



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4346>

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

***Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la Universidad Nacional de Chimborazo***

***Routes and Protocols for Administrative and Service Personnel with Catastrophic Illnesses at the National University of Chimborazo***

***Percursos e Protocolos para o Pessoal Administrativo e de Serviço com Doenças Catastróficas da Universidade Nacional de Chimborazo***

María Belén Carvajal Ayala <sup>I</sup>

[maria.carvajal@unach.ec](mailto:maria.carvajal@unach.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-8162-6931>

Luis Gonzalo Erazo Salcedo <sup>II</sup>

[lerazo@unach.edu.ec](mailto:lerazo@unach.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-5952-0137>

**Correspondencia:** [maria.carvajal@unach.ec](mailto:maria.carvajal@unach.ec)

**\*Recibido:** 13 de marzo de 2025 **\*Aceptado:** 06 de abril de 2025 **\*Publicado:** 19 de abril de 2025

- I. Licenciada en Ciencias de la Educación Inicial. Maestrante en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.
- II. Magíster en Psicología Empresarial y Organizacional. Coordinador de Gestión de Bienestar Estudiantil y Universitario en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.

## Resumen

El objetivo de la presente investigación se enfoca en indagar información acerca de normativas y publicaciones sobre necesidades de personal con enfermedades catastróficas y a partir de ello poder elaborar una propuesta de rutas y protocolos para personal administrativo y de servicio. A pesar de la carencia con lo que respecta en normativa aplicable, se consideró las investigaciones relacionadas al tema presentado. Se planteó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo-explicativo, mediante una revisión sistemática de documentos normativos, legales, constitucionales y de investigaciones publicadas en revistas indexadas para llegar a una propuesta basada en la atención y necesidades de los individuos con enfermedades catastróficas. En los resultados más relevantes se obtuvo que la aplicación de rutas y protocolos específicos para el personal con enfermedades catastróficas es crucial para una gestión integral de las necesidades del personal. En conclusión, las rutas y protocolos propuestos responden a las demandas de los sujetos de estudio y a su vez son una herramienta imprescindible para el desarrollo profesional integral y acceso a los derechos del personal analizado.

**Palabras Claves:** Discapacidad; educación superior; enfermedades catastróficas; rutas y protocolos; salud.

## Abstract

The objective of this research focuses on investigating information about regulations and publications on the needs of personnel with catastrophic illnesses and, based on this, develop a proposal for pathways and protocols for administrative and service personnel. Despite the lack of applicable regulations, research related to the topic presented was considered. A descriptive-explanatory qualitative approach was proposed through a systematic review of regulatory, legal, constitutional documents, and research published in indexed journals to arrive at a proposal based on the care and needs of individuals with catastrophic illnesses. The most relevant results showed that the application of specific pathways and protocols for personnel with catastrophic illnesses is crucial for the comprehensive management of personnel needs. In conclusion, the proposed pathways and protocols respond to the demands of the study subjects and, in turn, are an essential tool for the comprehensive professional development and access to rights of the analyzed personnel.

**Keywords:** Disability; higher education; catastrophic illnesses; routes and protocols; health.

## Resumo

O objetivo desta investigação é reunir informações sobre regulamentos e publicações sobre as necessidades de pessoal para doenças catastróficas e, com base nisso, desenvolver uma proposta de guíões e protocolos para o pessoal administrativo e de serviço. Apesar da ausência de regulamentação aplicável, foram consideradas as pesquisas relacionadas com o tema apresentado. Adotou-se uma abordagem qualitativa descritivo-explicativa, utilizando uma revisão sistemática de documentos regulamentares, legais, constitucionais e de investigação publicada em revistas indexadas para chegar a uma proposta baseada nos cuidados e nas necessidades dos indivíduos com doenças catastróficas. Os resultados mais relevantes mostraram que a implementação de rotas e protocolos específicos para os colaboradores com doenças catastróficas é crucial para a gestão abrangente das necessidades da equipa. Em conclusão, os percursos e protocolos propostos respondem às exigências dos sujeitos do estudo e, ao mesmo tempo, constituem uma ferramenta essencial para o desenvolvimento profissional integral e o acesso aos direitos do pessoal analisado.

**Palavras-chave:** Inabilidade; ensino superior; doenças catastróficas; rotas e protocolos; saúde.

## Introducción

Las enfermedades catastróficas afectan a gran parte de la población a nivel mundial, debido a que son varias las afecciones catalogadas como terminales que conllevan una limitante en cierta medida en el quehacer diario de las personas que las padecen. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) alrededor del mundo 40 millones de personas necesitan de cuidados paliativos estos relacionados a la presencia de alguna enfermedad mortal o terminal. Por su parte, Mestanza (2020) con el apoyo de organismos como la Organización Mundial de la Salud, Organización internacional del trabajo (OIT) y Fondo de Población de las Naciones Unidas (OINFP, 2020), manifiesta la importancia del acceso al sector laboral de las personas con discapacidad y enfermedades catastróficas, a las cuales los estados miembros deben garantizar la inserción tanto a la educación como a la salud y la estabilidad laboral a fin de que no se vulneren los derechos de estos grupos prioritarios.

Además, a nivel regional se presenta como un problema latente en América Latina ya que forman parte de los índices con menor acceso a la salud según la OMS (2011). En países vecinos al nuestro, como es el caso del Perú, conforme a la ley N° 30012 de la Organización Internacional del trabajo

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

(2013) en su disposición complementaria, expone en el Artículo 1. El objetivo de la ley es otorgar el derecho del trabajador a gozar de permisos en caso de tener algún familiar con diagnóstico en estado grave o que haya sufrido un accidente que ponga en peligro su vida con la finalidad de asistirlo.

En el Ecuador, en el artículo 47 numeral 5 de las enfermedades catastróficas de la constitución de la República del Ecuador (2008) se menciona: “El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas” (p. 47).

En el caso de las instituciones de educación superior, la situación problemática recae en los escasos de rutas y protocolos de atención al personal con enfermedades catastróficas, lo que implica que las personas que laboran o estudian en dichas entidades y pertenecen a este grupo, tengan en ocasiones que suspender su tratamiento para poder cumplir con lo que establece cada institución.

Frente a este tema se han desarrollado trabajos que sirven como antecedente al presente estudio, tal es el caso de Salazar (2022) cuya indagación se hace referencia al proceso de estabilidad laboral en cuanto a la perspectiva de los derechos de las personas con enfermedades catastróficas. Así también, se tiene presente a la Ley Orgánica de Discapacidades propuesta por la Asamblea Nacional del Ecuador (2012) en su artículo 45, donde se resalta el derecho al trabajo de las personas con: discapacidades, deficiencias o condiciones incapacitantes, que en este caso se manifiesta como una ley la inserción laboral de las personas antes mencionadas, en las cuales se incluyen las enfermedades catastróficas.

Por otro lado, se ha considerado el trabajo realizado por Salazar (2022) al analizar el principio de estabilidad laboral de las personas con enfermedades catastróficas, expone la inactiva aplicación del principio de estabilidad laboral en el Ecuador lo que ha generado frecuentemente condiciones no favorables y que se traducen en la vulneración de sus derechos de las personas con enfermedades catastróficas.

En la Universidad Nacional de Chimborazo, se han promovido políticas y prácticas inclusivas desde diferentes unidades; existe información que permita identificar a la población vulnerable y se han establecido acercamientos con entidades gubernamentales que orienten al respecto del manejo a grupos de personas con enfermedades catastróficas. Sin embargo, aún no queda definido una ruta y un protocolo que atienda estos casos.

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

Por ello ante esta problemática resulta relevante plantear la siguiente pregunta de investigación ¿Qué rutas y protocolos de atención se puede implementar al personal administrativo y de servicios con enfermedades catastróficas en la Universidad Nacional de Chimborazo? Teniendo en cuenta lo mencionado en los párrafos anteriores y a fin de dar respuesta a la pregunta de investigación el propósito de esta investigación es indagar información acerca de normativas y publicaciones sobre necesidades de personal con enfermedades catastróficas y a partir de ello poder elaborar una propuesta de rutas y protocolos para personal administrativo y de servicio de la Universidad Nacional de Chimborazo.

A través del proceso analítico de la información recabada mediante la indagación bibliográfica y documental se ha conseguido recopilar información sobre las principales definiciones o significados de las variables de estudio, mismas que se detallan a continuación.

De acuerdo con el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2018) los tipos de discapacidad son “visual, auditiva, de lenguaje, física, intelectual, múltiple y psicosocial” (p. 2). Cada tipo de discapacidad responde a ciertas características en específico que se relacionan con la condición de las personas con dichas deficiencias. Entre ellas se observa la discapacidad física que engloba diferentes dolencias, en este caso el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2018) expresa que las diferentes limitaciones y restricciones funcionales de alteraciones neuromusculoesquelética o de órganos internos, que se traducen en limitaciones posturales, disminución del movimiento, etc. determina complejidad para el desarrollo de actividades diarias o del cuidado propio.

La discapacidad física de acuerdo a lo mencionado se asocia a la dificultad en la movilidad en cuanto al sistema motor, pero también con aquellas condiciones críticas que tienen que ver con las enfermedades terminales debido a su condición limitante de alguna manera en el desarrollo de actividades de la vida cotidiana.

Las enfermedades catastróficas, aquejan a gran parte de la población, su denominación implica gran amplitud y tipo de estas que se relacionan con la funciones vitales y básicas de la persona, según los autores Vargas y Barragán (2020) “El concepto de enfermedades catastróficas configura varias apreciaciones que implican diversos aspectos, tales como: lo clínico, lo económico y lo social” (p. 33).

El tema inclusivo en el país ha venido desarrollándose a partir de la aplicación de la Constitución de la República del Ecuador (2008) donde se reconocen los derechos de las personas con discapacidad.

## Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la Universidad Nacional de Chimborazo

---

En esta línea, se ha ido implementando normativas y reglamentos para el acceso a la inclusión, en su sección quita en cuanto al apartado de las personas con discapacidad se establece: “Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”.

Teniendo en consideración lo propuesto, el sector laboral es de los más excluyentes en cuanto a las personas con discapacidades y enfermedades críticas, terminales o catastróficas. Su premisa radica en el excesivo pago patronal o multa por mora que se percibe si los seguros por salud no se pagan a tiempo, infringiendo en cierta medida las leyes que dicta la constitución de la república del Ecuador. Al respecto los autores Aguilar et al. (2018) menciona: “La exclusión laboral sin lugar a duda es un problema que afecta directamente de forma más intensa a la población más vulnerable” (p. 175).

Se evidencia que las garantías y el alcance que se ha dado en cuanto a la inclusión laboral en estatutos está presente, de esta forma además se plantea como factores de la inclusión laboral a lo expuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades (2012) en el Artículo 47 de la inclusión laboral el empleador ya sea público o privado que tenga como mínimo 25 trabajadores tienen la obligación de contratar el 4% de personas con discapacidad permanentes y apropiadas a su condición.

En virtud de lo mencionado dentro de la educación superior es imprescindible la aplicación de garantías tales como: políticas, normativas, rutas y protocolos estratégicos que constituyan la base para la inclusión, no solo de los estudiantes sino además de los docentes y del personal que labora en la misma, con la finalidad de establecer una comunidad inclusiva de forma activa y que demuestre las acciones que se toman para consolidarlo.

### **Metodología**

La presente investigación detalla bajo el enfoque cualitativo, debido a la naturaleza del estudio, su relevancia conforme al proceso y la complejidad del fenómeno por medio de revisión documental y bibliográfica, Hernández y Mendoza (2018) quienes mencionan: “La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado” (p. 44). En esta perspectiva se pretende desarrollar desde el punto de vista cualitativo el análisis de documentos relacionados a

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

los procesos de inclusión para personas con enfermedades catastróficas que se han desarrollado en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Por su nivel de profundidad será de tipo descriptiva explicativa, que empleó un estudio sistemático de la literatura, bibliográfico y documental de los documentos relacionados con la situación problemática. De modo que la investigación recopila información que sirve de sustento para la elaboración de las rutas y protocolos que conlleven a la ejecución de la propuesta y de tal manera generar cambios en el fenómeno de estudio.

Se trabajó con una población y muestra de 8 participantes correspondientes al personal administrativo, cabe mencionar que no existió población correspondiente al personal de servicio que haya declarado que tienen alguna enfermedad catastrófica. Se llevó a cabo un muestreo de casos homogéneos de acuerdo con lo que menciona Quintana (2006a) “se busca describir algún subgrupo en profundidad” (p. 58), este subgrupo de acuerdo con lo mencionado debe poseer alguna experiencia en común.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de entrevista semi-estructurada tomando como instrumento a la guía de preguntas que de acuerdo con Hernández et al. (2014) “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403).

Se empleó un análisis documental de diferente reglamentos, leyes y códigos, planteados tanto en la comunidad educativa como a nivel nacional como sustento legal. Según Quintana (2006b) “constituye el punto de entrada a la investigación e, incluso en muchas ocasiones, es el origen del tema o problema de investigación” (p. 65). Para ello se seleccionaron tesis y artículos científicos de posgrado y doctorado, así como a la Constitución de la república del Ecuador, reglamentos, normativas y códigos conforme a la ley.

Para el análisis e interpretación de la información recopilada se analizarán las respuestas otorgadas por los sujetos de estudio por medio de aplicación de la entrevista. Por otro lado, se siguieron las fases para analizar los datos de campo de acuerdo a lo redactado por Arreaga et al., (2018) se procedió a seguir las siguientes etapas:

La primera etapa tuvo como objetivo analizar, registrar y sintetizar la información recopilada de diferentes fuentes bibliográficas de los cuales se analizaron 40 documentos entre ellos artículos científicos, tesis de grado, posgrado y documentos legales. se empleó una búsqueda sistemática en

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

diferentes bases de datos científicas y revistas indexadas. En la segunda etapa con base en los resultados de la investigación, se llevó a cabo la aplicación de entrevistas al personal administrativo y de servicio a con enfermedades catastróficas, sujetos a la Ley orgánica de servicio público LOSEP y código del trabajo respectivamente.

En la tercera etapa con base en los resultados de la investigación, así como la entrevista aplicada, se procedió a elaborar la ruta y protocolo para la atención al personal administrativo y de servicio con enfermedades catastróficas, con la finalidad de que la Universidad cuente con una guía clara y concisa sobre las rutas y protocolos a seguir frente a situaciones emergentes que permitan la inclusión efectiva en la institución.

### **Resultados**

Los resultados que se exponen se establecen de acuerdo a las etapas de proceso investigativo. En la etapa 1 se llevó a cabo el análisis de la indagación sistemática de la información bibliográfica. Los resultados de la investigación bibliográfica que se expresan en la tabla 1 en función de la variable independiente demuestran que tanto los autores Olaya (2020) y Prado (2022) concuerdan la importancia de las rutas y protocolos en las instituciones, esto independientemente de la problemática ya que la finalidad de los mismo es tratar de sensibilizar sobre temas sociales, de salud, entre otros, que pueden ocurrir en diferentes contextos ante lo cual es necesario tener un plan que permita la sensibilización de equipo en general para contribuir a un ambiente laboral, estudiantil u otro inclusivo y empático.

Por su parte De la Rosa y Ramírez (2021) mencionan que con base en el cumplimiento de los requisitos legales conforme a la implementación de rutas y protocolos mejoró los conocimientos en cuanto a salud y seguridad en la persona, esto concuerda con lo mencionado por Sotelo et al. (2023) que se pretende evitar las molestias de una aplicación incorrecta de rutas y protocolos útiles para este grupo de personas con dicha dificultad en su salud.

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

**Tabla 1**

*Hallazgos sobre rutas y protocolos para personas con enfermedades catastróficas*

<b>Autor y año</b>	<b>Hallazgos</b>
Olaya (2020)	Las rutas y protocolos son imprescindibles en las instituciones por lo que están deben comprometerse a su creación, ya que abarcan temas trascendentales y sensibles como el acoso sexual. en dónde el personal se sienta capacitado y cuente con espacios que fortalezcan sus conocimientos sobre lo cómo actuar ante estas situaciones, en un ambiente seguro, saludable y que promueva una cultura de rechazo y sanción contra toda forma de violencia.
De La Rosa y Ramírez (2021)	La aplicación de procedimientos para la gestión de riesgos teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales demostró un aumento en los conocimientos del personal en cuanto a salud y seguridad, esto atendiendo a los protocolos y rutas de seguridad para la prevención de riesgos.
Prado et al (2022)	Se establece la importancia de intervenir mediante diferentes rutas para la atención integral a la convivencia escolar, teniendo en cuenta la intervención del trabajo social en el campo de la convivencia, humanizar la corresponsabilidad del estado y de las personas bajo una visión ético-política para construir un sentido de pertenencia y del mismo modo el reconocimiento a los procesos de intervención, puntos que siguen una guía estructurada para atender a la población de estudio.
Sotelo et al. (2023)	Los líderes entrevistados en la investigación mencionan que la implementación de las rutas integrales de atención en salud señala limitaciones en cuanto a la estructura de

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

origen en el ámbito normativo, operativo y estratégico que permita la aplicación de las rutas generando sensaciones de molestia e impotencia en cuanto a las dificultades de implementación.

---

La Tabla 2 indica los resultados que se obtuvieron en el análisis documental en torno a la variable dependiente en la que los autores Salazar y Reyes (2021) destacan las dificultades y vacíos legales existente, que impide que las personas en condición de vulnerabilidad desconozcan de las normativas que se han efectuado para garantizar el acceso a la salud y educación especializada, ya que dichas normativas no han sido aplicadas en la realidad. De este modo los autores Hernández et al (2023) en sus hallazgos concuerdan con lo mencionado debido a que se detalla la inexistencia de una normativa específica para personas con enfermedades catastróficas en el ámbito laboral y les permitan acceder a sus derechos sin recurrir a instancias legales.

Así también los autores Orozco y Castiblanco (2015) mencionan la importancia de brindar una educación sanitaria generar ambientes sanos y políticas de salud pública, lo que se relaciona con lo expuesto por Álvarez (2022) quien destaca en sus hallazgos la importancia de gestionar garantías sanitarias y seguridad laboral integral para los trabajadores con enfermedades catastróficas evitando de este modo el deterioro de la salud mental ligada a su condición.

## Tabla 2

*Hallazgos sobre personal administrativo y de servicio con enfermedades catastróficas*

<b>Autor y año</b>	<b>Hallazgos</b>
Orozco y Castiblanco (2015)	Es crucial que el paciente o la persona con enfermedades catastróficas no transmisibles asuma un rol activo, a fin de evitar la aparición de otras complicaciones, para dinamizar la restauración de su salud y el empoderamiento de su condición que le permitan detener al máximo el deterioro y mejorar su calidad de vida, por lo que es importante generar

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

	<p>hábitos saludables y un ambiente sano brindar educación sanitaria y generar políticas de salud pública.</p>
Salazar y Reyes (2021)	<p>Los vacíos legales persistentes durante años han ocasionado que varias personas no tengan acceso a educación especializada acorde a sus necesidades y del mismo modo acceso al sistema de salud, esto pese al desarrollo de normativas que se han quedado en el papel. Esto debido a la baja remuneración, desconocimiento de las normativas, inestabilidad laboral y la reducción de inversión en salud y educación pública.</p>
Álvarez (2022)	<p>Las incidencias de salud mental se deben regularmente a la intranquilidad nerviosismo, etc. que son más evidentes en los empleados y trabajadores con presencia de alguna discapacidad o enfermedad catastrófica, garantizar una gestión de salud y seguridad laboral integral.</p>
Hernández et al (2023)	<p>Las enfermedades catastróficas tienen un impacto profundo en la vida de las personas, tanto familiar como económica y social, lo que realza la importancia de políticas y apoyo continuo en cuanto a estos impactos. Esto considerando la aplicación e implementación de políticas que garanticen el trabajo para personas con enfermedades catastróficas. Entre ellas están la adaptación del entorno laboral para permitirle continúe de manera efectiva con su trabajo. Cabe mencionar que no existe una normativa específica para personas con estas condiciones lo que resulta frustrante, ya que</p>

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

para adquirir dichos derechos deben acudir a  
instancias legales.

---

En la etapa 2 diagnóstico se obtuvieron los siguientes datos mediante la entrevista aplicada al personal administrativo y de servicio sujetos a la LOSEP y Código de trabajo respectivamente, que hayan declarado tener alguna enfermedad catastrófica:

En lo más relevante conforme a la dimensión de seguridad y salud ocupacional, se encontró que el 75% de la muestra aplicada, refiere a que no se han efectuado capacitaciones a sus colegas sobre cómo actuar frente a una situación emergente relacionada con su estado de salud. Por otro lado, el 62,5% menciona que no cuenta con un sistema para reportar y manejar incidentes o situaciones de riesgo específicas para su condición en la universidad.

En cuanto al clima laboral, un 50% menciona que frecuentemente han observado esfuerzos por parte de la Institución para promover un ambiente inclusivo y de apoyo en el tema sanitario, mientras que el 37,5% expresa que desconoce o nunca ha observado tales esfuerzos en la institución.

De acuerdo a los medios y el manejo de la comunicación institucional, el 62,5% expone que, no ha recibido información clara sobre sus derechos laborales como persona con una enfermedad catastrófica, y el 37,5% si la ha recibido. Del mismo modo, los participantes hacen alusión en un 62,5% que nunca han recibido actualizaciones regulares sobre políticas o recursos disponibles para empleados con condiciones de salud como la suya, el 37,5% expresa que si ha recibido actualizaciones.

Por último, considerando la dimensión de flexibilidad laboral, el 87,5 % expresa que ocasionalmente existe disponibilidad para tomar descansos adicionales durante la jornada laboral si los necesita, y el 12,5% restante menciona que nunca ha existido esta flexibilidad.

Mediante la entrevista realizada al personal administrativo y de servicio de la Universidad Nacional de Chimborazo, el resultado conforme a las políticas de flexibilidad laboral específicas para personas con enfermedades catastróficas que tiene la institución; los empleados hacen alusión en un 62,5% (5 personas) a que desconocen de las políticas implementadas en la universidad. El 25% menciona como política: *El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de la incorporación inclusiva.*

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

Para la etapa 3 conforme a la información recabada del análisis bibliográfico de la indagación documental de la literatura científica, así como a través de las respuestas obtenidas mediante la aplicación de la entrevista aplicada al personal administrativo y de servicio de la Universidad Nacional de Chimborazo.

A continuación, en la Figura 1, se detallan los aspectos más relevantes en la ruta y protocolo propuesto:

1. Sensibilización. Acercamiento a la comunidad universitaria mediante la concientización.
2. Detección: El jefe de área deberá detectar las situaciones de emergentes del personal con enfermedades catastróficas.
3. Derivación interna: El jefe directo deriva a bienestar universitario y se procede a realizar los chequeos pertinentes en el área de enfermería.
4. Análisis de Caso y su necesidad específica: Se realiza una entrevista con el trabajador (paciente) para conocer sus necesidades en el entorno laboral y los requerimientos respectivos a su condición de salud.
5. Capacitaciones internas: Se procede a realizar capacitaciones continuas con la comunidad universitaria.
6. Seguimiento: Bienestar Universitario se encarga de constatar el cumplimiento de las capacitaciones, aplicación de la ruta por medio de la conformación de comisiones.

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

**Figura 1**

*Propuesta Rutas y Protocolos de Atención al Personal Administrativo y de Servicio con enfermedades catastróficas*



**Discusión**

En el análisis de la indagación documental y bibliográfica concerniente a las rutas y protocolos en el personal administrativo y de servicio con enfermedades catastróficas, se evidenció que las propuestas de rutas y protocolos en la educación superior son escasas, sin embargo, la recolección de datos propios mediante la entrevista a los sujetos de estudio se consignó la importancia de la implementación de las mismas. Lo que coincide con lo expuesto por De La Rosa y Ramírez (2021) que resaltando sus hallazgos hacen énfasis en la importancia de la implementación de rutas para la prevención de riesgos laborales y como estas influyen positivamente en el nivel de conocimientos de los empleados en cuanto a salud y seguridad.

## Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la Universidad Nacional de Chimborazo

---

Por otro lado, los autores Salazar y Reyes (2021) y Hernández et al (2023) concuerdan en la existencia de vacíos legales, así como la carencia o desconocimiento de normativas de trabajo específicas para personas con enfermedades catastróficas, lo que incurre en las limitaciones de acceso a sus derechos; esta postura se relaciona con lo mencionado por los sujetos de estudio mediante la entrevista efectuada en la Universidad Nacional de Chimborazo.

En los hallazgos encontrados en la entrevista aplicada al personal administrativo y de servicio referente a actualizaciones regulares sobre políticas o recursos disponibles para empleados con condiciones de salud adjudicadas a alguna enfermedad catastrófica, la mayor parte de los entrevistados mencionaron que no han recibido estas actualizaciones, lo que se correlaciona con los hallazgos determinados por Prado et al (2022) en donde se alude la importancia de corresponsabilidad del estado y la sociedad en la intervención mediante rutas para la atención integral.

### **Conclusiones**

El proceso de indagación documental de la literatura científica en torno a las variables del estudio ha demostrado ser escaso, sin embargo, con los documentos analizados así como las leyes, reglamentos, políticas y normativas que se pudieron localizar se ha podido establecer la importancia, necesidad y obligatoriedad que tienen las instituciones en función de la implementación de rutas, protocolos y políticas de inclusión ante cualquier situación, ya sean estas: discapacidades, enfermedades catastróficas, condición de vulnerabilidad entre otras.

Esta investigación resulta relevante debido a que demuestra la falta de aplicación de rutas y protocolos en los campus universitarios que atiendan a las necesidades del personal administrativo y de servicio con enfermedades catastróficas, dando un indicio que sirve de fundamento para estudios posteriores referentes al tema, y a su vez brinda una propuesta de ruta y protocolo específica de atención al personal administrativo y de servicio teniendo en cuenta las necesidades que se pudieron evidenciar en el proceso de entrevista.

Se obtuvo una visión más cercana a la realidad en la que se consiguió evidenciar las dificultades y barreras con las que, en este caso el personal administrativo y de servicio se encuentra en torno a su desarrollo laboral, entre ellas está: el desconocimiento de sus derechos, de políticas de flexibilidad laboral y en algunos casos la comunicación limitante con su jefe directo o con sus superiores, para que estos tomen en cuenta las necesidades, dificultades y demandas del personal con enfermedades

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

catastróficas. Así además es evidente la falta de capacitaciones constantes a todo el quehacer universitario sobre las necesidades, derechos y obligaciones que se tienen dentro de la institución conforme a los códigos, reglamentos y normativas vigentes a favor de las garantías laborales para empleados con alguna de estas condiciones de salud.

Es fundamental que se sigan desarrollando investigaciones que prioricen el diseño e implementación de rutas y protocolos de atención al personal con enfermedades catastróficas tanto dentro de la educación superior, como en diferentes funciones laborales, que impulsen la participación de toda la comunidad en actividades de fortalecimiento de garantías de acceso a los derechos laborales.

En conclusión, por medio del análisis documental, bibliográfico y la recolección de datos cualitativos mediante el instrumento de recolección de datos se pudo cumplir con el objetivo planteado, con el diseño de la propuesta de rutas y protocolos de atención al personal administrativo y de servicio con enfermedades catastróficas, teniendo en cuenta lo que ha servido en contextos similares y a su vez las necesidades, requerimientos y vacíos que se observan en la población estudiada. Lo que a través de un proceso analítico y sintético se pudo evidenciar la importancia de contar con rutas específicas que se acoplen a las necesidades de las personas con enfermedades catastróficas.

## Referencias

- Aguilar, P., Arredondo, F., & Vázquez, J. (2018). Inclusión laboral, paz y sostenibilidad. *Metheados. Revista de Ciencias Sociales*, 6(2), 174–189. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6637792>
- Alvarez, G. (2022). Riesgos Laborales En Salud Mental En El Personal De La Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Por La Pandemia De Covid-19. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 2022(18), 50–64. <https://doi.org/10.37135/chk.002.18.03>
- Arreaga, C., Quezada, C., & Tinoco, W. (2018). La implementación y gestión de los procesos de investigación social cualitativos. In C. Escudero & L. Cortéz (Eds.), *Redes 2017 (UTMACH Ges)*. Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. <https://lc.cx/ujr4KB>
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*, 40, 169–175. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Congreso de la República del Perú. (2013). DIRECTOS QUE SE ENCUENTRAN CON ENFERMEDAD EN ESTADO GRAVE O TERMINAL O (Congreso d). Presidencia del congreso. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B9A3E6E97F1616C505257EF400031451/\\$FILE/30012.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B9A3E6E97F1616C505257EF400031451/$FILE/30012.pdf)
- Constitución de la república, Pub. L. No. 449, 1 (2008). [https://www.discapacidadesecuador.org/images/stories/File/Constituci%F3n del Ecuador.pdf](https://www.discapacidadesecuador.org/images/stories/File/Constituci%F3n%20del%20Ecuador.pdf)
- Constitucion del Ecuador (análisis), Pub. L. No. 449, Constitución 1 (2008). <https://lc.cx/q8-xPu>
- De la Rosa, T., & Ramírez, A. (2021). Procedimiento de Gestión de Riesgos Laborales para una Microempresa Constructora. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 55–67. <https://doi.org/10.62452/5f3jag73>
- Hernández, N., Andrade, A., & Leyva, Maikel. (2023). Medidas cautelares para proteger el derecho laboral de personas con enfermedades catastróficas, terminales y raras en Ecuador. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantativa, cualitativa y mixta. In S. A. de C. V McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGRAW-HILL). Edamsa Impresiones,

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). In INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), Mc Graw Hill (McGRAW-HILL).  
McGRAW-HILL. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta- edicion.compressed.pdf>
- Ley Orgánica de Discapacidades, Pub. L. No. 796, 726 Registro oficial 1 (2012).  
<https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- Mestanza, M. (2020). ¿Cómo facilitar la inserción laboral de las personas con discapacidad desde el gobierno local? In R. V. (Oficina de la O. para los P. A. C.O. (Fondo de P. de las N. U. en Perú) (Ed.), Caja de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad (7th ed.). Alianza de las
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). Manual de Calificación de la Discapacidad. In Dirección Nacional de Normatización, Ministerio de Salud Pública (Dirección). salud.gob.ec.  
<https://lc.cx/Awpkhe>
- Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UNPRPD). El.  
<https://lc.cx/DkQi41>
- Olaya, A. (2020). Rutas contra el silencio: análisis de los mecanismos para el manejo y prevención del acoso sexual al interior de la Universidad de Antioquia (Colombia). El Ágora USB, 20(1), 142–156. <https://doi.org/10.21500/16578031.4137>
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Informe Mundial La Discapacidad.  
<https://www.oas.org/es/sedi/ddse/paginas/documentos/discapacidad/DESTACA-DOS/ResumenInformeMundial.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Cuidados Paliativos. In Cuidados paliativos.  
<https://www.who.int/health-topics/palliative-care>
- Orozco, Á., & Castiblanco, L. (2015). Factores Psicosociales e Intervención Psicológica en Enfermedades Crónicas no Transmisibles. Revista Colombiana de Psicología, 24(1), 203–217. <https://doi.org/10.15446/rcp.v24n1.42949>
- Prado, L., López, L., & Gutierrez, A. (2022). Construcción de rutas de atención integral a la convivencia escolar en Cali, Colombia: sistematización de la experiencia. Prospectiva, 2022, 279–303. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i33.11404.e-ISSN>

Rutas y Protocolos para Personal Administrativo y de Servicios con Enfermedades Catastróficas en la  
Universidad Nacional de Chimborazo

---

- Quintana, A. (2006a). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. In W. Quintana, A. y Montgomery (Ed.), Metodología de la investigación (pp. 48–83). Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: UNMSM. <https://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>
- Quintana, A. (2006b). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. In W. Quintana, A. y Montgomery (Ed.), Metodología de la investigación (pp. 48–83). Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: UNMSM.
- S.A. de C.V. Printed by Edamsa Impresiones, S.A. de C. V. <https://lc.cx/CuEUH3>
- Salazar, L., & Reyes, C. (2021). Tensión entre derechos en enfermedades catastróficas [Universidad Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9314/1/T3522-MDHAL-Salazar-Tension.pdf>
- Salazar, N. (2022). El principio de estabilidad laboral como derecho constitucional de las personas con enfermedades catastróficas en Ecuador. Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas, ISSN-e 2306-2495, Vol. 15, No. 3, 2022 (Ejemplar Dedicado a: Marzo), Págs. 93-107, 15(3), 93–107. <https://lc.cx/0AMFXF>
- Sotelo, J., Ramos, O. A., & Galarza, A. M. (2023). Experiencias en implementación de rutas integrales de atención en salud en Cauca. Un estudio cualitativo. Salud UIS, 55(1). <https://doi.org/10.18273/saluduis.55.e:23053>
- Vargas, J., & Barragán, J. (2020). La Vulneración De Los Derechos De Las Personas Con Enfermedades Catastróficas Y Su Dificultad Al Acceso a La Atención Integral En El Sistema De Salud Pública [Universidad de Cuenca]. In Repo.Uta.Edu.Ec. <https://lc.cx/vUskwh>.