



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de Magíster en:
Gestión del Talento Humano

Tema de Tesis:

**Riesgos laborales en época de pandemia como factores predictores en el
servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de
Guayaquil**

Autor:

Ing. Joselyne Silva Morán

Director de Tesis:

Ing. Karina Muñoz Loor, MSC.

Marzo 2022

Guayaquil – Ecuador

Facultad de Posgrado e Investigación

Declaración de responsabilidad

Yo, Joselyne Denisse Silva Moran

DECLARO QUE

El Trabajo de Tesis **Riesgos laborales en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil**, en opción al Título de Magister en Talento Humano, 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 Tesis referido.

LA AUTORA

Joselyne Denisse Silva Moran

C.I. 0931468219

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a quien hizo que todo esto fuera posible, Dios.

A mis padres por su apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos.

A mi esposo por estar siempre orgulloso de mi y apoyarme en todo momento.

A mis futuros hijos, para que se sientan orgullosos de su mamá y sepan que todo lo que uno se proponga, con mucho esfuerzo dedicación y Fe lo puede lograr.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia, y mi esposo, por su amor infinito y guía incondicional.

A la miss Karina quien fue una guía muy importante en todo este proceso de titulación.

A todos quienes confiaron en mí, me dieron una palabra de aliento y me ayudan cada día a cumplir mis metas.

RESUMEN

El presente trabajo corresponde al estudio de los riesgos laborales, considerando como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de ¿Analizar cómo afecta la pandemia covid-19 en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil?, por ende, el trabajo se sustentan en base a metodologías de diseño no experimental, investigación correlacional, alcance descriptivo, enfoque introspectivista-vivenciales, método deductivo – cualitativo. El proceso favoreció a la identificación de los riesgos laborales en pandemia covid-19 en el servicio al cliente en una empresa de Retail, donde se determinó mayor porcentaje de participación en quienes tienen lesiones debido al exceso de carga en la mercadería, seguido del estrés que afecta el desempeño, rendimiento y productividad laboral, además de heridas, ansiedad y accidentes de tipo grave. Asimismo, se definió que el principal factor predictor en el servicio de atención al cliente es el riesgo de tipo biológico, producidos por microorganismos, segmento al cual pertenece el covid-19, que aumenta el riesgo del personal de presentar una afección o enfermedad. Finalmente se comprobó que la pandemia a afectado el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail debido a las nuevas medidas internas que se han tomado, como el corte de comunicación con el cliente a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, y la atención ya no es personalizada y esto ha llevado a disminuir las ventas, que aumente la competitividad en el mercado y dejando poco satisfechos al personal el servicio que brinda. En cuanto a sus efectos positivos se ha presentado nuevos clientes potenciales que se suman a la cartera.

Palabras Clave: Riesgos laborales, pandemia, covid-19, atención al cliente.

ABSTRACT

The present work corresponds to the study of occupational risks, considering the possibility that a worker suffers a certain damage derived from work, in times of pandemic as predictors in customer service in a retail company in the city of Guayaquil, with the objective of analyzing how the pandemic covid-19 affects customer service in a retail company in the city of Guayaquil? Therefore, the work is based on non-experimental design methodologies, correlational research, descriptive scope, introspectivist-experiential approach, deductive-qualitative method. The process favored the identification of occupational risks in pandemic covid-19 in customer service in a retail company, where a higher percentage of participation was determined in those who have injuries due to excessive load on the merchandise, followed by stress that affects performance, performance and work productivity, in addition to injuries, anxiety and serious accidents. Likewise, it was defined that the main predictor factor in customer service is the biological risk, produced by microorganisms, a segment to which covid-19 belongs, which increases the risk of the personnel to present a disease or illness. Finally, it was verified that the pandemic has affected the customer service in a retail company due to the new internal measures that have been taken, such as the cut of communication with the client in order to comply with the biosecurity measures and social distancing, so that the attention is no longer personalized and this has led to decrease sales, increasing the competitiveness in the market and leaving the staff dissatisfied with the service provided. As for its positive effects, new potential clients have been added to the portfolio.

Key words: Occupational risks, pandemic, covid-19, customer service.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	3
1.1. Antecedentes de la investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema	4
1.2.1. Formulación del problema de investigación	5
1.2.2. Sistematización del problema de investigación.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.5. Marco de referencia de la investigación	7
1.5.1. Covid-19 y riesgos laborales.....	7
1.5.2. Exposición ocupacional al SARS-CoV-2.....	15
1.5.3. Evaluación de riesgos laborales para el SARS-CoV-2	16
1.5.4. Jerarquía de controles de peligros para prevenir infecciones ocupacionales.....	18
1.5.5. Carga de trabajo, tiempo de trabajo y organización del trabajo.	20
1.5.6. Salud Mental y apoyo psicosocial	21
1.5.7. Servicio de atención al cliente en empresa de Retail	25
1.5.8. Marco conceptual (Glosario de términos).....	30
2. CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	32
2.1.1. Diseño de Investigación	32
2.1.2. Alcance de la Investigación	32
2.1.3. Enfoque de la Investigación	33
2.2. Métodos de investigación.....	33
2.3. Unidad de Análisis, población y muestra.....	34
2.4. Variables de investigación.....	35
2.5. Fuentes y técnicas para la recolección de información.....	38
2.5.1. Fuentes de Información	38
2.5.2. Técnicas de recolección de la información.....	38
2.6. Tratamiento de la Información.....	38
3. CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
3.1. Análisis de la situación actual.....	39

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas.....	39
3.2.1. Análisis Comparativo	39
3.2.2. Evolución	41
3.2.3. Tendencias y perspectivas	41
3.3. Presentación de resultados y discusión	42
3.3.1. Presentación de resultados	42
3.3.2. Resultados de la entrevista	51
3.3.3. Discusión	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	37
Tabla 2. Género	42
Tabla 3. Edad.....	43
Tabla 4: Tiempo laborado en la empresa.....	44
Tabla 5: Trabajo en situación de aislamiento.....	44
Tabla 6. En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos	45
Tabla 7: El diseño del puesto actual dificulta una postura de trabajo cómoda.	45
Tabla 8. Tiene suficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral	46
Tabla 9: Manipulación de productos peligrosos	47
Tabla 10: Manipulación de cargas	47
Tabla 11: Riesgos laborales presentados en época de pandemia.....	48
Tabla 12: Relación con clientes en época de pandemia.....	49
Tabla 13: Clientes potenciales en época de pandemia.....	49
Tabla 14: Nivel de ventas en época de pandemia	50
Tabla 15: Resultados encuesta.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Comparación frente a ingresos de otras empresas del sector	40
Figura 2. Comparación frente a número de empleados de otras empresas del sector	40
Figura 3. Ventas de la empresa Retail	41
Figura 4: Género	42
Figura 5. Edad.....	43
Figura 6: Tiempo laborado en la empresa	44
Figura 7: Trabajo en situación de aislamiento.....	44
Figura 8: En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos	45
Figura 9: Dificultades en posturas de trabajo	46
Figura 10: Iluminación puestos de trabajo	46
Figura 11: Manipulación de productos peligrosos	47
Figura 12: Manipulación de cargas	48
Figura 13: Riesgos laborales presentados en época de pandemia.....	48
Figura 14: Relación con clientes en época de pandemia.....	49
Figura 15: Clientes potenciales en época de pandemia.....	50
Figura 16: Nivel de ventas en época de pandemia	50

INTRODUCCIÓN

El problema de salud pública de las enfermedades profesionales es un riesgo potencial para la salud de las personas expuestas a un entorno insalubre. Se describe el riesgo o enfermedad ocupacional como una condición que surge de la exposición a un agente físico, químico o biológico en un lugar de trabajo que afecta los mecanismos fisiológicos normales y daña la salud del trabajador.

Riesgo laboral es cualquier material, proceso, actividad o situación que pueda resultar en accidentes o enfermedades en el lugar de trabajo. Las enfermedades profesionales se desarrollan después de una exposición prolongada a peligros ergonómicos, bacterias y virus que causan enfermedades, productos químicos o polvo durante un período de tiempo debido a condiciones insalubres y antihigiénicas en el lugar de trabajo (Couso, 2016)

La prevención de riesgos laborales se puede definir como el conjunto de actividades y medidas a llevar a cabo dentro de la empresa, con el fin de quitar o disminuir las posibilidades de que cualquiera de los trabajadores pueda sufrir algún tipo de daño trabajando. Estos daños pueden ser tanto accidentes y lesiones como enfermedades o patologías derivadas del desempeño de las actividades. (Ruíz, 2017)

Según Díaz (2018) los riesgos pueden ser de varios tipos, como fisicoquímico que involucra, elementos, sustancias y fuentes de calor que podrían bajo ciertas condiciones provocar incendios explosiones. Riesgo químico, se relaciona con sustancias que cuando entran en contacto con el trabajador pueden provocar lesiones intoxicación o quemaduras. Riesgo psicosocial está vinculados con los hábitos dentro de la organización que pueden impactar en la salud del empleado y el rendimiento de su trabajo. Asimismo, el riesgo ergonómico se presenta cuando el mobiliario de la empresa no se adecua correctamente a la fisionomía humana generalmente, causa sobreesfuerzo en el empleado, posturas y movimientos inadecuados, así como lesiones musculares y finalmente el riesgo físico que es producido cuando el ruido, la iluminación, la radiación o las temperaturas son elevadas, la alta vibración podría deteriorar los tejidos y órganos del cuerpo. Por otro lado, Rubio (2017) considera como tipología al

riesgo biológico que se vincula con los agentes orgánicos animados o inanimados, bacterias que viven en ambientes laborales cerrados calientes y húmedos y que pueden generar enfermedades.

Un accidente de trabajo es un acontecimiento súbito y violento, durante el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo. Las enfermedades profesionales se producen como consecuencia directa de la actividad laboral y se desarrollan en forma progresiva, los accidentes laborales como las enfermedades profesionales producen un daño en la salud del trabajador y generan una incapacidad laboral o incluso la muerte. (Cortés, 2018)

Según el Ministerio de Trabajo (2021) ocurre por causas concretas que se pueden investigar y corregir, es posible prevenir evaluar riesgos y disponer medidas, en Ecuador, la institución pública asesora a las empresas sobre medidas para eliminar riesgos, para que se encargue de brindar lo necesario para el trabajador, además en este tiempo de pandemia, el Ministerio de Trabajo en conjunto con el Ministerio de Salud, plantean la prioridad de velar sobre los accidentes laborales por el coronavirus.

De esta forma el propósito es analizar cómo afecta la pandemia covid-19 en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, considerando que se ha incrementado los accidentes de trabajo y enfermedad por exposición laboral a consecuencia de la COVID-19. Para ello se ha establecido tres capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I, corresponde al marco teórico conceptual, lo que permitió determinar las características del objeto d estudio.

CAPÍTULO II, corresponde al marco metodológico, con el objetivo de recopilar datos, determinar la muestra para aplicar los respectivos instrumentos.

CAPÍTULO III, corresponde al resultado y la discusión, del proceso metodológico.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Guanotoa, Stephanny (2020) indica que, El presente trabajo académico de investigación versa sobre un análisis realizado a las disposiciones normativas originadas a partir de la declaratoria de pandemia de la enfermedad viral denominada por la comunidad científica COVID-19. La enfermedad infecciosa antes mencionada ha tenido un impacto mundial, que ha supuesto el establecimiento de cuarentenas y consecuentemente la paralización de la gran mayoría de actividades regulares humanas, de entre las que se encuentra el trabajo (Estrada, 2017)

En atención a ello, los capitales y el mercado, se han establecido una serie de normas y directrices a nivel mundial, regional y nacional que han establecido restricciones y/o vulneraciones a los derechos humanos. En la presente investigación son descritos y analizados los impactos en los derechos laborales causados por el COVID-19, concretamente los derechos de Seguridad y Salud en el trabajo. Así como la discusión normativa y de doctrina en cuanto a la categorización de la pandemia como un tipo de enfermedad aplicable dentro de la institución que establece los riesgos en el trabajo y las enfermedades profesionales. Aquello en atención a las convenciones correspondientes de la Organización Internacional del Trabajo, y las declaratorias realizada por la Organización Mundial de la Salud, bajo la óptica del derecho laboral y sus ramas afines.

Ruiz, Estefanía Manuela (2020) El presente trabajo es una investigación sobre “El impacto psicosocial que la Pandemia del (Covid19) produjo en los colaboradores de una empresa en la ciudad de Guayaquil”, se basó esta investigación en saber cómo los colaboradores afrontaban los riesgos psicosociales a los que fueron expuestos durante este tiempo de confinamiento en el ámbito laboral y familiar debido a la propagación del Covid-19. Esta investigación se realizó de forma cualitativa, como instrumento se aplicó una encuesta para recopilar la información por medio de un link que será enviado al correo de cada uno de los colaboradores. Este estudio se realizó en una empresa privada de la ciudad de Guayaquil. La muestra fue de 149 personas quienes

otorgaran información actual de cómo están afrontando esta nueva realidad desde sus respectivas situaciones y cómo esta nueva adaptabilidad influye en su vida familiar y laboral.

Cedeño, Daniela (2020) demuestra que, el trabajo surge como un cuestionamiento frente a lo suscitado a nivel mundial, la crisis sanitaria por el COVID-19, virus que ocasionó la muerte de muchas personas, llevando a los ecuatorianos a un cambio de vida. Uno de estos cambios fue el teletrabajo, el cual se trata de una nueva modalidad que se implementó ante la imposibilidad de salir de los hogares y, a través de este medio, continuar laborando. Los profesionales tuvieron que adoptarse a dicha modalidad para seguir ejerciendo su profesión.

Por el cambio que ha representado trabajar bajo esta modalidad, como el extenso horario, el estrés, la falta de espacio para la familia o la poca relación con los otros, los profesionales indican que la adaptación fue otra dificultad debido al uso de la tecnología, ya que esta era la herramienta para poder llegar a los otros, y aunque tuvieron varias capacitaciones, creen que no fue suficiente para todo lo que demandaba el teletrabajo.

1.2. Planteamiento del problema

Desde que se tuvo conocimiento de este acontecimiento mundial referente a la pandemia del Covid 19, se ha tratado de implementar, advertir y aconsejar a todos los seres humanos sobre esta problemática que si bien es cierto ha afectado a toda una población mundial en todas sus áreas, personales y laborales, motivo por el cual este trabajo de investigación busca conocer y analizar los riesgos laborales específicamente en el área de servicio al cliente de una empresa de Retail, debido a que esta industria es una de las que más ha dado servicios a sus clientes y son quienes más están expuestos a contagiarse de este virus mortal, como planteamiento principal se analizaron los síntomas presentes en este tema de investigación referentes a los riesgos que tienen los trabajadores del área de servicio al cliente, los cuales son: Vulnerabilidad y desprotección, al verse obligados a seguir trabajando para poder asegurar ingresos mínimos para poder mantenerse, realizar trabajo presencial en esta

área de servicio al cliente con bajos protocolos de bioseguridad, así mismo los trabajadores están expuestos a riesgos biológicos por inadecuadas condiciones de trabajo con la exposición directa con proveedores y clientes por pocas medidas de prevención.

Las causas por las cuales se plantea el tema de investigación son las siguientes: Riesgo de contagio que también afecta a las personas de la cadena de abastecimiento de productos y servicios esenciales; riesgo de contagio a familiares y personas con quien se tiene contacto; riesgo de contagio al realizar desplazamientos en medios de transporte públicos que con frecuencia sufren aglomeraciones para dirigirse a su lugar de trabajo; disminución del desempeño laboral, baja productividad, graves problemas de salud mental, estrés por sobrecarga de trabajo, estrés e inseguridad respecto al futuro de las relaciones laborales, miedo al contagio, problemas de conciliación y agotamiento emocional podrán, entre otros factores, generar enfermedades mentales que podrían perdurar más allá de los efectos de la pandemia y accidentes laborales.

Todos estos factores dan como resultado el pronóstico más cercano a la realidad de lo que puede suceder con los trabajadores por realizar sus labores en esta área de servicio al cliente, los cuales son: la posibilidad de que un trabajador se contagie, exposición al riesgo a su familia y personas de su círculo, ausentismo, desempleo y muerte del trabajador, por esta razón se presentan los análisis de esta investigación en la cual se pretende identificar los riesgos laborales en pandemia covid-19 en el servicio al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil

1.2.1. Formulación del problema de investigación

¿Como afectan los riesgos laborales en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil?

1.2.2. Sistematización del problema de investigación

- ¿De qué manera afectan los riesgos laborales en los servicios al cliente en una empresa de Retail?
- ¿Cuáles son los factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil?
- ¿De qué manera ha afectado la pandemia al servicio de atención al cliente?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Analizar cómo afecta la pandemia covid-19 en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar los riesgos laborales en pandemia covid-19 en el servicio al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil
- Definir los factores predictores en el servicio de atención al cliente.
- Determinar de qué manera ha afectado la pandemia covid-19 al servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil.

1.4. Justificación de la investigación

COVID-19 o coronavirus: todo el mundo piensa en ello, leen y hablan de ello y, sin embargo, ignoramos el impacto total que tendrá en el mundo. Hasta ahora, el brote del virus interrumpió las cadenas de suministro, cerró las tiendas y provocó cuarentenas en todo el mundo. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el coronavirus como una pandemia y, para muchas empresas públicas con fin de año al 31 de diciembre, este anuncio se produjo solo unos días antes de las fechas programadas regularmente para presentar informes anuales.

Con el objetivo de aplanar la curva pandémica, en muchos países se han establecido reglas de distanciamiento social. Durante la llamada “primera ola”,

en muchos países se cerraron escuelas, jardines de infancia, restaurantes y tiendas minoristas, y se pospusieron o cancelaron eventos culturales y deportivos. Se informó una incidencia elevada de trastornos psicológicos como ansiedad, depresión y síntomas de trastorno de estrés postraumático.

Muchas personas se vieron obligadas (y siguen siendo) obligadas a trabajar desde casa o se enfrentan a una carga de trabajo elevada, como en el comercio de comestibles o en el sector de la salud. Para algunos empleados y autónomos, la crisis actual amenaza incluso sus perspectivas profesionales, su situación profesional y sus ingresos. Es evidente que la pandemia no solo afecta a los infectados.

Las medidas tomadas para evitar una propagación incontrolable del virus han cambiado la forma en que se vive y se trabaja, y las predicciones son que estos cambios tendrán consecuencias duraderas para la organización del trabajo. Sin embargo, no se puede predecir exactamente las consecuencias a largo plazo. Pero parece razonable suponer que las experiencias adquiridas durante la pandemia actuarán como un catalizador para una mayor digitalización del trabajo y pasarán a acuerdos laborales flexibles en muchas ocupaciones.

Los riesgos de falla en la ejecución son mayores de lo normal. Pero las empresas pueden tomar medidas inmediatas para crear capacidad en su centro de contacto, permitir una calidad constante para sus clientes y cuidar a su gente frente a la crisis.

Si bien las acciones deben tomarse en diferentes variaciones según la situación única de una empresa, cuando se realizan correctamente, pueden responder de manera efectiva a las necesidades inmediatas creadas por COVID-19 y obtener un largo plazo de una mayor percepción y lealtad de la marca del cliente.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Covid-19 y riesgos laborales

Según Graham (2020) “Se entiende como aquella partícula de código genético, ADN o ARN, encapsulada en una vesícula de proteínas, la característica es que no se pueden replicar por sí solos, ameritan de células para ser infectadas y no

pueden ser combatidos con antibióticos”. Se ha determinado que la esencia de los virus tiende a dañar o matar al receptor, debido a que están sometidos a un efecto multiplicador conocido como propagación. Para reducir o eliminar el virus es necesario vacunas o medicamentos ya que los antibióticos son inválidos.

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio, virus descubierto recientemente causa la enfermedad denominada covid-19 (OMS Organización Mundial de la Salud, 2020).

El Ministerio de Educación Pública (2020), señala “El nuevo coronavirus se llama covid-19, detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, China”.

El coronavirus es un virus transferible que actualmente ha causado una tasa de mortalidad elevada a nivel mundial, para combatir es necesario vacunas frente a los múltiples síntomas, sin duda hablamos de una pandemia. Es una enfermedad contagiosa que requiere de cuidadosa protección por las personas en la limpieza y desinfección, recepción de productos, aislamiento, distanciamiento, estos y más son los protocolos de prevención.

Impacto significa tardío, impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso. (Real Academia de la Lengua, 2019) . Hace mención del cambio generado debido a la consecuencia; el efecto produce un cambio o alteración en el medio de influencia de forma directa o indirecta. El virus ha dejado secuelas en diferentes ámbitos, por lo que es necesario mencionar los impactos que ha generado en los ámbitos político, económico, social, tecnológico y ambiental. Por ende, se menciona los siguientes aspectos.

Impacto económico

- Desempleo
- Emprendimientos
- Cierre temporal de locales comerciales
- Despidos de personal

- Teletrabajo
- Crisis económica

Impacto político

- Relaciones bilaterales entre países
- Corrupción
- Políticas de prevención

Impacto social

- Maltrato intrafamiliar
- Enfermedades psicológicas
- Creatividad para emprender
- Concientización
- Culturalización de aseo

Impacto ambiental

- Reducción de la contaminación
- Recuperación de la capa de ozono
- Ecosistemas rehabilitados

Impacto tecnológico

- Avance de la cobertura móvil
- Brecha tecnológica
- Oferta de medios tecnológicos

Existen diferentes razones para evaluar los impactos sin embargo se ha mencionado los más relevantes, los mismos que servirán para una evaluación que permita evidenciar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del virus en diferentes contextos.

Los peligros laborales son riesgos asociados al trabajo en ocupaciones específicas. La Administración de Seguridad y Salud Laboral (ASSL) describe cinco categorías de riesgos laborales: riesgos de seguridad física, riesgos químicos, riesgos biológicos, riesgos físicos y factores de riesgo ergonómico. Los riesgos de seguridad física incluyen cualquier cosa que pueda provocar una

lesión en un accidente laboral. Puede tratarse de riesgos de resbalones, del manejo de maquinaria, de riesgos eléctricos o de cualquier otra condición potencialmente peligrosa que pueda existir en un lugar de trabajo. (López, 2018)

Los cuatro últimos peligros se describen en la ASSL como peligros para la salud. A diferencia de los riesgos de seguridad física, describen los riesgos de lesión tras la exposición acumulada a una condición o sustancia nociva, en lugar de un accidente singular. Los peligros químicos incluyen disolventes, adhesivos, pinturas, polvos tóxicos, entre otros humos o ácidos potencialmente tóxicos. Los peligros biológicos incluyen enfermedades infecciosas, mohos, plantas tóxicas o venenosas, o materiales animales. Los riesgos físicos incluyen el ruido excesivo, las temperaturas elevadas o bajas, o la radiación. Los factores de riesgo ergonómicos incluyen acciones repetitivas, como el levantamiento de objetos pesados o el uso de herramientas con vibraciones importantes. (Agüir, 2017)

Los riesgos laborales son riesgos de enfermedades o accidentes en el lugar de trabajo. En otras palabras, los peligros que los trabajadores experimentan en su lugar de trabajo. Un riesgo laboral es algo desagradable que una persona experimenta o sufre como resultado de su trabajo. Algunos diccionarios dicen que el término también incluye los peligros que la gente experimenta como resultado de trabajar en sus aficiones. (Barroso, 2016)

La proporción de accidentes y enfermedades laborales está aumentando en los países en desarrollo. Se calcula que en el mundo en desarrollo se producen más de 120 millones de accidentes en el lugar de trabajo y más de 200.000 muertes al año. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la mala salud laboral y la reducción de la capacidad de los trabajadores pueden suponer una pérdida de hasta el 10-20% del producto nacional bruto (PNB) de un país. En todo el mundo, las enfermedades profesionales, las enfermedades y la muerte representan una pérdida estimada del 4% del producto interior bruto del país. En 2016, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) estimó que 6300 personas mueren cada día debido a accidentes laborales y más de 2,3 millones de muertes se producen al año como resultado de enfermedades relacionadas con el trabajo. (Ampuero, 2018)

La pandemia de COVID-19 ha transformado el mundo laboral. Si bien las infecciones continúan aumentando en muchas partes del mundo, algunos países ahora están trabajando para mantener las tasas decrecientes y reactivar sus economías. Los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus respectivas organizaciones tienen un papel clave que desempeñar para reforzar los avances logrados en la reducción de las tasas de infección garantizando un regreso seguro al trabajo (García, 2016).

La pandemia originada debido al nuevo coronavirus, el mismo que científicamente es llamado como Sars-CoV-2, y que causa la enfermedad llamada COVID-19, se originó por primera vez en la ciudad de Wuhan del país China, aproximadamente a finales del mes de diciembre del año 2019 y se extendió de manera rápida alrededor del mundo, donde el 30 de enero del año 2020 se declaró como una emergencia sanitaria de interés internacional declarado por la OMS (Organización Mundial de la Salud).

La más peligrosa de la enfermedad llamada COVID está relacionada a la edad de la persona que lo contrae y aumenta su riesgo en aquellas personas que tienen enfermedades cardiovasculares, también diabetes, o enfermedades respiratorias crónicas, así mismo quienes tienen hipertensión y cáncer. Conjuntamente, las personas que trabajan en el área de salud son quienes tienen más riesgo de contagio ya que tienen contacto directo con las personas infectadas por este virus, a estas se suman quienes tienen un contacto directo con clientes y proveedores (Vértice., 2018)

Hoy en día la postura que toman las organizaciones para enfrentar a esta enfermedad es cada vez más resiliente ya que sabemos que el COVID es una enfermedad cuyo impacto perdurará por muchos años y dejará grandes secuelas. Por ello, para amenorar el impacto en su fuerza de trabajo, las organizaciones deben incorporar medidas sanitarias urgentes y así mismo pensar mecanismos para saber sobrellevarla.

Es fundamental crear roles en las personas y en sus funciones para dar respuesta a la salud y bienestar de los colaboradores de las compañías asegurando la prolongación de las empresas y estabilidad laboral a sus

colaboradores, esto es crucial para asegurar la permanencia de la empresa en el futuro. "Las personas y las funciones de RR.HH. son la primera línea de resiliencia de la fuerza laboral durante una crisis", dice Michael E. Bertolino, EY Global People Advisory Services Leader (Morales, 2018)

Las organizaciones deben seguir un ciclo de vida iterativo de comprensión y evaluación de la situación en que se encuentran las personas y el movimiento, la protección y la habilitación de las personas y los equipos.

A medida que las organizaciones se centran en lo inmediato, deben tomarse el tiempo de pensar en las consecuencias de sus acciones. "Las respuestas a corto plazo deben basarse en una clara comprensión del impacto", dice Bertolino.

En este contexto de las prácticas laborales de las empresas de Retail, los riesgos laborales se desarrollan principalmente con los clientes internos y externos, ya que estos profesionales están expuestos rutinariamente a riesgos múltiples y variados relacionados con agentes, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos.

Por lo tanto, es esencial comprender cuales son los riesgos laborales para proporcionar información que lleve a estos profesionales a reflexionar sobre su autocuidado, así como a reclamar mejores condiciones de trabajo y, sobre todo, a proponer estrategias para hacer frente a la pandemia (Botero, 2016)

Esto requiere cooperación y acción coordinada, ya que las prácticas laborales inseguras en cualquier lugar representan una amenaza para la salud en todas partes. Las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente y son la base sobre la que deben basarse las orientaciones políticas para el regreso al trabajo.

Esta nota de orientación tiene como objetivo:

(1) ayudar a los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores a desarrollar una guía de política nacional para un regreso al trabajo por etapas y seguro

(2) proporcionar directrices para las evaluaciones de riesgos a nivel del lugar de trabajo y la implementación de medidas preventivas y de protección. medidas según una jerarquía de controles.

Algunos países han emitido políticas y orientaciones nacionales para un regreso seguro al trabajo, y otros planean hacerlo a medida que se desarrolle la situación. La formulación de cualquier orientación política debe basarse en un enfoque del futuro del trabajo centrado en el ser humano que sitúe los derechos de los trabajadores y las necesidades, aspiraciones y derechos de todas las personas en el centro de las políticas económicas, sociales y medioambientales (Godoy J. N., 2016)

Los factores en cualquier decisión de regresar al trabajo deben ser consideraciones de vida y salud y la anticipación y mitigación de riesgos. Para que la reactivación de las economías sea sostenible, los trabajadores deben sentirse seguros en sus lugares de trabajo y tener la seguridad de que no estarán expuestos a riesgos innecesarios directamente relacionados con el nuevo coronavirus.

También necesitan saber que se están tomando medidas para mitigar otros riesgos, incluidos los riesgos psicosociales, los peligros químicos resultantes del mayor uso de agentes de limpieza y desinfectantes y los riesgos ergonómicos de posturas incómodas debido a instalaciones y equipos inadecuados, entre muchos otros.

Además, después de una fase de cierre y detención de las operaciones de trabajo, se debe prestar especial atención a otras fuentes de peligro a medida que se reanudan las actividades.

Las normas internacionales del trabajo proporcionan un marco normativo para la reincorporación al trabajo, en particular el Convenio sobre seguridad y salud en el trabajo, 1981 (núm. 155), el Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, 1985 (núm. 161), el marco promocional para la seguridad y El Convenio sobre la salud, 2006 (núm. 187) y sus correspondientes recomendaciones ofrecen un punto de referencia desde el cual los países pueden desarrollar políticas y programas para abordar el COVID-19, adaptados a sus propias

circunstancias. Estos incluyen un sistema de derechos y responsabilidades claramente establecido (Tschohl J. &., 2018)

El artículo 16 del Convenio núm. 155 establece que los empleadores deben asegurarse de que, en la medida de lo posible, los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos de trabajo bajo su control sean seguros y sin riesgo para la salud. Esto implica una evaluación de riesgos y la adopción de una jerarquía de controles para prevenir y mitigar riesgos como se establece en las Directrices de la OIT sobre sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Los empleadores están obligados a proporcionar equipo de protección adecuado a los trabajadores, sin costo para los mismos trabajadores. Los empleadores también son responsables de consultar a los trabajadores y sus representantes sobre seguridad y salud en el trabajo (SST), proporcionar información y formación adecuadas en materia de SST y notificar a la autoridad competente (como la inspección del trabajo o la agencia de seguridad social) los casos de enfermedades y lesiones profesionales.

Tienen derecho a retirarse de cualquier situación de este tipo y no se les puede exigir que regresen hasta que el empleador haya tomado medidas correctivas, según sea razonablemente posible. Según los artículos 13 y 19, f), del Convenio núm. 155, cuando los trabajadores ejercen este derecho, están protegidos de cualquier consecuencia indebida.

Para que los trabajadores disfruten de estos derechos, las disposiciones deben reflejarse en la legislación nacional. La Recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia de la OIT, 2017 (núm.205), advierte que, para recuperarse de situaciones de crisis, los gobiernos deberían revisar, establecer, restablecer o reforzar la legislación laboral, si es necesario, incluidas las disposiciones sobre seguridad salud y reforzar, según sea necesario, el sistema de administración del trabajo, incluida la inspección del trabajo.

Los inspectores del trabajo, por ejemplo, desempeñan un papel clave al proporcionar información técnica y asesoramiento a empleadores y trabajadores para apoyar el cumplimiento y hacer cumplir la ley. En virtud del Convenio sobre

la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), están facultados para tomar medidas con miras a remediar cualquier situación que tengan motivos para creer que constituye una amenaza para la salud o la seguridad de los trabajadores (Agudelo, 2017)

El diálogo social es fundamental para garantizar un diseño de políticas eficaz y generar la confianza necesaria para facilitar un regreso seguro al trabajo. Las respuestas nacionales eficaces sobre el regreso al trabajo dependen del diálogo y la participación de las organizaciones de empleadores y de trabajadores más representativas para desarrollar un marco legal y reglamentario adecuado y asegurar que todas las políticas y medidas pertinentes respondan a las necesidades de los sectores y de todos los trabajadores.

Las organizaciones de empleadores tienen un papel fundamental a la hora de asesorar y ayudar a las empresas a observar las orientaciones proporcionadas por las autoridades nacionales y locales. Las organizaciones de trabajadores también pueden expresar las preocupaciones de los trabajadores, ayudar a proteger sus derechos y comunicar y compartir información con los trabajadores, en particular los más vulnerables, sobre exposición al riesgo y acción preventiva (Couso, 2016)

1.5.2. Exposición ocupacional al SARS-CoV-2

La guía provisional de la OMS sobre el uso de máscaras en el contexto de COVID-19 a partir del 1 de diciembre de 2020 recopila la evidencia disponible sobre la transmisión del SARS-CoV-2, el virus que causa COVID-19. Según esta evidencia, el SARS-CoV-2 se transmite principalmente entre personas cuando un infectado está en contacto cercano con otra persona.

El virus puede propagarse desde la boca o la nariz de una persona infectada en pequeñas partículas líquidas que van desde "gotitas respiratorias" más grandes hasta "aerosoles" más pequeños cuando la persona tose, estornuda, canta, respira con dificultad o habla. El contacto cercano puede provocar la inhalación o la inoculación del virus a través de la boca, la nariz o los ojos.

La transmisión por aerosoles puede ocurrir en situaciones específicas en las que se realizan procedimientos médicos que generan aerosoles. No hay evidencia concluyente acerca de la transmisión por aerosoles en la atención médica. entornos en ausencia de procedimientos generadores de aerosoles. Hay pruebas limitadas de transmisión a través de fómites (objetos o materiales que pueden estar contaminados con virus viables, como utensilios, muebles, estetoscopios o termómetros) en el entorno inmediato alrededor de una persona infectada.

La transmisión puede ocurrir al tocar los fómites y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos. Hay evidencia emergente de transmisión en entornos fuera de las instalaciones médicas, como espacios interiores, abarrotados y con ventilación inadecuada, donde las personas infectadas pasan largos períodos de tiempo con otros. Esta posibilidad de transmisión por aerosoles se suma a la transmisión por gotitas y fómites.

La exposición ocupacional de los trabajadores de la salud al SARS-CoV-2 puede ocurrir en cualquier momento en las instalaciones de atención médica y en la comunidad, durante los viajes relacionados con el trabajo a un área con transmisión de la comunidad local y en el camino hacia y desde el lugar de trabajo (Agudelo, 2017)

Una revisión sistemática sugiere que el riesgo ocupacional para los trabajadores de la salud puede aumentar en ciertos entornos clínicos o con una higiene de manos subóptima, largas horas de trabajo o uso inadecuado o subóptimo o no disponibilidad de EPP.

1.5.3. Evaluación de riesgos laborales para el SARS-CoV-2

El potencial de exposición ocupacional de los trabajadores de la salud al SARS-CoV-2 puede determinarse por la probabilidad de entrar en contacto directo, indirecto o cercano con una persona infectada con el virus. Esto incluye el contacto o cuidado físico directo, el contacto con superficies y objetos contaminados, a través de procedimientos de generación de aerosoles en pacientes con COVID-19 sin la protección personal adecuada, o trabajar con

personas infectadas en lugares cerrados, concurridos y con ventilación inadecuada.

El riesgo de exposición ocupacional aumenta con el nivel de transmisión comunitaria del SARS-CoV-2. Los empleadores, en consulta con los trabajadores de la salud y sus representantes, y con el apoyo de expertos en prevención y control de infecciones (PCI) y salud ocupacional, deben llevar a cabo y actualizar periódicamente una evaluación de riesgos en el lugar de trabajo para el SARS-CoV-2 (Botero, 2016)

El propósito es determinar el nivel de riesgo de exposición ocupacional potencial relacionado con diferentes trabajos, tareas laborales y entornos laborales; y planificar e implementar medidas adecuadas para la prevención y mitigación de riesgos y para evaluar la aptitud para el trabajo y el regreso al trabajo de los trabajadores de salud individuales.

Los siguientes niveles de riesgo en el lugar de trabajo pueden ser útiles para los empleadores y los servicios de salud ocupacional al realizar evaluaciones de riesgo exageradas para la posible exposición ocupacionales al SARS-CoV-2 para diferentes trabajos o tareas.

- Riesgo menor: trabajos o tareas sin contacto frecuente y cercano con el público u otras personas y que no requieren contacto con personas que se sabe o se sospecha que están infectadas con SARS-CoV-2.
- Riesgo medio: trabajos o tareas con contacto cercano y frecuente con pacientes, visitantes, proveedores y compañeros de trabajo, pero que no requieren contacto con personas que se sabe o se sospecha que están infectadas con SARS-CoV-2.
- Alto riesgo: trabajos o tareas con alto potencial de contacto cercano con personas que se sabe o se sospecha que están infectadas con SARS-CoV-2 o contacto con objetos y superficies posiblemente contaminados con el virus
- Riesgo muy alto: trabajos y tareas con riesgo de exposición a aerosoles que contienen SARS-CoV-2, en entornos donde se realizan regularmente procedimientos de generación de aerosoles en pacientes con COVID-19

o en el trabajo con personas infectadas en lugares cerrados y abarrotados sin ventilación adecuada (Los niveles de riesgo en el lugar de trabajo, incluso en el mismo entorno laboral, pueden variar según las tareas y roles del trabajador de salud.

Por tanto, se debe realizar una evaluación de riesgos en el lugar de trabajo para cada entorno específico, así como para cada rol, tarea o conjunto de tareas, la evaluación de riesgos debe conducir a medidas de prevención y mitigación para evitar la exposición en función del nivel de riesgo, teniendo en cuenta la situación epidemiológica local, la especificidad del entorno de trabajo y las tareas laborales, la jerarquía de controles y el nivel de adherencia a las medidas de PCI (Cedeño, 2020)

Los niveles de riesgo en el lugar de trabajo mencionados anteriormente también pueden ser útiles para identificar grupos prioritarios ya que se planea el despliegue de la vacuna COVID-19.

1.5.4. Jerarquía de controles de peligros para prevenir infecciones ocupacionales

Las medidas para la prevención de infecciones ocupacionales deben tener como objetivo alinearse con la jerarquía de controles comúnmente utilizados para prevenir exposiciones a riesgos ocupacionales. La jerarquía de controles da prioridad a medidas altamente efectivas, como la protección de todos los trabajadores a través del control técnico y administrativo, en lugar de depender únicamente de medidas que dependen del comportamiento individual, como la adherencia a la protección personal.

La eliminación de la exposición al peligro infeccioso en el entorno de trabajo es el control más eficaz. Esto puede ser a través del trabajo a distancia, la provisión de servicios de telesalud desde oficinas individuales o teleconferencias.

Por ejemplo, a través de un diseño estructural adaptado que propicie el flujo de pacientes y la separación espacial para aislar a los pacientes, y el diseño y la reutilización de las salas. La ventilación adecuada, las prácticas e infraestructura de saneamiento, la tecnología "sin contacto", los protectores y barreras contra

estornudos, los dispositivos de agujas más seguros y la gestión segura de los desechos sanitarios son otros elementos críticos (Cedeño, 2020)

Controles administrativos

Puede ser necesario tomar medidas para cambiar la forma en que las personas trabajan, tales como: restringir el acceso al lugar de trabajo a trabajadores esenciales con capacitación y habilidades específicas para la protección; asegurar horas de trabajo adecuadas; listar y, cuando sea posible, evitar que los trabajadores cambien de ajustes de transmisión altos a bajos.

Otros controles útiles incluyen la adición de personal de emergencia para cumplir con las demandas laborales; descansos; tiempo libre entre turnos; delegación de tareas apropiada; supervisión de apoyo; Formación "justo a tiempo" y de actualización sobre prácticas de IPC; procedimientos para monitorear el desempeño y dar retroalimentación; vacaciones pagadas por enfermedad y vacaciones; y políticas para que los trabajadores se queden en casa en caso de malestar, o en auto cuarentena y autoaislamiento, sin pérdida de ingresos (Estrada, 2017)

Deben establecerse medidas para proteger a los trabajadores de atención al cliente en una empresa de Retail de la exposición, incluida la provisión de EPP adecuado y debidamente ajustado en función de la evaluación de riesgos, el tipo de procedimiento a realizar y el riesgo de infección durante un procedimiento. También es importante la formación y el seguimiento adecuados sobre el uso y la eliminación adecuados del EPP.

En todos los entornos de atención al paciente, se deben aplicar precauciones estándar para reducir el riesgo de transmisión de patógenos transmitidos por la sangre y otros patógenos de fuentes reconocidas y no reconocidas de acuerdo con las recomendaciones de la OMS (Durante la pandemia de COVID-19, los trabajadores de la salud deben seguir recibiendo las vacunas recomendadas según se especifica en el programa nacional de inmunización y las

recomendaciones de la OMS). La OMS también recomienda que se aliente a los trabajadores de la salud a tomar una vacuna contra la influenza estacional.

1.5.5. Carga de trabajo, tiempo de trabajo y organización del trabajo

Durante la pandemia de COVID-19, los trabajadores de la salud pueden estar trabajando muchas horas con cargas de trabajo más pesadas y tiempo insuficiente para descansar y recuperarse. Estas demandas pueden resultar en fatiga crónica y falta de energía, con disminución del estado de alerta, coordinación y eficiencia; aumento del tiempo de reacción.

Deterioro de la cognición y embotamiento emocional o cambios de humor se requiere una planificación estratégica de la fuerza de trabajo en salud, apoyo y desarrollo de capacidades para garantizar niveles seguros de personal, una asignación incorrecta de las cargas de trabajo y la gestión del tiempo de trabajo y la organización del trabajo de acuerdo con las recomendaciones de la guía provisional de la OMS (García, 2016)

Fuerza de trabajo de salud política y gestión en el contexto de la respuesta a la pandemia de COVID-19, a partir del 3 de diciembre de 2020. En el caso de una emergencia pública declarada, como la pandemia de COVID-19, solo se deben autorizar excepciones a las disposiciones sobre horas normales de trabajo. temporalmente de acuerdo con las recomendaciones de la OIT.

Deben tomarse medidas para la organización óptima de las horas de trabajo, turnos y descansos, en la medida de lo posible en la práctica, en función de la situación local.

Los incidentes de violencia y acoso contra los trabajadores de la salud han ido en aumento durante la pandemia de COVID-19.

Los factores de riesgo más generalizados de violencia en el lugar de trabajo en el sector de la salud incluyen estrés y fatiga, largos tiempos de espera de los pacientes, hacinamiento, la carga de transmitir pronósticos negativos, COVID-19 medidas específicas de prevención y control (como colocar a las personas en instalaciones de cuarentena o aislamiento), localizar contactos o no permitir el

acceso a los cuerpos de sus seres queridos fallecidos. Todo esto puede generar tensiones y violencia adicionales (Godoy J. N., 2016)

El uso de ropa de trabajo u otros letreros que faciliten la identificación de los trabajadores de la salud puede aumentar el riesgo de sufrir estigma, discriminación o violencia y acoso por parte del público. Se ha demostrado que la violencia y el acoso en el lugar de trabajo tienen efectos negativos en la organización de los servicios de salud. y la retención del personal, el bienestar físico y mental de los profesionales de la salud y la calidad de la atención sanitaria.

Los proveedores masculinos tienen una probabilidad ligeramente mayor de convertirse en víctimas de violencia física, mientras que las mujeres proveedoras tienen un mayor riesgo de exposición al acoso sexual y la violencia sexual. Los trabajadores sanitarios de minorías étnicas y otros grupos minoritarios pueden correr un riesgo especial (Guanotoa, 2020)

Los gobiernos nacionales y las autoridades locales pueden adoptar iniciativas de comunicación y participación de la comunidad y normas de comportamiento para prevenir la estigmatización de los trabajadores de la salud en el lugar de trabajo y en la comunidad, promoviendo así el respeto público y el reconocimiento del papel de los trabajadores de la salud.

1.5.6. Salud Mental y apoyo psicosocial

La salud mental se refiere al bienestar cognitivo, conductual y emocional. Tiene que ver con la forma en que las personas piensan, sienten y se comportan. A veces se utiliza el término "salud mental" para referirse a la ausencia de un trastorno mental. La salud mental puede afectar a la vida diaria, las relaciones y la salud física. Sin embargo, este vínculo también funciona en la otra dirección. Los factores de la vida de las personas, las conexiones interpersonales y los factores físicos pueden contribuir a las alteraciones de la salud mental. (Baró, 2017)

Cuidar la salud mental puede preservar la capacidad de una persona para disfrutar de la vida. Para ello hay que alcanzar un equilibrio entre las actividades

de la vida, las responsabilidades y los esfuerzos por lograr la resiliencia psicológica. Afecciones como el estrés, la depresión y la ansiedad pueden afectar a la salud mental y alterar la rutina de una persona. Aunque el término salud mental es de uso común, muchas condiciones que los médicos reconocen como trastornos psicológicos tienen raíces físicas. (Posada, 2018)

La OMS destaca que la salud mental es "algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales". Una salud mental óptima no sólo consiste en evitar las afecciones activas, sino también en velar por el bienestar y la felicidad permanentes. (Rodríguez, 2018)

También destacan que preservar y recuperar la salud mental es crucial a nivel individual, así como en las diferentes comunidades y sociedades de todo el mundo. En Estados Unidos, la National Alliance on Mental Illness estima que casi 1 de cada 5 adultos sufre problemas de salud mental cada año. En 2017, se calcula que 11,2 millones de adultos en Estados Unidos, es decir, alrededor del 4,5% de los adultos, padecían una afección psicológica grave, según el Instituto Nacional de Salud Mental (INSM). (Restrepo, 2018)

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta a nuestra forma de pensar, sentir y actuar. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones saludables.¹ La salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la infancia y la adolescencia hasta la edad adulta. (Roda, 2019)

Aunque los términos se utilizan a menudo indistintamente, la mala salud mental y la enfermedad mental no son lo mismo. Una persona puede experimentar una mala salud mental y no ser diagnosticada con una enfermedad mental. Del mismo modo, una persona diagnosticada de una enfermedad mental puede experimentar períodos de bienestar físico, mental y social. (Montero, 2018)

La salud mental y la física son componentes igualmente importantes de la salud general. Por ejemplo, la depresión aumenta el riesgo de padecer muchos tipos de problemas de salud física, en particular afecciones de larga duración como la diabetes, las enfermedades cardíacas y los accidentes cerebrovasculares. Del

mismo modo, la presencia de afecciones crónicas puede aumentar el riesgo de padecer enfermedades mentales. (Barco, 2017)

Es importante recordar que la salud mental de una persona puede cambiar con el tiempo, dependiendo de muchos factores. Cuando las exigencias a las que se ve sometida una persona superan sus recursos y su capacidad de afrontamiento, su salud mental puede verse afectada. Por ejemplo, si alguien trabaja muchas horas, cuida a un familiar o pasa por dificultades económicas, puede experimentar una mala salud mental. (Periago, 2018)

Para Huarcaya (2020) No existe una causa única para las enfermedades mentales. Hay una serie de factores que pueden contribuir al riesgo de padecer una enfermedad mental, como, por ejemplo

- Experiencias vitales adversas tempranas, como traumas o antecedentes de abuso (por ejemplo, abuso infantil, agresión sexual, presenciar violencia, etc.)
 - Experiencias relacionadas con otras afecciones médicas continuas (crónicas), como el cáncer o la diabetes
 - Factores biológicos o desequilibrios químicos en el cerebro
 - Consumo de alcohol o drogas
 - Tener sentimientos de soledad o aislamiento
- (Huarcaya, 2020)

Las investigaciones demuestran que un alto nivel de salud mental se asocia a un mayor aprendizaje, creatividad y productividad, a un comportamiento más prosocial y a relaciones sociales positivas, así como a una mejor salud física y esperanza de vida. Por el contrario, los trastornos mentales pueden causar angustia, repercutir en el funcionamiento cotidiano y en las relaciones, y están asociados a una mala salud física y a la muerte prematura por suicidio.

Pero es importante recordar que la salud mental es compleja. El hecho de que alguien no sufra un trastorno de salud mental no significa necesariamente que su salud mental esté floreciendo. Del mismo modo, es posible ser diagnosticado con una condición de salud mental mientras se siente bien en muchos aspectos de la vida. En última instancia, la salud mental consiste en estar cognitiva,

emocional y socialmente sano -la forma en que pensamos, sentimos y nos relacionamos- y no sólo en la ausencia de un trastorno mental. (Viera, 2017)

Tener conexiones sociales, buenas relaciones personales y formar parte de una comunidad son vitales para mantener una buena salud mental y contribuyen a la recuperación de las personas, en caso de que se encuentren mal. Sin embargo, si creen que una persona puede estar afectado por la depresión o la ansiedad, hay que señalar que son enfermedades tratables y que existen tratamientos eficaces, cuanto antes busque apoyo, mejor. (Piqueras, 2019)

Además de las presiones mencionadas anteriormente, una revisión sistemática encontró que la salud mental y el bienestar de los trabajadores de la salud pueden verse afectados en el contexto del COVID-19. Esto puede ser causado por el contacto con los pacientes afectados, los impedimentos percibidos para hacer su trabajo, el apoyo organizacional insuficiente (Morales, 2018)

La reubicación forzada a trabajos con niveles más altos de riesgo, la falta de confianza en las medidas de protección y el trabajo como enfermero. incluyen niveles más bajos de educación, capacitación inadecuada, menos experiencia clínica, trabajo como empleado a tiempo parcial, mayor tiempo en cuarentena, aislamiento social, tener hijos en casa, ingresos familiares más bajos, edad más joven, sexo femenino, condiciones de salud física comórbidas y el impacto de otros factores de riesgo son una menor autoeficacia personal percibida y un historial de angustia psicológica, trastornos de salud mental o abuso de sustancias.

Estos riesgos hacen que los trabajadores de la salud sean vulnerables a afecciones comunes de salud mental, como ansiedad, depresión e insomnio. Los problemas de salud mental pueden contribuir a un rendimiento reducido, ausencias, dimisiones del personal o una mayor rotación, una reducción de la eficiencia y una mayor posibilidad de errores humanos, que pueden representar una amenaza tanto para los trabajadores de la salud como para la seguridad del paciente (Ruiz E. M., 2020)

De acuerdo con las recomendaciones internacionales de la OMS y otros, se deben considerar las siguientes medidas adicionales para proteger la salud mental en el lugar de trabajo:

- Implementar medidas de vigilancia para detectar incidentes críticos y mitigar su impacto en la salud mental de los trabajadores de la salud.
- Asegurar que se brinden comunicaciones de calidad y actualizaciones de información precisa a todos los trabajadores de la salud, y se rotan a los trabajadores de funciones de mayor estrés a funciones de menor estrés.
- Asociar trabajadores sin experiencia con colegas experimentados y asegurar que el personal de extensión ingrese a la comunidad en parejas.
- Facilitar el acceso a servicios confidenciales de salud mental y apoyo psicosocial para los trabajadores de la salud, incluidos los servicios prestados a distancia o en el lugar
- Proporcionar mecanismos para la identificación temprana y confidencial y el manejo de la ansiedad, la depresión y otras condiciones de salud mental, e iniciar estrategias de apoyo psicosocial e intervenciones de primera línea.
- Promover una cultura de prevención de la salud mental entre los trabajadores de la salud y los gerentes de salud
- Garantizar que los trabajadores de la salud que desarrollan afecciones de salud mental y buscan ayuda puedan regresar a su trabajo sin estigma ni discriminación.

1.5.7. Servicio de atención al cliente en empresa de Retail

El comercio minorista, por definición, es la venta de bienes o servicios de una empresa a un consumidor para su propio uso. Una transacción al por menor maneja pequeñas cantidades de bienes, mientras que la venta al por mayor se ocupa de la compra de bienes a gran escala. Las transacciones al por menor no

deben confundirse con las transacciones en línea; los bienes deben venderse desde un único punto directamente a un consumidor para sus usuarios finales.

Un minorista es una persona o empresa a la que se compran bienes. Los minoristas no suelen fabricar sus propios artículos. Compran los bienes a un fabricante o a un mayorista y los venden a los consumidores en pequeñas cantidades. El comercio minorista es el proceso de distribución en el que un minorista obtiene bienes o servicios y los vende a los clientes para que los utilicen. Este proceso se explica a través de la cadena de suministro. (Vega, 2018)

Una cadena de suministro es un proceso que se da entre empresas y proveedores para distribuir productos a los usuarios finales. Es la forma en que se entrega un bien o servicio a los consumidores. Los minoristas deben comprender su cadena de suministro para asegurarse de que reciben los productos adecuados a un precio asequible y en un plazo razonable. Si algo va mal en algún punto de la cadena de suministro, es probable que se produzca un aumento del coste del producto o del plazo de entrega. (Ruiz R. , 2017)

Fabricantes y mayoristas

Los fabricantes producen bienes a partir de materias primas utilizando máquinas y mano de obra. Una vez terminada la producción, los mayoristas compran los productos y los venden a los minoristas. Los mayoristas venden grandes cantidades de productos a los minoristas a precios bajos.

Minorista (también conocido como comerciante)

Los minoristas compran los bienes al mayorista o directamente al fabricante. A partir de ahí venderán esos bienes en pequeñas cantidades a los usuarios finales.

Consumidor (usuario final)

Compra los bienes al minorista en pequeñas cantidades para satisfacer la demanda.

Tipos comunes de venta al por menor

El comercio minorista tiene muchas formas y tamaños; cada uno de ellos tiene sus propios pros y contras. Dependiendo del tipo de negocio, un modelo de venta al por menor puede encajar mejor que otros.

Minorista independiente

Un minorista independiente es alguien que construye su negocio desde cero. Normalmente, el propietario lo hace todo, pero puede tener ayudantes o contratar a alguien extra.

Negocio minorista existente

Un negocio minorista existente es, como su nombre indica, un negocio minorista que está en marcha. Normalmente, alguien hereda o compra un negocio existente y se hace cargo de su propiedad y responsabilidades.

Franquicia

Una franquicia es un plan de negocio ya existente, que incluye un nombre de marca, un conjunto de productos ya determinado y conceptos de negocio establecidos. Si un minorista quiere formar parte de una franquicia, se le concede permiso para utilizar todos los elementos anteriores. La contrapartida de la compra de los derechos de una franquicia es que suele haber normas y procesos básicos que deben seguirse para conservar los derechos de la franquicia, así como cánones que deben pagarse al propietario de la misma.

Concesión

Un concesionario es un cruce entre una franquicia y un minorista independiente. Un minorista que trabaja con un concesionario tiene la licencia para vender una marca de productos (normalmente hay una variedad de marcas). A diferencia de una franquicia, no hay cánones para el concesionario.

Marketing de red

El marketing de red, o marketing multinivel, es un modelo de negocio en el que la venta de productos depende de las personas de la red. Por un lado, una persona vende productos, pero al mismo tiempo se recluta a otros vendedores para que vendan los mismos productos.

Los comercios minoristas son fundamentales para la composición de cualquier pueblo o ciudad. Desde los pequeños comercios locales hasta las cadenas de tiendas multinacionales, el sector es enormemente dominante y desempeña un papel importante en nuestra vida cotidiana. (Bernales, 2015)

En su forma más básica, el comercio minorista es la venta de un producto de la empresa al cliente. Las transacciones al por menor se producen en un único punto de compra en forma de tienda física, página web, venta directa o catálogo. El comercio minorista se diferencia de las transacciones al por mayor a gran escala en que está dirigido específicamente a la venta al público. El minorista vende bienes directamente al usuario final (el consumidor) para su uso personal, y las transacciones al por menor suelen ser a pequeña escala. (Ubilluz, 2017)

La mayoría de los minoristas no fabrican sus propios productos. Los minoristas compran a los mayoristas en volumen y venden estos productos al público como unidades individuales. En otras palabras, el minorista es el intermediario en la cadena de suministro comercial entre el mayorista y el usuario final. Son muchos los factores que intervienen en la creación de la brillante imagen final del comercio minorista. Vamos a diseccionar el escaparate y llegar al corazón de lo que realmente es el comercio minorista y cómo funciona. (Dávila, 2018)

La cadena de suministro

El comercio minorista funciona a través de una cadena de suministro compuesta por fabricantes, mayoristas, minoristas y consumidores. Cada parte de la cadena de suministro es esencial para que el sector minorista siga funcionando. No siempre la vemos como clientes en la calle o al hacer compras en línea. (Dávila, 2018)

La cadena de suministro del comercio minorista se parece a esto:

- Los fabricantes producen mercancías a partir de materias primas

- Los mayoristas compran la mercancía a los fabricantes a precio de empresa
- Los minoristas compran mercancías a los mayoristas en grandes cantidades a precios bajos
- Los minoristas venden mercancías en pequeñas cantidades a los consumidores finales
- Los consumidores compran las mercancías para su uso personal

En síntesis, la cadena de suministro distribuye los productos desde la producción hasta el consumo. A primera vista, podría parecer que la cadena de suministro provoca la inflación de los precios. Pero en realidad mantiene los precios finales bajos. Como los fabricantes no tienen que comercializar sus propios productos, pueden mantener los costes bajos.

El sector de la atención al cliente está en pleno renacimiento. La atención al cliente como especialidad está cobrando importancia y ofrece a las empresas una ventaja competitiva difícil de copiar. La atención al cliente moderno no es lo mismo que el servicio de atención al cliente, aunque emplee técnicas de atención al cliente. Y no es lo mismo que hace 50, 20 o incluso 5 años: la definición sigue evolucionando. (Brown, 2017)

Antes de los centros de llamadas y las redes sociales, los propietarios de negocios locales solían conocer muy bien a sus clientes. Aunque los negocios locales solían conocer bien a sus clientes, el servicio de atención al cliente durante esa época no era perfecto. Los clientes tenían pocas opciones de compra y asistencia, pocos medios para informarse y resolver sus propios problemas, y escasos recursos para evitar los negocios con productos deficientes y un mal servicio. (Carrasco, 2018)

El servicio de atención al cliente ha experimentado algunos cambios drásticos desde entonces, empezando por los negocios basados en el teléfono y la llegada de los centros de llamadas en la década de 1960. De repente, las empresas pudieron resolver los problemas de los clientes (o al menos ofrecer un servicio nominal), aunque de forma algo impersonal, a una escala mayor y más eficiente. (Brown, 2017)

Esta tendencia se disparó junto con el aumento de la competencia y las presiones sobre los precios, y en la década de 1980, muchas empresas se deshicieron de cualquier servicio extra que no pudiera estar directamente vinculado a sus resultados. Pero el acceso generalizado a Internet volvió a cambiar las cosas. Entre las redes sociales, los foros en línea y los sitios web de reseñas, los clientes de hoy tienen una gran cantidad de recursos para saber más sobre las empresas que están considerando y los productos que ofrecen, y los clientes insatisfechos pueden llegar a muchas más personas con sus historias de horror de apoyo. (Brown, 2017)

Esto ha creado una nueva era de la atención al cliente, en la que es mucho más necesario que las empresas destaquen por ofrecer un gran servicio. Hoy en día, las empresas que salen ganando son las que entienden el retorno de la inversión de un gran servicio de atención al cliente y tratan la atención al cliente excepcional como una característica en lugar de un coste ineludible. El servicio de atención al cliente moderno es un acto de proporcionar ayuda oportuna y empática que mantiene las necesidades del cliente en la vanguardia de cada interacción. (Escudero, 2012)

En lugar de la visión estereotipada del servicio de atención al cliente como un centro de costes, los equipos de atención al cliente son la cara de la empresa. Desempeñan un papel clave en las ventas y el marketing de boca a boca, trabajan codo con codo con los equipos de producto y tienen un asiento en la mesa cuando se trata de la toma de decisiones de la empresa. (Godoy J. , 2018)

El servicio de atención al cliente moderno es una función mucho más amplia que participa en todo el ciclo de vida del cliente, desde la adquisición hasta la retención.

1.5.8. Marco conceptual (Glosario de términos)

Factores predictores: Evite tocar superficies, especialmente en entornos públicos o instalaciones de salud, en caso de que las personas infectadas con COVID-19 las hayan tocado. Limpiar las superficies con regularidad con desinfectantes estándar. Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón o

con un desinfectante para manos a base de alcohol. (Centro para el Control y la Prevención de enfermedades, 2021)

Pandemia: Es aquella afectación que se da por medio de una enfermedad contagiosa de los seres humanos por medio de un área geográfica que es extensa, esto quiere decir que, la pandemia es la que afecta de manera directa a la población mundial. (CEPAL, 2021)

COVID 19: La enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) se define como una enfermedad causada por un nuevo coronavirus (SARS-CoV-2; anteriormente llamado 2019-nCoV), que se identificó por primera vez en medio de un brote de casos de enfermedades respiratorias. en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China. (OMS, 2021)

Riesgo: Combinación de la posibilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el evento o la exposición. (Cedeño, 2020)

Peligro: Es toda fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al ambiente, o bien una combinación de ambos. (Cedeño, 2020)

Riesgos Psicosociales: Perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales (Cedeño, 2020)

Salud: Es un estado de complete bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad. (OMS, 2021)

Enfermedad: Condición física o mental adversa e identificable que suceden y / o se empeoran por alguna actividad de trabajo y / o una situación relacionada con el trabajo. (Peña, 2018)

Vulnerabilidad: Esta depende de los diferentes elementos o factores que suceden en el entorno o ambiente natural. (Feito, 2017)

CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO

En esta etapa de la investigación propuesta se puede observar sobre la metodología que se emplea para el análisis del tema de investigación mismo que está basado en determinar y analizar los factores predictores de riesgos labores en el área de servicio al cliente de una empresa de Guayaquil.

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

2.1.1. Diseño de Investigación

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se manipulan las variables, según (Hernández, 2014), es decir se observarán los fenómenos desde su contexto natural, en este caso basados en los riesgos laborales como factores predictores en el servicio al cliente de una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, a fin de que posteriormente se puedan evaluar los factores predictores de estos riesgos laborales.

Los estudios correlacionales, son instrucciones investigativas en los cuales se trata de establecer la relación existente entre dos o más variables de estudio, operando específicamente y no físicamente, consintiendo al investigador lograr conclusiones de las relaciones entre conceptos de grupos heterogéneamente. (Azero, 2018)

La investigación correlacional, este tipo o nivel pretende responder a preguntas de la investigación, teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables en este caso: Riesgos Biológicos y Bioseguridad. En este nivel, al evaluar el grado de asociación entre las dos variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación, para poder sustentar cada una de ellas dentro del trabajo en la Institución.

2.1.2. Alcance de la Investigación

De acuerdo a Muñoz (2016) la investigación descriptiva se refiere al conjunto de métodos y procedimientos que permite describir a las variables inmersas en la investigación.

El alcance del proyecto de investigación que se está realizando es de carácter descriptivo, es decir, es un método que busca describir las situaciones y los eventos que ocurren en un determinado fenómeno, buscando especificar de este modo las propiedades del fenómeno que se estudia. Es útil debido a que las variables no obtendrán una naturaleza causal, pero estas ayudarán a la predicción. En ese sentido proporcionará una fotografía sobre lo que se está analizando, en este aspecto a los riesgos laborales causados por el COVID 19 y se analizará la naturaleza del segmento demográfico la cual es una empresa del sector Retail de la ciudad de Guayaquil.

Así mismo también es de carácter correlacional porque esta se enfocará básicamente en la medición del impacto de los riesgos laborales que tienen los trabajadores del área de servicio al cliente frente a la pandemia causada por el COVID 19, midiendo sus variables como riesgos laborales, la vulnerabilidad, los protocolos de seguridad, riesgos biológicos, etc. Donde se busca observar si estas están relacionadas o no y de esta manera analizar la correlación por medio de procedimientos estadísticos.

2.1.3. Enfoque de la Investigación

El enfoque del presente trabajo de investigación se estableció en función a los fundamentos necesarios para realizar dicha investigación, en el cual el enfoque introspectivista-vivenciales mismo que es llamado enfoque cualitativo de modo que este se basa en el estudio del comportamiento del problema o fenómeno que se está estudiando y detallar o fundamentar lo que se está investigando por medio de datos comprobables como artículos científicos, libros, investigaciones y así mismo poder establecer su resultado y su posible solución.

2.2. Métodos de investigación

Referente al desarrollo del tema de investigación, se plantean los siguientes métodos.

2.2.1. Método Deductivo

El método deductivo radica en obtener una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como efectivas (Westreicher, 2021).

En el método lógico se plantea el Método Deductivo debido a que mediante la observación en la presente investigación se analizarán los fenómenos particulares en este caso los factores predictores de los riesgos laborales en el servicio de atención al cliente de una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil. En el método empírico el cual es el camino que conlleva a proponer el modo como se realizará la investigación utilizando las diferentes técnicas de recolección de datos.

2.2.2. Método Cualitativo

Método cualitativo este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter bibliográfico-documental, esto es, textos, libros, folletos, memorias, documentos de cualquier especie, la primera en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la segunda en documentos que se encuentran en los archivos, expedientes, todos estos que sirven para realizar una adecuada sustentación bibliográfica de cada una de las variables de la Investigación. (Sanz, 2017)

Según lo determina Santa (2016) "La investigación cualitativa es un modelo estructurado en base a cualidades propias que describe al objeto de estudio; utiliza datos de características que ayuda a los análisis posteriores". (pág. 19)

Para la presente investigación usa el diseño de tipo cualitativo, ya que la investigación permite caracterizar las variables inmersa en el proceso.

2.3. Unidad de Análisis, población y muestra.

La unidad de análisis es una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil.

La población para esta investigación será, el área de servicio al cliente de una empresa de Retail en la ciudad de guayaquil durante el periodo 2020-2021.

Se realiza un muestreo intencional donde se entrevistará y encuestará a los trabajadores del área de servicio al cliente, la población está conformada 249 trabajadores de la empresa de Retail, la muestra con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, a los cuales se les aplica el instrumento de recolección de información. Para el cálculo del valor del tamaño de la muestra se presenta la siguiente fórmula

N: Tamaño de la Muestra

Z: Nivel de Confianza del estudio

s: Probabilidad de Fracaso

e: Margen de Error Muestral

n: Tamaño de la muestra para la investigación

Al momento de remplazar la información queda de la siguiente manera:

N: 249

Z: 1,96 (95%)

e: 0,05 (5%)

s: 0,5

$$n = \frac{N * Z^2 * s^2}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * s^2}$$
$$n = \frac{249 * (1,96)^2 * (0,5)^2}{(0,05)^2 * (249 - 1) + (1,96)^2 * (0,5)^2}$$
$$n = \frac{239,1396}{1,5805}$$
$$n = 147$$

Siendo **n**, la nomenclatura de la muestra se obtuvo el resultante de la operación 147 personas, mismos que serán sujeto de análisis.

2.4. Variables de investigación

Para realizar este estudio de Riesgos Laborales en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail

de la ciudad de Guayaquil, se podrá observar la tabla 1 que se refiere a la Operacionalización de las variables, la cual sustenta los objetivos específicos descritos de que trata el tema de investigación.

- **Variable independiente:** Riesgos Labores en época de pandemia
- **Variable dependiente:** Factores Predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos	VARIABLES	Concepto	Definición operativa	Dimensión	Indicador	Escala	Tipo estadístico	Técnica
<ul style="list-style-type: none"> Definir los factores predictores en el servicio de atención al cliente. Determinar de qué manera ha afectado la pandemia covid-19 al servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil 	<p>Variable Dependiente Factores Predictores (Afrontamiento de Covid-19)</p>	Esfuerzos del comportamiento que el individuo realiza para lidiar con la influencia del ambiente.	Crea una situación que afecta de manera económica y social a la población mundial.	<p>Afectación de las operaciones empresariales.</p> <p>Sostenibilidad del negocio</p>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	Continua	Cuantitativo	Entrevista
<ul style="list-style-type: none"> Determinar los riesgos laborales en pandemia covid-19 en el servicio al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil 	<p>Variable Independiente Riesgos Laborales (Bioseguridad laboral)</p>	Disciplina que consiste en la eliminación, reducción y prevención de los riesgos laborales relacionados con la utilización de agentes biológicos.	La exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo	<p>Medidas de Bioseguridad</p> <p>Métodos de Barrera</p> <p>Protocolos de manejo</p>	Procedimientos preventivos y paliativos	Nominal	Cuantitativo	Entrevista

Tabla 1. Operacionalización de variables
Elaborado por: El Autor

2.5. Fuentes y técnicas para la recolección de información

2.5.1. Fuentes de Información

De acuerdo a Cegarra (2017) las fuentes de información son primaria y secundarias, primarias son aquellos trabajos intelectuales realizados o basados en hechos reales, generalmente se mencionan aquellos proyectos investigativos, las fuentes secundarias son aquellos donde se encuentran los escritos en su forma plasmado ya sean en libros, documentos literarios entre otros. Para el estudio se recurrió a las primarias para determinar la situación del estudio, y las secundarias basado en documentos que ayudan a comprender la problemática central y así contribuir con posibles soluciones

2.5.2. Técnicas de recolección de la información.

La técnica de recolección de información que se prevé utilizar es la encuesta, el instrumento a aplicar es el cuestionario.

Una vez aplicado el cuestionario a la población definida, se realiza el análisis de cada una de las preguntas y se agrupa en las dimensiones definidas, y se obtienen los resultados con los que se determinan los riesgos psicosociales y las afecciones asociadas, se realiza una clasificación, un análisis de los efectos y consecuencias.

2.6. Tratamiento de la Información

Como se mencionó con antelación, se aplicarán encuestas y métodos de observación directa que permitirán obtener la data. Posteriormente, dicha información será organizada, clasificada y tabulada a través del software Microsoft Excel, para luego exportarla al SPSS 25 en el cual se realizan análisis de estadísticos descriptivos básicos y aplicación de la estadística inferencial, a través de la prueba T, con base en la t de Student para muestras relacionadas, para evaluar si existe diferencia de medias. Adicional, se realizará la respectiva prueba de correlación múltiple, para evaluar si existen parámetros estadísticamente significativos que expliquen causalidad, si la hubiere, de las variables independientes en la dependiente, en función de las hipótesis planteadas.

CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual

Para la continuar con el proyecto investigativo se aborda la identificación del diagnóstico del lugar de estudio mismo que para Chávez (2018) el diagnóstico “es un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación”. Mediante esto se realiza un estudio previo donde se conocerá el estado actual del objeto de estudio, proceso que permite conocer de mejor la realidad.

En la actualidad la empresa Retail de la ciudad de Guayaquil, al ser una empresa de variedad de productos, se ha desempeñado como una organización líder en atención debido a los notables tratos que maneja con la cartera de clientes que se desenvuelve, sin embargo por motivo de la pandemia, las ventas comerciales han disminuido significativamente debido a la atención del personal de la empresa, ya que no existe el trato personalizado y para mantener su competitividad han decidido direccional al personal a otras área como despacho, lo que ha presentado un incremento el riesgos laborales, evidenciando una situación incómoda de salud en lo laboral. Por tanto, es oportuno diagnosticar y analizar su situación actual para poder determinar los riesgos laborales en pandemia covid-19 en el servicio al cliente, además de definir los factores predictores a fin de contribuir con posibles estrategias para minimizar los riesgos identificados, de esta forma se logrará un mejoramiento en el servicio al cliente por parte del personal.

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

3.2.1. Análisis Comparativo

El análisis comparativo se ha efectuado para examinar el posicionamiento de participación de mercado de la empresa Retail, dedicada a la oferta de productos de consumo masivo, en relación con otras empresas que pertenecen al mismo giro de negocio.

A continuación, se revisan los datos de participación de mercado de consumo masivo más representativas de la ciudad de Guayaquil.

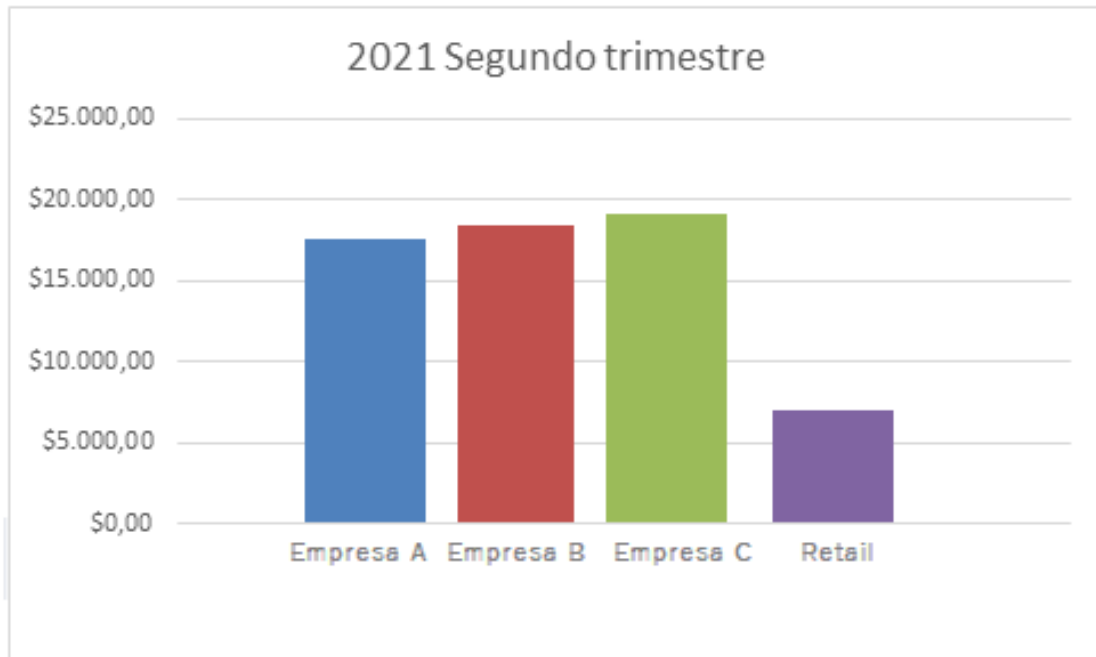


Figura 1. Comparación frente a ingresos de otras empresas del sector
Elaborado por: El Autor

En referencia a lo presentado en la figura 1, con base a los ingresos del segundo trimestre del año 2021, la empresa Retail se sitúa como la cuarta empresa en participación, siendo la principal del sector la empresa C, en este sentido se puede evidenciar que la evolución en ventas no es significativa lo que desafía su posicionamiento como empresa líder en el sector.



Figura 2. Comparación frente a número de empleados de otras empresas del sector
Elaborado por: El Autor

En referencia a lo presentado en la figura 2, la empresa C (n=12) es aquella que tiene menor empleados, frente a la empresa B (n=24) que cuenta con el mayor

porcentaje, de forma que la empresa Retail se ubica en el tercer lugar (n=17), por el momento la empresa no ha realizado ningún recorte de personal pero si se ha visto en la necesidad de reubicarlos por deferentes áreas, para evitar el riesgo de contagio por el virus, es así que el efectos es la ausencia de una venta personalizada lo que ha dificultado mantener a su cartera de clientes fidelizados.

3.2.2. Evolución

A partir del análisis comparativo, se logra evidenciar su posible evolución en el mercado tomando como años de referencia el año 2020, donde se dio la emergencia sanitaria y las empresas decidieron establecer prioridades para continuar en el mercado.

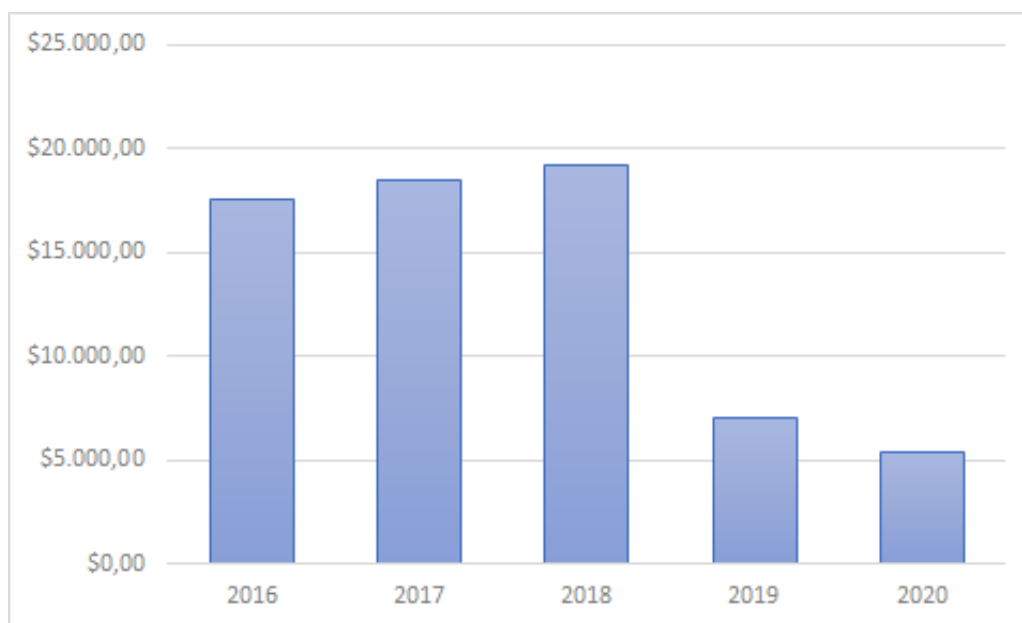


Figura 3. Ventas de la empresa Retail

Elaborado por: **El Autor**

En referencia a lo presentado en la figura 3, la empresa Retail en el año 2019 presenta un decrecimiento en sus ingresos debido a que es el periodo donde se dio a conocer la emergencia sanitaria por el COVID-19, seguido del año 2020 donde de igual forma sus ventas han ido disminuyendo

3.2.3. Tendencias y perspectivas

El servicio de atención al cliente en la empresa Retail se han innovado, dejando de lado la cotidianidad de una atención personalizada y dando lugar a un tendencia de cuidado basado en el uso de políticas de bioseguridad, lo que desconectado al cliente del personal de atención, es así que la empresa decide recurrir a una reestructuración del personal y redirección a áreas como despacho, bodega, limpieza, con el propósito de salvaguardar las vidas de los involucrados en la compra y venta, dicha acción ha provocado que el personal presente riesgos laborales como el exceso de peso por las mercaderías, movimientos inapropiados, dolor corporal entre otras afecciones.

3.3. Presentación de resultados y discusión

3.3.1. Presentación de resultados

En cuanto al estudio, fue importante evaluar al personal de la empresa Retail que se dedica a la atención al cliente con relación a los riesgos laborales que ha presentado en época de pandemia, en este sentido se obtuvo los siguientes datos.

Pregunta 1: Género

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Masculino	43	29%
Femenino	104	71%
Total	147	100%

Tabla 2. Género

Elaborado por: El Autor

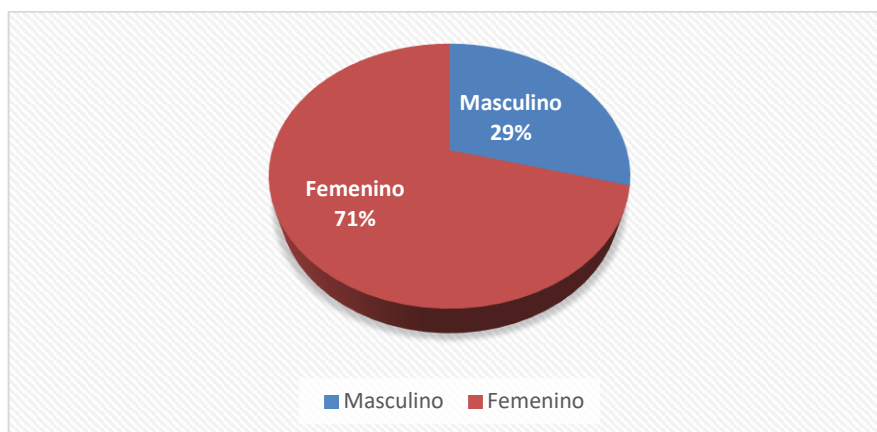


Figura 4: Género

Elaborado por: El Autor

Análisis: Se pudo determinar que el 100% de los encuestadas, en su mayoría con el 71% son mujeres, seguido del 29% hombres, se puede observar que existe mayor participación de género femenino.

Pregunta 2: ¿Cuál es su edad?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Menor de 18 años	0	0%
Entre 18 y 30 años	50	34%
Mayores de 30 años	97	66%
Total	147	100%

Tabla 3. Edad

Elaborado por: El Autor

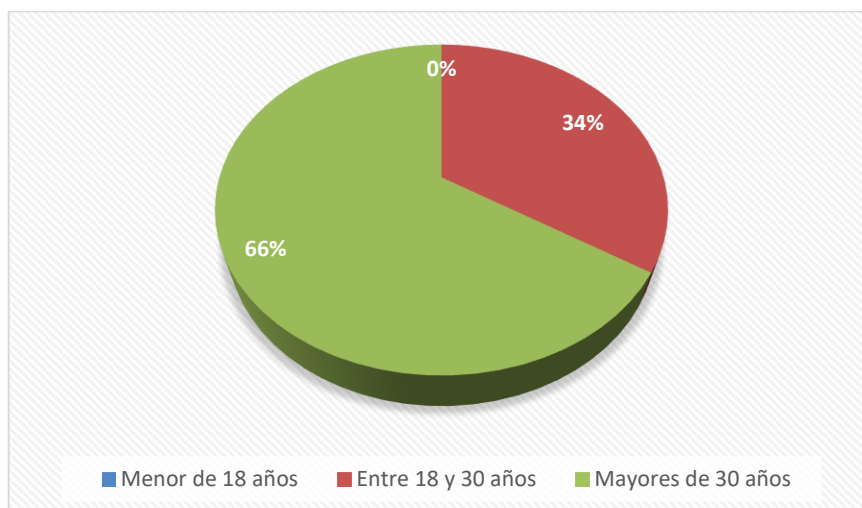


Figura 5. Edad

Elaborado por: El Autor

Análisis: Se pudo determinar que el 100% de los encuestados, en su mayoría con el 66% de las personas son mayores de 30 años, seguido del 34% entre 18 y 30 años y finalmente con el 0% menores de 18 años, por lo tanto, se puede observar que existe mayor participación de adultos.

Pregunta 3: ¿Qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Retail?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
< 5 años	12	8%
5 a 10 años	35	24%
> 10 años	100	68%

Total	147	100%
--------------	------------	-------------

Tabla 4: Tiempo laborado en la empresa

Elaborado por: El Autor

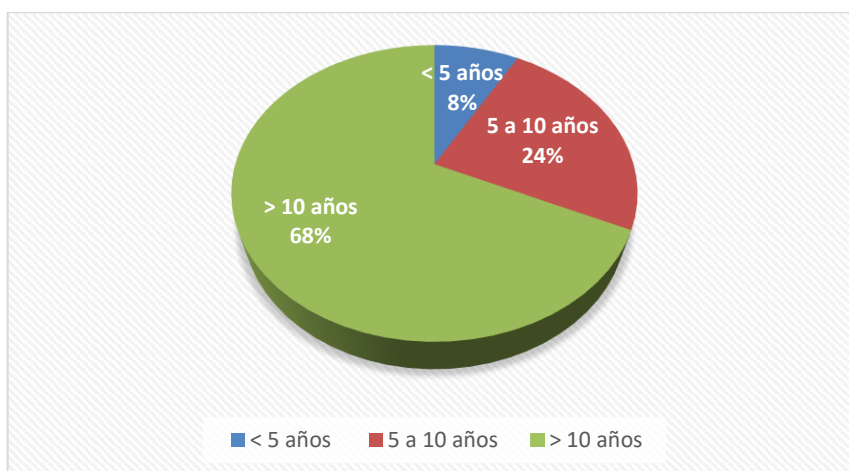


Figura 6: Tiempo laborado en la empresa

Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total de encuestados, el 68% señalan que se encuentra laborando en la empresa Retail más de 10 años, asimismo con el 24% entre 5 a 10 años y finalmente con el 8% menos de 5 años.

Pregunta 4: ¿Durante la época de pandemia trabajo en situación de aislamiento?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	147	100%
NO	0	0%
Total	147	100%

Tabla 5: Trabajo en situación de aislamiento

Elaborado por: El Autor

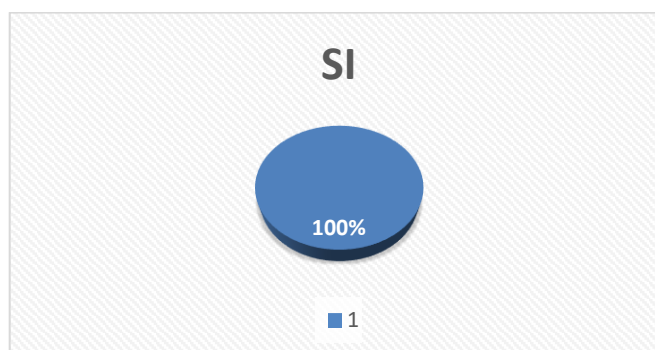


Figura 7: Trabajo en situación de aislamiento

Elaborado por: El Autor

Análisis: Se puede evidenciar que, del total de encuestados, todos durante la época de pandemia trabajaron en situación de aislamiento.

Pregunta 5: ¿En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	25	17%
NO	122	83%
Total	147	100%

Tabla 6. En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos
Elaborado por: El Autor

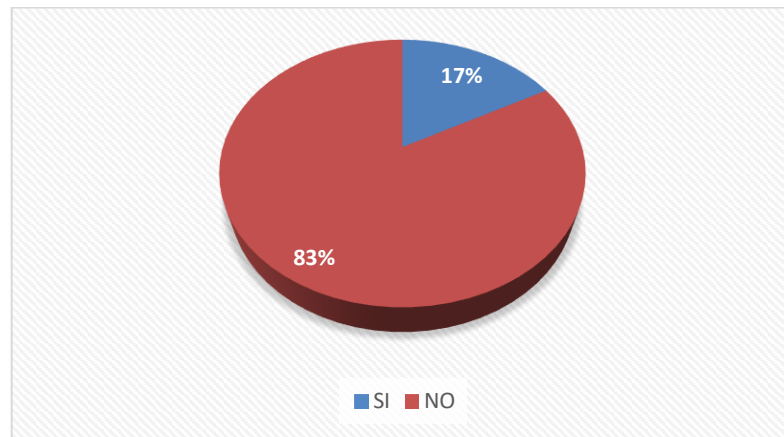


Figura 8: En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos
Elaborado por: El Autor

Análisis: Se puede evidenciar que, del total de encuestados, en su mayoría con el 83% afirman que en época de pandemia no fueron reubicados de sus puestos, mientras que el 17% aseguran que sí.

Pregunta 6: ¿El diseño del puesto actual dificulta una postura de trabajo cómoda?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
De acuerdo	118	80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	29	20%
Total	147	100%

Tabla 7: El diseño del puesto actual dificulta una postura de trabajo cómoda
Elaborado por: El Autor



Figura 9: Dificultades en posturas de trabajo
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del 100% de encuestados, en su mayoría con el 80% está de acuerdo que el diseño del puesto actual dificulta una postura de trabajo cómoda, mientras que el otro 20% restante asegura que se encuentra cómodo.

Pregunta 7: ¿Tiene suficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	147	100%
NO	0	0%
Total	147	100%

Tabla 8. Tiene suficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral
Elaborado por: El Autor

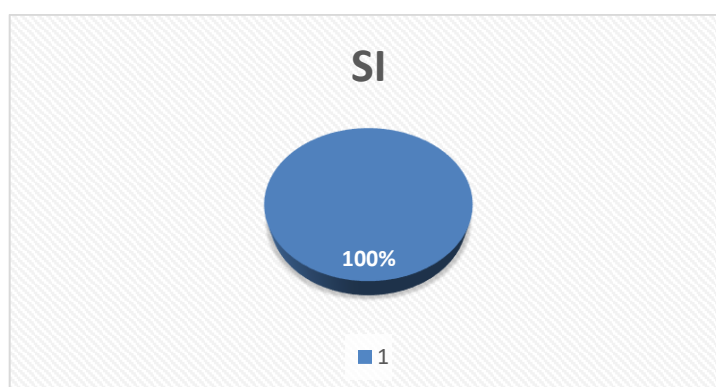


Figura 10: Iluminación puestos de trabajo
Elaborado por: El Autor

Análisis: Se puede evidenciar que, del total de encuestados, todos manifiestan que tiene suficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral.

Pregunta 8: ¿Realiza la manipulación de algún tipo de producto peligroso?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	75	51%
NO	72	49%
Total	147	100%

Tabla 9: Manipulación de productos peligrosos
Elaborado por: El Autor

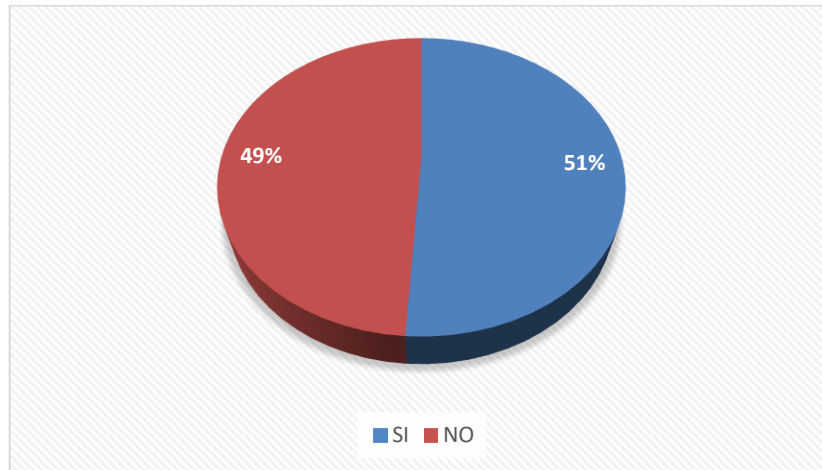


Figura 11: Manipulación de productos peligrosos
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total, con el 100% del personal encuestado, el 51% asegura que realiza en sus actividades la manipulación de algún tipo de producto peligroso, mientras que el 49% no está expuesto a este tipo de peligros.

Pregunta 9: ¿Manipula habitualmente cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	147	100%
NO	0	0%
Total	147	100%

Tabla 10: Manipulación de cargas
Elaborado por: El Autor

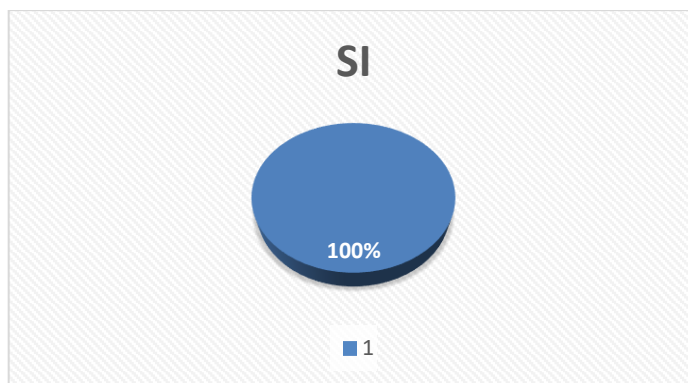


Figura 12: Manipulación de cargas
Elaborado por: El Autor

Análisis: Se puede evidenciar que, del total de encuestados, todos manifiestan que habitualmente manipulan cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable.

Pregunta 10: De los siguientes riesgos laborales. ¿Cuál usted ha presentado en época de pandemia durante el servicio de atención al cliente en la empresa de Retail?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Lesiones	27	18%
Heridas	13	9%
Accidentes graves	2	1%
Ansiedad	30	21%
Estrés	75	51%
Total	147	100%

Tabla 11: Riesgos laborales presentados en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

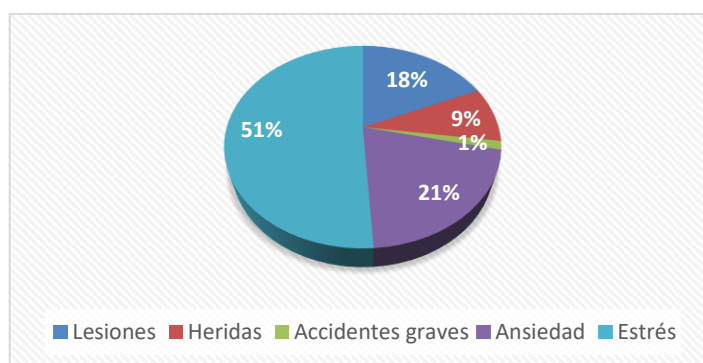


Figura 13: Riesgos laborales presentados en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total de encuestados, en relación con los riesgos laborales que presentó durante la pandemia en su mayoría el 51% fue el estrés, seguido del 21% por ansiedad, el 18% lesiones, el 9% heridas y el 1% accidentes graves.

Pregunta 11: ¿Cómo considera que ha sido durante la época de pandemia la relación con los clientes en la empresa de Retail?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Extremadamente satisfactorio	0	0%
Muy satisfactorio	0	0%
Moderadamente satisfactorio	17	12%
Poco satisfactorio	30	21%
No satisfactorio	100	68%
Total	147	100%

Tabla 12: Relación con clientes en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

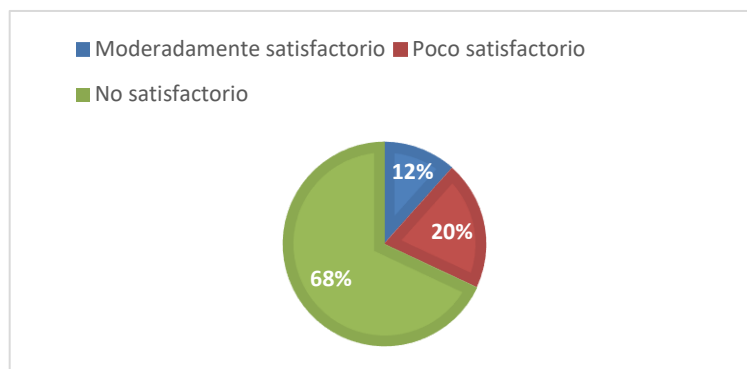


Figura 14: Relación con clientes en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total de encuestados, en cuanto a la relación con los clientes durante época de pandemia en su mayoría el 68% afirma que no fue satisfactorio, seguido del 20% poco satisfactorio y el 12% moderadamente satisfactorio.

Pregunta 12: ¿Durante la época de pandemia se evidencia nuevos clientes potenciales en la empresa de Retail?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	147	100%
NO	0	0%
Total	147	100%

Tabla 13: Clientes potenciales en época de pandemia

Elaborado por: El Autor

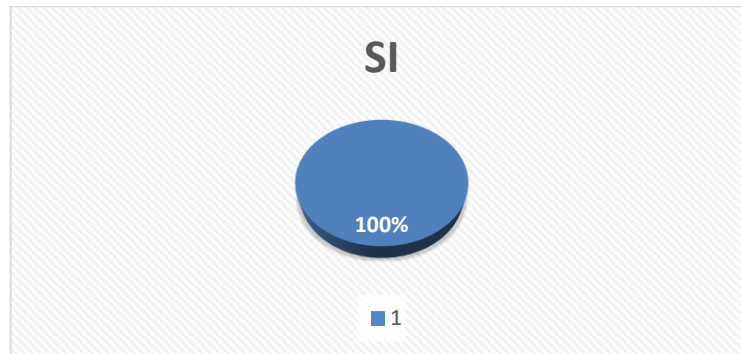


Figura 15: Clientes potenciales en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total de encuestados, en cuanto a sí se evidenció nuevos clientes potenciales durante época de pandemia en su totalidad el 100% afirma efectivamente sí, esto es, debido a que las personas por riesgos a frecuentar lugares de mucha concurrencia optan por asistir a supermercados, tienda de abastos, comisariatos que se encuentren llenos de abastos que puedan comprar todo lo necesario para sostener por mayor tiempo.

Pregunta 13: ¿Durante la época de pandemia el nivel de ventas se incrementó en la empresa de Retail?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	147	100%
Total	147	100%

Tabla 14: Nivel de ventas en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

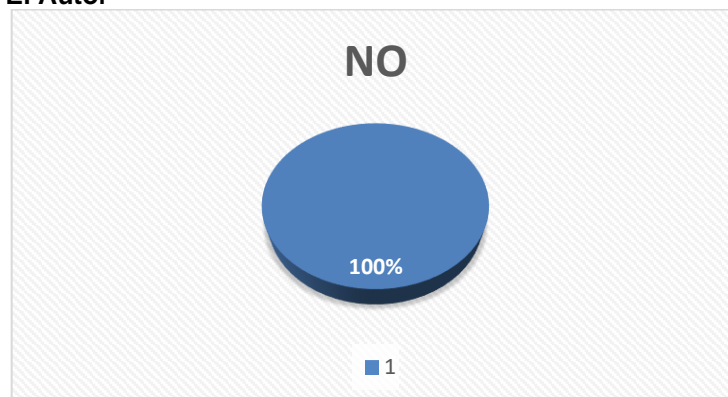


Figura 16: Nivel de ventas en época de pandemia
Elaborado por: El Autor

Análisis: Del total de encuestados, en cuanto a si se incrementó el nivel de ventas durante época de pandemia en su totalidad el 100% manifestaron que no.

3.3.2. Resultados de la entrevista

Ficha técnica de la entrevista

- Tipo de Investigación: Cualitativa
- Grupo objetivo: Personal de empresa Retail
- Tamaño de la muestra: 3 empleados

Cód.	Entrevistados	Cargo	Datos informativos
E1.	Felipe Salazar	Empleado del área de variedades	7 años de experiencia
E2.	Maricela Pérez	Cajera	5 años de experiencia
E3.	Mayra López	Despachadora	2 años de experiencia

Tabla 15: ficha técnica de encuestados
Elaborado por: El Autor

Interrogantes	Respuestas de los entrevistados
<p>¿Cuál considera que es el riesgo laboral más frecuente en época de pandemia?</p> <p>¿Por qué?</p>	<p>E1. Es notorio considero que ahorita no hablamos de un riesgo físico o químico sino biológico, el riesgo de contagiarnos es el que nos ha atemorizado tanto personal, familiar como empresarial.</p> <p>E2. Todos los riesgos están presentes, solo que se ha sufrido una reestructuración en la empresa que se ha dejado de participar en actividades riesgosas.</p> <p>E3. El estrés es uno de ellos, no estamos acostumbrados a trabajar con mascarillas y ya ha habido casos donde los compañeros se contagiaron y no saben dónde, ese es el riesgo el perder la vida.</p>

<p>¿En el servicio de atención al cliente que riesgos pueden suceder?</p>	<p>E1. Yo como soy del área de variedades eh escuchado que siempre están con dolor de espalda, ellos permanecen sentados de las ocho horas que son laborables las siete y o realizan ningún tipo de pausa activa.</p> <p>E2. Al ser cajera te puedo comentar que aquí es notorio los riesgos de tipo físico, las manos en la caja, los pies y la espalda por estar parados o sentados, también las muñecas por muchos movimientos repetitivos.</p> <p>E3. Suelen tener menos riesgo creo yo, nosotros los de despachos somos quienes realizamos la mayor carga de fuerza, diría sobrecarga nos toca llevar de un punto a los otros varios objetos que nos pesan, los del servicio es eso dar un servicio de información y atención nada más.</p>
<p>¿La relación entre personal y cliente es satisfactorio?</p>	<p>E1. No tanto, yo no tengo contacto, pero en algunas ocasiones mientras estos acomodando los productos me hacen consultas y de forma amable les ayudo, pero no podría decir si es o no satisfactorio por la ausencia de contacto.</p> <p>E2. Debido a la pandemia el distanciamiento social nos ha llevado a estar muy distante del cliente, antes podíamos hablar y seguir recomendando muchos productos o dando un saludo y despedida pero hoy lo más sencillo posible para evitar todo tipo de contagio, esto no ha sido para nada satisfactorio.</p> <p>E3. Eh tenido que asimilar las cosas y ser prudentes la pandemia formo una barrera y esto no es nada satisfactorio, todo es de lejos, una especie de privacidad para salvaguardar la vida ya no es tantos clientes sino nuestras propias vidas.</p>
<p>¿Usted ha recibido información sobre los riesgos</p>	<p>E1. Información hay de sobra, pero rara vez la empresa realiza alguna capacitación para accionar acerca de las acciones correctivas o preventivas, todo se quedan en papeles, charlas.</p>

<p>laborales a los que está expuesto?</p>	<p>E2. Si la empresa realiza capacitaciones informáticas, pero no han vuelto hacer desde ya hace unos dos años.</p> <p>E3. No tenido la oportunidad de participar ya que en varias ocasiones esto no es obligatorio sino voluntario y prefiero sumar horas extras porque simplemente es eso información y no corrección no nos ayudan.</p>
<p>¿Cómo califica su estado de salud en época de pandemia?</p>	<p>E1. No se había visto esto antes, pero si fuimos víctimas de algunos síntomas yo padecí mucho y pues califico como mala mi estado de salud en época de pandemia.</p> <p>E2. Regular trato de cuidarme para cuidar al resto de personas que están en mi casa, yo estoy expuesta a un contacto directo con los clientes y en realidad eso me preocupa, ya me contagié, pero la empresa me ayudo con el seguro para a prueba y poder asimismo retomar mi puesto.</p> <p>E3. Muy mal me eh enfermado ya dos veces, pero me dieron reposo y eso me ayudo, no tuve covid-19 porque si me hice la prueba, pero la sobre carga laboral, las nuevas actividades me estresaron y caí en ansiedad en un miedo terrible incontrolable.</p>

Tabla 16: Resultados encuesta
Elaborado por: El Autor

3.3.3. Discusión

El presente proceso investigativo, se basa en el estudio de riesgos laborales en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, considerando que la prevención de riesgos laborales se puede definir como el conjunto de actividades y medidas a llevar a cabo dentro de la empresa, con el fin de quitar o disminuir las posibilidades de que cualquiera de los trabajadores pueda sufrir algún tipo de daño trabajando. Estos daños pueden ser tanto accidentes y lesiones como enfermedades o patologías derivadas del desempeño de las actividades (Ruíz, 2017).

Este tipo de acontecimientos están presentes en todas las empresas, en este caso el personal que labora en una empresa de Retail ha sido reubicado del área de atención al cliente, por lo que se ha evidenciado el aumento del riesgo laboral, durante la pandemia en su mayoría el 47% tuvieron lesiones, el 29% estrés, el 12% heridas, el 6% accidentes graves y finalmente el otro 6% ansiedad.

La pandemia de COVID-19 ha transformado el mundo laboral. Si bien las infecciones continúan aumentando en muchas partes del mundo, algunos países ahora están trabajando para mantener las tasas decrecientes y reactivar sus economías.

Los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus respectivas organizaciones tienen un papel clave que desempeñar para reforzar los avances logrados en la reducción de las tasas de infección garantizando un regreso seguro al trabajo (García, 2016). En cuanto a la relación con los clientes durante época de pandemia en su mayoría el 94% afirma fue poco satisfactorio y el 6% para nada satisfactorio, a esto se suma que el 100% asegura que existen clientes potenciales pero que las ventas no han incrementado. La empresa Retail en comparación con la competencia se ubica en cuarto lugar por sus bajos ingresos obtenidos en los dos últimos años, asimismo no presenta una evolución significativa por lo que está en riesgo de perder su mención como líder en el mercado por la atención.

CONCLUSIONES

- La pandemia por el Covid-19 ha afectado en mayor grado al servicio de atención a los clientes dentro de la empresa Retail ubicado en la ciudad de Guayaquil, puesto que al mantener contacto directo con los colaboradores de la entidad ocasiona un peligro para la salud del comprador y vendedor, por ende se ha dejado de prestar el servicio personal y esta acción ha generado un asistencia poca satisfactoria, disminuyendo las ventas y en comparación con la competencia la empresa en estudio se ha ubicado en cuarto lugar perdiendo en gran parte su credibilidad por los bajos ingresos obtenidos en los dos últimos años, perdiendo su mención como líder en el mercado.
- Entre los riesgos laborales que se han producido durante la pandemia por el covid-19 en el servicio al cliente en la empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil son en mayor porcentaje las lesiones, debido al exceso de carga en la mercadería que oferta la empresa, seguido del estrés que afecta el desempeño, rendimiento de los colaboradores y productividad laboral, además de heridas, ansiedad y accidentes de tipo grave son algunos de los riesgos laborales que sufren los trabajadores durante la pandemia, sin dejar de lado el miedo a contagiarse por la manipulación de mercadería.
- Asimismo, se ha definido que el principal factor predictor en el servicio de atención al cliente dentro de la empresa Retail, es el riesgo de tipo biológico, misma que son producidas por microorganismos, segmento al cual pertenece el covid-19, este virus aumenta el riesgo del personal de la empresa por el hecho de presentar una afección o enfermedad, poniendo en riesgo la salud y en muchos de los casos la vida de los colaboradores.
- Se determinó de que la pandemia covid-19 afectado al servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, en las nuevas medidas internas que se han tomado, como es el corte de

comunicación con el cliente con el fin de cumplir con las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, de forma que la atención deja de ser personalizada y esto ha llevado a disminuir las ventas, que aumente la competitividad en el mercado y dejando poco satisfechos al personal el servicio que brinda. En cuanto a sus efectos positivos se ha presentado nuevos clientes potenciales que se suman a la cartera.

- Finalmente, vender en tiempos de pandemia representa la adaptación a las preocupaciones de los clientes, limitaciones de movilidad, distanciamiento social, cambios de paradigmas, enfermedades y nuevos hábitos de consumo; provocando el cambio total sobre la atención a los clientes, puesto que la venta directa ya no es la adecuada y las empresas se ven en la obligación de implementar estrategias que enmarquen la calidad del servicio de atención al cliente, resguardando la salud y evitando el contagio del virus.

RECOMENDACIONES

- Frente a los resultados expuesto por la investigación la empresa en estudio está siendo afectada por el covid-19, por ende, es necesario seguir conectados dentro del ciclo cambiante que se dan en la actualidad, mediante la preparación constante de los tipos de servicios al cliente, siendo lo más hábiles para ajustarse a los cambios; focalizándose en los recursos más importantes que tiene la empresa que son sus colaboradores y sobre todo sus clientes.
- Además, es importante evaluar los diferentes tipos de riesgos laborales a los que están expuestos el personal de servicio al cliente en la empresa de Retail, tomado como punto de partida la pandemia covid-19 con el propósito de identificar y eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo.
- Realizar un seguimiento de los factores predictores en el servicio de atención al cliente, para la seguridad y salud de los trabajadores de los departamentos de la empresa de Retail donde se pueda realizar una valoración de los mismos que permita priorizar su corrección.
- Proponer estrategias de seguimiento con mayor control y responsabilidad post pandemia covid-19 para mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil.
- Es importante implementar un correcto manejo de protocolos de bioseguridad ante el Covid-19 con el fin de satisfacer y proteger al cliente y personal de la empresa Retail, puesto que con el avance del virus se tiene mayores necesidades de seguridad que antes, esta acción puede lograr una representación en el crecimiento de la empresa.

Referencias Bibliografía

- Agudelo, C. A. (2017). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1), 5.
- Agüir, V. (2017). Factores de riesgo laboral en las ramas de actividad económica de Barcelona. *Gaceta Sanitaria*, 158-163.
- Ampuero, E. (2018). Administración de riesgo laboral en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 31-40.
- Azero, L. (2018). *Investigación correlacional*. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682013000600006&lng=es&nrm=iso#:~:text=Los%20estudios%20correlacionales%2C%20son%20procedimientos,entre%20conceptos%20de%20grupos%20heterog%C3%A9neamente
- Barco, B. (2017). La salud mental de las personas jóvenes en España. *La salud mental*, 2-12.
- Baró, M. (2017). Guerra y salud mental. *Estudios centroamericanos*, 503-514.
- Barroso, M. (2016). Los accidentes de circulación como riesgo laboral: caracterización jurídica del accidente" in itinere". *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, 22-29.
- Bernales, G. (2015). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail . *Theoria*, 24-73.
- Botero, M. M. (2016). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. Artículos en PDF disponibles desde 1994 hasta 2013. A partir de 2014 visítenos en www.elsevier.es/sumapsicol, 13(2), 217-228.
- Brown, A. (2017). *Gestión de la atención al cliente*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Carrasco, S. (2018). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Ediciones Paraninfo.
- Cedeño, D. (2020). El teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia COVID-19, pertenecientes a la provincia del Guayas.

- Cegarra, J. (2017). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Centro para el Control y la Prevención de enfermedades. (2021). *Limpieza, desinfección e higiene*. Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/schools-childcare/clean-disinfect-hygiene.html>
- CEPAL. (2021). *Estudios y perspectivas*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Chávez, G. (2018). *Diagnóstico situacional*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n4/2218-3620-rus-10-04-285.pdf>
- Cortés, M. J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en el trabajo*. México: Editorial Tebar.
- Couso, R. P. (2016). Servicio al cliente. Ideaspropias Editorial SL.
- Dávila, E. (2018). Propuesta de mejoramiento para los procesos en la zona de almacén del centro de distribución de una empresa retail. *Negocios de era*, 232-245.
- Díaz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: Editorial Tebar.
- Escudero, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editorial Paraninfo.
- Estrada, W. (2017). Servicio y atención al cliente. Perú, Perú: Unidad de Coordinación del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Feito, L. (2017). *Vulnerabilidad*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272007000600002
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
- Godoy, J. (2018). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 34-64.
- Godoy, J. N. (2016). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35.
- Graham, B. (2020). *National Human Genome Research Institute*. Recuperado el 2020, de VIRUS: <https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Virus>

- Guanotoa, S. (2020). Análisis de los derechos laborales de seguridad y salud en la emergencia del COVID-19.
- Huarcaya, V. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*,, 327-334.
- López, L. (2018). Percepción de riesgo laboral del personal de salud en la Región Metropolitana de Salud. Panamá. . *Rev. méd. Panamá*,, 94-99.
- Ministerio de Educación Pública. (2020). *Coronavirus COVID 19* . Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>
- Ministerio del Trabajo. (2021). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Montero, I. (2018). Género y salud mental en un mundo cambiante. *Gaceta sanitaria*, 32-55.
- Morales, J. E. (2018). Servicio al cliente. Asociación Oaxaqueña de Psicología AC.
- Muñoz, R. (2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- OMS. (2021). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- OMS Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Peña, A. (2018). *El concepto general de enfermedad. Revisión, crítica y propuesta*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v64n1/a08v64n1.pdf>
- Periago, M. (2018). La salud mental: una prioridad de salud pública en las Américas. *Nuevo paradigma*, 223-228.
- Piqueras, A. (2019). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física.". *Suma psicológica* , 34-67.
- Posada, J. (2018). La salud mental en América Latina. *Biomédica*, 33-64.

- Real Academia de la Lengua. (2019). Obtenido de <https://www.aulafacil.com/cursos/organizacion/evaluacion-de-impacto/que-es-impacto-l20260>
- Restrepo, D. (2018). Concepciones de salud mental en el campo de la salud pública. *Salud mental*, 12-42.
- Roda, A. (2019). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 17-23.
- Rodríguez, J. (2018). La salud mental en situaciones de conflicto armado. *Biomédica*, 44-76.
- Rubio, J. (2017). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Ruiz, C. (2017). Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. *Revista española de salud pública*, 27-328.
- Ruiz, E. M. (2020). El impacto psicosocial que la Pandemia del (Covid19) produjo en los colaboradores de una empresa en la ciudad de Guayaquil.
- Ruiz, R. (2017). Estudio del Comportamiento en Compras de Clientes de Manabí en una Empresa de Retail un año después del terremoto. *INNOVA Research Journal*, 126-146.
- Santa, A. (2016). *Metodología de investigación*. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Sanz, R. (2017). *Método cualitativo*. Obtenido de <https://cursos.com/blog/metodo-cualitativo/>
- Tschohl, J. &. (2016). Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. Ediciones Díaz de Santos.
- Tschohl, J. &. (2018). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Pax mexico.
- Ubilluz, R. (2017). Implementación de una solución de inteligencia de negocios en una empresa de retail. *Red de negocios*, 134-156.
- Vega, M. (2018). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 44-76.
- Vértice., E. (2018). La calidad en el servicio al cliente. *Editorial Vértice*.

Viera, O. (2017). El bienestar psicológico, un indicador positivo de la salud mental. *Revista Ciencias de la Salud*, 45-78.

Westreicher, G. (2021). *Método deductivo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

ANEXOS

Encuesta

Pregunta 1: Género

Masculino

Femenino

Pregunta 2: ¿Cuál es su edad?

Menor de 18 años

Entre 18 y 30 años

Mayores de 30 años

Pregunta 3: ¿Qué tiempo se encuentra laborando en la empresa Retail?

< 5 años

5 a 10 años

> 10 años

Pregunta 4: ¿Durante la época de pandemia trabajo en situación de aislamiento?

SI

NO

Pregunta 5: ¿En época de pandemia usted fue parte de la reubicación de puestos?

SI

NO

Pregunta 6: ¿El diseño del puesto actual dificulta una postura de trabajo cómoda?

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en
desacuerdo

En desacuerdo

Pregunta 7: ¿Tiene suficiente iluminación en su puesto de trabajo o entorno laboral?

SI

NO

Pregunta 8: ¿Realiza la manipulación de algún tipo de producto peligroso?

SI

NO

Pregunta 9: ¿Manipula habitualmente cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable?

SI

NO

Pregunta 10: De los siguientes riesgos laborales. ¿Cuál usted ha presentado en época de pandemia durante el servicio de atención al cliente en la empresa de Retail?

Lesiones

Heridas

Accidentes graves

Ansiedad

Estrés

Pregunta 11: ¿Cómo considera que ha sido durante la época de pandemia la relación con los clientes en la empresa de Retail?

Extremadamente satisfactorio

Muy satisfactorio

Moderadamente satisfactorio

Poco satisfactorio

No satisfactorio

Pregunta 12: ¿Durante la época de pandemia se evidencia nuevos clientes potenciales en la empresa de Retail?

SI

NO

Pregunta 13: ¿Durante la época de pandemia el nivel de ventas se incrementó en la empresa de Retail?

SI

NO

Entrevista

1. ¿Cuál considera que es el riesgo laboral más frecuente en época de pandemia? ¿Por qué?
2. ¿En el servicio de atención al cliente que riesgos pueden suceder?
3. ¿La relación entre personal y cliente es satisfactorio?
4. ¿Usted ha recibido información sobre los riesgos laborales a los que está expuesto?
5. ¿Cómo califica su estado de salud en época de pandemia?