



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Percepciones de la Calidad de vida y el desempeño laboral,
estudio con los trabajadores de la salud de una institución
privada de la ciudad de Guayaquil.**

AUTORA:

Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTOR:

Sánchez Ube, Pricila Francia

GUAYAQUIL, ECUADOR

08 de febrero del 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia**, como requerimiento para la obtención del título de **LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**.

TUTORA

f. _____
Sánchez Ube, Pricila Francia

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 08 del mes de febrero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Percepciones de la Calidad de vida y el desempeño laboral, estudio con los trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 08 del mes de febrero del año 2024

LA AUTORA

f. _____
Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Percepciones de la Calidad de vida y el desempeño laboral, estudio con los trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 08 del mes de febrero del año 2024

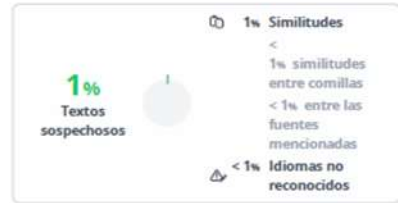
LA AUTORA:

f. _____
Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia

REPORTE COMPILATIO



ALEXANDRA URGILES - TRABAJO DE TITULACION FEB 2024 (1)



Nombre del documento: ALEXANDRA URGILES - TRABAJO DE TITULACION FEB 2024 (1).docx
ID del documento: b71b5b78a2b718227a278cbaf4a3f34d8e56a79a
Tamaño del documento original: 719,16 kB

Depositante: Gilda Martina Valenzuela Triviño
Fecha de depósito: 29/2/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/2/2024

Número de palabras: 22.022
Número de caracteres: 147.273

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.sld.cu La irrenunciabilidad de los derechos laborales en mediación. Una m... 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (112 palabras)
2	www.elsevier.es Calidad de vida laboral en profesionales de la salud Revista d... 7 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (101 palabras)
3	e-archivo.uc3m.es 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (89 palabras)
4	e-archivo.uc3m.es 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (89 palabras)
5	1library.co De los derechos y obligaciones de los trabajadores y en el código de t... 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (64 palabras)
6	1library.co De los derechos y obligaciones de los trabajadores y en el código de t... 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (64 palabras)

Firma de Estudiante

f. _____

Urgiles Guerrero Alexandra Cecilia

Firma de Docentes

Lic. Sánchez Francia Ube Pricila, MGS.

TUTORA

Valenzuela Triviño, Gilda Martina, MGS.

COORDINADORA UIC B-2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en cada proceso de la carrera universitaria y este trabajo de tesis es gracias a Dios, quien me ayudó y me sigue ayudando en cada momento de la vida, la gloria y honra sean siempre para Dios. Agradezco a mi mami Ana Guerrero Albán, que su voz aún suena en mi cabeza cuando me alentaba a continuar los estudios, con sus oraciones a Dios siempre me llevó de la mano. A mis hijas Christina y Daniela que desde niñas vieron el esfuerzo que necesitaba para los estudios y me acompañaron en este camino hasta culminar la carrera. A mi hermano Luis, que me aconsejaba constantemente que la educación y el conocimiento son los activos que el ser humano puede llevar a cualquier parte. A toda mi familia, amigos, docentes y compañeros de estudio, que conocieron y fueron partícipes de cada semestre, cada materia cursada era un paso que me acercaba a la obtención del título universitario de esta hermosa carrera.

Dios les bendiga.

DEDICATORIA

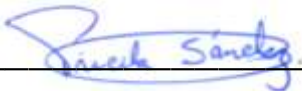
Este trabajo de titulación está dedicado a Dios, porque proviene de Él la sabiduría y el conocimiento, Dios me demuestra todos los días cuanto me ama, ha estado presente cada instante, es la roca firme donde me apoyo todos los días de mi vida. A mi mami Ana Guerrero Albán, por su amor, con sus palabras cada día me daba ánimo, consejos y apoyo para no rendirme en el transcurso de la carrera, sus oraciones y devocionales a Dios, siempre me cubrió de bendiciones. A mis dos pequeñas hijas Christina y Daniela, porque han tenido paciencia y amor para mí en este proceso universitario que han vivido conmigo a diario. A mi hermano Luis, que me ayudó con sus palabras a continuar la culminación de la carrera, incluso cuando hemos pasado duros momentos como familia, su comprensión y paciencia son sus mejores virtudes.

Dios les bendiga



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f.  _____

PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE
TUTOR

f.  _____

ANA MARITZA QUEVEDO TERÁN
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

JULIO MARÍA BECCAR VARELA
DOCENTE DE CARRERA

f. _____

ROXANA LEÓN NEVÁREZ
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA. (Cod. 34)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R). (Cod. 435)
PERIODO B-2023 (Cod. 11674)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "PERCEPCIONES DE LA CALIDAD DE VIDA Y EL DESEMPEÑO LABORAL. ESTUDIO CON LOS TRABAJADORES DE LA SALUD DE UNA INSTITUCIÓN PRIVADA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.", elaborado por el/la estudiante ALEXANDRA CECILIA URGILES GUERRERO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
PRICILA FRANCIA SANCHEZ UBE	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	JULIO MARIA BECCAR VARELA	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ
Etapas de ejecución del proceso e Informe final 9.64 /10	8.63 /10 Total: 30 %	8.50 /10 Total: 30 %	8.19 /10 Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.03 /10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.



GILDA MARTINA
VALENZUELA
TRIVINO

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

Capítulo I. Planteamiento del problema.....	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Antecedentes Contextuales	4
1.1.2 Antecedentes Investigativos.....	4
1.2 Definición del problema de investigación	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	11
1.3.1. Pregunta:	11
1.3.2. Sub – preguntas:.....	11
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo General:	11
1.4.2. Objetivos específicos:	11
1.5. Justificación	12
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES	14
2.1. Marco Teórico.....	14
2.1.1. Teoría General de Sistemas.....	14
2.2. Marco Conceptual	17
2.2.1 Percepción	17
2.2.2. Calidad de Vida Laboral	18
2.2.3. Desempeño Laboral.....	23
2.2.4. Profesionales de la Salud.....	25
2.3 Referente Normativo.....	26
2.3.1. Normativas Nacionales	26
2.4. Marco Estratégico	29
CAPITULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. Enfoque de Investigación	31
3.2. Tipo y Nivel de Investigación	31

3.3. Método de investigación	31
3.4. Formas de Recolección de la Información	33
Encuesta	33
3.5. Formas de Análisis de la Información	33
CAPITULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	35
4.1. Caracterización de la Muestra	35
4.2. OBJETIVO 1: Describir la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud de una organización sin fines de lucro en Guayaquil.....	37
4.3. OBJETIVO 2: Identificar la percepción de los directivos sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, con el fin de aportar al mejoramiento de las condiciones de trabajo en una institución de la ciudad de Guayaquil.	48
CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones Generales.....	64
Bibliografía	65

RESUMEN

Esta investigación surge con el objetivo para conocer las percepciones de la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de la salud. Según algunos autores la calidad de vida en el trabajo de las personas en general tiene conexión de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, por ello, los trabajadores o empleados deben tener una buena relación con sus superiores y compañeros de trabajo, un entorno cómodo y agradable para desempeñar de una manera adecuada sus labores. Las personas que están satisfechas con su ambiente laboral tienden a cumplir de manera eficaz su rol de empleado y son muy productivos en sus labores, la conducta de los individuos es indispensable para que haya un clima laboral excelente, el llevarse bien con sus colaboradores hace que el trabajo grupal sea bueno. Los trabajadores de la salud deben tener un equilibrio personal y profesional estable que no afecte a ningún ámbito de su vida. Las organizaciones son responsables de comprobar el estado mental de cada empleado para que no surjan problemas en el lugar de trabajo o a su vez, con sus compañeros. Las empresas y organizaciones deben examinar continuamente cómo forman a sus empleados y encontrar formas de motivarlos para que la calidad del trabajo de sus trabajadores de la salud no decaiga.

Palabras Claves: Calidad de Vida Laboral, Desempeño Laboral, Bienestar Laboral, Satisfacción Laboral, Trabajadores, Compensación

ABSTRACT

This research arises with the objective of knowing the perception of the quality of work life and work performance of health workers. According to some authors, the quality of a person's work life is directly related to the work performance of workers, therefore, workers must have a good relationship with their superiors and co-workers, a comfortable and pleasant environment for them. perform their duties appropriately. People who are satisfied with their work environment tend to fulfill their role as employees effectively and are very productive in their work. The behavior of individuals is essential for there to be an excellent work environment. Getting along with their collaborators makes them group work is good. Health workers must have a stable personal and work balance so that it does not affect any area of their life. Organizations are responsible for examining the mental state of each of their workers so that there are no problems in their work area. or in turn with their companions. Companies and institutions must be constantly researching how to train their employees and see how to motivate them so that the work quality of health workers does not decrease.

Keywords: Work Quality of Life, Motivation, Job Satisfaction, Workers, Compensation

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral de una persona es fundamental en toda empresa u organización, de hecho, no todas las empresas son iguales, dependerá de circunstancias sociales, financieras y organizativas que obligarán a las empresas a examinar cómo dirigen a sus empleados, organizando los beneficios sociales de acuerdo con las necesidades de la empresa u organización.

Para una empresa, tener empleados sanos es fundamental para que el trabajo que desempeñan demuestre que se encuentran en buenas condiciones físicas y mentales. Es un método que tiene como objetivo aumentar la producción, la motivación y reducir los niveles de estrés. Los empleados eligen efectivamente la mejor opción para la empresa y para ellos mismos.

Si la motivación de los empleados no es buena, puede afectar directamente la eficiencia del trabajo; un ambiente incómodo o desagradable puede causar estrés y esto puede tener efectos adversos tanto en el empleado como en el empleador, perjudicando así el ritmo de trabajo.

La siguiente investigación revelará los resultados obtenidos de varias encuestas realizadas a empleados de la salud y entrevistas realizadas a jefes de mandos medios de los empleados de la salud, concluyendo que la calidad de vida laboral y el desempeño laboral están relacionados y estas dos variables afectan la productividad de la empresa o institución.

Esta investigación consta de cinco capítulos; en el primer capítulo se realiza el Planteamiento del Problema, considerando antecedentes contextuales e investigativos, describiendo la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. También se presentan los objetivos, mismos que darán respuesta a las preguntas de investigación junto con la justificación del trabajo.

En el capítulo dos se encuentra el Marco Teórico, indicando que esta investigación está respaldada en la Teoría Sistémica de Ludwig Von Bertalanffy, esta teoría permite comprender la problemática propuesta, además de poder ser relacionadas con los resultados obtenidos en esta investigación. En este capítulo se citan normativas nacionales e internacionales donde se garantiza los derechos y deberes de empresas y empleados que van a llevar a tener una buena calidad de vida laboral.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación acuerdo con los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual se centra en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad.

Acercas del cuarto capítulo, encontramos los Resultados de la Investigación, se especifican los resultados obtenidos las Percepciones sobre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

Para finalizar tenemos el capítulo cinco, Conclusiones y Recomendaciones que se obtuvieron a través de la investigación realizada, en donde se puede comprobar que la calidad de vida laboral tiene relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la salud.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Contextuales

Los orígenes del concepto de calidad de vida laboral se remontan a la década de 1950, cuando la especialización provocó una escasez de trabajadores calificados, seguido del surgimiento del término calidad de vida laboral, luego se caracterizó el período de los años 60-70. por la realización de la investigación, desarrollar políticas y leyes para garantizar la seguridad e higiene en el trabajo (Andrea Lizeth Quispe Santos Arnold Gonzalo Rojas Laguna & Wendy Sunei Vivas Quispe , 2021).

Las variables desempeño laboral y calidad de vida laboral están relacionados con la realidad que afecta a los trabajadores de la salud de una institución privada de Guayaquil, debido a las diferentes situaciones en torno a la calidad de vida, lo cual repercute en su rendimiento laboral y convivencia en el área social y familiar. Este estudio se lo realiza para determinar situaciones de riesgo y posibles recomendaciones, que permitan mejorar su calidad de vida laboral.

Los profesionales que se encuentran dentro del área de la salud es el personal capacitado para la atención de calidad y calidez al individuo, esto lo realiza desde sus diferentes niveles (primario, secundaria y terciario). Las personas que acuden y buscan atención en los espacios de salud, se encuentran frente a una amplia diversidad de profesionales donde el personal de la salud ejerce su función desde la medicina familiar hasta las múltiples especialidades.

1.1.2 Antecedentes Investigativos

Se ha realizado una búsqueda documental en repositorios digitales, de los últimos 5 años, en los que las variables a investigar fueron Calidad de vida laboral y Desempeño Laboral, y como población los profesionales de la salud. Los cuales son planteados a continuación:

En un estudio realizado en la ciudad de Ambato, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se revelaron algunos problemas debido a la falta del

proceso de onboarding, indisciplina del reglamento interno y escasez de socialización del manual de funciones de cada puesto de trabajo, lo que origina errores en el momento que se deben desempeñar en el cargo o puesto de trabajo correspondiente y la carencia de metas individuales. En esta investigación realizada se planteó autorizar una estrategia para la mejora de la calidad de vida y su desempeño laboral en esta empresa privada de Ambato. El enfoque de la investigación es cualitativo y cuantitativo, es decir mixto para tener una mejor visión y comprensión de la problemática de investigación, el alcance es descriptivo y correlacional, como su misma palabra lo dice describir de forma amplia las variables, de corte transversal. La población a la que se aplica este estudio son 50 colaboradores repartidos en puestos administrativos y operativos. Se evidencian insuficiencias en la calidad de vida laboral al señalar quejas con la compensación interna del empleado, carencia de información sobre sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo y su desempeño, también se muestran conflictos entre las actividades laborales y la actividades familiares, muy pocas posibilidades de desarrollo; referente al desempeño laboral se evidencia la falta de cumplimiento de disposiciones, normativos y procedimientos de la empresa, poca optimización de recursos, también se comprueba que la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral es muy escasa. (SINCHIGUANO, 2019).

Alarcón y Astuñague han realizado una investigación en el año 2018, cuyo propósito fue “Determinar si existe relación entre calidad de vida laboral y desempeño del profesional de enfermería que labora en el Hospital Goyeneche, Arequipa - Perú. La metodología que se aplicó fue de tipo descriptivo para conocer la variables y diseño no experimental observar los acontecimientos y luego analizarlos, de nivel correlacional, con corte transversal. La muestra para este estudio fue a 81 enfermeros(as) del centro médico, a los cuales se les aplicó el cuestionario CVP35 para medir la calidad de vida y el CPLE (2012) para medir desempeño laboral de los enfermeros. Los resultados evidenciaron que cerca del 45% del personal de enfermería del Hospital de Goyeneche en Arequipa - Perú alcanzó un desempeño eficaz y con respecto a la calidad de vida laboral los resultados fueron favorables ya que me mostró una muy buena calidad de vida en el trabajo, aquí también se puede corroborar que existe una correlación significativa entre calidad de vida en el trabajo y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la salud. Por lo tanto, se concluyó que existe una dependencia

directa e importante entre la calidad de vida en el trabajo y su desempeño laboral. (Alarcon & Astuñague, 2018).

Continuando, en Perú se realiza un estudio titulado “Calidad de vida laboral y desempeño profesional de los colaboradores del Área de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017” por Hurtado (2017). Esta investigación expone como objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los profesionales del área de enfermería que laboran en áreas críticas. La población a la que se le aplicó los instrumentos para este estudio fue de 90 enfermeros a los cuales se les evaluó con los instrumentos CVL-HP para medir la calidad de vida laboral y para el desempeño laboral se empleó una ficha de evaluación validada por el hospital (Hurtado, 2017).

En relación a los principales resultados de este estudio se conoció que, La calidad de vida y el desempeño laboral son variables importantes, que muestran relaciones consistentes, lo que sugiere que se debe prestar atención a promover ambientes laborales saludables y mejorar el clima en el trabajo, que garantice excelentes condiciones para que el trabajador o empleado desarrolle sus competencias y destrezas laborales y por tal razón se logre garantizar la calidad de atención a los pacientes en estas áreas críticas (Hurtado, 2017).

En un estudio realizado por Montoya-Cáceres et al. que desarrolló en año 2020 un artículo científico en Chile en el que se tuvo como objetivo primario “comprobar o demostrar la relación que hay entre las dimensiones de la calidad de vida y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud”. La técnica aplicada fue un estudio cuantitativo, estudio correlacional de corte transversal en una muestra de 71 individuos, a los cuales se les aplicaron las escalas “CVT–GOHISALO” y S20/23. El resultado expuso que todas las dimensiones de la calidad vida en el trabajo se enlazan con las dimensiones de la Satisfacción laboral (SL). Por ello se puede decir que la calidad de vida laboral guarda una relación estrecha y significativa con el rendimiento o desempeño laboral (Pamela Montoya-Cáceres, Natalia Bello-Escamilla, Jaime Neira, 2020).

1.2 Definición del problema de investigación

El propósito de esta investigación es conocer cuál es la percepción de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Salud en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

La calidad de vida laboral es un asunto cada vez más importante en la actualidad, el lugar de trabajo es donde las personas pasan la mayor parte de su tiempo, interactuando con otros para conseguir objetivos en la producción y/o prestación de servicios, estableciendo la dinámica de las relaciones interpersonales y, además, su productividad depende de recompensas apropiadas que les permitan mantener una calidad de vida general óptima (Donawa, 2018).

El Trabajador Social a medida que han pasado los años, ha venido aumentando sus áreas de intervención, puesto que el área de Recursos Humanos, es uno de los espacios para que el Trabajador Social, desempeñe funciones específicas encaminadas a la búsqueda del bienestar laboral, empleando estrategias como el trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.

Actualmente solo algunas empresas o instituciones cuentan con un área Trabajo Social, mientras la mayoría de las empresas tienen el Departamento de Recursos Humanos que hace las veces o funciones del Trabajador Social.

La calidad de vida laboral es un tema importante porque afecta el desempeño de los trabajadores de la salud. Según varias investigaciones sobre la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud, coinciden que es uno de los temas más relevantes ya que este grupo profesional corre el mayor riesgo en caer en una mala calidad de vida laboral, mayor riesgo de estrés y burnout laboral (Morales, 2021).

En las empresas, el recurso humano es un elemento de mucha importancia y al mantenerse una persona durante mucho tiempo en un lugar de trabajo, se necesita que haya la satisfacción de un mínimo de requisitos, para el bienestar dentro del entorno laboral, empezando con los avances tecnológicos y científicos, ya que en estos tiempos, la dinámica laboral ha tenido fuertes cambios que han afectado verdaderamente a los empleados y sus modos de vida, creando problemáticas de salud laboral, por tanto estos inconvenientes influyen en la calidad y cantidad de trabajo que pueden desempeñar los empleados (Raya & Caparros, 2013).

En el entorno de trabajo actual, las empresas reconocen, cada vez más la importancia de la calidad de vida laboral como un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores.

Aun cuando hay mucho esfuerzo por mejorar las condiciones laborales de muchos trabajadores, estos enfrentan desafíos que afectan su bienestar en el trabajo, lo que puede influir directamente en su productividad y rendimiento. Por lo tanto, esta investigación se enfoca en Conocer las percepciones de la calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud.

En cuanto al desempeño laboral es un aspecto muy importante en el contexto empresarial actual, ya que impacta directamente en la productividad de las organizaciones o instituciones, esto es, la eficiencia y el éxito general que anhelan tener las empresas. Aunque, varios factores internos y externos pueden afectar de manera considerable el desempeño de los empleados. Esta investigación está enfocada en identificar, evaluar y comprender los como la percepción de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los empleados de la salud, con el objetivo de proponer estrategias y soluciones efectivas para mejorar la eficacia y productividad en el entorno laboral. Por ello, la productividad laboral se considera un canal para evaluar a los trabajadores, desarrollar habilidades, aumentar la eficiencia y distribuir recompensas (Onofre, 2021).

Varios autores han dado conceptos acertados sobre el desempeño laboral, indicando que el desempeño laboral es completamente situacional, es decir cambia de una persona a otra y de situación en situación, pues que esto depende de varios factores. Chiavenato identifica algunas áreas que son determinantes en el desempeño laboral de un trabajador y señala algunos factores como: buena comunicación, resolución de problemas, toma de decisiones, profesionalismo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, buena actitud en el trabajo y desempeño laboral (CHIAVENATO, 2011).

La calidad de vida laboral describe al nivel de satisfacción como persona y a nivel profesional que los empleados experimentan con su trabajo y su entorno laboral.

En la actualidad se necesita que el trabajador social se establezca en el área de bienestar laboral de empresas e instituciones, ya que su capacidad es diversa incluso su compromiso es mayor puesto que vela por el bienestar de todos los que conforman la empresa o institución.

En consecuencia, el problema de investigación sobre las percepciones de la Calidad de Vida y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud se encamina en identificar cuáles son estas percepciones de la Calidad de Vida, como es y cómo afecta el desempeño laboral y bienestar de los trabajadores de la salud.

En el cual, el área de la salud, la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores son aspectos primordiales que impactan directamente en la prestación de servicios de atención médica. No obstante, existen desafíos significativos que afectan estas áreas y que requieren una comprensión más profunda para mejorar las condiciones laborales y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado.

La trayectoria de la profesión de trabajo social ha tomado diferentes direcciones a medida que surgió de los sectores de atención social, caridad y servicios sociales, todo esto son funciones que están unidas interiormente a su desarrollo como Trabajadores Sociales y que forman parte de su esencia. (Ana Gabriela Vélez Santana, Ligia Estela Loo Lino & Wilson Fabián Chávez Rodríguez, 2020).

Con el pasar del tiempo nos encontramos ante la nueva situación económico social, el Trabajo Social como profesión se ha abierto a nuevos campos en los que puede desarrollarse, nuevas vías laborales y nuevas vías de expansión.

El Trabajo Social se concibe como una disciplina científica que contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas, a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social (Robles, 2009).

La sociedad moderna enfrenta cambios en sus aspectos políticos, económicos, sociales, educativos y de salud, en los que convergen todos los ámbitos de intervención profesional de trabajo social (Leila Maria Álava Barreiro, Leonor Alexandra Rodríguez Álava & Gustavo Alejandro Parraga, 2017), por lo tanto, los trabajadores sociales son necesarios y deben tener un amplio conocimiento metodológico y teórico, además deben poseer valores y capacidades para su correcto desempeño profesional, y que los trabajadores sociales puedan contribuir a la edificación de una sociedad más justa.

En la actualidad el estado ecuatoriano tiene una normativa legal en la Constitución que suscribe sobre la calidad de vida laboral, esto indica en la sección octava, Trabajo y seguridad social, el art 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su

dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Asi mismo el estado ecuatoriano repalda al profesional en Trabajo Social, de acuerdo al código de trabajo art 42.- Obligaciones del empleador, dice el literal 24.- La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento". (CODIGO DE TRABAJO ECUADOR, 2018).

En los trabajadores de la salud, la Calidad de Vida Laboral es una cuestión de suma importancia dado que su labor puede ser estresante y emocionalmente agotador. Por ello Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la salud puede afectar su desempeño, su bienestar físico y mental, y su capacidad para ofrecer atención de calidad a los pacientes y público en general.

Es fundamental investigar la percepción de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud para crear estrategias efectivas para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores sanitarios.

El exceso de trabajo en el contexto de la salud puede además de aumentar los accidentes laborales, y lesiones por agotamiento, disminuir la capacidad para cumplir con sus funciones, implicando el poner en peligro la seguridad de los demás y la suya propia.

En términos del *Bienestar psico-emocional*, éste se afecta por el estrés laboral y pueden generarse alteraciones mentales y emocionales, además de ser el desencadenante para que el servidor de salud desarrolle varias enfermedades como la depresión, etc. (Naranjo Pereira, 2009), ansiedad, trastorno de estrés postraumático, irritabilidad. En este ámbito, en lo psicológico también se da un deterioro en la velocidad de procesamiento de la información y reacción ante situaciones de peligro, memoria y atención con agotamiento, mostrándose generalmente con un cambio de humor y cambio de actitud (Blaser, 2023) que lo vuelven más vulnerables frente a riesgos de su trabajo.

En cuanto a su *Bienestar físico*, el estrés laboral genera algunas situaciones ligadas al agotamiento físico, dolores de cabeza, dolores de espalda, migrañas (Muñoz, 2018) y, para algunos, incluso puede llegar a problemas de obesidad, diabetes, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

El exceso de trabajo tiene muchas consecuencias, como el síndrome de burnout, un síndrome asociado al estrés laboral crónico que conduce al agotamiento físico y mental, así como a la negatividad laboral y personal (Moreno, 2021).

Luego de este análisis y conociendo los antecedentes, se considera de vital importancia realizar este estudio, cuyo problema de investigación se enfoca en la calidad de vida de profesionales de salud y su afectación en el desempeño laboral.

1.3. Preguntas de Investigación

1.3.1. Pregunta:

¿Conocer las percepciones con relación a la calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la salud?

1.3.2. Sub – preguntas:

¿Cómo es la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud?

¿Cómo es el desempeño laboral de los profesionales de la salud?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General:

Identificar las percepciones sobre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud de una institución en la ciudad de Guayaquil, a fin de aportar al mejoramiento de las condiciones de trabajo.

1.4.2. Objetivos específicos:

- Describir la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud de una organización sin fines de lucro en la ciudad de Guayaquil.

- Identificar la percepción de los directivos sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, con el fin de aportar al mejoramiento de las condiciones de trabajo en una institución de la ciudad de Guayaquil.

1.5. Justificación

El propósito de esta investigación es comprender cómo los factores relacionados con el ambiente laboral pueden afectar el bienestar en el trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en sus respectivos puestos de trabajo.

Para ello se realiza una visión exhaustiva de los estudios que confirman el método de intervención del trabajador social a nivel organizacional. Por lo tanto, este estudio revela aspectos importantes de la práctica profesional y, además; reconoce las falencias de las organizaciones que no permiten que el trabajador social cumpla con su rol, lo cual es un problema que afecta la calidad de vida laboral de las personas de la organización y genera riesgos psicosociales que pueden causar daño psicológico. y fisiológico.

La calidad de vida laboral es cada vez más importante en las empresas e instituciones y ellas mismas han descubierto que en la medida en que se fomenta el desarrollo de su personal, por ende, las empresas deben ofrecer las condiciones laborales adecuadas encaminadas a proporcionar a sus empleados una mejor Calidad de Vida Laboral.

Se espera que este aporte sirva como enlace para el cumplimiento de derechos y políticas públicas, al mejorar esta calidad de vida, se aporta al cumplimiento del derecho a la salud, este estudio podrá contribuir con conocimientos y con herramientas para el uso del estrés. Cabe mencionar que los derechos en los que se aporta servirán para mejorar la resolución de conflictos, siendo una conexión positiva entre su yo y la familia.

Dicho tema de investigación se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible se relaciona (2030) dentro de su objetivo 8 con nombre “trabajo decente y crecimiento económico”, que busca “proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los

trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios” (Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2030).

En base a lo mencionado, es importante destacar la importancia de ofrecer espacios de trabajo seguros y sin riesgos psicosociales, puesto que, contribuyen a una mejor adaptación del colaborador, sobre todo incentivan al personal a la ejecución de actividades. También, promueven el bienestar saludable de los empleados, lo cual es esencial cuando se cumplen funciones de servidor público y/o privado.

Con relación al aporte académico servirá como insumo para la elaboración de futuras investigaciones que tengan como finalidad conocer sobre el estrés laboral y su afectación en la calidad de vida de los servidores públicos y privados.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco Teórico

La presente investigación está respaldada en la Teoría Sistémica de Ludwig Von Bertalanffy. La presente teoría permite comprender la problemática propuesta, además de poder ser relacionadas con los resultados obtenidos de este estudio.

2.1.1. Teoría General de Sistemas

Ludwig Von Bertalanffy, fue uno de los principales representantes de la teoría sistémica y desde su perspectiva, la teoría ha tenido la capacidad de asumir diferentes posiciones e ideas, tomando de forma multidisciplinar y sobre la base de determinados valores.

La teoría sistémica, es una de las maneras representativas, que tiene que ver con la disposición y perfil de lo que sucede alrededor de nuestro entorno, sobre todo el comportamiento de los individuos. Según Esther Villegas y Antonio Bellido (1990), nos dice que algunas posiciones son clave con respecto a ciertos enfoques o conceptos del que se consideran demasiado rígidos o inadecuados para se aplique en diferentes campos. (pág. 2). Sin embargo, podemos decir que dicha teoría toma en cuenta el entorno social, en cómo comunicarse y recrearse dentro del círculo de amistades o comunidades.

Por lo tanto, nos referimos que la teoría de sistema tiene como orientación posesionarse a la realidad de la sociedad, el cual le implica un perjuicio integrado, con la finalidad de captar la realidad; sin embargo, su objetivo principal es resaltar las características específicas que exhiben los sistemas y cómo entran en juego con los problemas, dinámicas y aspectos que intervienen unos en otros en la estructura social.

También se puede decir que, al definir dicho concepto de la teoría sistémica, es importante reconocer o comprender los enfoques de las dinámicas acorde a los sistemas que se utilizan en la actualidad, en donde se llegase a capturar las explicaciones de las realidades sociales, y de cómo se desenvuelven sus principios. (Buckley, 1973).

Según los autores Arnold y Osorio (1998), al hablar de la Teoría de los sistemas, se hace alusión también a una metodología de construcción que gira en torno a los sistemas sociales y las realidades para poder estudiarlas.

Se puede plantear en otros términos que la teoría sistémica como su nombre lo indica, nos dice que estudia el entorno, sus obligaciones, sus principios y sobre todo el orden dado a los anómalos que existen en la sociedad. Por lo tanto, es posible resaltar las situaciones, que se caracterizan por la dinámica perpetua en la que se encuentra la sociedad. A pesar de varios años dichas teorías han estudiados los métodos y enseñanzas que caracteriza el diagnóstico, esencialmente en lo que es las ciencias sociales, quiere decir que esta teoría estudia todo lo que es los fenómenos y las integraciones sociales. Sin duda alguna la teoría sistema abarca un enfoque que es la cual, se ubica en la razón integradora, en donde se interrelacionan las relaciones humanas y sociales. (Johansen, 2005).

Los seres humanos como seres que interactúan e interrelacionan van conformando a la sociedad y así construyendo escenarios y situaciones, las cuales a través del tiempo influyen en sus comportamientos y marcan su individualidad y colectividad. La teoría sistémica nace justamente para analizar los escenarios e interacciones de la humanidad y así dar respuestas a diferentes situaciones y problemáticas resultado de la convivencia del ser humano y su entorno, analizando a todos los elementos involucrados de manera simultánea.

La teoría sistémica al ser una rama de la teoría generadora de sistemas se nos presenta como una forma sistémica y científica de aproximarnos a la realidad de una forma holística, en donde resalta la importancia de las relaciones que se dan entorno a los medios que la configuran, es decir que, si un elemento cambia, todo lo relacionado se ve afectado de una u otra forma.

Tanto así que desde la perspectiva sistémica si se logra un cambio en cualquiera de los aspectos externos del entorno de los actores sociales se genera un cambio en el sistema en general.

La teoría sistémica parte del pensamiento que considera a la realidad como algo único, lo cual permite comprender al sistema epistemológico como el conjunto de elementos que interactúan entre si basándose en un modelo específico. En este

contexto todos los elementos están conectados y si ocurre algún cambio en un elemento, pues generara cambios en todos los demás. En el análisis de los sistemas no existe un orden específico por lo que la secuencia se da de manera convencional. (Villegas & Bellino, 1992).

Desde una mirada global, la Teoría General de los Sistemas se comprende como una manera sistémica y científica que permite aproximarse y representar a la realidad. A la par, se presenta como una guía hacia la practica inspiradora para el trabajo transdisciplinario. Una de las características más representativas de este paradigma es el sentido holístico e integrador que posee, evidenciando que su interés radica en las relaciones y las situaciones que de allí emergen. (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998)

Por lo tanto, la Teoría General de Sistemas permite entender y aproximar en una forma ordenada y científica a la realidad en la que viven e interactúan los sujetos sociales, además orienta a la ejecución de un trabajo interdisciplinario, con una perspectiva integradora, por ello, se considera importante la interacción, relaciones y los conjuntos que a partir de esta teoría surgen (Gutierrez, 2013). Para esta teoría, lo esencial son las relaciones y los vínculos que a partir de ellas surgen; ofreciendo un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación entre los sujetos sociales.

Estos principios pasan a regir el enfoque sistémico de la realidad, y son (Arranz, 2000, págs. 311-331):

- 1. Interacción:** “Entendiendo a estas como las transacciones que tienen lugar entre las partes de un sistema”.
- 2. Totalidad:** “Comprende la percepción de los sistemas desde la comprensión de cada elemento que lo compone, evitando la segmentación y dotando en su lugar un sentido de integración”.
- 3. Organización:** “Aquí se dan lugar a las relaciones presentes entre las distintas partes de un sistema y el cómo estas logran unificarse, creando un sistema con características diferentes a las características individuales de sus elementos”.

4. **Complejidad:** “Aquí se pone en mención las diferencias, características y funcionalidades de las diferentes partes de los sistemas y el cómo estas pueden determinar relaciones y ser jerarquizadas”.
5. **Equifinalidad:** “Se refiere al hecho que un sistema vivo a partir de distintas condiciones iniciales y por distintos caminos llega a un mismo estado final. El fin se refiere a la mantención de un estado de equilibrio fluyente” (Arnold Cathalifaud & Osorio, 1998, pág. 7).

Finalmente, con esta teoría se pretende Identificar como influye la calidad de vida laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud y a partir de la relación con dicha teoría planteada como también influyen los diferentes sistemas en los colaboradores en su rendimiento laboral.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1 Percepción

De acuerdo a un estudio realizado en la Universidad de Murcia, citan a la psicología clásica de Ulrich Neisser, que el concepto de La percepción es un proceso activo y constructivo en el que el perceptor se enfrenta al procesamiento de la nueva información y con los antecedentes guardados en su conciencia «contrasta» la reciente información con sus propios esquemas internos, esto es resultado de sus aprendizajes, y refuta o admite la información entregada por el estímulo, en consecuencia del ajuste o no a su esquema personal (Narvaez, 2017).

Por su parte, Donawa cita a Robbins y Judge (2013) definiendo la percepción como la técnica que las personas utilizan para organizar e interpretar los estímulos que reciben a través de sus sentidos para poder comprender su entorno. En este sentido, se puede determinar la percepción que el empleado tiene del puesto de trabajo, como la codificación, representación, el análisis e la integración de los estímulos que tiene un individuo y que producen impulsos e estos influyen en su concepción laboral (Donawa, 2018).

Dicho esto, La percepción se puede definir como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación de los sentidos, a través de los cuales obtenemos información sobre nuestro entorno, las actividades que realizamos en este entorno y nuestros propios estados internos.

2.2.2. Calidad de Vida Laboral

Para Jokinen y Heiskanen (2013) la CVL Incluye cinco variables claves que son: cómo las empresas manejan los conflictos laborales, la fuerza laboral, el control de supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, finalmente, las recompensas internas que reciben por su trabajo, todas se reflejan de manera diferente en situaciones y condiciones de trabajo específicas (Cruz, 2018).

Por esta razón, la calidad de vida laboral es un fenómeno bastante lento que puede estudiarse mediante comparación estadística, correlación e investigación cualitativa. Aunque la CVL ha mejorado desde su creación, todavía existe una relativa confusión, especialmente en la gestión de algunas empresas, como aquellas con una estructura muy rígida y una gran resistencia al cambio, principalmente en la fabricas tradicionales tipo industrias.

Según Grote y Guest (2017) La calidad de vida laboral debe considerarse una parte integral del desarrollo de los empleados como parte de la política de la empresa y del establecimiento y respeto de los derechos humanos básicos, para abarcar de cada individuo aspectos que influyen en su comportamiento, como el trabajo. desempeño, sistemas de trabajo, políticas de la empresa, prácticas de liderazgo y gestión, estrategias organizacionales o eficiencia y productividad. Por su parte, Hernández-Vicente et al. (2017) sostienen que la cultura organizacional, el apoyo social, la salud en la empresa o institución y la salud de los empleados son los aspectos más importantes o relevantes a la hora de medir la calidad de vida en un entorno laboral específico (Cruz, 2018).

Para Urzúa & Caqueo (2012), la calidad de vida laboral son las condiciones de vida que son medibles tales como la salud física, relaciones sociales y ocupación. La satisfacción con la vida es nada más que un sinónimo de satisfacción personal, siendo la vida la sucesión de buenos momentos convertidos en satisfacción personal.

Para (Galván, 2022) Calidad de vida laboral según la OMS, nos dice que es la percepción que un individuo tiene su posición existencial dentro del contexto cultural y sistema de valores en el que vive y en relación con sus metas, expectativas, sus normas y hábitos. preocupaciones. La calidad de vida de cada

empleado dentro del entorno de trabajo puede entenderse o pensarse como una relación global, dentro de esta, se establecen o forman aspectos positivos, pero además pueden existir eventos en forma desfavorable en el curso de la vida individual laboral, lo que demuestra o expone la interrelación individual y grupal en el ejercicio de los valores sociales (Galván, 2022).

Desde la perspectiva de Nadler y Lawler (1983) mencionan que la calidad de vida laboral es la forma de pensar sobre las personas, el empleo y las organizaciones o empresas. Sus elementos característicos se relacionan con el impacto del trabajo en las personas y el desempeño organizacional, así como con la participación en la resolución de problemas y la toma de decisiones organizacionales. Otra conceptualización es del autor Fernández Ríos (1999) quien refiere que la calidad de vida laboral se relaciona con el nivel de satisfacción personal y profesional que existe en el desempeño laboral y en el ambiente laboral, proporcionado por un tipo particular de liderazgo y gestión, las condiciones de trabajo, la remuneración, el atractivo y el interés en la actividad que se realiza y el nivel de logro, desarrollo de cada persona y desarrollo del grupo. Además, se puede señalar que la CVL puede estudiarse desde cuatro perspectivas complementarias, que constituyen el objeto formal de la disciplina.

- **Factores de antecedentes objetivos:** La Calidad de Vida Laboral es la realidad de la situación laboral de un empleado: el conjunto de estructuras y prácticas organizativas apropiadas para el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo (Granados, 2011).
- **Factores antecedentes subjetivos:** La Calidad de Vida Laboral es la adaptación subjetiva del empleado a la situación laboral: incluirá todos los procesos interpretativos y/o acciones que el empleado realice en relación con su situación laboral y afectará también a su felicidad en el trabajo (Granados, 2011).
- **Factores consecuentes objetivos:** La Calidad de Vida Laboral es la adecuación de una persona al puesto de trabajo: se refiere al grado de adaptación, adecuación o entendimiento que existe entre el empleado y el puesto de trabajo a desempeñar (Granados, 2011).
- **Factores consecuentes subjetivos:** La Calidad de Vida Laboral como práctica subjetiva: se describe a los diferentes componentes y organización

interna del bienestar en el trabajo que los empleados experimentan en su trabajo (Granados, 2011).

Dimensiones de la calidad de vida laboral

Se puede decir que las dimensiones que componen la calidad de vida en el trabajo se pueden dividir en dos grandes grupos; las que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades laborales (condiciones objetivas) y las que se refieren a la experiencia psicológica del empleado (condiciones subjetivas)(Casas & al, 2002).

- Condiciones objetivas

Medio ambiente físico

En todos los tipos de trabajo disponibles, ya sea en la producción de fábricas, trabajos de oficina, escuelas, hospitales o servicios públicos, surgen todo tipo de riesgos laborales: peligros físicos, químicos, biológicos y otros. Las empresas deben esforzarse por garantizar una buena salud a sus empleados. La fatiga física está relacionada con riesgos posturales y estrés excesivo por tanto son otros de los factores que influyen directamente en la Calidad de Vida Laboral, y cuya presencia genera la reducción de esta. Como comentan. Dolan & Co. (1999), sobre el síndrome del túnel carpiano bilateral, una afección caracterizada por entumecimiento u hormigueo, dolor y debilidad en las manos y muñecas, a menudo causado por el trabajo (Granados, 2011).

Medioambiente tecnológico

Frustración causada porque los empleados no cuentan con el equipo y las herramientas necesarias para realizar el trabajo de manera efectiva, representa una dimensión del medioambiente tecnológico que afecta negativamente la Calidad de Vida Laboral porque provoca en los trabajadores: ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral; y a nivel organizacional: retrasos en la finalización del trabajo o disminución de la producción. Todo esto conduce a un rendimiento insuficiente. La falta de mantenimiento o suministro de repuestos es otro aspecto que frustra a

los empleados ya que les impide continuar con su trabajo normal. Reduce tu eficiencia y causa estrés, ansiedad y frustración (Granados, 2011).

Medioambiente contractual

La remuneración es uno de los aspectos más valiosos del trabajo, aunque muchos factores contribuyen a su efecto motivador. Según Casas & Co. sostienen que es importante considerar la teoría de la Equidad de Adams. Esto explica que las personas distinguen entre el aporte que hacen a su trabajo y la recompensa que reciben por ello; además de ser aceptado por los demás. De esta manera, los empleados establecen el estándar de honestidad o falta de ella. Como resultado, surge tensión, lo que obliga a los empleados a intentar reducir este desequilibrio. Cuando los empleados perciben como injusta la relación entre su remuneración y productividad, puede haber insatisfacción, ausentismo, ganas de abandonar la empresa, baja productividad, falta de compromiso, conflictos de intereses, etc (Granados, 2011).

Medioambiente productivo

Jornadas laborales muy largas u horarios de trabajo rotativos son un factor importante en la vida de un trabajador, las personas que trabajan en turnos largos o rotativos tienen dificultades para mantener relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, un horario extendido o rotativo no sólo es un obstáculo para la relajación y el mantenimiento de buenas relaciones sociales y familiares sino también para el desarrollo profesional. De igual forma, es importante prestar atención a los problemas de insomnio, fatiga y cambios del ritmo circadiano que se presentan en los empleados, afectando directamente su Calidad de Vida Laboral. (Granados, 2011).

Sobrecarga de trabajo, ya sea cuantitativa (exceso de actividades que deben realizarse en un tiempo determinado u trabajo de horas extras) o cualitativa. (exigencias excesivas a las habilidades, conocimientos, habilidades de los empleados o alta responsabilidad a la hora de tomar decisiones) es un factor que provoca estrés e insatisfacción en el trabajo. Es importante pensar en lo contrario: deshacer tareas durante la jornada laboral y asignar tareas mundanas y mundanas en función de las habilidades de los empleados son otros aspectos que influyen en

la Calidad de Vida Laboral. Los empleados que enfrentan esta situación se notan desmotivados, descontentos, fracasados y aburridos en el trabajo (Granados, 2011).

- **Condiciones Subjetivas**

Esfera privada y mundo laboral

Problemas en el trabajo como enfermedades de familiares, problemas emocionales y necesidad de prestar más atención a los niños. Forman una medida de influencia sobre CVL. Porque impactan directamente en la calidad de vida de quienes los experimentan. De manera similar, las exigencias laborales pueden hacer que los empleados se aparten no sólo de las responsabilidades familiares sino también de las relaciones sociales (Granados, 2011).

Individuo y actividad profesional

Este aspecto, que implica utilizar y desarrollar conocimientos, habilidades y capacidades para alcanzar objetivos profesionales, es un factor motivador porque crea una sensación de logro y satisfacción en el entorno del trabajo. Asimismo, la independencia y la participación activa cuando se toman las decisiones son la base de la satisfacción en el trabajo (Granados, 2011).

Organización y función directiva

La relación entre los miembros del grupo de trabajo es un factor clave que afecta la salud individual y organizacional. Se valora mucho la oportunidad de establecer relaciones e interactuar con colegas. Además, el enfoque de gestión del conocimiento enfatiza la importancia de las relaciones con los empleados en la creación y el intercambio de conocimientos. Al interactuar con colegas, los empleados no sólo desarrollan habilidades sociales, sino que también comparten y refuerzan conocimientos al hablar de sus experiencias (Granados, 2011).

Beneficios

Implementar programas de calidad de vida en el lugar de trabajo trae innumerables beneficios tanto para las empresas como para los empleados, y uno

de los más importantes es que muchos estudios muestran una relación positiva entre la innovación en el lugar de trabajo y el éxito en los negocios (Granados, 2011).

2.2.3. Desempeño Laboral

En cuanto al desempeño laboral, se describe a la capacidad de los trabajadores para ejecutar sus tareas de modo efectivo y eficiente. Existen diferentes factores que logran influir en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, como la carga de trabajo, la formación y el apoyo organizacional.

El desempeño laboral toma gran importancia y empieza a ser reconocido como un modo de alcanzar mayor productividad, eficacia y competitividad de las empresas. Las organizaciones desarrollan un papel significativo en la sociedad actual, ya que genera bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de su público objetivo, para ello se requiere que el empleado tenga una buena calidad de vida laboral.

Igualmente, el desempeño laboral en distintas perspectivas es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo con el esfuerzo de cada persona (Acosta, 2023).

Según Palaci (2005) define el desempeño laboral como la cantidad que se espera que un cliente interno aporte a la empresa u organización durante los diversos episodios de comportamiento que el individuo desarrolla durante su estadía, este comportamiento contribuirá a la eficacia organizacional (Gonzales, 2020).

Para Landy y Conde (2005) el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo diario y este se evalúa mediante evaluaciones periódicas analizando su desempeño teniendo en cuenta factores como el liderazgo, la capacidad, la eficiencia y otros factores, donde el desempeño se considera comportamiento humano, el mismo que afecta las tareas y procedimientos que son críticos para lograr los objetivos como empresa (Gonzales, 2020)

Chiavenato (2002) establece que la actividad profesional es la eficiencia de los participantes en el desempeño de sus funciones en la organización, necesaria para que puedan desempeñar adecuadamente su puesto de trabajo, así como para alcanzar las metas que la organización o empresa se propone (Gonzales, 2020).

Dimensiones del desempeño Laboral

Según Bohórquez (2007) Las organizaciones o empresas que prestan un determinado tipo de servicio deben tener en cuenta ciertos factores directamente relacionados con los empleados, cuyo objetivo es asegurar el excelente desempeño de sus funciones y brindar un excelente servicio al personal. Los factores sugeridos por los usuarios o clientes son: orientación de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo, que se detallan a continuación:

Orientación de resultados:

La orientación a resultados significa que todos en la organización son conscientes de los objetivos que quieren alcanzar. Una vez que se haya abordado lo anterior, el siguiente paso es transmitir relevancia de las funciones que cada empleado realiza para lograr un objetivo establecido (Gonzales, 2020).

Las características consideradas por el autor son:

- 1) Establecer metas claras y concretas.
- 2) Motivación de los empleados al ejecutar las actividades asignadas.
- 3) Trabajar continuamente hasta el logro de los objetivos.
- 4) Conocimiento de los propositos y metas de la empresa o institución por parte de los colaboradores.
- 5) Evaluación del desempeño laboral.
- 6) Tener un ambiente adecuado y clima de trabajo óptimo para un mejor desempeño de los trabajadores.

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son todas las formas en que las personas interactúan, crean y mantienen relaciones comunitarias, respetan la religión, la

cultura, el estilo de vida, etc. de los demás. Por tanto, un individuo necesita de los demás, que es una entidad social (Gonzales, 2020).

- **Iniciativa**

La iniciativa es el acto de empezar cosas nuevas, expresar opiniones creativas, innovar, coordinar acciones para lograr el resultado deseado, es decir, lograr la meta trazada sin recurrir a otros factores que te animarán y motivarán a realizar acciones específicas, que en otras palabras, está relacionada a su voluntad e inclinación hacia la tarea a realizar, expresando además su actitud, iniciativa, responsabilidad y motivación, liderazgo absoluto en las actividades de todos los participantes, responsable de las tareas y acepta las consecuencias de su comportamiento o decisiones (Gonzales, 2020).

- **Trabajo en Equipo**

El trabajo en equipo es una estrategia o medio para lograr una meta porque involucra la intervención, ayuda y apoyo de un número de personas comprometidas con el logro de una meta común, lo cual es beneficioso para el equipo porque se convierte en evidencia desde diferentes perspectivas, hace recomendaciones más amplias para estrategias de mejora de procesos internos, desarrollan herramientas o tácticas para mejorar el desempeño y por lo tanto son factores para alcanzar las metas organizacionales (Gonzales, 2020).

2.2.4. Profesionales de la Salud

Los profesionales que se encuentran dentro del área de la salud es el personal capacitado para la atención de calidad y calidez al individuo, esto lo realiza desde sus diferentes niveles (primario, secundario y terciario). Las personas que acuden y buscan atención en los espacios de salud, se encuentran frente a una amplia diversidad de profesionales donde el personal de la salud ejerce su función desde la medicina familiar hasta las múltiples especialidades (MEDLINE PLUS).

El profesional de la salud posee los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo las actividades de tratamiento o cuidado a las personas con la finalidad de mejorar su estado y condición de salud a través de tratamientos acorde a la demanda que presente con relación a su salud.

Los profesionales de la salud es el personal capacitado para la atención en sus diversos niveles de las personas que acuden a los espacios de salud, existe una amplia especialización donde el personal de la salud ejerce su función desde la medicina familiar hasta las múltiples especialidades (Vicente, 2021).

2.3 Referente Normativo

En el presente capítulo se incluyen las normativas que fundamentan y respaldan el derecho al trabajo.

2.3.1. Normativas Nacionales

Constitución de la República del Ecuador

En la carta magna del país, se estipula como uno de los derechos del Buen Vivir, el trabajo y la seguridad social, como se indica en el artículo 33:

“...el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional del Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 19)...”

El trabajo también se lo considera como un derecho de libertad, determinando la elección de la persona en realizar una labor, y se pretende un régimen de desarrollo en el país, para lo cual se debe generar trabajos dignos y estables para todos y todas (Asamblea Nacional del Ecuador, Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Código del Trabajo

El presente código se aplica a nivel nacional y en todas las modalidades de trabajo, el cual parte desde la idea de que este trabajo es un deber social, un derecho humano, y que se encuentra protegido por la Constitución, leyes internacionales y nacionales. Todo trabajador en el país se regula con esta legislación, considerando que tienen libertad de trabajo y contratación, así como una lista de derechos irrenunciables, que deben gozar de protección, y las leyes

serán de aplicación favorable para el trabajador siempre (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

En esta relación laboral, se necesita de un empleador, un trabajador, los cuales se vinculan por medio de un contrato, estipulando remuneraciones, estabilidad laboral, teniendo la capacidad para contratar de parte de la empresa, y determinando a partir de esta relación, las obligaciones y derechos tanto del empleador como del trabajador. Como tal el empleado debe recibir los sueldos y salarios que le correspondan, contar con un lugar seguro para su trabajo, gozar de indemnizaciones, en los casos necesarios contar con comedores, escuelas y almacenes de artículos de primera necesidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2012).

Ley de Seguridad Social

Además del derecho al trabajo, es esencial que los individuos cuenten con todas las condiciones adecuadas y seguridad en el trabajo, convirtiéndose en sujetos de protección del Seguro General Obligatorio como afiliados. Esto permite que el trabajador tenga acceso a seguros sobre riesgos del trabajo, enfermedades, maternidad, vejez, cesantías, y desempleo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

El organismo encargado en el país de esta seguridad social es el IESS, que es una entidad pública descentralizada, con autonomía y personería jurídica, junto con un patrimonio propio. Esta institución tiene el fin de proteger a las personas que tienen una relación de dependencia o no, contra cualquier riesgo y contingencia que no le permita gozar de su trabajo a cabalidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021).

2.3.2 Decretos y Reglamentos

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

Esta ley será aplicable en todo sector laboral, con el fin de disminuir los riesgos de trabajo y mejorar el clima laboral, para esto se estipula la creación de un Comité de Seguridad e Higiene, colaborando con el Ministerio de Trabajo, así como otras organizaciones del país y sus planes. Para esto es importante mantener datos actualizados del país y los riesgos más probables, se debe también promover

especialistas en seguridad industrial, en higiene, en la salud de los trabajadores, sugiriendo las normas adecuadas para cada ámbito (Congreso Nacional Ecuador, 2003).

2.3.3 Tratados y Convenios Internacionales

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Desde este cuerpo legal internacional se estipula que el ser humano tiene derecho a un trabajo, el cual lo podrá elegir por su propia cuenta, asegurando que tenga todas las condiciones satisfactorias y equitativas, recibiendo un salario justo y digno, que le asegure una existencia adecuada a la persona y su sistema familiar, así como el derecho de poder sindicarse con otros compañeros. Además, se estipula que el ser humano tiene derecho a un tiempo libre, a descanso, es decir, tiene derecho a las vacaciones anuales y deben ser pagadas (Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948).

Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento

Este documento tiene su origen en 1998, aunque fue recientemente enmendada en el año presente, persiguiendo los objetivos de que todas las personas en sus trabajos puedan tener la libertad de asociación, que se elimine toda forma de trabajo obligatorio y forzoso, el trabajo infantil erradicado, un entorno saludable y seguro y eliminar toda forma de discriminación en este ámbito (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Todos los países y estados miembros de la OIT deben ajustarse a los principios y derechos que pide en estas declaraciones, por lo que serán sujetos también de un seguimiento para ver el cumplimiento de esta normativa ajustada a su realidad. En general, el objetivo de estos principios es promover el progreso y el desarrollo económico y personal de los trabajadores, además que se debe poner especial atención a los grupos vulnerables, como los migrantes y desempleados (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

2.4. Marco Estratégico

En cuanto al referente estratégico de esta problemática, es necesario mencionar el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, es la vigente y nueva actualización de ejes y objetivos de los ecuatorianos, en cuanto a la relación con este instrumento, se encuentra el Eje Económico, en su objetivo 1: incrementar y fomentar de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

Del mismo en este objetivo, su política que se alinea con el tema investigativo es la 1.1. que plantea: crear oportunidades de empleo en condiciones dignas, iniciar la inclusión laboral, desarrollo de modalidades contractuales con énfasis en la disminución de brechas de igualdad.

Según el tema de la investigación, se tendría una relación directa con el eje económico de este plan nacional, el cual analiza todas las variables de trabajo, brechas, emprendimiento y empleo. También visualiza los índices de desempleo, problemas de discriminación para el acceso de un trabajo adecuado y digno, al mismo tiempo que el país persigue un crecimiento en todos los campos, logrando acuerdos comerciales, insertándose en nuevas oportunidades de trabajo (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Objetivos de Desarrollo sostenible

El tema propuesto se relaciona con el objetivo ocho Trabajo Decente y Crecimiento Económico, este tiene como finalidad promover o causar el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, en el mismo emerge la necesidad de un aporte económico inclusivo y sostenido promoviendo el progreso, ante empleos dignos para todos y optimizar los patrones de vida (NACIONES UNIDAS).

En cuanto a las metas del objetivo 8, menciona:

Iniciar o promover políticas encauzadas al progreso que apoyen las actividades productivas, la creación de lugares de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios bancarios (NACIONES UNIDAS).

CAPITULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Enfoque de Investigación

De acuerdo a los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2018), se centran en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad, cabe mencionar que esta información es obtenida a partir del trabajo con los sujetos sociales.

Con estas interpretaciones profundas de los sujetos de investigación se trabaja de manera directa con datos de opiniones y conceptos, dejando de lado los datos numéricos o estadísticos. Todo el enfoque se centra en los comportamientos y emociones que se puedan obtener de las experiencias vividas de estas personas (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2018).

3.2. Tipo y Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente estudio es el diseño descriptivo, básicamente este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo los hechos, fenómenos, tendencias y toda situación de la realidad en concreto. El valor de este nivel descriptivo se concentra en precisar ciertos ángulos y dimensiones sobre el problema determinado, teniendo el investigador la responsabilidad de definir y visualizar las variables estudiadas, los componentes, las personas, y todo el material que se pueda recolectar (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2018).

3.3. Método de investigación

Este estudio está estructurado en consecuencia con un método no experimental, según (Dzul, s.f) este se ejecuta sin manipular intencionalmente variables. Su base es observar los fenómenos presentados en contexto sin cambiarlos ni modificarlos, para luego pasar a analizarlos y estudiarlos.

Con este método se planifica describir la percepción de calidad de vida laboral y el desempeño laboral de profesionales de la salud de una empresa de la ciudad de Guayaquil.

Universo, Muestra y Muestreo

Las investigaciones desde un inicio deben enfocarse en un determinado grupo de personas o sujetos de estudio, ya que no siempre es posible abordar a todo el universo, que representan el total de personas, animales u objetos que incluyen todos los casos de estudio sobre un problema dado. Por eso se llega a definir una muestra, que es un grupo reducido de esta población, pero que sigue manteniendo características pertinentes para el estudio y sus hallazgos (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2018).

Universo

Exactamente están compuesta por 100 profesionales de la salud, además, se define porque la población de estudio es un conjunto de casos, definidos, limitados y disponibles, que servirán como estándar para seleccionar una muestra que cumpla con un conjunto predeterminado de criterios (Arias, 2016, pág. 2). Por lo tanto, la población del presente estudio estará conformada por trabajadores de la salud de una institución privada.

Muestra

Este número se denomina tamaño de muestra y se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. Este cálculo es diferente para cada estudio y depende del diseño del estudio, las hipótesis, el número de grupos de estudio y la escala de variables (Arias, 2016, pág. 7).

De un total de 100 trabajadores de la salud se trabajará con el 85% de empleados, puesto que es viable levantar información de ese número a través de la aplicación de un instrumento virtual, como las encuestas realizadas en Google forms.

Muestreo

En esta investigación, se empleará un enfoque de muestreo no probabilístico por conveniencia. Este método de selección de muestra se caracteriza por ser más

informal, ya que no se basa en probabilidades, sino en la conveniencia y especificidad de las características que se desean brindar a la investigación, como se menciona en el trabajo de Arias (2016, pág. 6).

Por consiguiente, se solicitará de manera voluntaria la participación de trabajadores de la salud de la institución privada. La decisión de seleccionar este sector se debe a criterios específicos y prácticos para el desarrollo de la investigación. De esta manera, se busca facilitar la obtención de información relevante y significativa para los objetivos planteados en el estudio.

3.4. Formas de Recolección de la Información

Encuesta

La técnica de la encuesta, para Bernal (2010), tiene como propósito obtener información objetiva y datos cuantificables de las personas estudiadas, la encuesta cuenta de un cuestionario elaborado por el o la investigadora con el fin, de realizar una serie de preguntas ordenadas y clasificadas con anticipación sobre el tema del estudio. El autor afirma que la encuesta, a pesar de que muchas veces se ve afectada por el sesgo en la información, es una técnica muy utilizada, principalmente de los estudios descriptivos y exploratorios.

Este instrumento fue construido a partir de la matriz de operacionalización de variables y aplicado a 85 trabajadores de la salud.

Entrevista

Este instrumento será aplicado a 5 coordinadores de área de la salud con la finalidad de describir su percepción sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la salud.

3.5. Formas de Análisis de la Información

Para el presente ejercicio de investigación se definió la estadística descriptiva como la forma de análisis de información. Los datos cuantitativos serán analizados mediante la estadística descriptiva dado que esta utiliza una serie de procedimientos para recoger y ordenar los datos cuantificables sobre las

características del fenómeno estudiado, la estadística además permite realizar inferencias a partir de los datos recolectados (Orellana, 2001).

CAPITULO 4: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En el presente capítulo se analizará la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas a una muestra de cinco (5) jefes de mandos medios de una empresa de salud y mediante la aplicación de una encuesta aplicada a una muestra de 85 colaboradores de la misma institución. Ambos instrumentos diseñados acorde a los objetivos de investigación previamente planteados en este estudio.

4.1. Caracterización de la Muestra

Se aplicó una entrevista semiestructurada a una muestra de 5 jefes de área de una empresa de salud y una encuesta aplicada a una muestra de 85 trabajadores de la misma institución.

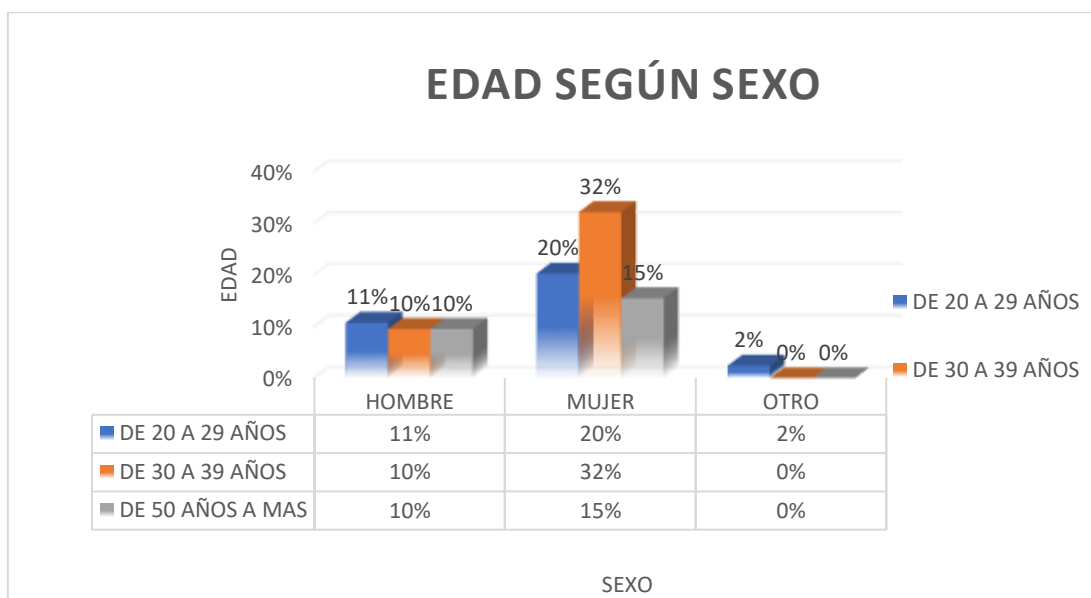
A partir de la aplicación de ambos instrumentos se tuvieron datos relevantes para caracterizar esta población de estudio, como por ejemplo su sexo, edad, nivel de estudios, años en la institución, etc.

EDAD SEGÚN SEXO

Dentro de este grupo de estudio se identifican a profesionales de la salud, quienes desarrollan una labor importante en beneficio de las personas brindando una atención de calidad y calidez en sus distintos niveles.

Los profesionales que se encuentran dentro del área de la salud es el personal capacitado para la atención de calidad y calidez al individuo, esto lo realiza desde sus diferentes niveles (primario, secundaria y terciario). Las personas que acuden y buscan atención en los espacios de salud, se encuentran frente a una amplia diversidad de profesionales donde el personal de la salud ejerce su función desde la medicina familiar hasta las múltiples especialidades. A continuación se describen dos características importantes del personal de salud de una empresa privada de la ciudad de Guayaquil.

FIGURA 1



En la figura 1 con relación a las variables de sexo y edad de los profesionales de la salud, se conoció lo siguiente, un porcentaje de 32% de mujeres de 30 a 39 años laboran dentro de dicha institución, asimismo, un 20% de mujeres 20 a 29 años cumplen funciones en este contexto. Además, se conoció que una minoría de grupo de hombres laboran en dicha empresa, la cual representa el 11% de los colaboradores que corresponde a las edades de 20 a 29 años de edad.

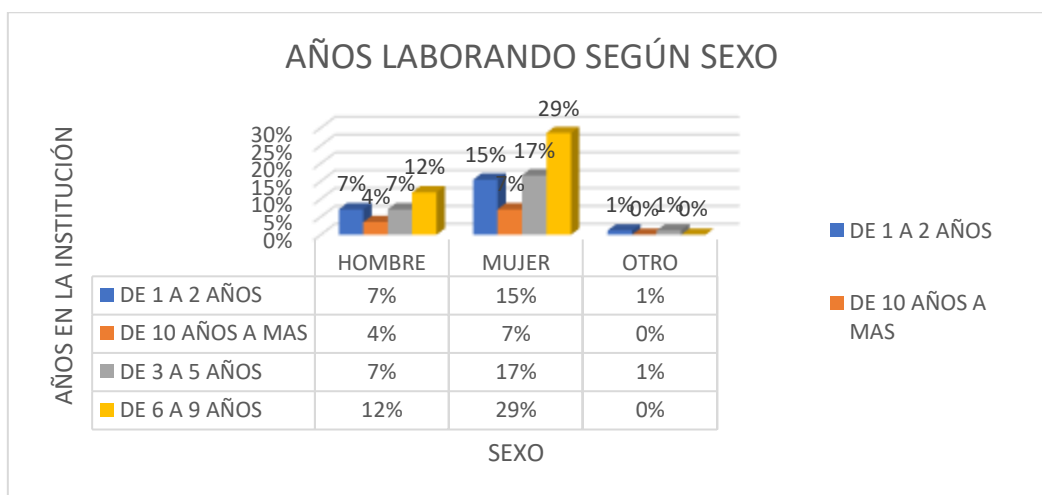
A partir de este dato estadístico se puede identificar que en este campo que corresponde a la salud existen una mayor afluencia de mujeres con relación al grupo femenino.

Desde esta perspectiva, se identifica que La industria de la salud parece ser una de las mejores industrias para las mujeres trabajadoras. La atención médica, una industria amplia que incluye fabricantes de medicamentos, dispositivos médicos y proveedores de servicios, supera a otras industrias en términos de representación femenina. Las mujeres ocupan puestos directivos en los niveles más altos (Berlin, Darino, Greenfield, & Starikova, 2019).

AÑOS TRABAJANDO SEGÚN SEXO

Las mujeres son las principales compradoras y quienes toman decisiones en el campo de la salud y forman más de la mitad de la fuerza de trabajo en estar frente a este campo. Esto se visualiza en el siguiente gráfico estadístico

FIGURA 2



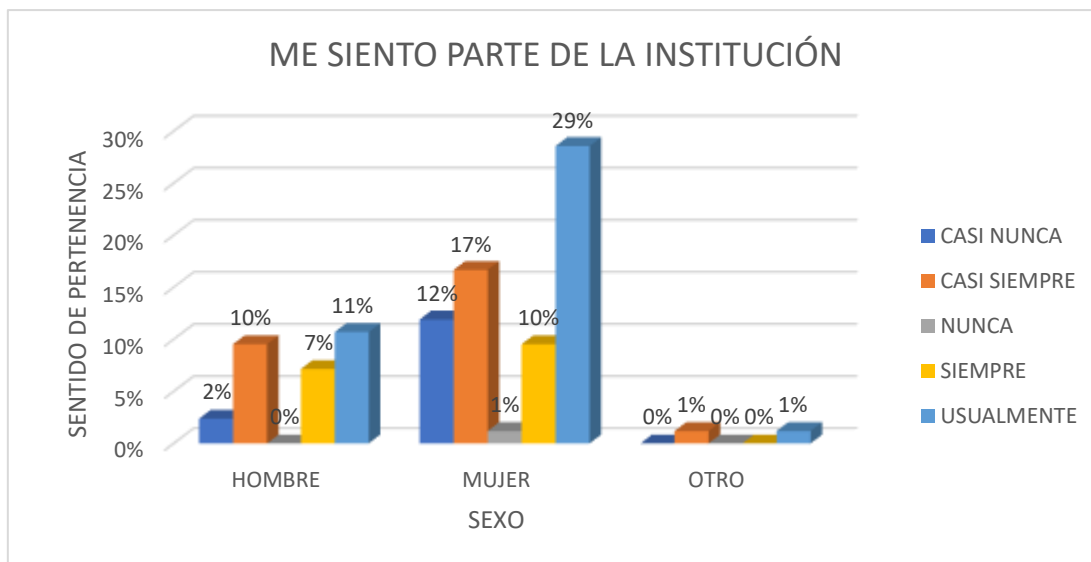
En la figura 2 con respecto a las variables de años laborando en la empresa y el sexo, se identifica que en su gran mayoría un 29% de mujeres se encuentran trabajando en dicha institución de salud entre 6 a 9 años. Seguido de un 15% de este mismo grupo quienes se encuentran laborando entre 1 a 2 años. Finalmente, tenemos al grupo de hombres en un 12% que han trabajado de 6 a 9 años en este contexto.

Desde este dato estadístico, se puede indicar que el campo de la salud sigue siendo dominado por las mujeres, por ello se puede indicar que aquí, no existen estereotipos de género o barreras de género que imposibiliten que el grupo femenino se inserte de manera masiva en instituciones de salud a nivel nacional.

4.2. OBJETIVO 1: Describir la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud de una organización sin fines de lucro en Guayaquil.

Nadler y Lawler (1983) mencionan que la calidad de vida laboral es la forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones o empresas. Sus elementos característicos se relacionan con el impacto del trabajo en las personas, así como con la efectividad organizacional o empresarial y la participación en la resolución de problemas y la toma de decisiones empresariales.

FIGURA 3



En el presente gráfico se analiza sobre si los trabajadores se sienten parte de la institución. Por ello 29% de las colaboradoras mencionaron que *Usualmente* se sienten parte de la institución. Sin embargo, un 10% de los hombres que laboran en la institución mencionaron que *Casi Siempre* se sienten parte de este contexto.

Adicional, se tiene que una minoría tanto de hombres y mujeres con un 2% y 1% respectivamente han optado por el indicador *Casi Nunca* se siente parte de la empresa.

Se puede observar que son mujeres el grupo de empleados mayoritario, con 29% indicando que usualmente se sienten parte de la institución, seguido por 17% de las mujeres que casi siempre se sienten parte la institución y podemos decir que se sienten satisfechas en su entorno laboral.

El sentido de pertenencia, también conocido como engagement laboral, es esencialmente un sentimiento de pertenencia a algo, un compromiso emocional que un trabajador tiene con la empresa, un sentimiento de identificación con los valores de la empresa donde labora y del equipo al que pertenece. Adicional a más de pertenecer a este entorno, también implica el apoyo y el esfuerzo de la empresa por fortalecer esta conexión. (Samaniego, 2021, pág. 1).

Por este motivo, las personas deben ser consideradas la principal fuente de energía y actividad de un negocio. Este recurso humano permite a la empresa tener las habilidades, conocimientos y actitudes para realizar todo el trabajo de la

organización. Por lo mismo, no se debe limitar su capacidad, creatividad e innovación, al tiempo que cabe señalar que ninguna empresa opera sola, sino que siempre necesitará personas que la gestionen, dirijan y desarrollen. (Camacaro, 2015). Este mismo autor define lo siguiente en su artículo:

“...las personas la fuente de energía que enciende todo el proceso de transformación de las organizaciones, es por ello la importancia de que las personas se empoderen de la organización, haciéndola suya convirtiéndose en socios organizacionales desarrollando sus actividades eficiente y eficazmente en pro del logro de la misión para la cual fue creada...” (Camacaro, 2015, pág. 4).

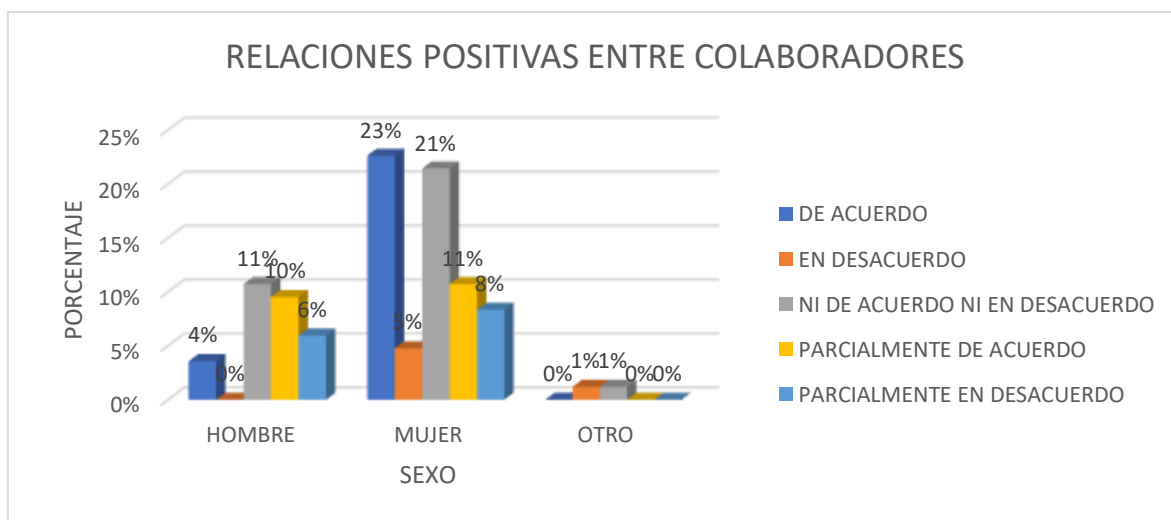
Comprender la importancia de las personas significa que la organización ahora adopta una perspectiva social centrada en las personas y esto se basa en principios que nos permiten participar en mejores prácticas.

Por consiguiente, desde enfoque de Bertalanffy se plantean principios, los cuales dicen que la vida es un sistema y se tiene que abarcar otros componentes en su interior, haciendo énfasis en el principio de interacción, se menciona lo siguiente:

- Interacción: todos representan relaciones entre objetos o componentes de un sistema que crean una conexión unificada, de modo que lo que le sucede a uno afecta al otro. Este es el vínculo de dependencia.

A partir de ahí, se puede determinar cómo los trabajadores de la salud establecen estas conexiones positivas con su contexto laboral, tal vez incluso diciendo que están orgullosos de su lugar de trabajo y de la empresa en su conjunto.

FIGURA 4



En relación con el presente gráfico, se identifica que en un 23% de los colaboradores, en este caso mujeres que se encuentran laborando en la institución muestran estar “de acuerdo” con respecto a construir relaciones positivas entre los colaboradores, seguido por el 21% de mujeres que dicen no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, lo cual puede influir en los objetivos de la empresa. Seguido de un 11% que representa el “ni de acuerdo ni desacuerdo” escogido por los hombres.

Así mismo, un 11% de los colaboradores entre hombres y mujeres han manifestado estar “parcialmente de acuerdo” respectivamente con respecto a esta pregunta.

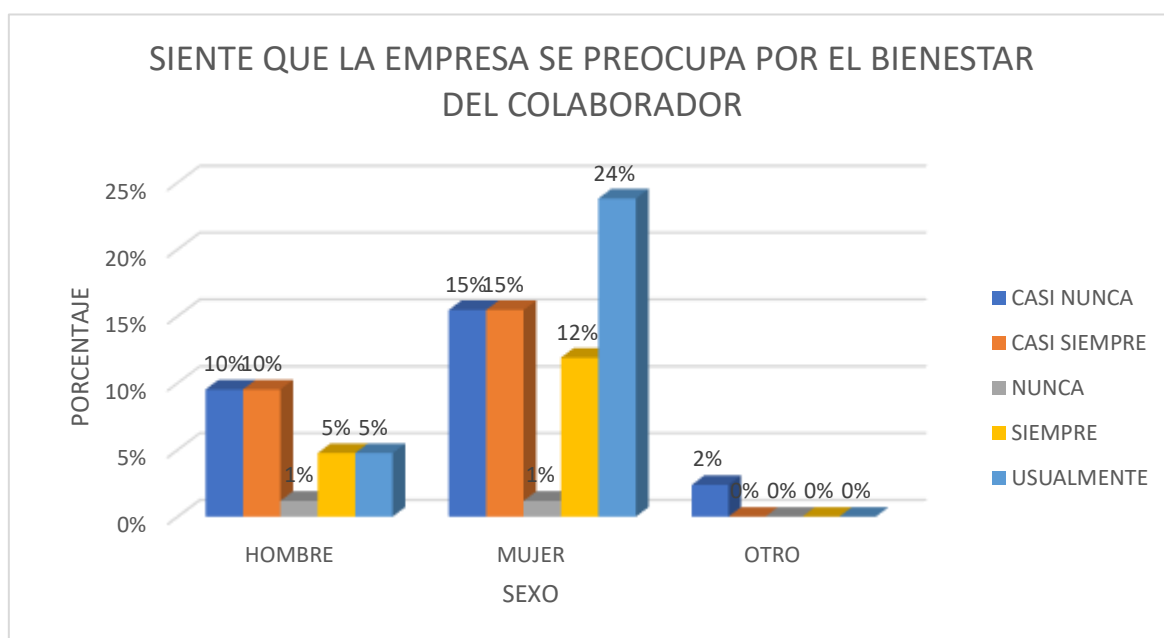
Por ese motivo, Gaspar (2021) señala que una gestión adecuada, basada en relaciones positivas, garantiza el éxito de la cooperación y el trabajo en equipo dentro de la empresa y que su importancia puede garantizar la eficacia de las actividades de la empresa, siempre que los directivos sean conscientes del valor que tienen sus clientes internos y por ello, la empresa debe realizar diversas actividades encaminadas a motivar, premiar, capacitar e involucrar a las personas en el proceso de toma de decisiones, creando al mismo tiempo un sentido de pertenencia entre ellas.

Trabajar las relaciones positivas se está convirtiendo en un factor de éxito en las empresas que se esfuerzan por mejorar la eficiencia organizacional, la sostenibilidad y la competitividad desde perspectivas culturales. Asimismo, el trabajo en equipo trasciende a través de dinámicas relacionales porque establecer

relaciones profundas entre colegas fomenta el entendimiento, la confianza y potencia el diálogo. (Albán & Albán, 2019).

Jara y otros (2018) también señalan que el trabajo en equipo que realiza el recurso humano es una actividad que la organización no puede realizar sin él. Es importante conocer todos los procesos en los que se reflejan sus tareas, porque el trabajo en equipo motiva y conduce a resultados. debe responder.

FIGURA 5



Con relación a la figura 5 sobre si ¿la empresa se preocupa por el bienestar del colaborador? La población de trabajadores encuestados de sexo femenino respondió con un 24% al indicador “usualmente”. Seguido de una igualdad del 15% de este mismo grupo quienes indicaron que “casi nunca” y “casi siempre” la institución se preocupa por su bienestar.

Una empresa que cumple una función social y conecta a un grupo de personas es un área donde pueden surgir muchas cuestiones de intervención social, la empresa buscará el bien común, satisfacer necesidades, gestionar los recursos y el desarrollo humano (Urra, 2013).

En este sentido se puede entender que la organización usualmente se interesa por el bienestar de los colaboradores, esto se puede identificar a través de la percepción y el sentir de los colaboradores, sin embargo, esto también verse

como desinterés de los trabajadores por parte de la empresa. Así mismo, el involucramiento de los jefes de área es esencial para mejorar las relaciones positivas con su recurso humano, además de promover acciones para que ellos se sientan valorados en este contexto.

El concepto de Bertalanffy implica que la vida es un sistema y se deben comprender sus diversos elementos. Desde el componente interactivo se revela la importancia de la comunicación, la interacción entre los jefes de área y los empleados, priorizando la comunicación amigable y clara, ya que esto permite construir canales de comunicación fluidos lo cual incide en el bienestar del colaborador.

FIGURA 6



En la figura 6 se aprecia la interrogante sobre ¿con qué frecuencia la empresa incentiva realizar trabajos en equipo? Para ello, los participantes indicaron que, en un 42,9% usualmente sucede aquello. Seguido de un 17,9% que indicaron que “siempre” se incentiva al trabajo en equipo.

Condiciones Subjetivas

EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la intervención, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucrados con un objetivo en común, siendo este favorable

para el equipo, pues se pone en evidencia diversos puntos de vista, otorgan mayores propuestas de estrategias para mejorar los procesos internos

Desde este dato estadístico, se puede identificar que la institución de salud donde se realizó el estudio se evidencia que no es una prioridad para los empleadores incentivar la realización de los trabajos en equipo de su recurso humano, sin embargo, esta acción es una estrategia clave para muchas empresas, debido a que promueve la productividad y éxito de las empresas de cualquier índole.

Según los autores Jara y otros (2018) han determinado que el trabajo en equipo realizado por el recurso humano es una labor que no se puede desechar de la organización, es trascendental conocer todos los métodos en los que se ven manifestados sus tareas, pues el trabajo en equipo produce y conduce a los colaboradores en las labores que deben cumplir.

Además, el trabajo en equipo, cuando es eficiente y supera las perspectivas de las instituciones debe ser recompensado por los empleadores, a partir de sistemas de recompensas aplicado por los superiores.

Según Chiavenato (2011), los sistemas de recompensas son procesos esenciales para el adecuado desarrollo de sus recursos humanos, en este caso la importancia se establece en el sistema salarial, el cual toma en cuenta:

- Sistemas de remuneración basados en el reconocimiento o recompensas a los empleados, teniendo en cuenta que estas recompensas ahora no solo pueden ser económicas.

Pues bien, este proceso resulta importante en las organizaciones ya que alienta a los empleados a ser productivos en sus áreas de especialidad para calificar para este tipo de premios y también reconoce el papel de la empresa en la promoción de este tipo de actividades en pro - mejora de sus empleados.

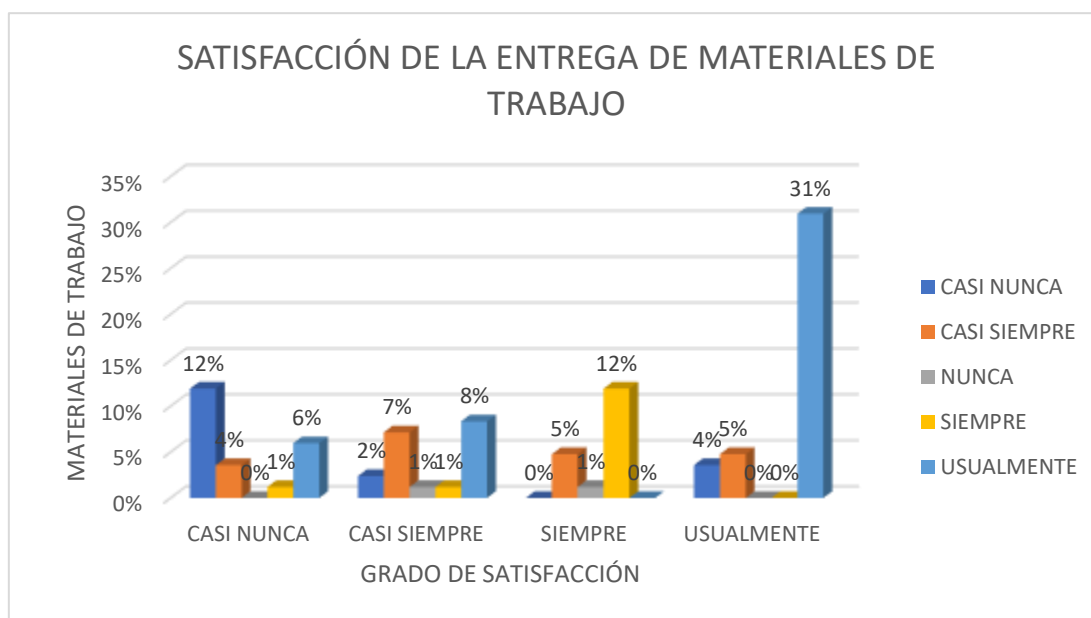
Sin embargo, esto no es prioridad para dicha institución de salud, de tal manera lo indican los profesionales de salud entrevistados, quienes indicaron lo siguiente:

“considero que el personal trabaja limitadamente, no da ese plus que puede dar como valor agregado en sus funciones. En mi opinión se debe a que no se los incentiva ni hay recompensas por el trabajo, además que sus ideas sean escuchadas y ponerlas en ejecución como mejoramiento continuo del área”.

Desde esta perspectiva, se evidencia la no existencia de este tipo de sistemas en la institución donde se realiza el estudio, esto trae como consecuencia un equipo de trabajo disgregado, asimismo, de desanimar al recurso humano ante cada tarea asignada por la institución.

Con relación a las encuestas aplicadas al personal de salud de una institución de salud, se logró obtener los siguientes resultados, los cuales se reflejan en la tabla a continuación.

FIGURA 7



En la figura 7 indica el grado de satisfacción que siente los colaboradores de dicha institución de salud en relación con la entrega de materiales de trabajo que brinda la empresa para realizar las distintas actividades asignadas. Las personas encuestadas mencionaron en un 32% que, “usualmente” la empresa brinda todos los recursos de trabajo. Seguido de un 12% quienes escogieron el indicador de “siempre” con relación a dicha interrogante.

MATERIALES DE TRABAJO

Los materiales de trabajo para realizar las diferentes actividades asignadas en el contexto laboral resultan ser imprescindibles, puesto que, la escasez de los mismo conlleva a no cumplir con los resultados que tiene la organización, asimismo retrasa los distintos procesos que conlleva la empresa.

Desde esta perspectiva, se puede identificar el poco compromiso de los empleadores en otorgar los materiales de trabajo al recurso humano para llevar a cabo el trabajo asignado, se presume que esto se dé debido a la poca comunicación que existe entre ambas partes (trabajador-empleador) puesto que, si ellos no comunican la escasez de algún implemento esto no puede ser otorgado por los jefes inmediatos.

En base a esto, los colaboradores corroboran la existencia de una comunicación difusa con jefes inmediatos, indicando lo siguiente en las entrevistas:

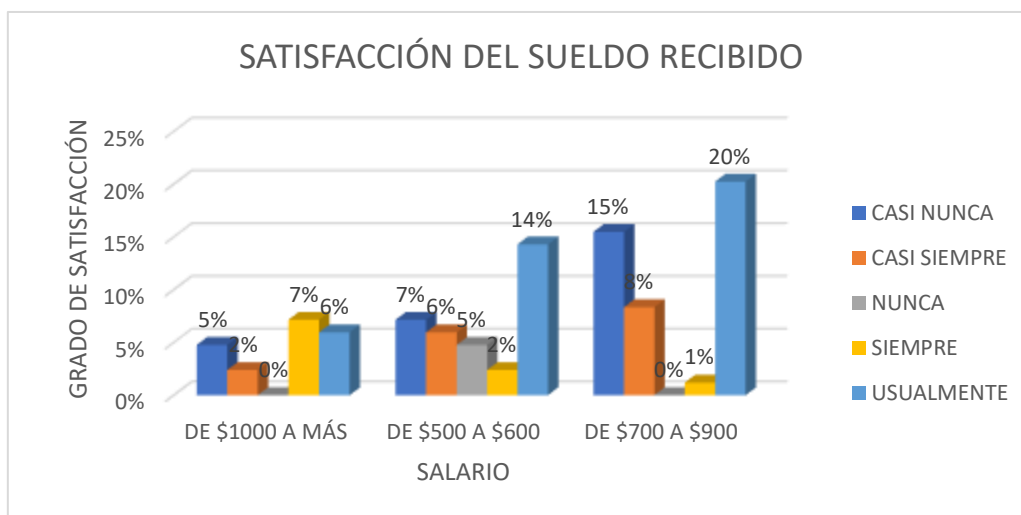
“No es objetiva la comunicación dentro de la institución. Entonces digamos que un 70% sí lo realiza, pero el otro 30% no tiene una buena comunicación objetiva ni forma clara”.

“Muchas veces, si lo hacemos a través de correo o de una forma informal como un WhatsApp, queda muchos hilos pendientes”.

Sobre esta base, se señala que la comunicación organizacional es necesaria para lograr un proceso de diálogo efectivo dentro de la empresa y sobre todo para lograr que los empleados estén informados sobre las actualizaciones o decisiones de la dirección organizacional (Molano, 2021).

De igual modo, la comunicación dentro de una organización ayuda a crear relaciones sólidas, un buen ambiente de trabajo fomenta relaciones funcionales entre los empleados que comparten el espacio de trabajo.

FIGURA 8



En el presente gráfico se observa que si los colaboradores se sienten satisfechos ante el salario percibido por sus actividades laborales en dicha institución de salud. Para ellos, los colaboradores respondieron en gran medida al indicador “usualmente” a quienes se les otorga un sueldo de \$700 a \$900 de manera mensual.

Además, quienes reciben un sueldo de \$500 a \$600 respondieron en un 14% a estar “usualmente” satisfechos con su sueldo.

SALARIO RECIBIDO

La remuneración y los beneficios son una forma tangible de reconocimiento al trabajo y la dedicación de un empleado. Al recibir salarios competitivos y beneficios que satisfacen sus necesidades, los empleados se sienten respetados y motivados para continuar con sus esfuerzos (Hernandez, Rodriguez, & Masquez, 2018). Desde esta premisa, se indica la satisfacción que sienten los colaboradores de la institución de salud a quienes se les aplicó una encuesta e indicaron lo siguiente:

En base a esto, se puede mencionar que en mayor medida los colaboradores se sienten medianamente satisfechos con su sueldo. Se presume que, esto puede ser porque consideran que las actividades laborales que realizan corresponden a un sueldo mayor o también repercute que no posean un sistema de recompensa como se lo indico en gráficos anteriores.

SISTEMA DE RECOMPENSAS

Las organizaciones con sistemas de compensación que alientan a los empleados a realizar su trabajo a la perfección, lo que también mejora la productividad de la empresa.

Chiavenato (2009) señala que los recursos humanos son una de las áreas con mayores cambios en el mercado laboral, y dado que las personas pasan una parte importante de su vida en las empresas, es necesario construir buenas relaciones que reporten beneficios mutuos a ambas partes. Además, esta gestión dependerá de muchos factores diferentes como la cultura donde se encuentra la empresa, la cultura organizacional, las líneas de negocio, los procesos, la jerarquía y otros factores.

FIGURA 9



En este gráfico indica que un 41,7% de los trabajadores encuestados manifiestan que “usualmente” la institución efectúa sistema de recompensa. El siguiente porcentaje mayoritario es un 25% quienes indicaron en la opción “casi nunca” se llevan a cabo un sistema de recompensas o compensaciones.

Cuando se reconoce el trabajo de un empleado, es la retroalimentación que una organización brinda a sus colaboradores por su excelente desempeño en las diversas actividades que desarrollan en cada campo. El objetivo de este tipo de proceso es reforzar comportamientos, prácticas o acciones que conduzcan a un

mejor desempeño de los empleados y resultados organizacionales que tengan un impacto positivo y efectivo (Da Silva, 2021).

Según lo descrito en esta variable indica el poco compromiso de la institución en recompensar el esfuerzo de sus colaboradores lo cual puede influir en su desempeño laboral a no ser valorados como recurso humano, sin embargo, el departamento de Recursos Humanos debe implementar estas actividades, estos sistemas de reconocimiento, para recompensar a los empleados por sus logros.

Por este motivo, los empleados deben ser considerados la principal fuente de energía y trabajo de la empresa. Este recurso humano permite a la empresa tener las habilidades, conocimientos y actitudes para realizar todo el trabajo de la organización. Por lo mismo, no se deben limitar sus capacidades, creatividad e innovación, ya que ninguna empresa opera sola (Camacaro, 2015). Este mismo autor define lo siguiente en su artículo:

“...las personas son la fuente de energía que enciende todo el proceso de transformación de las organizaciones es por ello la importancia de que las personas se empoderen de la organización, haciéndola suya convirtiéndose en socios organizacionales desarrollando sus actividades eficiente y eficazmente en pro del logro de la misión para la cual fue creada...” (Camacaro, 2015, pág. 4).

Por tal motivo, se debe incentivar la labor del colaborador a través de una remuneración justa y acorde a las actividades que ellos realicen. Es importante mencionar que, la labor que lleva a cabo el personal de salud es compleja y requiere compromiso con la salud de los individuos.

4.3. OBJETIVO 2: Identificar la percepción de los directivos sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, con el fin de aportar al mejoramiento de las condiciones de trabajo en una institución de la ciudad de Guayaquil.

En cuanto al desempeño laboral, se describe a la capacidad de los trabajadores para ejecutar sus tareas de modo efectivo y eficiente. Existen diferentes factores que logran influir en el desempeño laboral de los trabajadores

de la salud, como la carga de trabajo, la formación y el apoyo organizacional (Ecoembes, 2023).

El desempeño laboral toma gran importancia y empieza a ser reconocido como un modo de alcanzar mayor productividad, eficacia y competitividad de las empresas. Las organizaciones desarrollan un papel significativo en la sociedad actual, ya que genera bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de su público objetivo, para ello se requiere que el empleado tenga una buena calidad de vida laboral (Ibañez, 2023).

4.3.1. FUNCIÓN DIRECTIVA Y ORGANIZACIÓN

Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la organización. Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo, asimismo del compromiso y la responsabilidad que estos mantienen con la empresa. Inclusive, el enfoque de la gestión del conocimiento resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento (Montaner, 2018).

En cuanto a las entrevistas aplicadas a los coordinadores de área de la institución sobre el desempeño de los trabajadores de la salud, se conoció lo siguiente:

Entrevista a los coordinadores de área.

- 1) ¿Los trabajadores cumplen con las normas internas de la institución en su día de trabajo?

Coordinador 1:

“no todos cumplen con las normas internas de la institución. Por ejemplo, una de las normas internas son los horarios de trabajo. Otra de las normas que no se cumplen son las marcaciones en el biométrico. Es decir, no se encuentran diariamente todas las marcaciones. Entrada, salida del almuerzo, entrada del almuerzo y salida del trabajo. Otra de las normas internas es el uso de la hora de almuerzo. Muchas veces las personas están almorzando o tomándose un pequeño

refrigerio a media mañana, lo que eso no es correcto y está prohibido porque nosotros trabajamos en un área de salud”.

Coordinador 2:

“En algunas áreas dentro de la contratación se les da un periodo de un mes para explicarles sobre todas estas normativas internas y los reglamentos sobre el cuidado de su uniforme, de su emblema, sobre el cuidado tanto en su parte biológica, en su cuidado personal con los usos de bioseguridad, se les hace conocer sobre qué es lo que la institución está buscando, se les explica que ellos tienen que cuidar absolutamente todos los instrumentos dentro de la institución y trabajar de forma sin que haya algún tipo de desviación aleatoria en errores porque nosotros estábamos tratando directamente con unidades sanguíneas en el cual no debe haber ningún tipo de errores para que no haya algún tipo de perjuicio hacia la persona receptora de estos componentes sanguíneos”.

Coordinador 3:

“A mi percepción el 80% no cumplen con las normas internas de la institución, un ejemplo que se puede comprobar es la credencial, que todos deben colocarse en el pecho y no la tienen”.

Coordinador 4:

“Los trabajadores no cumplen con las normas internas de la institución, por ejemplo, la hora de ingreso, los procesos para pedir permisos, la dotación de uniforme no se usa de forma adecuada”.

Coordinador 5:

“Considero que cerca del 70% los trabajadores no cumplen con las normas internas de la institución. Una normativa importante es cumplir con el horario de trabajo establecido en el contrato laboral, pero pienso que los atrasos no se controlados por el área de Talento Humano”.

Con relación a estos discursos se puede deducir que este contexto laboral existe normas, las cuales no son cumplidas por los colaboradores, se presume que la institución no lleva un debido control ante el cumplimiento de la normativa.

En el código del Trabajo, en su art. 64, se ha establecido la importancia de la normativa o reglamento interno que toda organización o empresa debe tener como parte de su normativa para no tener un impacto negativo en los empleados de la empresa. (Código del Trabajo, 2012).

Sobre esta base, se afirma la importancia de la existencia de normas organizacionales o empresariales, ya que permiten regular el comportamiento de los empleados en este espacio laboral, sin embargo, en caso de incumplimiento, las normas de la organización entrarán en vigor y se aplicarán, por lo que se sanciona las faltas de los empleados.

2) Los trabajadores conocen cuáles son los objetivos de la empresa.

Coordinador 1:

“Los trabajadores de la salud conocen que los objetivos de la institución son principalmente los principios de humanidad e imparcialidad”.

Coordinador 2:

“Si conocen el objetivo de la empresa, que es mejorar su servicio en este entorno para que los usuarios puedan mejorar la calidad de vida y poder ser de cierta forma algo paliativo para las personas que van a receptor estos componentes que también están tanto para mejorar su salud como también para mejorar la condición de vida y adicional a eso también para paliar las etapas terminales de todas las personas que van a recibir estos componentes”.

Coordinador 3:

“A mi percepción entre un 70% u 80% conocen los objetivos de la institución, pienso que el 100% de los trabajadores de la salud deberían conocer los objetivos como institución”.

Coordinador 4:

“Los trabajadores de la salud no conocen todos los objetivos de la institución, ya que no se realiza una presentación formal ni inducción a todas las áreas de la institución”.

Coordinador 5:

“Muy pocos conocemos los objetivos de la institución. Si usted me habla de un 100%, creo que llegamos a 60% de los trabajadores que conocen los objetivos de la institución”.

De acuerdo con las respuestas nos podemos dar cuenta que no todos los trabajadores conocen los objetivos de la institución y esto varía en cada área, al parecer no es parte de la cultura institucional informarlo.

3) ¿Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas?

Coordinador 1:

“En su mayoría, los trabajadores de la salud de la institución humanitaria, si cumplen con sus tareas asignadas, se les asignan tiempos para los procesos que tienen que realizar”.

Coordinador 2:

“En efecto cada uno de los trabajadores que trabajan en mi área, son capacitados ellos conocen de referencia cómo deben de hacer, cómo deben de actuar, cómo se debe procesar y cómo se debe validar con cada una de las diferentes áreas, cada uno está capacitado para realizar su función y se les da los accesos correspondientes para que cumplan cada uno con su función en cuanto a las responsabilidades asignadas”.

Coordinador 3:

“Si cumplen con las tareas asignadas”.

Coordinador 4:

“Los trabajadores de la salud cumplen con todas las tareas asignadas, por su grado de profesión y nivel de responsabilidad se esmeran en cumplir con sus tareas”.

Coordinador 5:

“Los trabajadores de la salud cumplen con sus tareas asignadas y percibo que ponen mucha responsabilidad con el trabajo que se le pone a cada uno y sí los cumple”.

En esta preguntan los coordinadores están de acuerdo que los trabajadores si cumplen con las tareas asignadas, dando a conocer que son profesionales de la salud responsables.

- 4) ¿Manejan los trabajadores con precisión las funciones específicas de su puesto?

Coordinador 1:

“Los trabajadores de la salud de la institución no cumplen muchas veces con precisión sus funciones específicas, ya que todavía hay procedimientos que están en constante cambio, en los procedimientos están ajustándose a la realidad actual y cambiante. Es decir, no cumplen con precisión porque muchas veces ha habido errores. Las funciones específicas del puesto por ser el área de la salud deben ser exactas, pero en algunas ocasiones, por no haber proceso de inducción, ni manual de funciones y descripción de puesto, no pueden desarrollar sus funciones con precisión.

Coordinador 2:

“A mi percepción los trabajadores de la salud de la institución si manejan con precisión las funciones específicas debido a que cada uno al terminar sus horas laborables o su turno tienen que dejar validado y una de las validaciones es la corroboración de que los resultados sean en perfecto y óptimo estado”.

Coordinador 3:

“Si el 90% del personal que labora si cumple con la función especificada en su puesto”.

Coordinador 4:

“No todos los trabajadores de la salud manejan con precisión las funciones específicas de su puesto, específicamente en la institución de salud todavía hay áreas que les falta desarrollar competencias profesionales”.

Coordinador 5:

“No todos manejan con precisión las funciones específicas del puesto. Es decir, lo hacen según como se lo vayan enseñando, pero no cumplen al 100% el mando de las funciones de cada uno.”

Los coordinadores de área son conscientes que no todos manejan con precisión las funciones específicas del puesto, que este aprendizaje es algo progresivo y por esta razón se comete errores por la falta de conocimiento de procesos que muchas veces se encuentran en constante cambio. Hay una minoría del área técnica que si manejan con precisión porque esta sistematizado por las maquinarias.

5) ¿Los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente y en los tiempos establecidos?

Coordinador 1:

“Los trabajadores de la salud de la institución cumplen con sus funciones, aunque no se puede decir adecuadamente a pesar de que hay todos los implementos y todo lo que se requiere para el proceso de la unidad sanguínea, no siempre se cumple con los tiempos establecidos o estipulados”.

Coordinador 2:

“Cada trabajador de la salud tiene que cumplir sus 8 horas de trabajo y culminar con el proceso, debido a que nosotros hacemos despacho al nivel de zona 5, zona 8 y ellos deben tener día a día su producto terminado recordando también que en el banco de sangre los hemo componentes son de muy poca durabilidad por ende ellos tienen que reportar al final del día todo lo que han procesado”.

Coordinador 3:

“Los trabajadores de la salud cumplen las funciones adecuadamente y en los tiempos establecidos en un 80-90%”.

Coordinador 4:

“No todos los trabajadores cumplen sus funciones de manera adecuada y en los tiempos establecidos, porque podemos ver que hay procesos cambiantes buscando siempre la mejora continua pero no todos van al mismo ritmo de los cambios”.

Coordinador 5:

“No todos los trabajadores cumplen con sus funciones el 60% cumplen y el otro 40% se podría decir que es falta de capacitación”.

En esta pregunta podemos darnos cuenta de que no todos los trabajadores cumplen sus funciones adecuadas, a pesar de tener los equipos adecuados, constantemente se está buscando la mejora continua de los procesos, pero los trabajadores no llevan el mismo ritmo de aprendizaje, se podría suponer que se necesita reforzar con capacitaciones constantes los procesos a seguir.

- 6) ¿De qué manera la institución les ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los colaboradores?

Coordinador 1:

“Actualmente la institución humanitaria no ofrece ni brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los colaboradores. ya que el área de desarrollo humano no está establecida en el área de recursos humanos. Por lo menos, no nos lo han hecho conocer. Es decir, no existe una evaluación de desempeño anual. La medición del desempeño laboral se la realiza conforme el empleado va desarrollando su trabajo, pero no existe una evaluación de desempeño sistematizada. Por lo tanto, no podemos decir que la institución ofrece oportunidades de crecimiento ni desarrollo profesional porque la institución no tiene ese tipo de programas. Por ejemplo, cuando un profesional de la salud adquiere un título de cuarto nivel o un diplomado, esto no es tomado en cuenta en la institución, ni para la remuneración, ni para propuesta de un mejor cargo”.

Coordinador 2:

“Bueno, internamente la institución si ofrece oportunidades de crecimiento, no en todos los cargos, esto se ve mayormente en las áreas administrativas, tomando en cuenta su buen desempeño en sus funciones, aptitudes y conocimientos para el cargo. No hay como tal un programa de desarrollo profesional sino cuando se presenta la oportunidad se genera un ascenso para ese trabajador”.

Coordinador 3:

“Considero que solo un 20% tienen la oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la institución.

Coordinador 4:

“No existe un plan de fortalecimiento de las aptitudes de los colaboradores y tampoco la Institución brinda oportunidades de crecimiento alineadas a un plan de carrera al que pueda el personal aspirar, debido a que están consignados a la orientación la política de turno o simpatía del jefe principal”.

Coordinador 5:

“Bueno, quizás en ciertos momentos. cuando lanzan algún tipo de proyecto, que sean participativos, pero seamos realistas, no sucede siempre”.

La percepción de los coordinadores de la institución es general, no existe un programa de crecimiento o plan de carreras como tal, es decir una evaluación adecuada para promocionar a los colaboradores a mejores puestos de trabajo, incluso hay percepción de un coordinador que las oportunidades de crecimiento se dan por simpatía mas no por se eficiente en el puesto de trabajo.

7) ¿Considera usted que los trabajadores se comunican de forma clara y objetiva?

Coordinador 1:

“Creo que los trabajadores de la salud no se comunican de forma clara y objetiva. Creo que el área de recursos humanos aún no ha desarrollado esta comunicación interna eficaz. Ellos no se comunican de forma clara y objetiva. Ellos no sienten

confianza en hablar con sus jefes inmediatos y tampoco con el área de recursos humanos, pienso que fomentar la comunicación clara y objetiva es una oportunidad de mejora para la institución”.

Coordinador 2:

“Bueno, aunque hoy por hoy hay muchas formas de comunicación, yo creo que ese es un punto de que se debería implementar a nivel institucional o hacer algún tipo de curso, algún tipo de capacitación. La comunicación en muchas ocasiones, si se lo hace a través de correo o de una forma informal como un WhatsApp, pero queda mucha información pendiente de comunicar a los trabajadores. Yo creo que la comunicación es parte de un buen funcionamiento de un equipo de trabajo y bueno y en ciertas áreas todavía hay ciertos déficits que se debería implementar algún tipo de actividad donde la comunicación mejore en un equipo de trabajo”.

Coordinador 3:

“No es objetiva y precisa la comunicación dentro de la institución. Entonces digamos que un 50% sí lo realiza, pero el otro 50% no tiene una buena comunicación objetiva ni forma clara”.

Coordinador 4:

“No siempre es precisa y clara la comunicación, en muchas ocasiones hay que solicitar más información para entender el requerimiento”.

Coordinador 5:

“No, no siempre se comunican de forma clara y objetiva por miedo a cualquier comentario y que esto pueda acarrear consecuencias. Los trabajadores más bien se mantienen haciendo su trabajo y en el trayecto se van cometiendo errores por la falta de comunicación”.

En esta pregunta los coordinadores concuerdan de acuerdo con sus percepciones que no hay comunicación clara y objetiva, por esta razón se comete errores, se presume que esto tendría un atraso en los procesos y por ende en el cumplimiento de los

objetivos. Ellos también dejan conocer que sería ideal que haya mayor comunicación para mejorar el trabajo en equipo.

- 8) Los trabajadores tienen las competencias conductuales que debe desarrollar para tener eficiencia en su desempeño.

Coordinador 1:

“Los trabajadores de la salud de la institución tienen competencias conductuales que aún están por desarrollar. Sus competencias de comportamiento creo que también depende muchísimo del área de Recursos Humanos porque no existe comunicación bilateral, solo comunicación unilateral. La comunicación del contrato de trabajo, la comunicación interna general por correo, pero no hay un área o un momento específico que se le motiva a ellos para poder desarrollar esa eficiencia en su desempeño. y nosotros a su vez poder visualizar esa competencia. Nosotros solamente lo vemos operativamente, cumpliendo lo que la institución necesita. Pero como institución también tenemos que cumplir las expectativas de ese empleado”.

Coordinador 2:

“Analizar las competencias conductuales dentro de un área de trabajo es muy importante porque de esta manera, en este caso, uno como líder de esta organización, de este grupo de trabajo, puede ver el desarrollo y la facilidad que ellos tienen de acuerdo con la función de trabajo. Por lo general hay uno del grupo de trabajo que siempre sobresale en las diferentes áreas, entonces uno los pule ese diamante en bruto para poder extraer con mejor capacidad la función que va a hacer, por ejemplo, yo tengo 5 personas en el área, entonces se los ha ido ubicando y removiendo de acuerdo a su competencia, a esa destreza, a ese interés y a ese gusto que ellos tienen, entonces de esta manera los trabajadores demuestran la competencia conductual, luego se comprueba la eficiencia en el desempeño, esto siempre debe ser observado por el líder o por parte de la empresa porque esto de aquí va a permitir que las empresas o el grupo de trabajo tenga un mejor desenvolvimiento o un mejor desempeño en cuanto a la actividad que se les vaya a encomendar”.

Coordinador 3:

“Se podría decir que un 40% de los trabajadores de la salud tienen las competencias conductuales”.

Coordinador 4:

“Considero que al no haber un buen proceso de selección existe personal que no estás aptas para el puesto al que son asignadas lo que también repercute en los diferentes mandos ya que entorpece las responsabilidades de los demás”.

Coordinador 5:

“Yo veo que los trabajadores tienen competencias conductuales que desarrollan a través del tiempo para tener un buen desempeño, pues cada uno maneja su conducta como debe ser, para cumplir con eficiencia su puesto de trabajo”.

Las percepciones de los coordinadores se encuentra enfocada en que los trabajadores no siempre tienen la competencias conductuales que se necesita para el puesto de trabajo y esto nos lleva al área de Recursos Humanos, percibiendo que la misma no realiza un correcto proceso de selección y por ello se contrata la persona no adecuada en el puesto asignado retrasando los procesos de la institución, también se percibe de parte de un coordinador de área que es importante para él darse cuenta de las competencias conductuales de sus trabajadores a cargo para cuando se presente una oportunidad promocionarlo a una mejor vacante laboral.

- 9) ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos en sus funciones, participan y contribuyen de forma activa en la productividad de la institución?

Coordinador 1:

“Considero yo que los trabajadores de la salud de la institución tienen compromiso en sus funciones porque son profesionales en la salud, pero no contribuyen de forma activa en la productividad de la institución. Es decir, ellos no tienen un incentivo o una motivación para proponer nuevas formas o mejores formas de productividad, ellos solo trabajan operativamente, están comprometidos con sus

funciones, sí, las realizan, porque son profesionales en la salud, pero no participan ni contribuyen de forma activa en la productividad. O sea, en la productividad sí, porque contribuyen a la productividad de la institución, pero no en el proceso de mejora continua”.

Coordinador 2:

“En el caso de los colaboradores que se encuentran dentro de mi área, yo creo que el 75% de cada uno de los compañeros que tenemos ahí, sí, tiene muy claro qué función, cómo participan y cómo contribuyen. Siempre se da ideas para mejorar el ambiente laboral, el funcionamiento y el mecanismo y la técnica dentro del área y de esa manera vamos viendo a través de algún tipo de error, la medida correctiva y entonces mi grupo del banco de sangre es un grupo muy participativo porque vuelvo y repito el banco de sangre tiene que minimizar, el margen de error que sea cero entonces el personal del banco si tiene que ser muy participativo y si cumple con y contribuye más que todo para disminuir esos tipos de errores o margen de error”.

Coordinador 3:

“Pienso que un 60% están comprometidos en las funciones y participan para que salga mejor la institución y contribuyen en el desarrollo institucional.

Coordinador 4:

“Considero que el personal trabaja limitadamente, no da ese plus que puede dar como valor agregado en sus funciones. En mi opinión se debe a que no se los incentiva a participar a que sus ideas sean escuchadas y ponerlas en ejecución como mejoramiento continuo del área; lo que eleva o influye a la productividad de la Institución”.

Coordinador 5:

“Creo que en su gran mayoría los trabajadores si se sienten comprometidos con cada una de sus funciones, pero no son participativos. Y quizás no contribuyen todos para la productividad de la institución. Es decir, ya cumplen con su trabajo por la

remuneración que perciben, pero no son participativos ya que no sienten motivados para contribuir”.

Se percibe de parte de los coordinadores que en su gran mayoría los trabajadores se sienten comprometidos, pero no participan activamente ni contribuyen para mejorar la productividad de la institución, se podría presumir que solo cumplen sus funciones por una remuneración pero que no hay motivación para aportar con sus ideas.

10) Los trabajadores aplican las competencias técnicas de su cargo

Coordinador 1:

“Los trabajadores de la salud de la institución aplican sus competencias técnicas del cargo por su profesión y la institución cuenta con los equipos necesarios para cumplir de forma idónea con el proceso del tratamiento de la unidad sanguínea, ya que existen convenios y responsabilidad de parte de la institución tanto con organismos gubernamentales como los hospitales Ministerio de Salud Pública, hospitales del IESS y clínicas privadas”.

Coordinador 2:

“Cada una de las personas que trabajan en las diferentes áreas si aplican a competencia técnica porque una de las cosas para validación en esta rama de la medicina es transfusionar, los trabajadores tienen que utilizar equipos y software donde se debe de poner resultados, donde se debe de validar y por ende cada uno de ellos deben tener el conocimiento para poder realizarlo, reportar documentos y adquirir resultados. El Banco de Sangre es un área donde está todo sistematizado, todo automatizado y por ende ellos manejan muchos programas en lo que respecta al área de la salud”.

Coordinador 3:

“Creo que el 70% de los trabajadores de la salud aplican las competencias técnicas en su cargo”.

Coordinador 4:

“No siempre, en la mayoría de los casos los perfiles no se ajustan al cargo.”

Coordinador 5:

“Sí, porque cada uno es profesional en el ámbito de trabajo y cumple con las competencias técnicas de cada cargo en el trabajo”.

En su gran mayoría los coordinadores perciben que los trabajadores de la salud cumplen con las competencias técnicas del cargo, por lo que se maneja sistemas automatizados, reportes a diario y convenios con instituciones públicas y privadas, lo que se podría presumir que da este cumplimiento por la responsabilidad con las instituciones externas.

CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A partir de la información obtenida de empleados de la salud que colaboraron durante el proceso de recolección de datos que se realizó, en base a los objetivos planteados se logró concluir particularmente lo siguiente:

- Los profesionales de la salud resultan ser un elemento clave para garantizar la productividad en la institución. Los participantes en la encuesta fueron en su gran mayoría las mujeres, quienes además gozan de mayor antigüedad en la institución de salud. Por estos motivos se concluye que existe un mayor porcentaje de mujeres trabajando en la organización. Cuando se pregunta sobre el sentido de pertenencia se identificó que las colaboradoras mujeres que tiene mayor antigüedad, muy pocas se sienten parte de la institución.
- Desde la variable desempeño laboral, se identificó la no existencia de procesos de recompensas lo cual puede estar incidiendo en la labor del recurso humano, puesto que, es necesario incentivar al colaborador cuando realiza de manera correcta sus actividades. Otro punto que se resalta en el desempeño laboral es el contacto del área de Recursos Humanos con el empleado desde su contratación, por lo que podemos notar que no hay comunicación, por lo que no se brinda la suficiente información de los objetivos, inducción y procesos en la institución.
- Se identificó que no se cumplen las normas internas de la organización, por lo que se presume que no existe una supervisión de personal ante esta situación. Por tal motivo, se destaca la importancia de facultar a jefes de área para que sean interlocutores en los diferentes procesos efectuados por la organización o empresa. La institución se maneja bajo una escasa comunicación, puesto que no existen canales de comunicación entre los colaboradores. Lo cual puede incidir en que no puedan manifestar sus necesidades ante los jefes inmediatos e incida en su desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones Generales.

Considerando que el lugar de trabajo es un espacio social donde las personas comparten muchas horas con otros, se recomienda promover las relaciones positivas de los jefes inmediatos y los colaboradores con la finalidad de lograr una comunicación clara y abierta entre ambos grupos.

Se recomienda Implementar un sistema de recompensas con la finalidad de promover el desempeño laboral del colaborador y su sentido de pertenencia en la institución.

Dentro del reglamento interno de la institución es necesario establecer la evaluación al colaborador con la finalidad de medir el cumplimiento de las normas que establece la institución y que se tome en consideración la construcción de un instrumento para medir la calidad de vida laboral y el desempeño laboral con la finalidad de identificar déficit en ambas variables.

Se recomienda desarrollar un programa de Comunicación Interna en la institución para dar a conocer cambios en las áreas y su implementación respectiva y a su vez implementar un programa de desarrollo profesional como un plan de carrera para los colaboradores contribuyendo a los logros profesionales de los trabajadores de salud.

Bibliografía

- Acosta, N. (23 de septiembre de 2023). *Cuida tu dinero* . Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aeropuerto de Guayaquil José Joaquín de Olmedo. (2017). *Guayaquil Perla del Pacífico*. Obtenido de <https://www.tagsa.aero/guayaquil.html>
- Alarcon, Y., & Astuñague, J. (s.f.). *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/83d6ec17-bf7d-4f26-8c55-636a8b3b3de9/content>
- Albán, V., & Albán, V. (2019). *El trabajo colaborativo y su incidencia en la transformación de la cultura organizacional de grandes empresas del sector de alimentos y bebida de Santiago de Cali*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12241/T09095.pdf;jsessionid=A8BDF0F768CA477E38455E80B1C2A95C?sequence=5>
- Ana Gabriela Vélez Santana, Ligia Estela Loo Lino & Wilson Fabián Chávez Rodríguez. (ABRIL de 2020). *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccscs/2020/04/trabajo-social-laboral.pdf>
- Andrea Lizeth Quispe Santos Arnold Gonzalo Rojas Laguna & Wendy Sunei Vivas Quispe . (JULIO de 2021). Obtenido de Universidad Peruana Union: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4873/Andrea_Trabajo_Bachiller_2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, V. M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población del estudio*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/322345752_El_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_estudio
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, núm. 3.

- Arranz, E. (2000). Interacción entre hermanos y desarrollo psicológico, una propuesta educativa. *Rev. de Innovación Educativa*, 311-331.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Suiza.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). *Código del Trabajo*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Decreto Ejecutivo 860: Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Decreto Ejecutivo 123: Promoción y facilitación del empleo en Ecuador*. Quito.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley de Seguridad Social*. Quito.
- Barrio, J., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). *El estrés como respuesta*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Berlin, G., Darino, L., Greenfield, M., & Starikova, I. (2019). *Mujeres en la industria de la salud*. Obtenido de Women for Women: <https://www.womenforwomenecuador.org/single-post/2019/07/08/mujeres-en-la-industria-de-la-salud>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Pearson. Recuperado el 1 de Diciembre de 2018
- Buckley, W. (1973). *La Sociología y la Teoría Moderna de los Sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu. .
- Camacaro, M. (2015). Las personas, la principal fuente de energía de las organizaciones. *Sapienza Organizacional*, 3-6.

- Casas, J., & al, e. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Admniistración Sanitaria*, Volumen VI Numero 23.
- Castrillo, E. V., & Alonso., A. J. (1990). La teoría sistémica en trabajo social. 9. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT_01_15.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Codigo de Trabajo Ecuador. (05 de febrero de 2018). *MINISTERIO DE TRABAJO*. Obtenido de <https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/14.-Codigo-de-Trabajo.pdf>
- Código del Trabajo. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnn1nibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Congreso Nacional Ecuador. (2003). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Quito.
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Gobierno EC*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/Constitucion-2008.pdf>
- Cruz Roja Americana. (2023). *Misión, Visión y Principales Objetivos*. Obtenido de <https://www.redcross.org/cruz-roja/nosotros/mision-y-valores.html#:~:text=Su-proposito-es-proteger-la,paz-duradera-entre-los-pueblos.&text=No-hace-ninguna-distincion-de,condicion-social-ni-credo-politico>
- Cruz, J. (29 de mayo de 2018). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>

- Da Silva, D. (2021). *Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/#:~:text=El-reconocimiento-laboral-es-la,rendimiento-y-resultados-organizacionales-positivos>.
- Del Canto, E., & Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. III, núm. 141, 25 - 34.
- Donawa, Z. A. (01 de diciembre de 2018). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/html/>
- Dzul, M. (s.f). *Diseño no Experimental*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). *Ecoembes*. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>
- Edisson Frias-Pérez & José Acuña-Mayorga. (09 de MARZO de 2020). *DIGITAL PUBLISHER* . Obtenido de file:///C:/Users/recursoshumanospc02/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaDelTrabajador-7898175.pdf
- Esperanza Lucía Guelmes Valdés & Lázaro Emilio Nieto Almeida. (ABRIL de 2015). *SCIELO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004
- F Gracia, JM Peiró, & J. Ramos. (1996). *Aspectos temporales del trabajo*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9136817>
- Flores, N. E. (2008). *Servicio de informacion sobre la discapacidad*. Obtenido de <https://sid-inico.usal.es/documentacion/calidad-de-vida-laboral-en-empleo-protegido-evaluacion-de-la-salud-y-de-los-riesgos-psicosociales/>
- Francisco J. Bueno & Carmen Celma Marin. (1999). Salud laboral en el entorno hospitalario. En F. J. Marin. Todo Hospital.

- Gallardo, E. (2013). *Fundamentos de Organización*. España: Universidad Politécnica de Cataluña.
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 318-329.
- Granados, I. (02 de diciembre de 2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios*. Lima, Peru: Revista IIPSI.
- Grupo EUMED. (2012). *EUMED*. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Gutierrez, G. (2013). *Gutiérrez Gómez, Gonzalo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Santo Tomás.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernandez, C., Rodriguez, M., & Masquez, R. (30 de abril de 2018). *Red internacional de investigadores en competitividad*. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1437>
- Hernández, R., & Fernández, C. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, P. (2017). *Calidad de vida laboral y desempeño profesional de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16873/Hurtado_ZP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibañez, C. (14 de Diciembre de 2023). *BUK*. Obtenido de <https://www.buk.co/blog/que-es-el-desempeno-laboral-porque-es-fundamental-para-las-empresas>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 739-758.

- JM León, A Gómez & MC. Durán. (1991). *IDUS*. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/39915/Estres-ocupacional.pdf?sequence=1>
- Johansen, O. (2005). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. . México: Limusa Noriega Editores.
- Leila Maria Álava Barreiro, Leonor Alexandra Rodríguez Álava & Gustavo Alejandro Parraga. (ABRIL de 2017). *Revista caribeña de ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.utm.edu.ec/investigacion/phocadownload/publicaciones/Publicaciones-Regionales/2017/FCHS/2017.FCHS.El-perfil-de-los-trabajadores-sociales-del-siglo-XXI.pdf>
- MEDLINE PLUS. (s.f.). Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001933.htm>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2019). *Ministerio de salud publica*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/Manual-de-politicas-final.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (octubre de 2010). *MINISTERIO DE TRABAJO*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Ley-Org%C3%A1nica-del-Servicio-P%C3%BAblico.pdf>
- Molano, J. (2021). *Comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>
- Mónica Enríquez Bravo & Jorge Calderón Salazar. (2017). *PODIUM*. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>
- Montaner. (04 de julio de 2018). *MONTANER*. Obtenido de <https://montaner.com/blog/ser-directivo-de-una-empresa/>
- Morales, F. (2021). *Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>

- Narvaez, J. A. (2017). *Social Neuro Gym*. Obtenido de <https://juanantonionarvaez.com/la-percepcion/>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2030). *Acercas de nuestro trabajo para los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Ecuador*. Obtenido de <https://ecuador.un.org/es/sdgs/8>
- Onofre, L. (2021). *Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Orellana, L. (2001). *Estadística Descriptiva*. Recuperado el 8 de Diciembre de 2018, de Departamento de Matematica: http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo-descriptiva.pdf
- Organizacion Internacional del Trabajo. (10 de noviembre de 2020). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_757572.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*. Suiza.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (S.F.). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm#:~:text=Los-objetivos-principales-de-la,temas-relacionados-con-el-trabajo>.
- Pamela Montoya-Cáceres, Natalia Bello-Escamilla, Jaime Neira. (18 de diciembre de 2020). *SCIELO*. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v66n261/1989-7790-mesetra-66-261-220.pdf>
- Pedro Ureña Bonilla & Carmen Castro Sancho. (23 de marzo de 2009). *Revista Electronic@ Educare*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1477/15777>

- Pérez E, S. M. (1999). Motivación y satisfacción. Políticas de incentivación. En S. M. Pérez E, *Curso Experto Universitario en Gestión de Unidades Clínicas*. Madrid: UNED.
- Perez, A. (25 de octubre de 2022). *IBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/importancia-del-trabajo-en-equipo-en-las-empresas>
- Raya, E., & Caparros, N. (s.f.). *Dialnet*. Obtenido de file:///C:/Users/cuchi/Downloads/Dialnet-TrabajoSocialEnLasRelacionesLaboralesYLaEmpresa-4703443.pdf
- Ricardo Flores Zambada & Sergio Manuel Madero Gómez. (09 de MARZO de 2012). *Acta Universitaria* . Obtenido de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363/322>
- Rivera, D. (2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28265/Rivera_TD.pdf?seq
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado & María del Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: The McGraw-Hill.
- Robles, Y. M. (2009). Política social y trabajo social. En Y. M. Fuente, *Política social y trabajo social* (págs. 288-292). España: Alianza.
- Rodriguez-Marin, J. (22 de Septiembre de 2010). *Calidad de vida laboral en profesionales de la salud*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-vida-laboral-profesionales-salud-S1134282X10001168>
- Rosales, M. (2018). *Calidad de vida laboral en los trabajadores adscritos a la delegación estatal del I.S.S.S.T.E. en Durango* . Obtenido de <http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream/123456789/41/1/Calidad-de-vida-laboral-en-los-trabajadores-del-la-delegacion-del-issste-en-Durango.pdf>
- Rossmery Bautista Cuello, Rosita Cienfuegos & Elias Junior David Aguilar. (2020). *Revista de investigacion valor agregado*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

- Sachez Gonzalez, R.; Alvarez Nido, R. & Lorenzo Borda, S. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. En R. Sachez Gonzalez, & R. & Alvarez Nido, *Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid* (págs. 55-60). Madrid: Medifam.
- Samaniego, J. (2021). *¿Cuál es la importancia de trabajar el sentido de pertenencia empresarial?* Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/beneficios-sociales-y-bienestar/sentido-de-pertenencia-empresarial/>
- Secretaría de Planificación y Desarrollo. (2015). *Agenda Zonal - Zona 3 Centro: Provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza*. Quito.
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo*. Obtenido de https://observatorio-planificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creacion-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado_compressed.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan Nacional de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito.
- Secretaria Nacional de Planificacion. (2021). *Secretaria Nacional de Planificacion*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacion-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Sinchiguano, D. Y. (mayo de 2019). *PUCESA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2767/1/76938.pdf>
- Unir la Universidad en Internet. (18 de marzo de 2021). *unir la universidad EN Internet*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/>
- Urra, M. (2013). Trabajo social en el ámbito empresarial, proceso histórico, definiciones y tendencias. *Hojas y Hablas*, 91-96.
- Velazco, J. E. (29 de mayo de 2018). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>

- Vicente, Y. (2021). *¿Cuáles son las funciones del profesional de la salud?* Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19764/funciones-personal-salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los-profesionales-de-la-salud,múltiples-especialidades-por-mencionar-la>
- Villegas, E., & Bellino, A. (1992). La teoría sistémica en el trabajo social: criterios de aplicación y observaciones críticas. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social.*, 185-193.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
OBJETIVO	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTO	VARIABLE	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO
Describir la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud de una organización sin fines de lucro en Guayaquil	Calidad de Vida Laboral	Desde la perspectiva de Masler y Lawler (1983) mencionan que la calidad de vida laboral es la forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional y la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional.	Condiciones Objetivas	Medio Ambiente Físico	1) ¿Cree usted que construye relaciones positivas entre colaboradores influye en el cumplimiento de los objetivos? 2) ¿Se siente parte y seguro realizando sus actividades laborales dentro de la institución? 3) ¿Siente que la organización se preocupa por el bienestar y la seguridad del colaborador? 4) ¿Se siente satisfecho con el espacio donde realiza su trabajo? 5) ¿Con qué frecuencia la empresa incentiva a realizar trabajos en equipo en la institución? 6) ¿Se siente satisfecho con el espacio donde realiza su trabajo?	Encuesta
				Fatiga, carga laboral	7) Durante su jornada laboral ¿tiene tiempo para relajarse? 8) Entre los colaboradores se promueven relaciones positivas? 9) ¿La forma en que están diseñados los procedimientos para realizar las actividades influye en el rendimiento del colaborador? 10) ¿Dentro de la institución, la resolución de conflictos se realiza en un trabajo en equipo de los empleados?	Encuesta
				Medio Ambiente Tecnológico	11) La empresa entrega los materiales y equipos completos para realizar el trabajo diario.	Encuesta
				Medio ambiente contractual	12) ¿En la institución, cuando surgen conflictos entre colaboradores, se aplican sanciones?	Encuesta
			Condiciones Subjetivas	Individuo y actividad profesional	13) ¿La institución informa de manera clara y concisa las actividades que debe realizar el colaborador? 14) ¿La institución establece cronogramas para las tareas de cada departamento?	Encuesta
				Organización y función directiva	15) ¿Las actividades de cada colaborador son supervisadas por talento humano? 17) En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría la comunicación que mantienen los jefes inmediatos con sus colaboradores? 18) ¿Siente que existe una buena planificación en la institución para alcanzar los objetivos propuestos?	Encuesta
				Beneficios	20) ¿Cuál es su salario mensual? 21) ¿Se siente satisfecho con su salario? 22) Con qué frecuencia ¿la organización implementa sistema de recompensas?	Encuesta
Describir las percepciones de los Coordinadores de área de la institución sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la salud.	Desempeño Laboral	Según Palaci (2016) define al desempeño laboral como aquel aporte que se espera que el cliente interno aporte a la empresa u organización en los diversos episodios conductuales que una individual lleva a cabo durante su permanencia, tales conductas contribuyen a la eficacia organizacional.	Dimensiones del Desempeño Laboral	Reconocimiento y Orientación de resultados	1) ¿Los trabajadores cumplen con las normas internas de la institución en su día de trabajo? 2) ¿Los trabajadores conocen cuáles son los objetivos de la empresa. 3) ¿Los trabajadores cumplen con las tareas asignadas?	Entrevista
				Reconocimiento de Fortalezas	4) ¿Manejan los trabajadores con precisión las funciones específicas de su puesto? 5) ¿Los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente y en los tiempos establecidos? 6) ¿De qué manera la institución les ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los colaboradores?	Entrevista
				Equipamiento del espacio de trabajo	7) ¿Considera usted que los trabajadores se comunican de forma clara y objetiva? 8) ¿Los trabajadores tienen las competencias conductuales que debe desarrollar para tener	Entrevista
				Equipo de trabajo	9) ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos en sus funciones, participan y contribuyen de forma activa en la productividad de la institución? 10) ¿Los trabajadores aplican las competencias técnicas de su cargo.	Entrevista

Objetivo de la entrevista:

Conocer las percepciones de los profesionales de la salud en relación con su desempeño laboral.

Cuestionario de preguntas

- 1) ¿Los trabajadores cumplen con las normas internas de la institución en su día de trabajo?
- 2) Los trabajadores conocen cuáles son los objetivos de la empresa.
- 3) ¿los trabajadores cumplen con las tareas asignadas?
- 4) ¿Manejan los trabajadores con precisión las funciones específicas de su puesto?
- 5) ¿los trabajadores cumplen con sus funciones adecuadamente y en los tiempos establecidos?
- 6) ¿de qué manera la institución les ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los colaboradores?
- 7) ¿Considera usted que los trabajadores se comunican de forma clara y objetiva?
- 8) Los trabajadores tienen las competencias conductuales que debe desarrollar para tener eficiencia en su desempeño.
- 9) ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos en sus funciones, participan y contribuyen de forma activa en la productividad de la institución?
- 10) Los trabajadores aplican las competencias técnicas de su cargo.

Encuesta a los profesionales de salud para conocer sus percepciones sobre la calidad de vida laboral.

1) ¿Cuál es su edad?

DE 20 A 29 AÑOS

DE 30 A 39 AÑOS

DE 50 AÑOS A MAS

2) ¿Cuál es su sexo?

HOMBRE

MUJER

OTRO

3) ¿Cuál es su estado civil?

SOLTERO

CASADO

UNIÓN LIBRE

DIVORCIADO

4) Años en la institución

DE 1 A 2 AÑOS

DE 3 A 5 AÑOS

DE 6 A 9 AÑOS

DE 10 AÑOS A MAS

5) Nivel de estudios

PRIMARIA COMPLETA

BACHILLERATO COMPLETO

TERCER NIVEL

CUARTO NIVEL

6) TIPO DE INSTITUCION EN LA QUE LABORA

PRIVADA

PUBLICA

NO GUBERNAMENTAL

7) ¿Cree usted que construir relaciones positivas entre colaboradores influye en el cumplimiento de los objetivos?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

8) ¿Se siente parte y seguro realizando sus actividades laborales dentro de la institución?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

9) ¿Siente que la organización se preocupa por el bienestar y la seguridad del colaborador?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

10) ¿Con que frecuencia la empresa incentiva a realizar trabajos en equipo en la institución?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

11) La empresa entrega los materiales y equipos completos para realizar el trabajo diario.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

12) ¿Se siente satisfecho con el espacio donde realiza su trabajo?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

13) ¿Cuál es su salario mensual?

DE \$500 A \$600

DE \$700 A \$900

DE \$1000 A MÁS

14) Durante su jornada laboral ¿tiene tiempo para relajarse?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

15) ¿Se siente satisfecho con su salario?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

16) Con qué frecuencia ¿la organización implementa sistema de recompensas?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

17) ¿La institución informa de manera clara y concisa las actividades que debe realizar el colaborador?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN ACUERDO

DE ACUERDO

18) ¿Entre los colaboradores se promueven relaciones positivas?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

19) ¿La forma en que están diseñados los procedimientos para realizar las actividades influye en el rendimiento del colaborador?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

20) ¿La institución establece cronogramas para las tareas de cada departamento?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

21) ¿Las actividades de cada colaborador son supervisadas por talento humano?

EN DESACUERDO

PARCIALMENTE EN DESACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

PARCIALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

22) ¿Dentro de la institución, la resolución de conflictos se realiza en un trabajo en equipo de los empleados?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

23) ¿En la institución, cuando surgen conflictos entre colaboradores, se aplican sanciones?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

24) En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría la comunicación que mantienen los jefes inmediatos con sus colaboradores?

MUY MALA

1

2

3

4

5

MUY BUENA

25) Siente que puede expresarse de manera clara con los demás en la institución.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

26) Siente que existe una buena planificación en la institución para alcanzar los objetivos propuestos.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

27) Es informado oportunamente de los objetivos planteados por la institución

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

USUALMENTE

CASI NUNCA

NUNCA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Urgiles Guerrero Alexandra Cecilia**, con C.C: # **0920205705** autora del trabajo de titulación: **Percepciones de la Calidad de vida y el desempeño laboral, estudio con los trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **08 de febrero del 2024**

f. _____



Nombre: **Urgiles Guerrero, Alexandra Cecilia**

C.C: **0920205705**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Percepciones de la Calidad de vida y el desempeño laboral, estudio con los trabajadores de la salud de una institución privada de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Urgiles Guerrero Alexandra Cecilia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Sánchez Ube Pricila Francia		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	84
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento Humano, Bienestar Social		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Percepciones, Calidad de Vida Laboral, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral, Productividad en el Trabajo, Carga Laboral.		
RESUMEN:	<p>Esta investigación surge con el objetivo para conocer las percepciones de la calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del área de la salud. Según algunos autores la calidad de vida en el trabajo de las personas en general tiene conexión de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, por ello, los trabajadores o empleados deben tener una buena relación con sus superiores y compañeros de trabajo, un entorno cómodo y agradable para desempeñar de una manera adecuada sus labores. Las personas que están satisfechas con su ambiente laboral tienden a cumplir de manera eficaz su rol de empleado y son muy productivos en sus labores, la conducta de los individuos es indispensable para que haya un clima laboral excelente, el llevarse bien con sus colaboradores hace que el trabajo grupal sea bueno. Los trabajadores de la salud deben tener un equilibrio personal y profesional estable que no afecte a ningún ámbito de su vida. Las organizaciones son responsables de comprobar el estado mental de cada empleado para que no surjan problemas en el lugar de trabajo o a su vez, con sus compañeros. Las empresas y organizaciones deben examinar continuamente cómo forman a sus empleados y encontrar formas de motivarlos para que la calidad del trabajo de sus trabajadores de la salud no decaiga.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0994944891	E-mail: alexaurgilesg@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN(COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Valenzuela Triviño, Gilda Martina		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206		
	E-mail: gilda.valenzuela@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			