

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION DE  
EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACION**

**SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD DE VIDA LABORAL  
EN UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD – LIMA - 2022**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
Y GESTION DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

HERESI JARA MARITZA ERIKA  
CODIGO ORCID: 0000-0002-3732-010X

**ASESOR:**

CERDAN FLORES ROSA ELIZABETH  
CODIGO ORCID: 0000-0002-9023-5414

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA - PERÚ  
MARZO - 2022



## Resumen

La investigación titulada: salud ocupacional y calidad de vida laboral en una entidad pública de salud – Lima – 2022, trata sobre la relación que se observa en la salud ocupacional y calidad de vida. En la presente investigación se basa en lo propuesto por Henao (2015) que considera los aspectos de seguridad, higiene y salud en la institución, para coadyuvar en la mejora del contexto laboral, asimismo, protege la plenitud de los trabajadores en el ejercicio laboral, para alcanzar la productividad de servicios o bienes con la calidad esperada; y lo expuesto por Chiavenato (2017): cualquiera que inicia el trabajo, tiene aspiraciones de que la empresa debe brindarle las mejores condiciones de trabajo, tiene las expectativas de que todo lo que pretende tener las comodidades les brinde la empresa para sentirse contentos y de esa manera satisfagan sus necesidades dentro de la profesión. Se concluye que la salud ocupacional cumple con su función dentro de la institución, el cual debe ser proactivo, manteniendo la participación oportuna con la finalidad de prevenir el peligro de riesgos en la calidad de vida laboral.

**Palabras claves:** Salud ocupacional. Calidad de vida laboral. Entidad pública.

## **Abstract**

The research entitled occupational health and quality of working life in a public health entity – Lima – 2022, deals with the relationship observed in occupational health and quality of life. In the present research is based on what is proposed by Henao (2015) that considers the aspects of safety, hygiene and health in the institution, to contribute to the improvement of the labor context, also protects the fullness of workers in the work exercise, to achieve the productivity of services or goods with the expected quality; and what Chiavenato (2017) said: anyone who starts the job, has aspirations that the company must provide the best working conditions, has the expectations that everything that pretends to have the comforts will provide the company to feel happy and thus meet their needs within the profession. It is concluded that occupational health fulfills its function within the institution, which must be proactive, maintaining timely participation in order to prevent the danger of risks in the quality of working life.

**Keywords:** Occupational health. Quality of working life. Public entity.

## Tabla de Contenidos

	Pág
	.
Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes internacionales y nacionales.....	4
3. Desarrollo del tema (Bases teóricas) .....	6
4. Conclusiones.....	26
5. Aporte de la Investigación.....	27
6. Recomendaciones.....	28
7. Referencias Bibliográficas.....	29

## 1. Introducción

La presente investigación intitulada: Salud ocupacional y calidad de vida laboral en una entidad pública de Salud – Lima - 2022, el aspecto laboral es un tema muy importante en cuanto al desarrollo de las sociedades, las cuales deben estar sustentadas en aspectos vitales para poder establecer las relaciones saludables entre la persona que trabajan y la empresa, los cuales deben recibir un trato justo para que pueda brindar su fuerza y logre la eficiencia (Soler, et al., 2020). De esta manera, se inicia con la realidad problemática, el tema de seguridad, con el pasar de los años, las empresas han tomado una importancia y por ello se toma en cuenta algunos aspectos medulares para que se concreten de manera adecuada los recursos humanos de la empresa que tienen un área que se preocupa por sus colaboradores, que les otorga los implementos y pautas necesarias para mantenerse seguros durante su desempeño en una determinada área (Marrero, et al., 2022)

Más de dos millones de colaboradores pierden la vida en accidentes debido a que no ponen en práctica medidas que los protejan y más de 370 millones son considerados no mortales; calculado sobre los días de trabajo en cuanto al porcentajes un mínimo en cuanto a la producción del PBI (OIT, 2020)

En Argentina, de acuerdo a Palacios-Paz (2022) señaló que la pandemia que ha ocasionado el COVID-19 ha producido un desgaste en cuanto a varios factores, que han tomado como condición que los trabajos sean considerados de manera preventiva, las cuales han sido tomadas dentro de las empresas como medidas que se han adoptado para el cuidado de los servidores que tienen contratos con las empresas, con la finalidad de preservar su salud. A pesar de ello, las dificultades han

perdurado, ya que estos artículos que le brindan las empresas a sus trabajadores asumen un gasto para la empresa, por lo cual muchas de ellas no han tomado en cuenta estas medidas, muchas de ellas han otorgado las prueba RT-PCR SARS-CoV-2 para las personas que sufren de morbilidad, y ante ello se convierte en un reto para las naciones, ya que deben contar con fondos que respalden los gastos en las pruebas que garanticen que las personas no se conviertan en focos de contagios del COVID-19. Este gasto hizo que muchos países no pudieran realizar los gastos en la compra de estos procesos lo cual ha generado una serie de dificultades ante la percepción de la población, ya que muchos temían que esta enfermedad sea letal y pueda causar muertes a los más vulnerables, ante ello cada país ha asumido sus disposiciones según los fondos económicos que han tenido, para evitar la propagación del virus.

Actualmente la salud ocupacional está ligada directamente a la forma de vida que ofrece las organizaciones a los colaboradores, ofreciéndoles un espacio de trabajo armónico donde cuenten con los necesarios para desarrollar su trabajo y sobre todo que se encuentren tranquilos sin que nada les haga correr riesgos a su integridad física y psicológica para un buen desempeño dentro de la organización (Zallas et al., 2021).

Arteaga, et al. (2021) en nuestro país, señaló que los accidentes ocurridos en el trabajo están en ascenso, se han reportado 27,492 que fueron atendidos por el MINSA, ESSALUD, el 41% en Lima.

Según Chiavenato (2017) mencionó que el ambiente de trabajo que las empresas brindan a sus trabajadores son los que definen el producto del esfuerzo que este brinde a su centro de labores, ya que si este recibe un ambiente adecuado

que cuente con los aspectos de seguridad, por ello garantiza el éxito y que la empresa pueda alcanzar sus objetivos y con ello generara mayores riquezas.

El principal problema reside en una institución pública de Salud, en todas sus áreas o departamento de compras no cumplen con realiza capacitaciones sobre los procesos de cuidar la salud, ya que la mayoría de los colaboradores desconocen los procesos que deben seguir al momento de realizar ciertas actividades. Entre los principales son: evitar el aglomeramiento de cosas a las entradas de los locales, cuidar que los techos donde están los depósitos deben estar en buenas condiciones, evitar situaciones de riesgos para que la persona pueda cuidar su integridad física, también dejan los pasadizos despejados para el desplazamiento de las personas cuando hayan sismos ; otro aspectos es que no se deben contar con cosas que son muy grandes para los espacios que se manejan, estas deben ir de acuerdo con los espacios que se manejen en cuanto a las condiciones más adecuadas de los trabajos para que se pueda transportar de manera adecuada y poder salir cuando sea necesario, Por ello se busca que las malas condiciones se terminen en las empresa, ya que las empresas deben brindarle las mejores condiciones a los trabajadores para que puedan cumplir con sus roles de manera eficiente y se proteja la salud del trabajador.



## **2. Antecedentes**

### **2.1 Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1 Internacionales**

Salazar y Pérez (2018) busca realizar una propuesta para emplear un programa de mejora en salud en empleados de una compañía que se dedica a la manipulación de residuos, la cual es considerada como un contexto de alto riesgo para los trabajadores, los cuales deben hacer que tengan un espacio de trabajo saludable, los cuales emplearon las encuestas con las cuales se obtuvieron los resultados. Dentro de los resultados, el 90 % menciona que en su empresa hay riesgos altos para los trabajadores. En conclusión, se busca que los trabajadores deben cumplir con los procesos de seguridad llegando a finalizar con un trabajo eficiente en la que la salud personal es fundamental en la propuesta que se presentó a la empresa, ante la aplicación de la propuesta se busca que se reduzcan los accidentes.

Zamara y Castro (2021) el objetivo fue la determinación del riesgo psicosocial y la existencia de calidad de los trabajadores en el Hospital de Riobamba. Estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo. Se usó los test FPSICO 4.0 y CVT- GOHISALO. Se contó con 62 participantes. Dentro de los resultados, muestra tres niveles en cuanto a seguridad laboral: alto, medio y bajo. Concluyendo que los empleados por su calidad de vida están propensos a sufrir de enfermedades mentales, ya que no disponen de tiempo libre en favor de los pacientes.

### 2.1.2 Nacionales

Loayza y Zanabria (2022) busca la determinación de las condiciones de calidad de existencia de los enfermeros en pacientes de cáncer que están con COVID-19. Presenta un estudio descriptivo y cuantitativo, transversal, correlacional, se contó con la aplicación de una encuesta que fue aplicado a 90 trabajadores del área de enfermería, Dentro de los Resultados: el 80% es soltero, 30 a 39 años 46.7%, convivientes 55.6%, contratados 64.4% y con 5 años de servicio 46,7%. donde el 53,3% es desfavorable y el 46,7% es favorable. Sobre existencia de calidad la insatisfacción es 1,1% y satisfecha el 48,9%. Se muestra una relación directa con un valor de Spearman ( $Rho=0.956$ ) mostrando una relación en cuanto a que si unos profesionales de la salud deben tener buenas condiciones de vida para que pueda brindar un servicio adecuado a los pacientes.

Álvarez (2021) plantea la existencia de una relación de calidad de vida con el rendimiento en el área de Ginecología del Hospital de Cusco. Presento un estudio cuantitativo, correlacional, transversal, se contó con el apoyo de 30 personales. Dentro de los resultados sobre calidad de vida laboral, el 33% poco satisfechos, el 7% muy satisfechos, para sobre el desempeño el 57% desempeñan bien, el 10% desempeño promedio, se muestra una relación con un valor de ( $r = 0,457$ ). Concluyendo una relación del tipo moderada y una relación directa entre las variables, la cual hará que las personas que cuenta con una vida adecuada serán aquellas que pueden desempeñarse de la mejor manera.

### **3. Bases Teóricas**

#### **3.1 Salud Ocupacional**

##### **3.1.1 Definición de Salud Ocupacional**

Es la actividad multidisciplinaria orientadas a la rehabilitación, recuperación, control, prevención, educación y promoción del trabajador, para protegerlo del riesgo ocupacional y ubicarlo en el contexto laboral en concordancia a su condición fisiológica (OIT; 2017).

Es apreciada fundamentalmente pilar del desarrollo del país, como estrategia para enfrentar la pobreza, sus actividades están encaminadas a la protección de la salud del trabajador en cuanto a: prevenir accidentes laborales, enfermedad ocupacional ocasionado por ambientes laborales y el riesgo ocupacional (Mejía, 2015)

La salud ocupacional promueve y mantiene a mas alto grado la salud física, social y mental de los colaboradores en las diferentes ocupaciones; previene accidentes ocasionado por situaciones y factores de riesgos; y la adecuación del personal, considerando sus capacidades y aptitudes (DS-005, 2012-TR).

La salud es no existencia de enfermedades. El riesgo laboral es influenciado por componentes tóxicos, químicos, físicos y biológicos, asimismo, el estrés; el contexto de trabajo puede inducir malestar en contra de la salud (Chiavenato; 2004)

Seguridad ocupacional es el modo de responder al colaborador en acaecimientos, dolencias y peripecias en ejercicio de su labor, por lo cual, se certifica el contexto adecuado y el escenario laboral saludablemente seguro (OIT; 2019).

La normativa, de seguridad ocupacional realiza la gestión pertinente sobre atenuación de accidentes al interior del contexto industrial, entendiendo que las normas está orientada a la mejora de la práctica laboral y minimizar el riesgo mediante tácticas en los procedimientos de bioseguridad.

Es el procedimiento que considera primordial la asistencia al personal en su desempeño laboral al interior de la organización, la que debe presentar condiciones óptimas en la producción y el incremento de rentabilidad empresarial (Lema-Jiménez, et al. 2021)

Es un mecanismo que busca preservar la seguridad de las personas que realizan actividades que implican riesgos dentro de la empresa, las cuales van de la mano con el grado de peligro que implican cada una de las actividades y con ello se busca que el personal pueda seguir las pautas que se le brinden los espacios para garantizar su capacitación en la aplicación de los eventos de seguridad en el trabajo (Moreno-Torres; 2021)

### *Seguridad*

Son las operaciones y diligencias que consienten al personal de una institución trabajar en contextos sin riesgos personales ni de ambiente preservando la salud y sustentando recursos materiales y humanos (DS-005, 2012-TR).

### *Técnicas de Seguridad*

Son las intervenciones y procedimientos, orientadas a detectar y corregir los riesgos de accidente laboral, así como, controlar consecuencias. Conducen a la actuación sobre uso de tecnología y materiales, error humano; presentamos las técnicas siguientes:

<b>Técnica</b>	<b>Impacto</b>
<b>Prevención</b>	Elimina o disminuye el riesgo en su origen. Es siempre prioritaria. Minimiza la probabilidad de materialización del acontecimiento indeseado. Por ejemplo utilizando una energía o un producto menos peligroso o diseñando un sistema de seguridad intrínsecamente seguro, de forma que elimine el riesgo o evite la exposición al mismo.
<b>Protección</b>	Minimiza las consecuencias del accidente. Es complementaria a la prevención. Por ejemplo, instalando resguardos en máquinas o utilizando equipos de protección individual.
<b>Normalización</b>	Regula el comportamiento humano seguro. Complementa las medidas de prevención y protección. Lo forman los Manuales de Prevención, procedimiento de trabajo, normas de materiales, etc.
<b>Señalización</b>	Indica, advierte, prohíbe, orienta, sobre determinados factores de riesgo. Es del todo complementaria a las anteriores
<b>Formación e Información</b>	Siempre imprescindible para asegurar la eficacia de las otras técnicas y sobre todo para que las personas actúen de forma segura. Todo el personal con mando, desde los directivos a los mandos intermedios debieran impartir acciones formativas en el seno de la empresa para que sus colaboradores hagan bien y de forma segura su trabajo. También todos los miembros de la empresa debieran estar inmersos en un plan de formación continuada, básico para mantener actualizados los conocimientos y destrezas en el trabajo y favorecer el crecimiento intelectual que las personas y las organizaciones necesitan

### *Seguridad Ocupacional*

Constituye un aspecto de la Salud Ocupacional, que percibe una serie de tareas técnicas, legales, humanos y económicos con la finalidad de proteger al colaborador, las instalaciones físicas de la organización con prevenciones y controles de las actividades del personal, de la tecnología y ambiente laboral, a fin observar la presencia de inseguridad que posibiliten accidentes (DIGESA, 2005).

#### **3.1.2 Generalizaciones de salud Ocupacional**

El éxito, hoy en día, constituye para una organización competitiva tener los recursos humanos óptimos, utilizando contextos laborales que permiten el desempeño laboral con eficacia y eficiencia (Collado; 2008). Entonces, es factible visualizar las situaciones de trabajo como las peculiaridades apropiables al contexto de trabajo donde se suministra servicios de forma autónoma, en referencia a la salud ocupacional (Palacios, 2016).

La salud ocupacional busca disminuir los accidentes y en consecuencia la mejora de la producción de trabajadores, minimizando el riesgo y peligro laboral. También, suele conceptualizarse como la normatividad que detalla la institución a fin de advertir incidentes de trabajo que puedan suscitar detrimentos en el personal durante el desarrollo de su desempeño diario.

Diferenciando: peligro es la ocurrencia que puede hacer daño al trabajador, equipo, procesos y al contexto, y riesgo es la eventualidad de la aparición del peligro en situación concreta y logre dañar a trabajadores, tecnología y al contexto laboral (MTPE, 2017).

### **3.1.3 Salud Ocupacional en el Perú**

Se encuentra reglamentada por el D.S. 005-2012-TR y modificaciones que obedece a la Ley 29783, la cual se aplica en los sectores económicos y servicios, comprendiendo a trabajadores y empleadores de régimen privado; trabajadores y funcionarios estatales, asimismo, la policía nacional y fuerzas armadas.

Las empresas cumplen con la normatividad legal. El sector minero, hidrocarburo y construcción, cuentan con protocolos y sistemas de prevención ante el riesgo laboral (Ruiz y Choroco; 2019). En la producción, objetivos y metas que la empresa planifica debe incorporarse aspectos de seguridad como factores determinantes en la productividad y calidad de productos (Cortez; 2015)

Las personas anhelan un centro laboral saludable y seguro. Por lo que, las empresas deben tomar decisiones sobre salud y seguridad. Unos directivos lo dificultan irresponsablemente y soslayan la decisión a los trabajadores, sin la obligación de la gerencia. La actitud del trabajador es concluyente en su seguridad (Asfahi Ray; 2007)

### **3.1.4 Dimensiones de Salud Ocupacional**

#### *Medicina del trabajo*

Es un conglomerado de acciones que el trabajador debe cumplir para evitar las enfermedades que su trabajo le puede acarrear durante su desempeño. Para que ellos se acostumbren a cumplir con los procesos más adecuados para la aplicación de los procesos en cuanto a las habilidades que necesita para mantenerse con buena salud (Henao; 2015). Es necesario que las empresas cobren la responsabilidad de

brindar un espacio seguro a los trabajadores para que estos puedan desempeñarse de manera adecuada (Rodríguez-Jareño;2021)

#### *Profilaxis Empresarial*

Mecanismo que busca la prevención en los procesos del trabajo, los cuales pueden implicar riesgos para los trabajadores, por ello se busca que los espacios cumplan con los parámetros (Henoa, 2015). Manera como las empresas puede brindar un cálido clima laboral para que sus trabajadores se encuentren satisfechos y puedan ser más productivos en favor de los intereses para que se pueda realizar las estrategias y pautas para que estas puedan lograr las metas (Cortés; 2015).

#### *Seguridad industrial*

Son los reglamentos que establece la ley para poder lograr unas buenas condiciones para los colaboradores en sus espacios de trabajo, las cuales están ligadas a sus funciones para que puedan actuar dentro de los procesos (Henoa, 2015). Son procedimientos técnicos que se aplican dentro de las compañías para lograr un proceso de seguridad para los trabajadores en función a las acciones que desempeñan dentro de la empresa, con el afán de resolver los conflictos, donde se vela que los espacios de trabajo cumplan con las condiciones necesarias (Dessler y Varela; 2015).

### **3.1.5 Características de Salud Ocupacional**

Para que los trabajadores tengan las disposiciones en los espacios de trabajo, los cuales están relacionados con los implementos que le brinden seguridad en los



espacios de trabajo que tienen, las cuales deben estar supervisados en aras del cuidado adecuado que estos deben cumplir en favor de los trabajadores, cuidando su salud y el lado emocional, con la intención de brindarle espacios adecuados de trabajo (Chamochumbi, 2015), presenta las características:

### *Materiales*

Son insumos que les brindan a los trabajadores, por lo que el colaborador se esfuerza más con los materiales ineludibles en el cumplimiento de su labor.

### *Sociales*

Toma en cuenta las destrezas de los colaboradores para que puedan tener un mejor desempeño en las funciones de manera adecuada en cumplimiento de sus metas trazadas.

## **3.1.6 Importancia de la salud ocupacional**

Es una razón que la empresa debe cumplir para tener el cuidado en sus labores en favor del personal, cumpliendo con las estrategias con la finalidad para que los colaboradores cuiden sus salud física y también emocional, para que estos puedan constituir un buen elemento en favor de la empresa, para que puedan acceder al manejo de las responsabilidades para cumplir con las metas (Casado; 2015).

La finalidad de la salud ocupacional, es promover la tranquilidad, el bienestar y la seguridad donde se realice un trabajo decente. En estos momentos se han podido constatar que, se prevé los riesgos del ambiente interno donde se realiza las labores,

así como también la infraestructura, la contaminación los contagios, la forma como se organiza los trabajos.

Su importancia no solo es ayudar en la minimización de accidentes que constituyen costos para la empresa, fundamentalmente es establecer conocimientos en el trabajador sobre las responsabilidades en bien de su seguridad, y advertirle cómo enfrentarla de tal forma que por iniciativa propia ejecute las acciones pertinentes a fin de impedir un accidente (Grimaldi y Simonds,2009)

## **3.2 Calidad de Vida Laboral**

### **3.2.1 Definiciones de calidad de vida Laboral**

Es la articulación económico-social en la que se estudia beneficios sociales y necesidades que reciben los trabajadores (transporte, educación, vivienda y alimentación, etc.). Toda organización laboral está constituida social y técnicamente para desempeñar labores diversas en un contexto de armonía laboral (Gómez; 2010)

Son los deseos que tiene las personas cuando llegan a una compañía, de las cuales espera recibir algún tipo de condiciones que le brinden satisfacción, ya que cada uno cuenta con recibir retribuciones por parte de la empresa a cambio del esfuerzo que este realiza en favor de la empresa (Chiavenato; 2017).

Las entidades ofrecen diferentes beneficios a sus empleados, deben ofrecer beneficios para los trabajadores y con ello mejorara su rendimiento, las cuales pueden ser de orden económico u otras compensaciones que tienen para que puedan sentirse cómodos e identificados con la empresa (Galarza-Iglesias, et al., 2021)

Cada persona cuenta con un esquema de valores diferentes, los cuales hacen que sus valoraciones sean diversas, en función a ello las empresas deben brindarles

a los trabajadores en función a sus necesidades, ya que consideran en beneficios que recibe y que muchas veces representan alicientes que determina que los trabajadores se queden en una determinada empresa. Las empresas deben tomar en cuenta que las expectativas de los colaboradores son muy importantes, ya que estos hacen que las metas de la empresa se puedan concretar con el apoyo de los trabajadores, por ello se debe cumplir con brindarle los espacios necesarios para que puedan trabajar de manera armoniosa (Campas, et al., 2021).

La calidad de vida ocupacional del trabajador está dada por momentos de aspectos negativos y positivos que se presentan en su ámbito laboral. Pero el propósito es crear el equilibrio en la economía y la salud de la organización. Así mismo debe propiciar que se realice un ambiente laboral más humano, aprovechando de las habilidades y experiencias de los más humano con la finalidad de tratar de mejorarlas cada día mejor (Guízar;2013)

Es desarrollar la forma de construir el bienestar de los que trabajan en salud, considera como el grupo que va estar destinado a seguir laborando en favor de la salud, por consiguiente, se convierte ser el grupo más considerado y notable para la población por su dedicación a la salvación de vidas humanas. La calidad de vida ocupacional se considera como un sentimiento humano (Rodríguez; 2010)

Está relacionada frecuentemente con el ambiente laboral, en la que se encuentra centrada una disciplina laboral, basado en los enfoques teóricos que se han manejado, desde allí se pretenden tener este concepto de lo que es el ambiente laboral (Granados; 2011).

Se puede aseverara que la calidad de vida ocupacional es un equilibrio entre los tres componentes físico, psicológico y social, para que se pueda desarrollar en el medio al que pertenece (Pretto, et al., 2020). Por lo mencionado, la calidad de la

existencia de las personas para ver estudiadas se debe enfocar en el objetivo que tienen, se explica que cada ser humano tienen sus propios motivos de existencia que con el tiempo se van modificando, ya que los deseos y expectativas van cambiando, a ello se suma la rehabilitación que deben cumplir para la reinserción en su cotidianidad ,desde la perspectiva de los pacientes que han sufrido de covid-19 hace que valoren más su estado físico y su salud (Maños y Castillo, 2011).

### ***3.2.1.1 Definición de calidad***

Consideramos definiciones de los siguientes estudiosos: es la combinación de las peculiaridades que establecen los niveles de satisfacción de los clientes ante un servicio o bien (Norma ISO 45001 – 2018). son resultados de interrelación entre lo subjetivo y lo objetivo (Shewhart,2014); es la satisfacción de circunstancias laborales. (Feigenbaum,2017). la calidad se adecua a las circunstancias de la persona (Cantú, 2006), del mismo modo, Calidad es rigurosamente la adquisición de conocimientos de prevenciones de riesgos (Crosby,2012).

### ***3.2.1.2 Enfoques de calidad***

La calidad puede contemplarse a partir de enfoques diversos, en base a Miranda (2015):

#### ***Basado en el valor***

El enfoque reflexiona que el producto y servicio tiene valoración de calidad por la utilidad que representa dentro de la competitividad.

*Basado en la producción.*

La calidad son referencias de producción en concordancia a delineaciones, procesos de minimización de riesgos y errores en los servicios y bienes.

*Basado en el cliente.*

Las personas muestran diversidad de satisfacciones y necesidad sobre bienes o servicios, se considera percepción de calidad como complacencia de las singularidades de la persona.

*Basado en el producto.*

Son criterios que se evidencia en los servicios o productos mostrando componentes o características en el producto.

*Basado en la trascendencia*

La calidad es observada al momento, pero cambia con el tiempo, lo discordante es que la excelencia es subjetiva y abstracta, la organización no alcanza los procedimientos de la calidad.

**3.2.1.3 Calidad de vida**

Calidad de vida es la manera que cada persona discierne; de lo que desea ser, lo que desea poseer, lo satisfecho de encontrarse, considerando el servicio que dispone en su contexto (Tonon, 2010). Calidad de vida demuestra la visión de la persona sobre su desarrollo en base a sus perspectivas, relacionando sus logros físicos, psicológicos y sociales. Comprende: la felicidad, el medio de vivencias, acciones de enfrentar los conflictos y satisfacción de logros y lo bueno de la existencia (Veenhoven;2003).

### **3.2.2 Calidad de vida según la OMS**

La Organización Mundial de la Salud considera a la calidad de vida en seis dominios:

*Dominio físico:* relacionado con la actividad sexual, el sueño, el descanso, el cansancio, la energía y el dolor.

*Dominio psicológico:* relacionado con: afectos negativos, autoimagen, concentración, memoria y emociones del individuo.

*Dominio de independencia:* relacionado a: tratamientos, medicación, capacidades de: movilizarse, de trabajo, de comunicación.

*Dominio de relaciones:* personales, sociales, acciones de apoyo y promoción.

*Dominio del medio ambiente:* relacionado al contexto (temperatura, ruido e iluminación), el hogar, atención a la salud y la desocupación.

*Dominio espiritual:* relacionado a la religión y creencias. (Verdugo, Gómez y Arias, 2009)

### **3.2.3 Dimensiones de calidad de vida laboral**

Tenemos tres dimensiones primordiales que comprenden la calidad de vida:

*Dimensión física:* Percepción que posee el individuo sobre enfermedades o salud física.

*Dimensión psicológica:* Percepción sobre la situación cognitiva (informaciones o conocimientos mediante procesos de experiencias o aprendizajes previos), situación afectiva (socio-emocional) y creencia, religión.

*Dimensión social:* Percepción sobre interrelaciones en el contexto y la vida, relación enfermedad, trabajo, normas y roles sociales (Verdugo et. al, 2009)

Asimismo, presentamos otras dimensiones, que tiene mucha importancia en la calidad de vida laboral:

#### *Puestos de trabajo adecuados*

Un aspecto positivo en cumplir con las demandas de los trabajadores, ya que se le brinda la cultura de unidad y que se sientan protegidos por los jefes, ya que de esa manera se está cuidando sus intereses, de esa manera el equipo trabajara de la mejor manera para el beneficio de la organización (Chiavenato; 2017)

#### *Remuneración y prestación de servicios apropiados*

Las remuneraciones, así como, el espacio en el crecimiento profesional de los trabajadores es medular, los colaboradores aspiran a tener un espacio adecuado para que puedan desempeñarse y de esa manera poder pagar sus gastos mensuales (Chiavenato; 2017).

#### *Destrezas y habilidades*

Son importantes para que las empresas puedan cumplir con los indicadores en la que puedan conocer las destrezas y habilidades de sus trabajadores, para que en base a ello poder asignarle las responsabilidades que se ciñan más a sus intereses, por ello al momento de realizar el reclutamiento se debe cumplir con el perfil adecuado de acuerdo a los puestos de trabajo, para que con ello las empresas pueda tener el personal de servicio que les favorezca. (Chiavenato; 2017)

Cuando la calidad de vida laboral se observa desde la perspectiva del empleo se cubren la necesidad personal siguiente: distribución del tiempo libre, desarrollo personal, bienestar mediante actividades laborales, satisfacción de si mismo, integración y seguridad laboral y sustento institucional (González et al., 2009). De donde se tiene las dimensiones siguientes:



#### *Soporte Institucional para el trabajo*

Son los Procesos del trabajo: libertad de opinión, reconocimiento institucional, retroalimentación de evaluación, resolución de problemas, reconocimiento, satisfacción de trato, supervisión laboral, evaluaciones de proceso.



### *Seguridad en el Trabajo*

Comprende procedimientos: satisfacción de capacitación, oportunidad de actualizarse, proteger la salud, ascenso de categoría, higiene y seguridad, cese, seguridad social, calidad y cantidad de recursos, satisfacción de remuneraciones.

### *Integración al puesto de trabajo.*

Pertinencia en: apoyo a subordinados, y compañeros, resolución de conflicto, disposición e interés, logro de metas, preparación profesional y puesto laboral.

### *Satisfacción por el trabajo.*

Se da por: desempeño profesional, satisfacción de reconocimiento, creatividad, habilidades, tareas ejecutadas, función desempeñada, cantidad de trabajo, turnos, tipo de contrato.

### *Bienestar logrado a través del trabajo*

Comprende: percepción y acceso de alimentos, capacidad de actividad laboral, servicios de vivienda, destrezas y habilidades, percepción de utilidades, imagen institucional, identificación institucional.

### *Desarrollo personal del trabajador.*

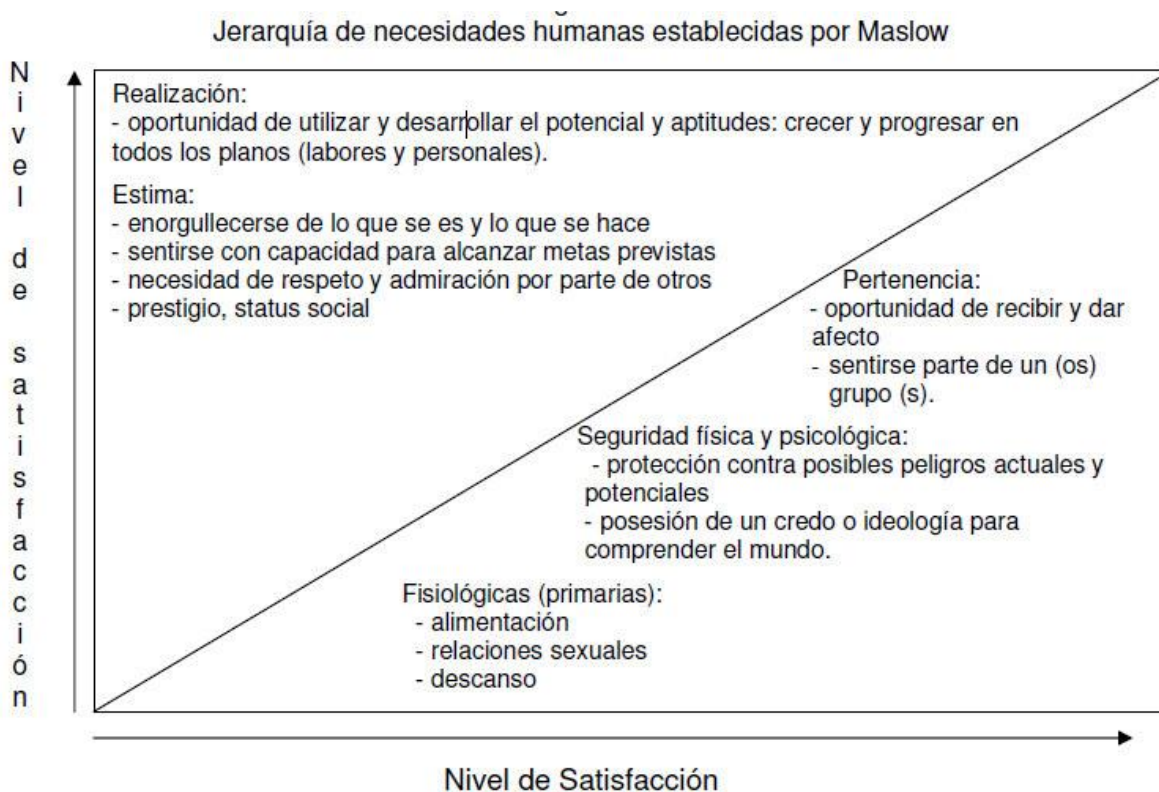
Se relaciona con: integridad de capacidades, adversidades, potencialidad personal, nivel de vida, tipo de vivienda, reconocimiento social, objetivo institucional.

### *Administración del tiempo libre.*

Relacionado con: participación familiar, actividades del hogar, convivencia familiar, actividades programadas, necesidad de trabajo en casa.

### 3.2.4 Calidad de vida laboral y la teoría de la motivación de Maslow:

La teoría de la motivación de Abraham Maslow refiere que toda necesidad del ser humano tiene una jerarquía, el aparecer de la necesidad se basa en satisfacer previamente una necesidad más fuerte; considera de satisfacer necesidades básicas de manera espaciosa, establece como base las fisiológicas, incluyendo de manera jerárquica necesidades más acabadas; las de límites, ley, orden, estructura, falta de miedo, protección, dependencia, estabilidad, seguridad. Estas necesidades podrían establecer motivación personal, hasta satisfacerlas de manera escalonada (Maslow, 2013). La Calidad de Vida laboral se sostiene en ésta teoría por la visión que realiza en satisfacer las necesidades del ser humano, circunscribiendo la realización, el autoestima y pertenencia cabalmente determinables en la calidad de vida laboral.



### 3.2.5 Componentes de la calidad de vida laboral

*Ambiente físico:* Existencia de riesgo físico (radiación, ruido, etc.), químico (gas tóxico), biológico (bacteria, virus, etc.), riesgo relacionado con iluminación inadecuado, ambiente y postura.

*Demandas de trabajo:* está relacionado: horas extras, turnos, número de clientes, carga de trabajo, que producen tensiones emocionales, por la concentración y dedicación.

*Contenidos de trabajo:* considera capacitaciones en procesos de trabajo, escasa retroalimentación, difíciles tareas, trabajos repetitivos.

*Pactos salariales y contractuales:* La apropiada remuneración y estabilidad en el trabajo son factores que motivan al personal a involucrarse con la empresa. De lo contrario produce: ausentismo, deficiente desempeño, insatisfacción, conflictos, preocupaciones y ansiedad.

*Rol:* trata los conflictos en roles; la ambigüedad en roles es frecuente en los contextos laborales porque no están claros los roles a desarrollar, lo que ocasiona tensiones en los trabajadores.

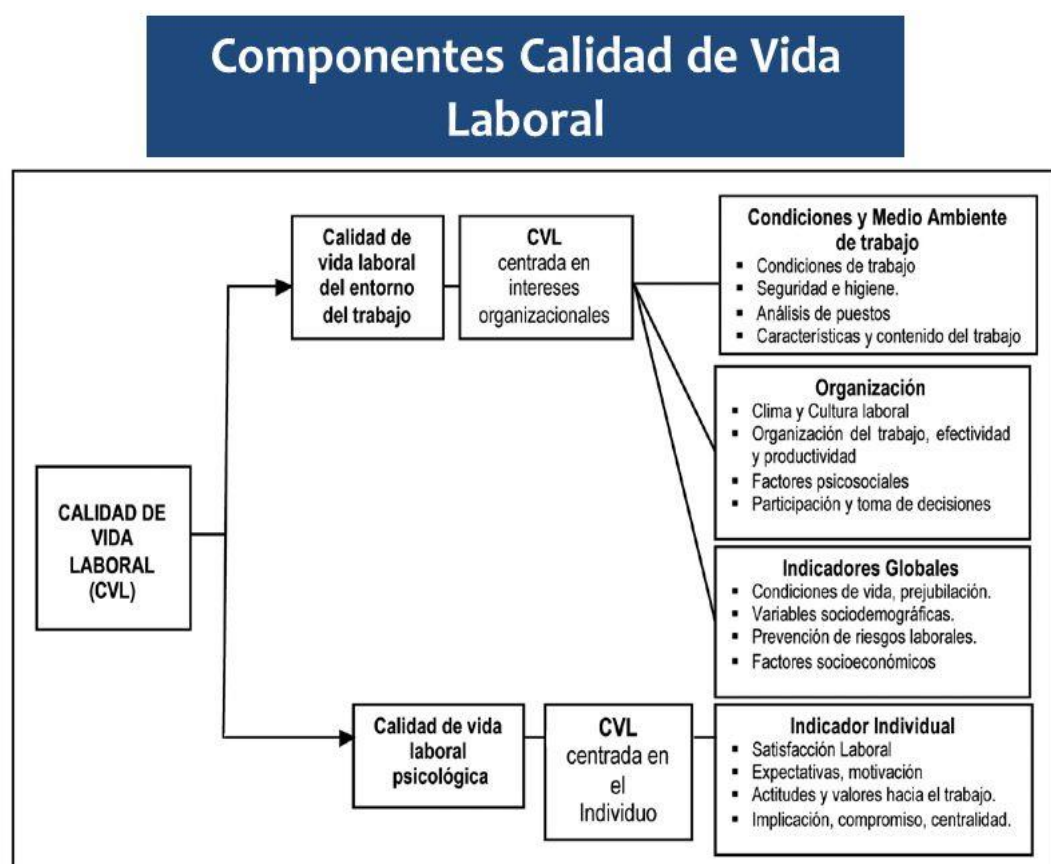
*Tecnología:* El desarrollo de la ciencia, posibilita la agilización de mayor tecnología y falta de capacitaciones sobre nuevos programas y sistemas.

*Relación interpersonal:* genera escasa calidad en la relación con el personal que labora en la institución, produciendo insatisfacción.

*Desarrollo del profesionalismo:* oportunidades de promoción, el acceso a la formación profesional y autonomía laboral motiva a los trabajadores a un mejor desempeño.

*Peculiaridades del puesto:* al existir una buena estructuración, el trabajador participa en las decisiones de la empresa, incrementando su seguridad, reduce el estrés, mejora la calidad de vida laboral.

*Factores extra organizacional:* el conflicto familiar afecta el desempeño (Rodríguez;2010)



### 3.2.6 Importancia de la Calidad de vida laboral

Es esencial que los trabajadores dedican gran parte de su existencia en espacio relacionados a su trabajo, donde puede integrarse con los compañeros de

trabajo, para ello es importante que la empresa le brinde un espacio adecuado en favor de las actividades que están relacionadas a sus responsabilidades, las cuales se les dan de acuerdo al perfil que se le ha contratado, esta retribución hace que los trabajadores se sientan satisfechos con el esfuerzo que realiza en su centro de labores, es por ello que se deben sentir de manera adecuada en favor de las actividades (Moreno y Ximenez; 2019).

Es importante por considerar: (a) satisfacción con el trabajo ello dependerá de la satisfacción de los colaboradores cuando desempeña sus funciones. (b), brindar espacios de crecimiento para los profesionales. (c), reconocimiento al esfuerzo realizado según las metas que se alcancen, en cuanto a las responsabilidades que se le asignaron. (d), cualidades de los espacios de trabajo deben estar acorde (Blanch et. al, 2020)

En primer lugar, es medular que los trabajadores deben satisfechos para que de esa manera puedan trabajar a favor a la empresa y a cambio las empresas deben contar con una línea de carrera para que les brinde la facilidad a los trabajadores que poder ascende y mantener una calidad de vida adecuada en favor de su satisfacción emocional en favor de su desempeño.

Cuando un trabajador recibe una retribución por parte de la empresa, muchas veces mejora sus actividades y su rendimiento dentro de la empresa, las cuales a la larga benefician a la empresa, las cuales son adecuadas en favor de los intereses de la empresa, estas ideas buscan que el trabajador se quede dentro de la empresa (Granados, 2011).

Quintana (2014) hace referencia a empresas deben cuidar los espacios donde los trabajadores se sientan satisfecho para que ellos puedan producir e incrementar factores relacionados con las utilidades que la empresa pueda que consideran para

el beneficio que las empresas puedan lograr en beneficio del incremento de las utilidades. Para lograr una mejora a nivel general y con ello se busca que todos puedan tener el crecimiento apropiado.

#### 4. Conclusiones

1. Concluyó que la salud relacionada con las ocupaciones desempeña un rol medular durante la pandemia, ya que cubre y protege a los trabajadores para que puedan prevenir las actividades dentro del trabajo. Existe una responsabilidad moral, por parte de las empresas para proteger a sus trabajadores, brindándoles espacios saludables de trabajo, las cuales se acentúan con la pandemia del COVID-19.

2. Se concluye que la pandemia a puesto en jaque a muchas empresas que operaban sin considerar la integridad de sus trabajadores y ha hecho que se adapten a estas nuevas formas de trabajando cuidando a sus recursos humanos en favor de su salud para que puedan trabajar de manera adecuada contribuyendo con la empresa y cumpliendo la producción de las empresas.

3. Se concluye que las condiciones laborales que se le brindan a los trabajadores no representan un compromiso serio por parte de las empresas. Se evidenció que las empresas por ahorrar dentro de los gastos únicamente cumplen con los requisitos mínimos de ley, por lo cual aún siguen viéndolo como un gasto, lo cual no es correcto. Y afecta de manera directa a los intereses de los trabajadores.

## **5. Aporte de la investigación**

Se diseñará una propuesta de acciones basadas en un plan donde se busca prevenir accidentes para cuidar el aspecto físico y psicológica del personal que labora en la entidad pública de Salud, mediante la reducción de riesgos relacionados con los social.

Se propone a las autoridades del Hospital Nacional, debe analizar esta situación para cuidar la integridad emocional y social de sus trabajadores si desean que estos sean más productivos en las atenciones que les brindan a los pacientes, aplicando el liderazgo y trabajar de manera directa con el capital humano para lograr la satisfacción de los trabajadores.

Se propone realizar los talleres que propicie un espacio de trabajo de los profesionales que trabajan, los cuales merecen horarios más flexibles, para que se sienta satisfecho en favor de los pacientes como eficiente, eficaz y de calidad.



## 6. Recomendaciones

1. Se recomienda programar capacitaciones a todo el personal en procedimientos y herramientas en salud ocupacional, para que determinen soluciones en tiempo real, para emplear una mejora en las definiciones y mantener una adecuada y acertada medidas preventivas y correctivas en sus áreas respectivas.

2. Se recomienda que las entidades tomen la importancia e implementen programas relacionados con la seguridad ocupacional para custodiar las necesidades del personal y lograr que se encuentren satisfechos a través de acciones que les brinden estabilidad y la posibilidad de crecer para lograr el compromiso de los trabajadores.

3. Se recomienda la aplicación de procesos de mejora de la salud relacionada al trabajo con la intención de reducir el estrés en los trabajadores y con ello mejorara el servicio de salud y lograr el crecimiento laboral de los trabajadores.

4. Se recomienda invertir en acciones que prevengan los accidentes dentro de las zonas de trabajo en los profesionales de la salud, ya que se encuentran en contacto directo con pacientes que son portadores de las enfermedades, las cuales ponen en riesgo la salud del trabajador.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, I. (2021). *Calidad de vida laboral y el desempeño de trabajadores en el servicio del Hospital Regional del Cusco–2020*. (Tesis posgrado) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57045>
- Arteaga, Y., Veliz, P., Hernández, S., Castro, N., Castro, L. y Borges, P. (2021). Caracterización de la atención a la salud ocupacional en el Policlínico Juan José Apolinaire Pennini. Cienfuegos. *MediSur [revista en Internet]*. 2021, 19(5), 814-826.
- Asfahi, R. C. (2007). *Seguridad Industrial y Salud*. México, México: Pearson Educación.
- Blanch R., J., Espuny T., M., Galán D., C., Martín A., A. (2020). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Editorial UOC.
- Campas, C. Q., Esquer, M. C., & Ornelas, S. A. (2021). Calidad de vida laboral del personal que labora en un hospital privado del sur de sonora1. *Revista Inclusiones*, 156-173.
- Cantú D, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México, D.F., México: Mc Graw-Hill
- Casado, C. (2015). *Entrenamiento emocional en el trabajo*. Madrid: ESIC
- Chamocho, C. (2015). *Seguridad e Higiene Industrial*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Chiavenato (2017). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Colombia, Bogotá: Editorial Mc Graw – Hill.

- Collado, S. (2008). *Prevención de riesgos laborales: Principios y marco normativo*.  
*Prevención de riesgos laborales: Principios y marco normativo*.8(1),91-117.  
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/9686/91.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortez, J. M. (2015). *Seguridad e higiene del trabajo: técnicas de prevención de riesgos laborales*. México: ALFAOMEGA
- Crosby, W (2012). *Calidad Total*. México. D.F. México: Pearson educación
- Dessler, G., y Varela, R. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- DIGESA. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima-Perú: PERUGRAF
- DS-005. (2012-TR). *Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Decreto Supremo n° 005-2012-TR
- Feigenbaum, T (2017). *Control Total de la Calidad en la Compañía* México. Editorial Continental. S.A.
- Galarza-Iglesias, A. M., Beltrán-Narváez, L. H., & Ordóñez-Hernández, C. A. (2021). Calidad de vida en el trabajo y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadoras del sector informal de la comuna 9 en Cali, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina*, 69(4).
- Gómez, M. A. (Julio-diciembre 2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá- Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151316944005>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, L. (2009). *Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO, Manual para su aplicación e interpretación*. México: Ediciones de la Noche.

- Granados, P. I. (2011): *Calidad de Vida Laboral, historia, dimensiones y beneficios*.  
Lima: *Revista IPSI. Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*.
- Grimaldi, J.V. y Simonds, R.H. (2009). *La seguridad industrial: su administración*.  
México, ALFAOMEGA Grupo Editor.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México: Mc  
Graw-Hill Interamericana.
- Henao, F. (2015). *Codificación en Salud ocupacional*. Bogotá, Colombia: ECOE  
Ediciones Ltda.
- Lema-Jiménez, F. L., Quevedo-Barros, M. R., Ochoa-Crespo, J. D., & Ormaza-  
Andrade, J. E. (2021). *Análisis de la estructura organizacional de seguridad y  
salud ocupacional, una revisión desde la legislación ecuatoriana*. Ecuador.  
Dominio de las Ciencias,
- Ley N°29783. (2011) *Ley de seguridad y salud en el trabajo*. Congreso de la  
República. Lima, Perú. 26 de julio del 2011. Recuperado de  
<https://www.mtc.gob.pe/>
- Loayza, N. y Zanabria, Y. (2022). *Condiciones de trabajo y calidad de vida del  
profesional de enfermería de pacientes oncológicos con COVID-19 en un  
hospital de Lima 2021*. [http://repositorio.unid.edu.pe/browse?rpp=20&sort\\_by=1&type=title&etal=-1&starts\\_with=B&order=ASC](http://repositorio.unid.edu.pe/browse?rpp=20&sort_by=1&type=title&etal=-1&starts_with=B&order=ASC)
- Maños F, Castillo M. (2011). *Modelo de calidad de vida aplicado a la atención  
residencial de personas con necesidades complejas de apoyo*. Madrid:  
IMSERSO.

- Marrero, A., Porben, S., Machín, E., Mancebo, G., Oliva, E., Naite, O. y Reyes, Z. (2022). Taxonomías NANDA, NOC, NIC: Proceso enfermero en salud ocupacional. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 23(2), 24-32.
- Maslow, A. (2013): *A Theory of Human Motivation*. New York: Martino Fine Books.
- Mejía. (2015). *Salud Ocupacional*. Recuperado de: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1689/1772>
- Miranda, F. (2015) *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Moreno, B. y Ximenez, C. (2019). *Evaluación de la calidad de vida*. En: Buela Casal, G. y Col. (eds). *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Siglo XXI.
- Moreno-Torres, L. (2021). Salud ocupacional en la era de COVID-19. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 59(2), 151-156.
- MTPE (2017) *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. CONSSAT. Perú
- Norma Internacional ISO 45001, (2018). *Sistemas de gestión ambiental - Versión en español*. Organismo Internacional de Normalización. Ginebra, Suiza .2018. Recuperado de <http://www.aenor.es/aenor/normas/>
- Organización Internacional Del Trabajo (2020). *Seguridad y salud en el trabajo*. OIT. Recuperado de: [https:// www.ilo.org/global/topics/safety-andhealth-at-work/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-andhealth-at-work/lang--es/index.htm).
- OIT (2017). *Sistema de trabajos por turno*. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/421/1/TL\\_Macalopu\\_Torres\\_Sandra\\_Ines.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/421/1/TL_Macalopu_Torres_Sandra_Ines.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo. (18 de abril de 2019). *Seguridad y Salud en el Centro del Futuro del Trabajo*. Suiza. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/Publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/Publication/wcms_686762.pdf)
- Palacios. (2016). *El Manual de Salud Ocupacional* - Lima. Recuperado de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)
- Palacios-Paz, A. (2022). Salud ocupacional en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19: Occupational health in the context of the health emergency by COVID-19. *Revista Médica de Trujillo*, 17(1), 005-006.
- Pretto, C., Winkelmann, E., Hildebrandt, L., Barbosa, D., Colet, C. y Stumm, E. (2020). Calidad de vida de pacientes renales crónicos en hemodiálisis y factores relacionados. *Revista Latino-americana de Enfermagem*
- Quintana, M., & Paravic, T. (2014). Calidad de vida en el trabajo del equipo de enfermería. *Revista Brasil Enfermería*, 2, 302-305.
- Rodríguez J. (2010) Calidad de vida laboral en profesionales de la salud [Internet]. *Revista de Calidad Asistencial*. 2010; 25(6): 318-320.
- Rodríguez-Jareño, M. (2021). Exámenes europeos. Unión Europea de Médicos Especialistas (UEMS) Sección de Medicina del Trabajo de la UEMS. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 300-303.
- Ruiz, M. R., y Choroco, C. H. (2019, 25 abril). *Realidad en Perú de la gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/gestion-seguridad-salud-trabajo.html>.

- Salazar, A. y Pérez, P. (2018). Condiciones de trabajo y salud ocupacional en trabajadores de una empresa ecuatoriana gestora de residuos. *Revista UNIANDES Episteme*, 5(3), 225-
- Shewhart, R (2014). *Calidad e interacción de dos dimensiones: Objetiva y subjetiva*. México. Editorial Pox.
- Soler, J., Moreno, Y. A. y García, J. (2020). La Salud Ocupacional y su respuesta histórica a las necesidades de salud de los trabajadores. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 14-29
- Tonon, E. (2010). *Satisfacción Profesional en equipo de la atención primaria, oportunidades de mejora equipos de gestión*, México, libros de gestión.
- Veenhoven, R. (2003). *Conceptos básico y concepción de la calidad de vida laboral*, Colombia, McGraw Hill
- Verdugo Alonso M.A., Gómez Sánchez L.E. & Arias Martínez B. (2009) *Evaluación de la calidad de vida en personas mayores. La Escala FUMAT*. Salamanca: Publicaciones del INICO.
- Zallas, L., Bustos, J., Quiroz, C., & Espinoza, E. (2021). *Salud ocupacional en estudiantes antes del COVID 19: Occupational health in students before COVID 19*
- Zamara, D., & Castro, V. (2021). Riesgos psicosociales y calidad de vida laboral en personal de salud. Hospital Básico N°. 11 Galápagos. Riobamba, 2021. Universidad Nacional de Chimborazo.