

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “Factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López

Director: Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster.

Ambato – Ecuador
2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.* e *Ingeniero Juan Carlos Pérez Briceño, MBA.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el informe de investigación con el tema: “*Factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha*” elaborado y presentado por la señora *Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha”, le corresponde exclusivamente a la señora Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López bajo la dirección del Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magister, director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López

C.C. 1716636194

AUTORA

Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magister.

C.C. 1704039286

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López
C.C. 1716636194

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento	3
2.2. Líneas de investigación.....	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
3.1. Tiempo de ejecución.....	3
3.2. Financiamiento	3
3.3. Autor	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA	4
4.1. Definición del problema de la investigación	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	5
4.2.1. Objetivo general	5
4.2.2. Objetivos específicos	5
4.3. Justificación de la investigación	6
4.4. Marco teórico referencial.....	7
4.4.1. Antecedentes de la investigación	7
4.4.2. Factor de riesgo psicosocial	10
4.4.3. Riesgos laborales.....	13
4.4.4. Salud ocupacional	15

4.4.5. Psicología Industrial.....	17
4.4.6. Desempeño laboral.....	18
4.4.7. Evaluación de desempeño.....	20
4.4.8. Motivación laboral.....	23
4.4.9. Satisfacción laboral.....	24
4.5. Metodología.....	24
4.5.1. Enfoque Cualitativo.....	24
4.5.3. Tipo de investigación.....	25
4.5.4. Nivel de investigación.....	26
4.5.4. Población y muestra.....	26
Población.....	26
4.5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.5.7 Identificación y caracterización de variables.....	29
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
5.1. Análisis de la encuesta realizada a los trabajadores.....	29
5.2. Análisis cuestionario ISTAS 21.....	41
5.2.2. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades.....	49
5.2.3. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.....	53
5.2.4. Dimensión de compensaciones.....	58
5.2.5. Dimensión de doble presencia.....	61
5.3. Discusión de resultados.....	62
6. PROPUESTA:.....	67
7. CONCLUSIONES.....	68
8. RECOMENDACIONES.....	69
9. REFERENCIAS CITADAS.....	71
10. ANEXOS.....	75
10.1 Encuesta desempeño laboral HAZWAT CIA. LTDA.....	75
10.2 Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (versión breve).....	77
10.3 Imagen y Fotografías.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Financiamiento.....	3
Tabla 2 : Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo	12
Tabla 3 : Empresas Gestión Ambiental Pichincha.....	27
Tabla 4: Resultados pregunta 1	29
Tabla 5: Resultados pregunta 2	30
Tabla 6: Resultados pregunta 3	32
Tabla 7: Resultados pregunta 4.....	33
Tabla 8: Resultados pregunta 5	34
Tabla 9: Resultados pregunta 6.....	35
Tabla 10: Resultados pregunta 7	36
Tabla 11: Resultados pregunta 8.....	37
Tabla 12: Resultados pregunta 9	39
Tabla 13: Resultados pregunta 10.....	40
Tabla 14: Cuadro resumen cuestionario ISTAS 21, 68 empleados HAZWAT CIA. LTDA.....	41
Tabla 15: Nivel de riesgo: cuestionario ISTAS 21	42
Tabla 16: Análisis de Evaluación de Riesgo Psicosocial.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Qué nivel de educación posee?.....	30
Figura 2: ¿Qué factor considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la empresa?.....	31
Figura 3: ¿Qué estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?.....	32
Figura 4: ¿Cuántos trabajadores consideraría usted que tienen un fuerte compromiso organizacional?	33
Figura 5: ¿Cuándo hay un reto para la organización, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	35
Figura 6: ¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta organización?.....	36
Figura 7: ¿Los operarios comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?.....	37
Figura 8: ¿Considera que en la actualidad el desempeño que posee en su trabajo se ha visto afectado a causa del COVID-19?	38
Figura 9: ¿Ha presentado dificultades como estrés a causa del riesgo que su trabajo representa en la actualidad?	39
Figura 10: ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría en la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores?.....	40
Figura 11: Resumen cuestionario SUSESO ISTAS 21	43
Figura 12: Resultados pregunta 1-ISTAS 21	44
Figura 13: Resultados pregunta 2-ISTAS 21	45
Figura 14: Resultados pregunta 3-ISTAS 21	46
Figura 15: Resultados pregunta 4-ISTAS 21	47
Figura 16: Resultados pregunta 5-ISTAS 21	48
Figura 17: Resultados pregunta 6-ISTAS 21	49
Figura 18: Resultados pregunta 7-ISTAS 21	50
Figura 19: Resultados pregunta 8-ISTAS 21	50
Figura 20: Resultados pregunta 9-ISTAS 21	51
Figura 21: Resultados pregunta 10-ISTAS 21	52
Figura 22: Resultados pregunta 11-ISTAS 21	53
Figura 23: Resultados pregunta 12-ISTAS 21	54
Figura 24: Resultados pregunta 13-ISTAS 21	55
Figura 25: Resultados pregunta 14-ISTAS 21	56

Figura 26: Resultados pregunta 15-ISTAS 21	57
Figura 27: Resultados pregunta 16-ISTAS 21	58
Figura 28: Resultados pregunta 17-ISTAS 21	59
Figura 29: Resultados pregunta 18-ISTAS 21	60
Figura 30: Resultados pregunta 19- ISTAS 21	61
Figura 31: Resultados pregunta 20- ISTAS 21	62

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen María por siempre contar con su bendición.

Agradezco de forma especial a la
Universidad Técnica de Ambato- Dirección Posgrados
Facultad Ciencias Administrativas
por brindarme la oportunidad de
formarme profesionalmente.

Mi agradecimiento más efusivo al
Ing. Julio Mauricio Vizquete Muñoz, Mg. quien
con su asesoría y vasto conocimiento contribuyó
a la culminación del trabajo.

Finalmente agradezco a la empresa privada
HAZWAT CIA. LTDA, que me
permitió obtener la información necesaria
para la realización de la investigación.

Ing. Lorena Alexandra Jiménez López

DEDICATORIA

A Dios y la Virgen María por guiarme siempre,
por tenerme con salud y vida en estos tiempos difíciles.

A mi esposo Emilio Santiago, mi compañero de vida
quien con su infinito amor, paciencia y apoyo
incondicional es mi fuerza en el cumplimiento de
mis metas personales y profesionales.

A mis Padres, Xavier y Rocío, a mis hermanos
Cristian y David, quienes, con su cariño, apoyo
incondicional y comprensión son mi pilar
fundamental de mi vida profesional y personal.

A mis abuelitos Adán, Olguita, Segundo y Margarita,
quienes desde el cielo y la tierra
siempre confiaron y confían en mí.

Ing. Lorena Alexandra Jiménez López

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO AL COVID-19 Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN LA RECOLECCIÓN Y MANIPULACIÓN DE DESECHOS BIOLÓGICOS INFECCIOSOS EN LAS EMPRESAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA

AUTORA: *Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López*

DIRECTOR: *Ingeniero Julio Mauricio Vizueté Muñoz, Magister.*

FECHA: *27 de agosto del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, tiene como tema: el factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha, cuyo objetivo principal fue determinar si tiene influencia el factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 en el desempeño laboral, mientras que los objetivos específicos del trabajo fueron revisar la literatura existente del riesgo psicosocial y el desempeño laboral, analizar el nivel de factor del riesgo psicosocial asociado al COVID-19 de los trabajadores e identificar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores; la muestra del estudio está compuesta por 68 trabajadores administrativos y operativos de la empresa HAZWAT CIA. LTDA., el enfoque de la investigación es cualitativo, mediante la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos, uno de ellos basado en el cuestionario ISTAS 22 versión breve para evaluación de riesgos psicosocial, y el otro instrumento utilizado fue un cuestionario propio de la empresa ambiental HAZWAT CIA. LTDA, los resultados obtenidos permiten evidenciar que el desempeño laboral de los trabajadores

que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental dentro de sus actividades laborales cotidianas se ven altamente afectados debido a los factores psicosociales asociados a la pandemia de COVID-19. Esta situación se ve contrastada directamente con el buen ambiente laboral existente el cual permite disminuir, en cierta parte, el impacto producido por la pandemia a nivel mundial.

DESCRIPTORES: *COVID-19, DESECHOS BIOLÓGICOS INFECCIOSOS, DESEMPEÑO LABORAL, EVALUACIÓN, GESTIÓN AMBIENTAL, HAZWAT CIA. LTDA., ISTAS, PANDEMIA, RECOLECCIÓN Y MANIPULACIÓN, RIESGOS PSICOSOCIALES.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO AL COVID-19 Y
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN LA
RECOLECCIÓN Y MANIPULACIÓN DE DESECHOS BIOLÓGICOS
INFECCIOSOS EN LAS EMPRESAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

AUTHOR: *Ingeniera Lorena Alexandra Jiménez López*

DIRECTED BY: *Ingeniero Julio Mauricio Vizuete Muñoz, Magíster.*

DATE: *27 de agosto del 2021*

EXECUTIVE SUMMARY

The research project prior to obtaining the degree of Master in Human Talent Management, has as its theme: the psychosocial risk factor associated with COVID-19 and the work performance of workers who collect and handle infectious biological waste in environmental management companies in the province of Pichincha, whose main objective was to determine whether the psychosocial risk factor associated with COVID-19 influences work performance, while the specific objectives of the work were to review the existing literature on psychosocial risk and work performance, analyze the level of the psychosocial risk factor associated with COVID-19 of the workers and identify the factors that influence the performance of the workers; the study sample is composed of 68 administrative and operative workers of the company HAZWAT CIA. LTDA., the research approach is qualitative, through the application of two data collection instruments, one of them based on the ISTAS 22 questionnaire short version for psychosocial risk assessment, and the other instrument used was a questionnaire of the environmental company HAZWAT CIA. LTDA, the results obtained show that the work performance of workers who perform the collection and handling of infectious biological waste in environmental management companies

within their daily work activities are highly affected due to psychosocial factors associated with the COVID-19 pandemic. This situation is directly contrasted with the existing good working environment, a situation that allows to diminish, to a certain extent, the impact produced by the pandemic worldwide.

KEYWORDS: *COVID-19, COLLECT AND HANDLE, ENVIRONMENTAL MANAGEMENT, EVALUATION, INFECTIOUS BIOLOGICAL WASTE, HAZWAT CIA. LTDA, ISTAS, PANDEMIC, PSYCHOSOCIAL RISKS, WORK PERFORMANCE.*

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, los factores de riesgo psicosocial han sido uno de los puntos que presentan mayores problemas en la actualidad, mismos que se ven reflejados en los aspectos de la seguridad y salud en el trabajo. A este factor, se le suma también el hecho de la pandemia actual de COVID-19, misma que presenta otros componentes de análisis que afectan a la salud de los trabajadores.

Dentro del estudio de los factores psicosociales existen diferentes enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. Los problemas sobre la salud de los colaboradores aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Con base en estos aspectos, la presente investigación se enfoca en analizar y determinar los principales factores de riesgos psicosociales asociados al COVID-19 y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos, lo que permitió estructurar la investigación de la siguiente manera:

Primer Capítulo: detalla el tema de investigación, factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha

Segundo Capítulo: especifica el área de conocimiento del programa de posgrado de conformidad al reglamento de armonización de la nomenclatura de títulos profesionales y grados académicos de las instituciones de educación superior del Ecuador, así como también la línea de investigación en la cual se basa en el estudio.

Tercer Capítulo: contiene la información detallada del proyecto de titulación, donde se establece el tiempo de ejecución, el financiamiento, autora de la investigación.

Cuarto Capítulo: define el problema de la investigación, objetivos, la justificación, los antecedentes, el marco teórico referencial de las variables y la metodología de la ejecución de la investigación.

Quinto Capítulo: da a conocer los resultados obtenidos de la investigación a través de la aplicación de dos instrumentos de recopilación de datos aplicados a los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos de la empresa HAZWAT CIA. LTDA.

Sexto Capítulo: define las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos con la aplicación de los dos instrumentos a los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos de la empresa HAZWAT CIA. LTDA.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

ADMINISTRACIÓN

2.2. Líneas de investigación

DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL INTEGRAL

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Octubre 2019- agosto 2021

3.2. Financiamiento

Tabla 1: Financiamiento

ITEM	RECURSOS	USD
1	Derechos y Permisos	150,00
2	Test, Material Bibliográfico	150,00
3	Recursos técnicos	300,00
4	Transporte y Movilización	50,00
5	Materiales y Suministros	500,00
6	Varios	100,00
	TOTAL	1.250,00

Elaborado por: Ing. Jiménez, Lorena. 2019

3.3. Autor

Nombre: Jiménez López Lorena Alexandra

Grado académico: Ingeniera en Mercadotecnia

Teléfono: 0996371572/ 02 4756002

Correo electrónico: lore_alex0588@hotmail.es

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

Dentro de una organización, existen diferentes factores que inciden de forma directa al desempeño laboral de un trabajador, éstos pueden incidir de manera positiva o negativa, siendo los factores negativos los representativos en los estudios realizados a nivel mundial. A su vez dichos factores se relacionan con el estrés laboral, síndrome de burnout, acoso laboral, entre otros; no obstante, en el último año se ha presentado una situación muy poco investigada hasta la actualidad, la cual se encuentra relacionada a este tipo de factores.

A nivel mundial, la población está siendo afectada por una pandemia a la cual conocemos con el nombre de COVID-19, el cual fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019. (O.M.S, 2019). Posteriormente, en el mes de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron un nuevo tipo de coronavirus, que proviene de una extensa familia de virus, el mismo que fue denominado al principio como 2019-nCoV, pero ahora se denomina SARS-CoV-2 y la enfermedad como tal COVID-19.

En Ecuador, el supuesto primer caso fue importado desde Torrejón, España: una mujer de 71 años de edad que arribó al país el 14 de febrero, posteriormente presentó síntomas relacionados con la enfermedad, pero no fue hasta el 29 de febrero que el Ministerio de Salud Pública de Ecuador anunció oficialmente el primer caso confirmado de COVID-19, siendo el tercer país de la región en presentar infectados dentro de su territorio.

El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud, declaró al COVID-19, como pandemia, dando la máxima alerta de prevención a todos los gobiernos de cada país, esto teniendo en cuenta que, los casos fuera del país donde fue el epicentro del virus, comenzaron a tener un crecimiento exponencial. Este crecimiento desmesurado de la cantidad de pacientes infectados con el virus ha ocasionado que la población

adquiera niveles de estrés altos con relación a años anteriores. Esta situación se debe al temor que presentan las personas al contagio por el virus.

Los riesgos psicosociales asociados al COVID-19, no habían sido tratado antes como un riesgo laboral ya que es un nuevo factor al cual nos estamos enfrentado por la actual situación que estamos viviendo. En el presente estudio se analizó como un factor importante debido a la actividad del sector ambiental en el ámbito de la recolección y transporte de desechos biológicos infecciosos.

En el Ecuador para todas sus provincias; el Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral garantiza adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. En este sentido, se hace necesario el análisis de la influencia que tiene el contexto de la pandemia dentro del desempeño laboral de los trabajadores como tal. Por tal motivo, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera los factores de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 afectan al desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha?

4.2. Objetivos de la investigación

4.2.1. Objetivo general

Determinar la influencia del factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la empresa de gestión ambiental HAZWAT CIA. LTDA.

4.2.2. Objetivos específicos

- Revisar la literatura existente del riesgo psicosocial y el desempeño laboral.

- Analizar el nivel de factor del riesgo psicosocial asociado al COVID-19 de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la empresa de gestión ambiental HAZWAT CIA. LTDA.
- Identificar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores; que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la empresa de gestión ambiental HAZWAT CIA. LTDA.

4.3. Justificación de la investigación

El estudio del factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 es de gran interés a nivel mundial y nacional por los efectos negativos que genera en las personas, tanto para su salud física, mental y las repercusiones en su desempeño laboral.

En los últimos meses se ha podido observar una realidad distinta a la vivida anteriormente. Se presta exclusiva atención a una realidad marcada por la presencia de una nueva enfermedad, misma que ha sido el generador de nuevos factores psicosociales. Estos factores de riesgo psicosocial asociados al COVID-19 han impedido que las personas puedan realizar muchas actividades debido al temor que poseen de contagiarse con el virus. Esta situación ha creado una nueva realidad, la cual ha dificultado las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal, por tales razones es que es necesario su intervención oportuna.

Debido a que la cultura empresarial es un factor que determina el compromiso de la gerencia para abordar un plan de intervención y acción en torno al factor de riesgo biológico asociado al COVID-19, esta investigación propone información esencial que permita manejar los factores psicosociales relacionados con el COVID-19 de mejor manera en el futuro. La realización de este estudio permitió conocer de mejor manera la relación existente entre los factores de riesgo biológico conocidos y generados por la pandemia y el desempeño laboral del grupo de trabajadores mencionados.

La investigación está justificada debido a que el factor de riesgo biológico asociado al COVID-19 es un fenómeno actual que se puede incorporar al día a día por la

exposición a agentes biológicos durante el trabajo, esto genera temor y condiciones psicosociales adversas; siendo necesario también verificar las deficiencias más relevantes en el desempeño de los trabajadores.

Este estudio beneficiará a la tranquilidad y estabilidad de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental, ya que es importante la obtención de información necesaria para tomar las acciones adecuadas en torno a la salud y bienestar de los trabajadores, por tal razón el estudio es novedoso y nos permite abordar una nueva situación laboral.

4.4. Marco teórico referencial

4.4.1. Antecedentes de la investigación

Antes de comenzar con la investigación como tal, es necesario analizar investigaciones similares que se hayan llevado a cabo con respecto al tema de estudio. Si bien el análisis de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el COVID-19 es un tema nuevo dentro de los aspectos científicos de análisis, existen diversas investigaciones que ya han tratado de analizar la relación entre esta enfermedad y los factores psicosociales, mismos que influyen en el rendimiento del trabajador.

En primer lugar, se puede mencionar el informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2020), en donde se hace un análisis a fondo de la gestión de los riesgos psicosociales que se relacionan con el trabajo durante la pandemia de COVID-19. El informe menciona que las condiciones y modalidades en las que se desarrollan los diferentes trabajos a nivel mundial han cambiado de forma considerable, esto debido a los aspectos relacionados con la denominada “nueva normalidad” que se ha establecido dentro de los procesos de trabajo.

El estudio realizado por Bravo y Nazar (2015, pág. 105) denominado riesgo psicosocial en el trabajo y la salud referencia que la presencia de antecedentes laborales de riesgo, tales como la cantidad de horas de trabajo semanales, el tipo de contrato de trabajo y la duración de recorrido, así como la exposición a episodios de violencia y

percepción de riesgo y adicional el mismo autor menciona que se encontró correlación entre todas las dimensiones de riesgo psicosocial, sintomatología ansiosa depresiva y al menos un problema de salud.

Así mismo en el estudio realizado por Encalada et al (2007) se denominan factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral menciona que la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad.

El estudio realizado por Luceño (2017), denominado factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral hace referencia especial que la percepción que tiene el trabajador de los factores de riesgo psicosocial resultó ser un predictor de su bienestar laboral, entendido como altos niveles de satisfacción y motivación, y bajos niveles de estrés percibido.

Los riesgos asociados a la COVID-19 también están agravando las vulnerabilidades existentes de los trabajadores pobres de la economía informal, incluidos los trabajadores domésticos informales. Es importante recalcar también que los trabajadores de la denominada “primera línea”, así como los trabajadores del sector de la salud, sectores de producción de bienes esenciales, servicios de entrega, transportes o seguridad han modificado toda su estructura operativa, esto debido al aumento de la carga de trabajo, las jornadas de trabajo más largas y la reducción de los períodos de descanso.

Otro de los trabajos que puede ser mencionado dentro del presente estudio es la investigación realizada por Unda y Urrego (2021), en donde se analizan los factores de riesgo psicosocial que tienen incidencia en el bienestar psicológico. Los factores de riesgo psicosocial son predictivos, ya que estos describen las condiciones organizacionales cuando se presenta una posibilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores.

El trabajo de investigación citado plantea una propuesta de investigación, misma que tiene como objetivo la identificación de los factores de riesgo psicosocial que inciden en el bienestar psicológico de los profesores pertenecientes al área de salud de una universidad colombiana, esto durante la pandemia de COVID-19. La investigación tomó una muestra de 3 grupos de docentes, representando al 14% del total de docentes de la universidad. Se tomó en consideración un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental transeccional, en donde los participantes fueron elegidos por los investigadores.

Esta situación genera preocupación en la mayoría de trabajadores, esto debido a la preocupación latente por evitar contagios y transmitir el virus a sus familiares y personas cercanas. Por otro lado, el miedo a perder el trabajo, los recortes salariales, los despidos y la disminución de las prestaciones hacen que muchos trabajadores se cuestionen su futuro. La inseguridad en el empleo, las pérdidas económicas y el desempleo pueden tener un grave impacto en la salud mental (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Finalmente, se puede tomar en consideración la investigación realizada por Tomalá (2021), en donde se realiza un análisis a los factores de riesgo psicosociales y su relación con la salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. Los factores de riesgo psicosociales son condiciones desfavorables relacionadas con el ambiente laboral, causando afectaciones en los escenarios que se desarrolla un individuo, comprometiendo su salud, desempeño personal, social y laboral.

El trabajo menciona que, dentro del contexto laboral de los trabajadores del sector salud, el aspecto de la salud mental es uno de los aspectos que presenta mayores niveles de vulneración debido a los factores psicosociales. Es así como la investigación citada identificó los factores de riesgo psicosocial que afectan e influyen en la salud mental del personal de salud del Hospital Básico de Jipijapa, el diseño metodológico empleado para la recolección de datos fue de tipo descriptivo de corte transversal, utilizando la técnica cualitativa como lo es la encuesta.

Para el estudio se tomó una muestra aleatoria de 40 profesionales de salud, la gran parte de ellos manifestaron que los factores de riesgo psicosocial cumplen un papel muy importante en afectaciones de salud mental, los datos más relevantes nos muestran la relación de ambas partes, reflejando a la sobrecarga-ritmo de trabajo, riesgo de padecer enfermedades profesionales y horarios laborales como los factores más incidentes en la vulneración de salud mental de mencionados profesionales, por otro lado se evidenció al estrés y ansiedad como las patologías mentales más concurrentes a causa de los factores de riesgo psicosocial (Tomalá, 2021).

Adicional cabe recalcar que el COVID-19 al ser un fenómeno reciente, el factor de riesgo psicosocial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores es un estudio que no se ha realizado debido a la reciente aparición del virus.

4.4.2. Factor de riesgo psicosocial

Según la OIT, los factores de riesgo psicosocial “Representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están ligados a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales ajenas al lugar de trabajo pero que repercuten en él” (Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 1984, págs. 11-12).

El análisis del riesgo psicosocial en las organizaciones es fundamental debido a que las empresas deben evaluar de forma continua la sensación de bienestar del individuo o el grupo de individuos cuando se encuentran en su entorno laboral. Comúnmente entre los trabajadores el término zona de confort es muy utilizado, pero se debe comprender que el puesto en donde un trabajador desempeña su cargo es su cono de confort, puede que exista un número significativo de trabajadores que no se encuentren satisfechos, causando una perturbación en el ambiente laboral. Por estas razones, se debe considerar de vital importancia la realización del análisis del riesgo psicosocial dentro de las organizaciones.

Profundizando más, Porras (2019) menciona que los factores psicosociales son percibidos como un conjunto de percepciones, condiciones, hábitos y situaciones que los trabajadores evalúan subjetivamente, teniendo en cuenta la experiencia y vivencia del trabajador con su puesto, con su entorno social con su vivencia personal y con la organización en general, Entonces, al momento de analizar la situación actual dentro del mercado laboral, se puede afirmar que el ritmo al que se mueve el mercado laboral en la actualidad da como resultado un ambiente laboral expuesto a mucho riesgo psicosocial, en el mismo sentido.

Según Villalobos (2004) citado por (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2014), los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo. Es así como se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores de riesgo psicosociales.

En este sentido la prevención de los factores de riesgo psicosociales debe ser considerada como una prioridad dentro de la organización, esto debido a que el mal manejo de estos riesgos puede afectar a la productividad y desempeño de los trabajadores. Es decir, se debe realizar un análisis del nivel de riesgos psicosociales existentes dentro de la empresa con el propósito de tomar las medidas necesarias y pertinentes con la finalidad de mitigar el problema mencionado, lo que evitará consecuencias graves a futuro.

En este aspecto, la institución no puede estar lejos de su responsabilidad de monitoreo a los riesgos psicosociales que puede tener un trabajador, ya que si bien existen factores externos que afectan a los empleados, es responsabilidad de la empresa brindar las seguridades necesarias al personal con la finalidad de que ellos no se sientan vulnerables o expuestos a este tipo de riesgos.

En la siguiente tabla se pueden apreciar los principales factores psicosociales de riesgo o estrés producidos en el trabajo. Cada uno de estos factores se relacionan entre sí, y van a tener cierto grado de influencia en el desempeño laboral.

Tabla 2 : Principales factores de riesgo psicosocial en el trabajo

FACTORES PSICOSOCIALES	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo fragmentado, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad del rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación trabajo – familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.

FACTORES PSICOSOCIALES	
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, remuneración insuficiente

Fuente: (Pozo, 2018)

Los factores mencionados en la tabla anterior dan cabida a la aparición de efectos que pueden causar varias consecuencias en el trabajador, mismas que son motivadas por el ambiente laboral que enfrenta en su puesto de trabajo y por las características propias del trabajador. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador (Pozo, 2018).

Con respecto a este tema, se puede concluir que los factores psicosociales van a relacionarse directamente con el desempeño que tiene el trabajador dentro de su puesto de trabajo. Estos factores, por lo general, se relacionan con enfermedades y actos negativos para el trabajador, razón por la cual siempre se trata de mitigarlos, con el fin de reducir su aparición para bienestar de los trabajadores. Es una responsabilidad de la institución velar siempre por la salud y seguridad de los trabajadores, siendo un punto importante la vigilancia de los factores psicosociales que puedan presentarse en la fuerza laboral.

4.4.3. Riesgos laborales

Gómez (2016), denomina al Riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. (pág. 7)

Por otra parte, Martínez (2016, pág. 9) considera que los riesgos profesionales deben ser detectados para evitar lesiones o enfermedades profesionales. Es decir, los riesgos profesionales son situaciones susceptibles que pueden provocar la alteración de la salud de los trabajadores, con motivo de la actividad laboral.

Así mismo, Peñas (2017) menciona que los riesgos profesionales son el principal factor para modificar por parte de empresarios y trabajadores en materia preventiva. En la mayoría de los casos, el desconocimiento de todos los riesgos profesionales que rodean al trabajador en su ámbito laboral diario no permite realizar una promoción de la seguridad y la salud en el trabajo si se desconocen los peligros contra los que se debe luchar.

Ignacio de la Cruz (2015), por su parte, menciona que el riesgo laboral alude a la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño como consecuencia del trabajo que realiza. Los riesgos se clasifican desde el punto de vista de su gravedad de acuerdo con el daño que pueden originar a los trabajadores, según la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad.

En este sentido, y de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales, los factores de riesgo a analizar dentro de un puesto de trabajo son los siguientes:

- Factores mecánicos: Estos factores son generados por equipos o herramientas mecánicas, así como por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo que puedan usarse en la organización. Por lo general, estos factores se asocian a la generación de accidentes en los puestos de trabajo.
- Factores físicos: Estos factores se relacionan con las instalaciones en donde el trabajador realiza su actividad laboral. Por lo general, se evalúan la iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.
- Factores químicos: Estos factores se originan por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales. Por lo general producen intoxicación y daño interno a los trabajadores.

- Factores biológicos: Estos factores se originan debido al contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizantes de plantas y animales. Estos factores cuentan con vectores de desplazamiento (insectos y roedores) lo que facilitan su presencia en el ambiente laboral.
- Factores ergonómicos: Estos factores se originan debido a las posiciones forzadas, sobreesfuerzo, levantamiento de cargas y tareas repetitivas, entre otras actividades que conllevan movimientos repetitivos. Por lo general, se presentan en trabajadores que deben manipular herramientas que no son adaptadas a sus necesidades laborales (Sarabia, 2014).

4.4.4. Salud ocupacional

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes; Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores (Massa & Ferrada, 2017, pág. 65) Además, según Álvarez, Estrella y Rosas (2018, pág. 85); la salud ocupacional, también denominada salud laboral, tiene como objetivos fundamentales la prevención de enfermedades laborales, la promoción de la salud en el centro de trabajo y el bienestar en lo concerniente al ámbito laboral, sin embargo, para que estos objetivos se vuelvan alcanzables es necesario que la organización se encamine a la prevención por medio de la salud laboral.

El National Institute for Occupational Safety and Health menciona que el propósito de la psicología de la salud ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud mental de los empleados y sus familias, propósito que requiere una aproximación inter y transdisciplinaria, cuyo foco sea la prevención primaria con el fin de crear ambientes de trabajo seguros y saludables que garanticen la salud de los trabajadores (Hermosa & Perilla, 2015, pág. 2).

En Ecuador, las empresas deben cumplir de manera obligatoria con los procesos de gestión de la seguridad y salud laboral por parte de la alta dirección en donde es clave su compromiso; entre otras cuestiones, el formular la Política de Seguridad y Salud debido a que se marca un objetivo empresarial en esta materia, lo que garantiza la disponibilidad adecuada de recursos y manifiesta el compromiso de la organización en cumplir con la legislación técnico legal vigente en el país. La dirección empresarial es responsable también de la creación y supervisión de la Unidad de Seguridad y Salud, esto aplica para empresas con 100 o más trabajadores en centros de trabajo calificados de alto riesgo cuando cuenten con más de 50 trabajadores. (Yandun Burbano, Freire Constante, Flores, & Vasco Gualotuña, 2017, pág. 796).

La Unidad de Seguridad y Salud de una empresa debe conformarse desde un punto de vista preventivo, misma que será dirigida por un profesional técnico en la materia, el mismo que tendrá a cargo la identificación, medición, evaluación y control de los riesgos laborales que pudieran presentarse en el ambiente laboral; el profesional técnico también será el encargado de crear programas que incluyan políticas preventivas. En la parte de Salud Ocupacional existe un servicio médico de empresa el cual se enfoca en prevenir posibles enfermedades laborales.

Con relación a los requisitos previos para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Tacuri (2017) menciona que la empresa debe tener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- Elaborar una política de seguridad en el trabajo
- Elaborar el Sistema de Gestión que se quiere implementar
- Establecer responsabilidades y la organización preventiva
- Realizar una evaluación inicial de los riesgos
- Establecer las metas y los objetivos
- Planificar las actividades preventivas
- Establecer los programas de gestión
- Realizar una elaboración del manual y la documentación necesaria
- Controlar todas las actuaciones que se han planificado

- Definir y establecer los riesgos
- Realizar una comunicación efectiva
- Calificar los resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

4.4.5. Psicología Industrial

Gómez (2016, pág. 138) define a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas; la misma autora complementa con la conceptualización de Dunnette y Kirchner (2005) que consideran que la psicología de la organización es el estudio de la organización, los procesos que tiene en su interior y las relaciones que establece con las personas que pertenecen a la misma.

Además, según mencionan Alcocer et al (2015, págs. 22-23), la psicología industrial se ocupa de los aspectos individuales implicados en el comportamiento laboral. Y si bien, evidentemente, se ocupa de personas, al ser el trabajo una actividad social la comprensión del comportamiento de estas no puede llevarse a cabo exclusivamente a partir de sus características personales, puesto que en dicho comportamiento van a estar influyendo constantemente factores del contexto en el que se trabaja, tales como las características de otras personas, las relaciones que se establecen entre ellas, la dinámica del grupo, departamento, unidad o equipo de trabajo, las formas en la que se organiza el trabajo, el mismo tipo de trabajo, actividades o tareas que se realizan, las decisiones que adopte la dirección respecto a horarios, ritmos y cargas de trabajo, salarios, promociones, niveles de productividad.

Así mismo según Salanova, Llorens y Martínez (2017, pág. 177) surge la Psicología Organizacional Positiva (POP) que se ha definido como el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como de la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de organizaciones para que sean más saludables.

De acuerdo a lo mencionado por los diferentes autores citados en este apartado, la psicología industrial se relaciona con la salud mental de los trabajadores de una organización. Esta se encarga de analizar todos los factores que influyen dentro de la salud mental del trabajador, con el fin de hallar problemas y causas que derivan en un bajo rendimiento del trabajador o en estrés laboral. La psicología industrial se deriva de la psicología organizacional, misma que se encarga del estudio de la salud de las organizaciones.

4.4.6. Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede definir como un proceso estructural que permite medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo con el fin de descifrar en qué porcentaje es productivo el trabajador y si puede mejorar su rendimiento a futuro con el fin de lograr.

Además, según Toro (2002) mencionado por (Peña Ochoa & Durán Palacio, 2016, pág. 206), el desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño-resultado.

En tal sentido Héctor (2015), define el desempeño laboral de los trabajadores como la combinación de su comportamiento con sus resultados. De allí la importancia de modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño de la actividad realizada define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento, es decir, medirá la eficacia y eficiencia en la labor que se cumple.

Por otra parte, Álvarez et al (2017, pág. 365) denomina al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización. El desempeño laboral se traduce en la relación

entre la ejecución del trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en beneficio de la organización. Dicha relación no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado cargo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona.

Existen factores que influyen dentro del desempeño laboral de un trabajador. Estos factores ayudarán al crecimiento o disminución de la satisfacción laboral del trabajador, dependiendo la manera en la que los factores mencionados influyan en el trabajador. En este sentido, se pueden considerar los siguientes factores de influencia en el desempeño laboral, mencionados a continuación.

- **Satisfacción del trabajo realizado**

Este factor hace referencia a la actitud general que tiene una persona con relación a la actividad realizada en su puesto de trabajo. El trabajo realizado por una persona va más allá de una ocupación. En este aspecto, el ambiente laboral debe ser propicio para la interacción entre los trabajadores y los altos mandos de una organización, lo que promueve un ambiente de trabajo favorable que ayuda a la consecución de las metas establecidas por la organización (Medina, 2017).

Es decir, el desempeño laboral va a estar directamente relacionado con la satisfacción del trabajo realizado, por lo que se puede afirmar que un trabajador feliz será un trabajador con un alto nivel de productividad. Cuando un empleado está alegre o motivado con labores de su trabajo que realiza, además cuenta con un entorno laboral adecuado, este tipo de trabajador tendrá un empeño mayor en cada una de sus actividades, por tanto, este obtendrá mejores resultados.

- **Autoestima**

La autoestima se define como la necesidad que tiene una persona para lograr un reconocimiento por parte de los altos mandos de la institución. Este factor se considera uno de los de mayor importancia en los puestos de trabajo, puesto que un trabajador

con un nivel de autoestima alto tendrá mayores oportunidades de éxito y podrá demostrar de mejor manera sus habilidades laborales.

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se define como las actividades que son realizadas por trabajadores que pertenecen a un equipo específico de trabajo dentro de una organización. El trabajo en equipo puede aumentar si se tiene contacto directo con los usuarios (Medina, 2017). Dentro de toda organización existe un trabajo en equipo que es destinado a la satisfacción de las necesidades que tiene la empresa; de esta manera, se genera una estructura consistente que permita establecer un sistema de interacciones entre trabajadores.

- **Capacitación del trabajador**

La capacitación del trabajador hace referencia al proceso de formación que es implementado por el departamento de Recursos Humanos de una organización con el propósito de lograr que el personal pueda desempeñar su rol dentro de la organización de la mejor manera posible, logrando un alto nivel de eficiencia (Medina, 2017).

Por lo general, los programas de capacitación producen resultados favorables en la mayoría de los casos de ejecución. El objetivo principal de los programas de capacitación es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos previamente establecidos. Es responsabilidad de la organización evaluar la efectividad de los programas de entrenamiento aplicados con el propósito de determinar si la inversión realizada en dichos programas es viable o no.

4.4.7. Evaluación de desempeño

Velásquez y Arreaga, (2015) consideran que el proceso de evaluación de desempeño permite dar solución a problemas de supervisión del recurso humano, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa actualmente, de la falta de aprovechamiento de potenciales mayores que los exigidos para el cargo, de

motivación, etc. Esta evaluación también permite tomar las medidas necesarias con el fin de mejorar el comportamiento de las personas, lograr una mejor comunicación, planificar y organizar el trabajo basado en las fortalezas y debilidades. (Alvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, & Figueroa, 2017, pág. 366).

Así mismo, según Moreira Ortega, (2013), la evaluación al desempeño profesional es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro. Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Alvarez et al (2017, pág. 367), menciona que los beneficios de la evaluación del desempeño laboral para el individuo son los siguientes:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y, asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (autocorrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.
- Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.

- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones (Alvarez Silva , Estrella Marín, & Rosas Baldeón, 2018).

En este sentido, la evaluación de desempeño laboral permite identificar diferentes niveles de desempeño, mismos que sirven para clasificar todo desempeño de funciones en una organización. En este aspecto, se consideran los siguientes niveles de desempeño laboral.

- **Alto desempeño laboral**

En este nivel de desempeño se encuentran funcionarios cuyo esfuerzo supera al horario laboral. Estos trabajadores presentan mayor cantidad de aportes en su puesto laboral, lo que genera un aumento en las expectativas de la organización. Estas personas encuentran una motivación en el trabajo mismo. Estas personas aman su trabajo y las actividades que realizan en este, lo que genera que puedan valorar su ritmo de trabajo.

- **Mediano desempeño laboral**

En este nivel se encuentran todos los trabajadores que cumplen con sus actividades designadas de manera puntual, son conformes con su salario y realizan las tareas y actividades para las que fueron contratados, sin aportar con algo más a la organización. Es decir, los trabajadores con un mediano desempeño laboral se enfocan en cumplir en lo laboral trabajando lo necesario, van al trabajo con la mira de aportar lo justo, ni más ni menos. Este comportamiento se genera debido a una falta de motivación por parte del trabajador.

- **Bajo desempeño laboral**

Este nivel se caracteriza por trabajadores que no valoran adecuadamente la oportunidad laboral con la que cuentan, lo que genera que laboren sin agradecer por el salario recibido, ocasionando que no realicen un gran esfuerzo. Se diferencian de los niveles anteriores en que estos no consideran ni la realización de las actividades mínimas para cumplir con su carga laboral diaria. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudieron haberse hecho en solo algunas horas (Medina, 2017).

4.4.8. Motivación laboral

La motivación se define como el deseo de una persona, de llenar ciertas necesidades, las cuales se sienten internamente y se pueden satisfacer con factores externos o incentivos. Bajo estas perspectivas, se define la motivación como la voluntad de las personas de hacer algo, que está condicionada por la habilidad necesaria para realizar la actividad y satisfacer alguna necesidad. (Sobeida del Carmen, Yumaira , & Merys, 2016, pág. 64).

Asimismo, Chiavenato (2010), expresa que la motivación laboral es “la fuerza que impulsa al individuo a satisfacer la necesidad” (p.68). Definiendo como una carencia o falta de algo. También se hace referencia al ciclo de estimulación explicando que el ser humano se caracteriza por estar en un estado de equilibrio que se rompe cuando surge una penuria, esta crea tensión y genera impulsos en el individuo hasta satisfacerla. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retoma el estado anterior de equilibrio.

Marín, Ruiz & Henao (2016), hace referencia a la motivación laboral como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales; así mismo García & Forero, (2014), consideran que la motivación es como el motor de los individuos dentro de una empresa y, por consiguiente, se convierte en la energía psicológica de la misma organización; y finalmente Navarro et al (2014), menciona que la motivación conlleva al conjunto de actividades que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de las necesidades, y se aplica tanto a los comportamientos

más elementales como a las tareas más complejas de los individuos en sus puestos de trabajo (Rivera, et al, 2017).

4.4.9. Satisfacción laboral

En años recientes según Salessi y Omar, (2016), hace referencia que, la satisfacción laboral ha fluctuado desde un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa hasta un juicio mensurable acerca del propio trabajo.

Haciendo referencia conceptualmente, la definición de la satisfacción laboral ha fluctuado entre la perspectiva afectiva y la cognitiva. Desde la óptica afectiva, se la ha considerado como un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva (Salessi & Omar, 2016).

Adicional, la satisfacción laboral se puede definir como una de las actitudes laborales positivas que ha recibido mayor atención (lo que la convierte en una variable prioritaria de evaluación y mejora en cualquier ámbito organizacional. (Veloso,et al, 2015, pág. 738).

4.5. Metodología

4.5.1. Enfoque Cualitativo

Blasco y Pérez (2007), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

La investigación se desarrolló con base a un enfoque cualitativo, dado que la misma tiene como objeto principal determinar si los factores de riesgo psicosociales asociados

al COVID-19 tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la empresa de gestión ambiental HAZWAT CIA. LTDA, debido a que los resultados que nos arrojen los instrumentos a ser aplicados requieren investigación, análisis, y comprobar tantos datos como la información. Este método es uno de los más utilizados con la finalidad de recopilar la información que se requiere para el estudiar de manera flexible y humanista los escenarios del fenómeno a analizar.

4.5.2 Diseño de investigación

Investigación no experimental: Hernández Sampieri et al. (2014), expresan que, “El diseño de investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio, sino solo se observan y se analiza el fenómeno tal y como se comporta en su contexto natural”.

La investigación se basó en el diseño no experimental, ya que no se manipularon intencionalmente las variables, si no únicamente se pretende observar y analizar la realidad existente del objeto de estudio.

4.5.3. Tipo de investigación

Investigación de campo: que consiste según Hernández, Bautista y Fernández (2014, pág. 8), en sensibilizarse con el ambiente o entorno, el cual formará parte del estudio; así como, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación.

Investigación bibliográfica y documental: esta modalidad de investigación ayuda al investigador de diversas formas: puede ofrecerle un buen punto de partida, guiarlo en el enfoque y tratamiento que se le dará al problema de investigación, orientarlo respecto de los diversos elementos que intervienen en el problema, centrarlo en un problema específico, sugerirle cómo construir el marco teórico, entre otros (Hernandez, Bautista, & Fernandez, 2014, pág. 68).

El tipo de investigación utilizada dentro del estudio, es de campo: porque la información fue recolectada directamente del lugar donde suceden los hechos, en este caso en la planta industrial de la empresa HAZWAT CIA, LTDA. a través de la aplicación de los dos instrumentos de recolección de datos, mismos que fueron aplicados a todos los colaboradores y también documental porque fue necesaria la revisión teórica y bibliográfica de fuentes primarias y secundarias referentes al tema de indagación. Se procedió a revisar en fuentes bibliográficas tales como: e-books, revistas científicas, tesis doctorales, para la construcción de los antecedentes investigativos, marco teórico y definición de la metodología de investigación.

4.5.4. Nivel de investigación

La investigación exploratoria: se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso (Hernandez, Bautista, & Fernandez, 2014, pág. 91).

Como es el caso de nuestro estudio acerca del factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-10 y el desempeño laboral que aún no ha sido analizado, debido a que es un fenómeno nuevo por la pandemia que actualmente estamos viviendo.

Investigación descriptiva: misma que busca especificar las propiedades, y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Se aplicó este tipo de investigación, ya que nos permitió analizar la problemática, conocer situaciones y actitudes en relación con el factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral.

4.5.4. Población y muestra

Población

Según Lepkowski, citado por Hernández, Bautista y Fernández, (2014, pág. 174) mencionan que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de estudio eran los trabajadores de siete empresas de gestión ambiental dedicadas a la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la provincia de Pichincha según la tabla 3 obtenida de la página web del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Es importante recalcar que se imposibilitó la aplicación de los instrumentos en todas las empresas de gestión ambiental dedicadas a la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en la provincia de Pichincha, considerando el estado de excepción en todo el territorio nacional por la pandemia COVID-19, suscrita mediante Decreto Ejecutivo Nro. 1017, del de marzo del 2020, debido a esta situación las instituciones paralizaron muchas actividades, por tal razón no se podía realizar la investigación de ninguna otra manera.

Tabla 3 : Empresas Gestión Ambiental Pichincha

No.	PROPONENTE / EMPRESA	REPRESENTANTE LEGAL	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	JURISDICCIÓN
1	HAZWAT CIA LTDA	JAIME ORLANDO MUÑOZ	067	Cayambe – Pichincha
2	INCINEROX CÍA. LTDA.	DIEGO ROMÁN SILVA	103	Quito – Pichincha
3	ACERIA DEL ECUADOR C. A. ADELCA	CARLOS ALBERTO AVELLÁN ARTETA	105	Mejía - Pichincha
4	FUNDIRECICLAR	JAIME MAURICIO CHAVES PEÑAHERRERA	188	Quito – Pichincha
5	CORPORACIÓN LATINOAMERICANA SIDEREXP CIA. LTDA.	RAÚL CAIZALITIN GUHISCASO	071	Mejía - Pichincha
6	RECICLAMETAL S. A.	JUAN BERNARDO HERMIDA GARCÍA	180	Quito – Pichincha
7	CENTRO DE REMEDIACIÓN AMBIENTAL CIA. LTDA.	RONALD WASHINGTON TUTILLO CHILQUINGA	008	Quito – Pichincha

Fuente: Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Muestra

Hernández y Bautista (2017) indican que la muestra es la esencia, un subgrupo de la población.

La empresa HAZWAT CIA. LDТА., brindó la apertura para poder realizar el trabajo de investigación, mencionada empresa HAZWAT CIA. LTDA, está conformada por 68 trabajadores administrativos y operativos, siendo esta una población finita se tomó en cuenta su totalidad.

4.5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: SUSESO – ISTAS 21: Para la recolección de la información directa del total de la muestra a analizar se empleó el cuestionario del método SUSESO-ISTAS 21.

Este cuestionario cuenta con dos versiones, una versión larga y una versión corta. Para el trabajo de investigación se empleó la versión corta del cuestionario, el mismo consta de cinco dimensiones que miden riesgo psicosocial: exigencias psicológicas; trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y, por último, doble presencia.

Para la investigación en mención se utilizó cuestionario SUSESO – ISTAS 21 versión corta que incluye 20 preguntas, estas preguntas cubren el mayor espectro posible y mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo.

Se consideró utilizar este cuestionario debido a su confiabilidad y validez, así como a los resultados y factores que permite conocer lo que ocurre en la empresa HAZWAT CIA. LTDA, para de esta manera poder realizar acciones de mejora.

Encuesta desempeño laboral: adicional se aplicó una encuesta de elaboración propia de la empresa HAZWAT CIA. LTDA, para determinar el desempeño laboral actual existente en la empresa mencionada, cabe recalcar que esta encuesta ya está validada

y aprobada por la empresa, ya que permite a la empresa obtener datos de los distintos factores que intervienen en el desempeño laboral.

4.5.7 Identificación y caracterización de variables

Variable Independiente	Variable Dependiente
Factores de riesgo psicosocial	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Análisis de la encuesta realizada a los trabajadores

Se procedió en primer lugar a aplicar la encuesta referente al desempeño laboral dentro de la empresa a los trabajadores de la muestra seleccionada. Los resultados obtenidos para cada una de las preguntas se presentan a continuación.

1. ¿Qué nivel de educación posee?

Tabla 4: Resultados pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	47	69,12
Universitaria	11	16,18
Posgrado	10	14,71
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

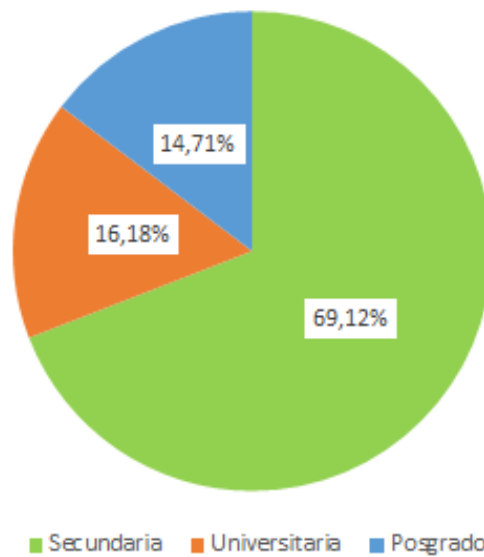


Figura 1: ¿Qué nivel de educación posee?

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestas, se puede apreciar que el 69,12% tienen un nivel de educación secundaria, el 16,18% tiene un nivel de educación universitaria y un 14,71% tiene un nivel de posgrado. Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores tienen un nivel de bachillerato, con pequeños porcentajes de trabajadores con título de tercer y cuarto nivel.

2. ¿Qué factor considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la empresa?

Tabla 5: Resultados pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Reconocimiento económico	21	30,88
Aprendizaje técnico	14	20,59
Reconocimiento de logros	20	29,41
Todas las anteriores	13	19,12
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

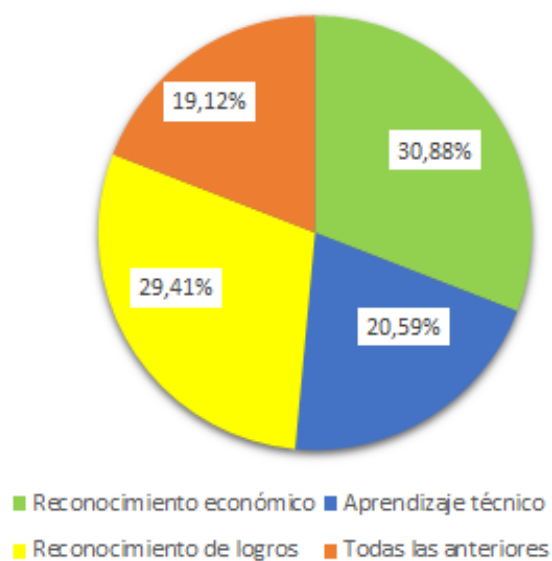


Figura 2: ¿Qué factor considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 30,88% considera que el reconocimiento económico es el principal factor que buscan los trabajadores dentro de la empresa; el 29,41% mencionan que es el reconocimiento de logros; el 20,59% mencionan que es el aprendizaje técnico, mientras que el 19,12% mencionan que todos son factores perseguidos por los trabajadores. Se puede apreciar que existe una distribución equitativa en las preguntas, es decir, los trabajadores consideran que todos los factores son perseguidos dentro de la empresa. Estos factores influyen también en el componente motivacional de cada trabajador, ayudando e incidiendo directamente en sus niveles de desempeño en sus actividades laborales.

3. ¿Qué estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?

Tabla 6: Resultados pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Participación y cumplimiento de sus labores	21	30,88
Reciprocidad con la empresa	33	48,53
Compromiso Organizacional	14	20,59
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia



Figura 3: ¿Qué estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 48,53% menciona que la principal estrategia que los trabajadores emplean dentro de su desempeño diario para alcanzar sus objetivos es la reciprocidad con la empresa; el 30,88% menciona que es la

participación y cumplimiento de sus labores, mientras que el 20,59% menciona que es el compromiso organizacional.

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores considera que la reciprocidad con la empresa es la estrategia principal que usan los trabajadores al momento de alcanzar los objetivos laborales personales que estos tienen en el cumplimiento de sus tareas diarias. La reciprocidad con la empresa se relaciona directamente al trato que esta le da al trabajador, es decir, a mejor trato por parte de la empresa, mejor desempeño tendrá el trabajador dentro de sus actividades laborales diarias.

4. ¿Cuántos trabajadores consideraría usted que tienen un fuerte compromiso organizacional?

Tabla 7: Resultados pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Todos	32	47,06
Una mayoría	24	35,29
Una minoría	12	17,65
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

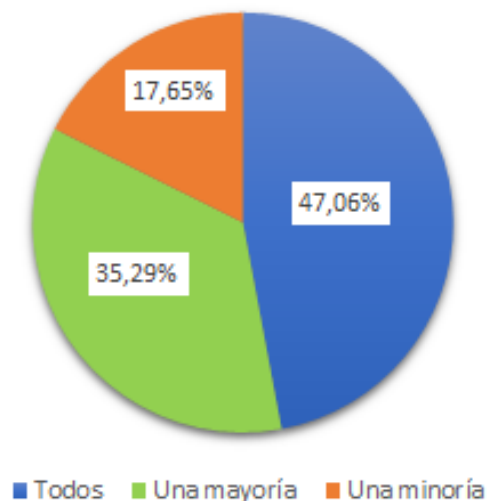


Figura 4: ¿Cuántos trabajadores consideraría usted que tienen un fuerte compromiso organizacional?

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, el 47,06% menciona que todos los trabajadores tienen un fuerte compromiso con la empresa; el 35,29% menciona que una mayoría, mientras que el 17,65% menciona que una minoría.

La mayoría de trabajadores considera que el compromiso organizacional con la empresa por parte de los trabajadores es fuerte, situación que repercute en el desempeño laboral de cada uno de ellos. Un trabajador que se encuentra fuertemente comprometido con la empresa tendrá un mejor desempeño dentro de sus actividades laborales, esto debido a que las realizará como si fueran tareas personales, lo que beneficia de manera directa a la empresa.

5. ¿Cuándo hay un reto para la organización, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?

Tabla 8: Resultados pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Todos	22	32,35
Una mayoría	34	50,00
Una minoría	12	17,65
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

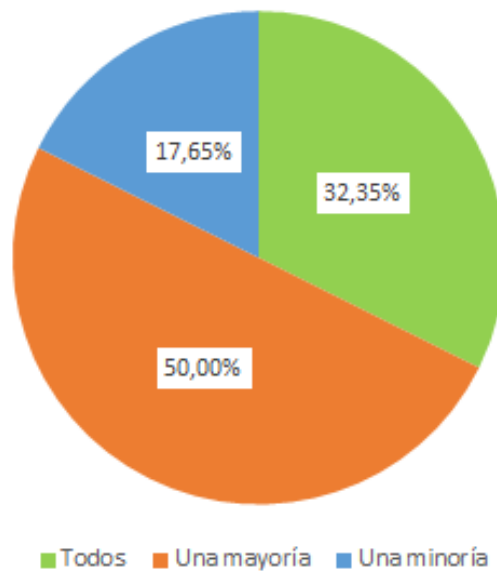


Figura 5: ¿Cuándo hay un reto para la organización, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 50% considera que una mayoría de trabajadores participan activamente dentro de los retos que presenta la organización; el 32,35% menciona que todos los trabajadores, mientras que el 17,65% menciona que una minoría.

Se puede apreciar que la gran mayoría de trabajadores participan de manera activa dentro de los retos que presenta la empresa. Esta situación se complementa con los niveles de compromiso que tiene cada uno de los trabajadores hacia la empresa.

6. ¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta organización?

Tabla 9: Resultados pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	22	32,35
Bueno	25	36,76
Regular	15	22,06
Malo	6	8,82
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

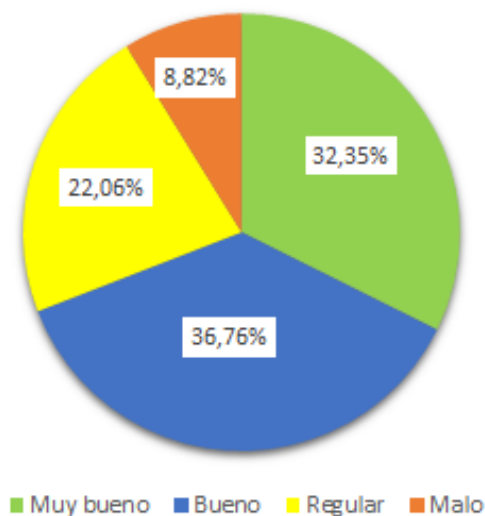


Figura 6: ¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta organización?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 36,76% considera que el espíritu de equipo de la organización es bueno; el 32,35% considera que es muy bueno; el 22,06% considera que es regular, mientras que el 8,82% considera que es malo.

Se puede apreciar que la gran mayoría de trabajadores tiene una buena percepción acerca de los niveles del espíritu de equipo dentro de la empresa. Esta situación se traduce en la presencia de mejores niveles de desempeño laboral por parte de los trabajadores de la organización.

7. ¿Los operarios comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?

Tabla 10: Resultados pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	33,82
A veces	34	50,00
Nunca	11	16,18
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

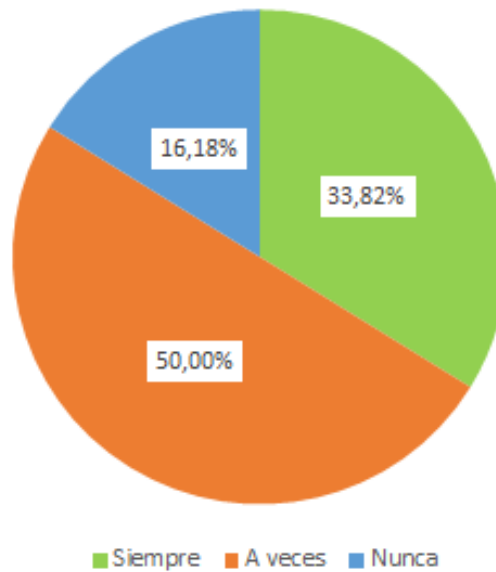


Figura 7: ¿Los operarios comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 50% menciona que los trabajadores comunican su ingenio y creatividad a sus superiores a veces; el 33,82% menciona que siempre, mientras que el 16,18% menciona que nunca.

Se puede apreciar un excelente nivel de comunicación y confianza entre los trabajadores y sus superiores. Esta situación influye considerablemente dentro de los niveles de rendimiento del trabajador puesto que, al sentirse escuchado y útil para la organización, siempre tratará de hacer un excelente trabajo, en aras del reconocimiento individual y la mejora constante de la empresa.

8. ¿Considera que en la actualidad el desempeño que posee en su trabajo se ha visto afectado a causa del COVID-19?

Tabla 11: Resultados pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	86,76
No	9	13,24
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

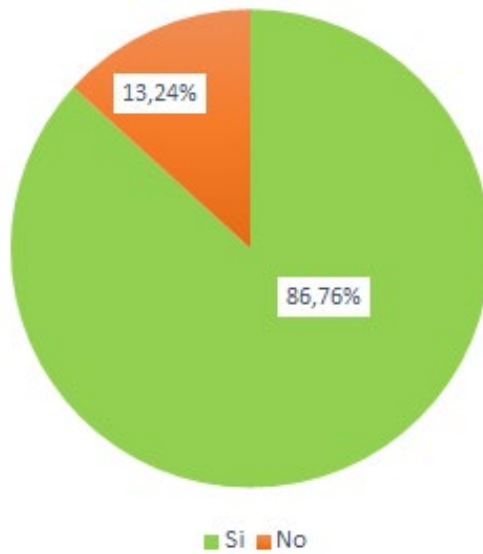


Figura 8: ¿Considera que en la actualidad el desempeño que posee en su trabajo se ha visto afectado a causa del COVID-19?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 86,76% considera que su desempeño laboral se ha visto afectado como consecuencia del COVID-19; mientras que el 13,24% menciona que no se siente afectado por esta enfermedad.

Se puede observar que la gran mayoría de trabajadores se han visto afectados por las consecuencias del COVID-19. Si bien no fueron contagiados o no presentan esta enfermedad, el estrés generado por esta situación genera que los trabajadores no puedan concentrarse de la mejor manera posible, por lo que sus niveles de rendimiento se ven afectados en gran medida.

9. ¿Ha presentado dificultades como estrés a causa del riesgo que su trabajo representa en la actualidad?

Tabla 12: Resultados pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	54,41
No	31	45,59
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

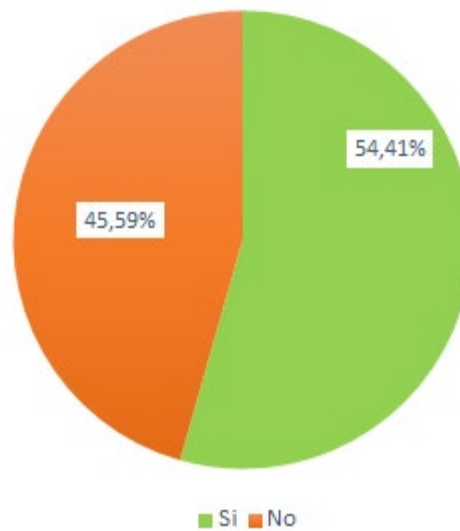


Figura 9: ¿Ha presentado dificultades como estrés a causa del riesgo que su trabajo representa en la actualidad?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 54.41% mencionan que si han presentado síntomas de estrés a causa del riesgo de su puesto de trabajo; mientras que el 45,59% menciona que no ha presentado ningún tipo de dificultad.

El estrés laboral es uno de los principales causantes del bajo rendimiento en los trabajadores. Esta situación debe ser controlada y monitoreada por la empresa debido a que, si bien el porcentaje de trabajadores que han presentado estrés es ligeramente superior a la mitad de trabajadores, este porcentaje puede aumentar, dependiendo de las condiciones en la que los trabajadores desempeñen sus actividades regulares.

10. ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría en la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores?

Tabla 13: Resultados pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente - Alto	28	41,18
Bueno - Medio	30	44,12
Malo - Bajo	10	14,71
Total	68	100

Fuente: Elaboración propia

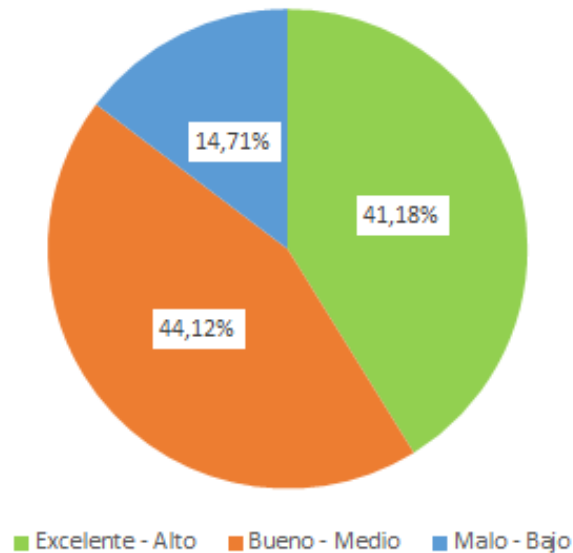


Figura 10: ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría en la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 44,12% mencionan que el desempeño laboral de los trabajadores es medio; el 41,18% menciona que es excelente; mientras que el 14,71% menciona que es malo.

Se puede apreciar que los trabajadores consideran que su nivel de trabajo es bueno con relación a todos los factores de riesgo analizados.

5.2. Análisis cuestionario ISTAS 21

Luego de la aplicación del cuestionario referente al bienestar laboral, se procedió a aplicar el cuestionario ISTAS 21 referente a la valoración de riesgos psicosociales. Los resultados obtenidos se muestran en las siguientes figuras.

Tabla 14: Cuadro resumen cuestionario ISTAS 21, 68 empleados HAZWAT CIA. LTDA.

Nro.	DIMENSIÓN 1 Exigencias Psicológicas	DIMENSIÓN 2 Trabajo Activo y desarrollo de habilidades	DIMENSIÓN 3 Apoyo social en la empresa	DIMENSIÓN 4 Compensaciones	DIMENSIÓN 5 Doble presencia	TOTAL
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0
13	0	2	0	0	0	2
14	0	2	0	1	0	3
15	1	3	0	1	0	5
16	1	3	0	1	1	6
17	1	3	0	2	1	7
18	1	3	0	2	1	7
19	1	3	0	2	1	7
20	1	3	1	2	1	8
21	2	3	1	2	1	9
22	2	3	2	2	1	10
23	2	4	2	2	1	11
24	2	4	2	2	1	11
25	2	4	2	2	1	11
26	2	4	2	2	1	11
27	2	4	2	2	1	11
28	3	4	2	3	1	13
29	4	4	2	3	1	14
30	5	5	2	3	1	16
31	5	5	4	3	2	19
32	5	5	4	4	2	20
33	5	5	4	4	2	20
34	5	5	5	4	2	21
35	5	6	5	4	2	22
36	5	7	6	4	3	25
37	5	7	6	5	3	26

Nro.	DIMENSIÓN 1 Exigencias Psicológicas	DIMENSIÓN 2 Trabajo Activo y desarrollo de habilidades	DIMENSIÓN 3 Apoyo social en la empresa	DIMENSIÓN 4 Compensaciones	DIMENSIÓN 5 Doble presencia	TOTAL
38	5	7	6	5	3	26
39	6	7	6	5	3	27
40	6	7	6	5	3	27
41	6	7	7	5	3	28
42	7	7	7	5	4	30
43	7	8	7	5	4	31
44	7	9	7	5	4	32
45	8	10	8	5	4	35
46	10	10	8	5	4	37
47	10	10	8	5	4	37
48	10	10	8	7	4	39
49	10	10	8	7	4	39
50	11	10	9	7	5	42
51	10	11	9	7	5	42
52	10	12	11	7	5	45
53	12	12	11	7	6	48
54	12	12	12	7	6	49
55	15	13	12	8	6	54
56	15	12	12	8	6	53
57	17	13	13	9	6	58
58	17	11	13	10	6	57
59	18	11	14	10	6	59
60	18	13	14	10	6	61
61	16	12	16	10	6	60
62	16	13	17	10	7	63
63	15	13	17	12	7	64
64	15	13	17	12	8	65
65	16	15	17	12	8	68
66	17	17	18	12	8	72
67	16	18	19	12	8	73
68	15	18	20	11	8	72
Promedio	6,47	6,65	6,04	4,51	2,91	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Nivel de riesgo: cuestionario ISTAS 21

Dimensión	Nivel del riesgo bajo	Nivel del riesgo medio	Nivel del riesgo alto
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Análisis de Evaluación de Riesgo Psicosocial

Análisis de Evaluación de Riesgo Psicosocial						
Dimensiones Psicosociales evaluadas (Cuestionario SUSESISTAS 21)	Alto	% Alto	Medio	% Medio	Bajo	% Bajo
Exigencias psicológicas	16	23,53	7	10,29	45	66,18
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	25	36,76	9	13,24	34	50,00
Apoyo social en la empresa	28	41,18	10	14,71	30	44,12
Compensaciones	21	30,88	20	29,41	27	39,71
Doble presencia	27	39,71	11	16,18	30	44,12

Fuente: Elaboración propia

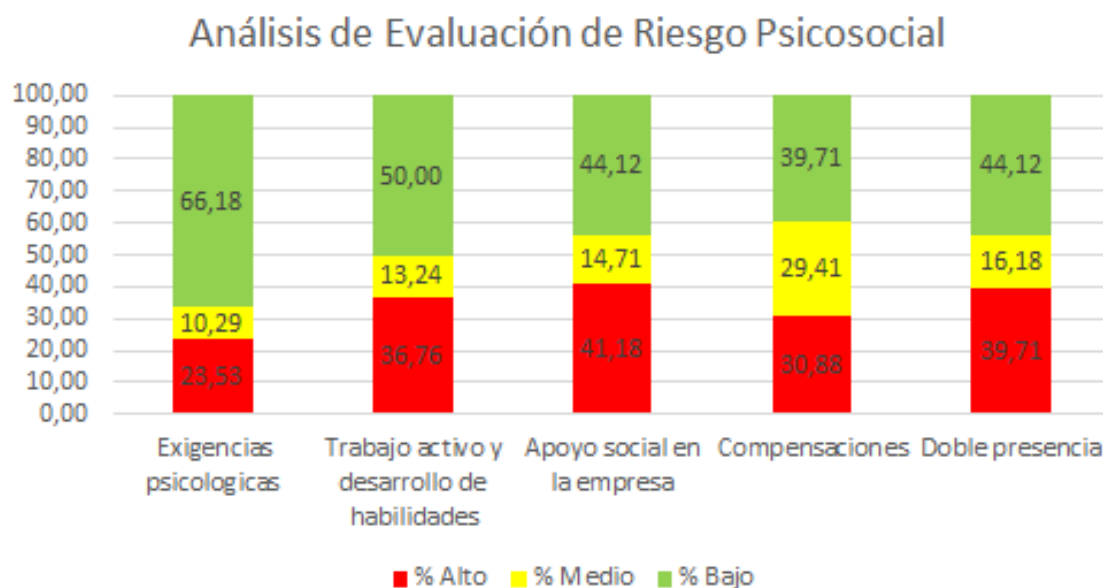


Figura 11: Resumen cuestionario SUSESISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

5.2.1. Dimensión de exigencias psicológicas



Figura 12: Resultados pregunta 1-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 41,18% menciona que siempre pueden hacer su trabajo con tranquilidad y cumplirlo durante el día; el 23,53% menciona que la mayoría de las veces; el 14,71% menciona que algunas veces; el 11,76% menciona que algunas veces, mientras que el 8,82% menciona que nunca.

Se puede apreciar que los trabajadores cuentan con el tiempo y recursos necesarios para la ejecución de sus actividades diarias, haciendo que la labor efectuada sea eficiente con respecto a la jornada laboral.



Figura 13: Resultados pregunta 2-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 39,71% menciona que nunca debe tomar decisiones difíciles en su trabajo; el 29,41% menciona que solo unas pocas veces; el 13,24% menciona que la mayoría de las veces; el 10,29% menciona que algunas veces, mientras que el 7,35% menciona que siempre.

Se puede apreciar que los trabajadores de la empresa no tienen presión al momento de ejercer su trabajo, puesto que no deben tomar decisiones difíciles referentes a su puesto de trabajo, Esta situación hace que los trabajadores puedan realizar sus actividades de la mejor manera posible.



Figura 14: Resultados pregunta 3-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 35,29% considera que solo pocas veces el trabajo realizado les provoca desgaste emocional; el 20,59% menciona que nunca; el 19,12% menciona que la mayoría de las veces; el 16,18% menciona que algunas veces, mientras que el 8,82% menciona que siempre.

Se puede apreciar que los trabajadores no realizan actividades que les produzcan desgaste emocional, situación que influye de manera directa en su desempeño laboral, esto debido a que realizan sus actividades asignadas con gusto.

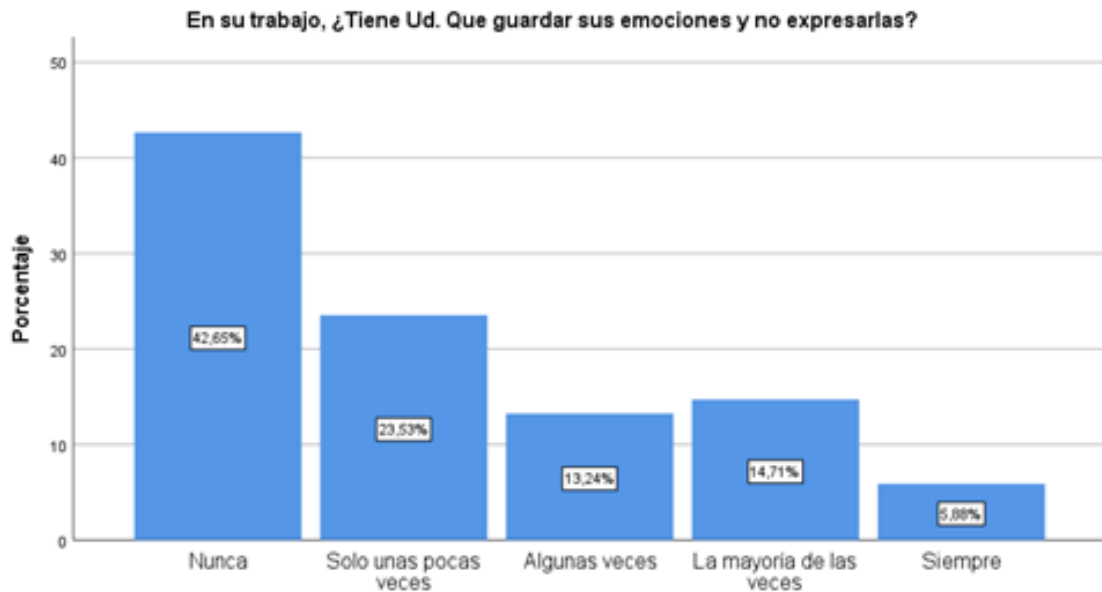


Figura 15: Resultados pregunta 4-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 42,65% menciona que nunca deben guardar sus emociones y no expresarlas; el 23,53% mencionan que solo unas pocas veces; el 14,71% mencionan que la mayoría de las veces; el 13,24% menciona que algunas veces; mientras que el 5,88% mencionan que siempre.

Se puede apreciar que los trabajadores son libres de expresar sus emociones a las personas encargadas de la empresa, sin embargo, existe un porcentaje considerable de trabajadores que consideran que no es prudente compartir sus emociones dentro de la empresa.

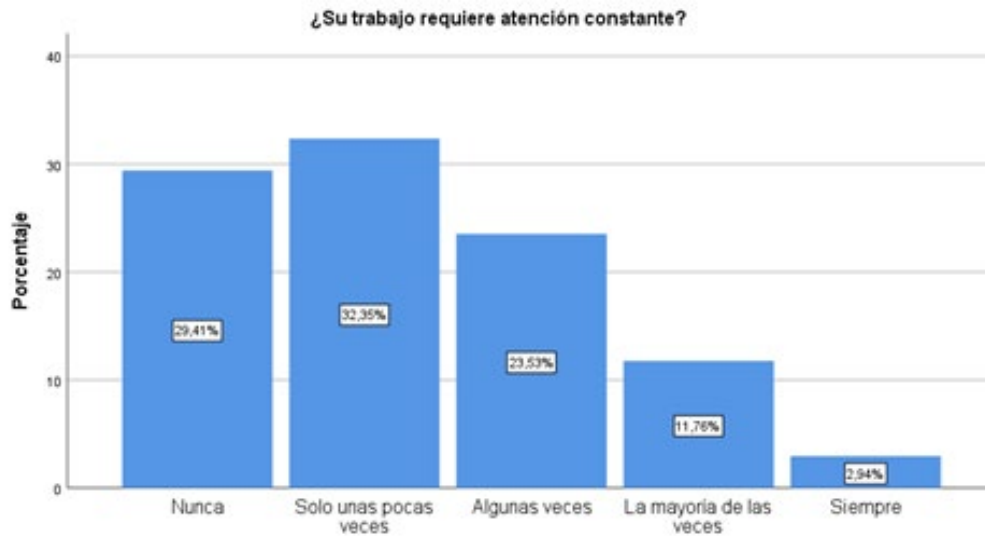


Figura 16: Resultados pregunta 5-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 32,35% menciona que solo unas pocas veces su trabajo requiere de atención constante; el 29,41% menciona que nunca; el 23,53% menciona que algunas veces; el 11,76% menciona que la mayoría de las veces, mientras que el 2,94% menciona que siempre.

Se puede apreciar que, en la mayoría de ocasiones, el trabajo realizado por los trabajadores no requiere de atención constante. Esta situación permite que los trabajadores puedan tomar tiempos de esparcimiento y descanso dentro de su jornada laboral, logrando así descargar un poco del estrés generado durante la jornada laboral.

5.2.2. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades

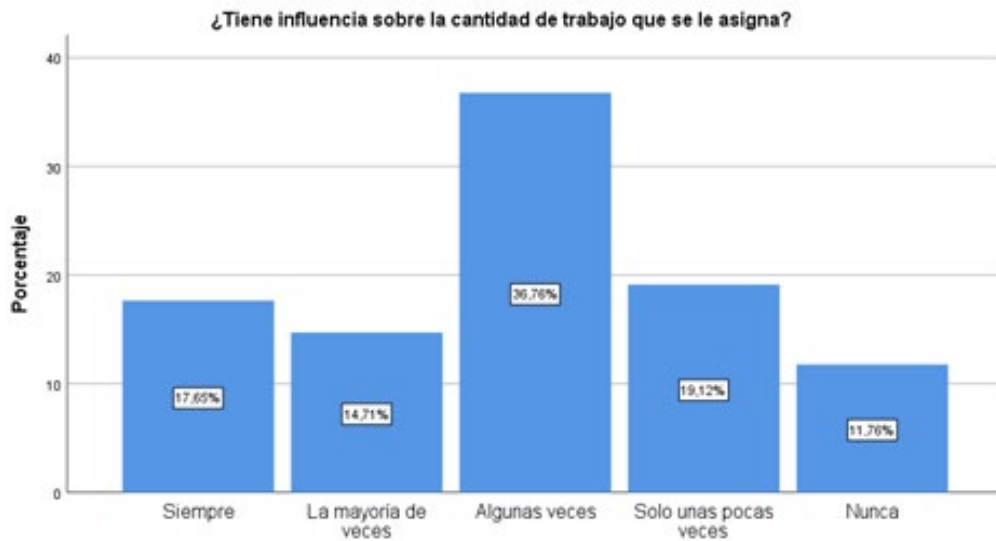


Figura 17: Resultados pregunta 6-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 36,76% menciona que algunas veces tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna; el 19,12% menciona que solo unas pocas veces; el 17,65% menciona que siempre; el 14,71% menciona que la mayoría de las veces, mientras que el 11,76% menciona que nunca.

Se puede apreciar una tendencia equilibrada dentro de esta pregunta, siendo este un factor controlado directamente por los jefes del trabajador, siendo un factor que rara vez es controlado por el trabajador.



Figura 18: Resultados pregunta 7-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 32,35% menciona que la mayoría de las veces pueden dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero; el 20,59% menciona que algunas veces; el 17,65% menciona que siempre; el 16,18% menciona que solo unas pocas veces, mientras que el 13,24% menciona que nunca.

Dado el nivel de responsabilidad que tienen los trabajadores dentro de sus actividades, estos pueden tomarse tiempos de descanso esporádicos para poder hablar con sus compañeros. Esta situación hace que los trabajadores puedan mejorar su rendimiento.

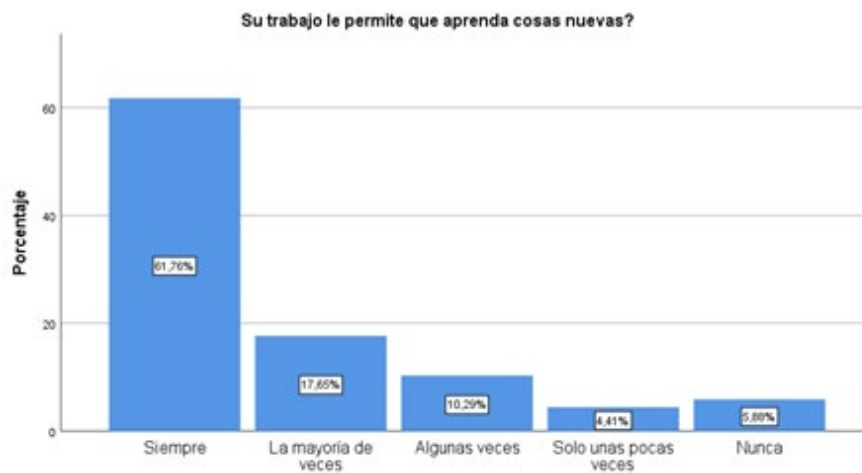


Figura 19: Resultados pregunta 8-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 61,76% menciona que siempre aprenda cosas nuevas en su trabajo; el 17,65% menciona que la mayoría de las veces; el 10,28% menciona que algunas veces; el 5,88% menciona que nunca, mientras que el 4,41% menciona que solo unas pocas veces.

El aprendizaje laboral es uno de los factores que presenta un mayor nivel de influencia al momento de hablar del desempeño laboral de un trabajador, esto debido a que, si un trabajador aprende cosas dentro de su puesto laboral, este tendrá una mayor motivación para realizar sus actividades, a sabiendas de que puede adquirir nuevos conocimientos.



Figura 20: Resultados pregunta 9-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 42,65% menciona que las tareas que realiza son siempre importantes; el 39,71% menciona que la mayoría de las veces, mientras que el 17,65% menciona que algunas veces.

Los trabajadores consideran que las actividades que realizan a diario en su jornada laboral son importantes, situación que les motiva a realizar sus actividades de la mejor manera posible, con el fin de mejorar su rendimiento y obtener reconocimiento por parte de la empresa.

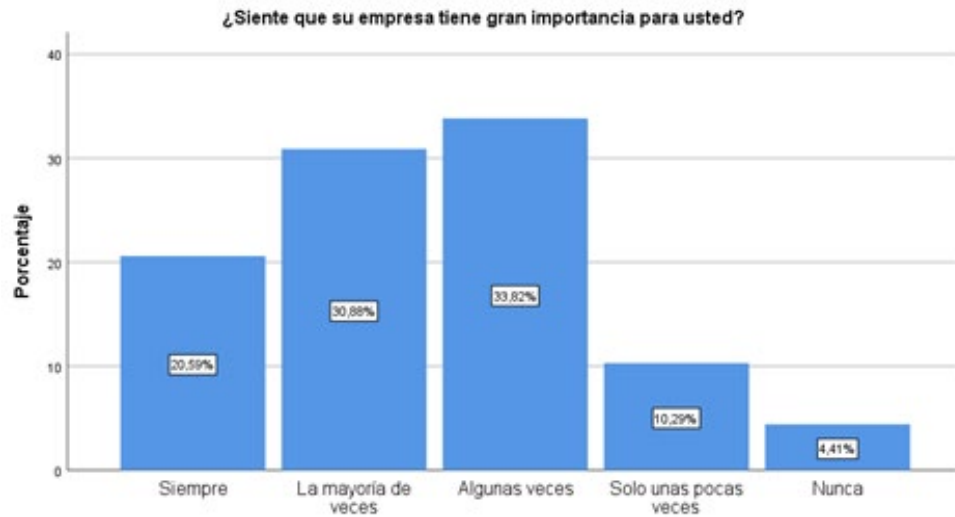


Figura 21: Resultados pregunta 10-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 33,82% menciona que algunas veces la empresa tiene un gran nivel de importancia para ellos; el 30,88% menciona que la mayoría de las veces; el 20,59% menciona que siempre; el 10,29% menciona que solo unas pocas veces; mientras que el 4,41% menciona que nunca.

Los trabajadores, en su mayoría, consideran a la empresa como parte importante dentro de su vida personal y laboral, entendiendo a esta como un segundo hogar. Esta situación motiva a los trabajadores a que puedan desarrollar de mejor manera las actividades asignadas dentro de la empresa, logrando así una mejora general en el rendimiento.

5.2.3. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo



Figura 22: Resultados pregunta 11-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados; el 48,53% menciona que siempre conocen exactamente las tareas que son su responsabilidad; el 26,47% menciona que la mayoría de las veces; el 13,24% menciona que algunas veces; el 10,29% menciona que solo unas pocas veces; mientras que el 1,47% menciona que nunca.

Se puede apreciar que los trabajadores tienen conocimiento pleno de las tareas que fueron asignadas dentro de su jornada de trabajo, lo que hace que estos puedan trabajar de manera más eficiente dentro de sus labores cotidianas.

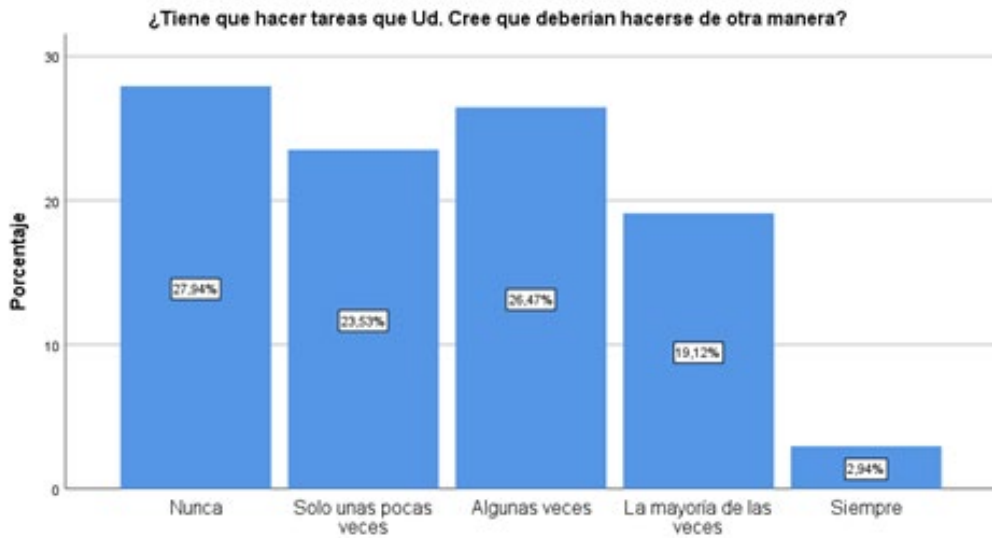


Figura 23: Resultados pregunta 12-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 27,94% mencionan que nunca deben hacer tareas que consideran que deben ser realizadas de diferente manera; el 26,47% mencionan que algunas veces; el 22,53% menciona que solo unas pocas veces; el 19,12% menciona que la mayoría de las veces, mientras que el 2,94% menciona que siempre.

Se puede apreciar una distribución equitativa con respecto a la realización de tareas desde otra perspectiva. Si bien muchos trabajadores dan su opinión sobre los procesos que se pueden realizar, estos son instados a realizar dichas actividades de acuerdo a lo mencionado.



Figura 24: Resultados pregunta 13-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 44,12% menciona que siempre reciben apoyo de sus superiores; el 27,94% menciona que la mayoría de las veces; el 16,18% menciona que algunas veces; el 7,35% menciona que solo unas pocas veces, mientras que el 4,41% menciona que nunca.

Se puede apreciar que los trabajadores se sienten apoyados por sus superiores, situación que eleva el componente motivacional y, en consecuencia, mejora el desempeño del trabajador.

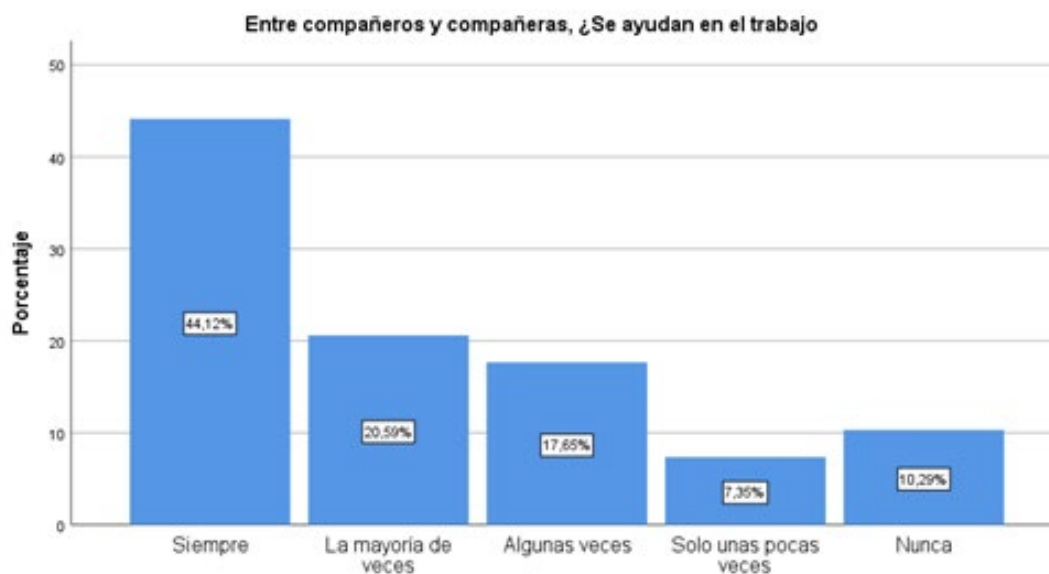


Figura 25: Resultados pregunta 14-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 44,12% menciona que siempre se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras; el 20,59% menciona que la mayoría de las veces; el 17,65% menciona que algunas veces; el 10,29% menciona que nunca; mientras que el 7,35% menciona que solo unas pocas veces.

El ambiente laboral dentro de la empresa es bueno, lo que genera que exista confianza entre los trabajadores de la empresa. Esta situación genera confianza dentro de los trabajadores, siendo un punto importante para el desarrollo de un mejor desempeño laboral.



Figura 26: Resultados pregunta 15-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 30,88% menciona que sus jefes inmediatos siempre resuelven de mejor manera los conflictos; el 27,94% menciona que la mayoría de las veces; el 16,18% menciona que algunas veces; el 14,71% menciona que nunca; mientras que el 10,29% menciona que solo unas pocas veces.

El liderazgo por parte de los jefes es un aspecto importante al momento de hablar del desempeño laboral. Los empleados ven en sus jefes un ejemplo a seguir, por lo que, si estos ven un buen ejemplo en sus jefes, se verán en la necesidad de seguir el buen ejemplo que ellos aprecian.

5.2.4. Dimensión de compensaciones



Figura 27: Resultados pregunta 16-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, el 29,41% menciona que algunas veces está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato; en partes iguales (29,59%) mencionan que algunas veces y siempre; el 19,12% menciona que nunca; mientras que el 10,29% menciona que la mayoría de las veces.

Este es un componente que genera siempre preocupación en los trabajadores, aumentando de manera considerable dentro del contexto de la pandemia. Los trabajadores buscan tener estabilidad laboral, por lo que siempre estarán pendientes de su puesto de trabajo.



Figura 28: Resultados pregunta 17-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, en partes iguales (29,41%) menciona que solo unas pocas veces y a veces les preocupa que les cambien las tareas asignadas en contra de su voluntad; el 23,53% menciona que nunca, mientras que en partes iguales (8,82%) mencionan que la mayoría de las veces y siempre.

En contraste con el nivel de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa, estos no presentan ningún tipo de problema si sus actividades son cambiadas a último momento por parte de la alta dirección. Esta situación permite solucionar imprevistos de último minuto dentro de la jornada laboral, situación que genera confianza en los jefes de la empresa.



Figura 29: Resultados pregunta 18-ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas; el 45,59% menciona que siempre reciben el reconocimiento que merecen por parte de sus jefes; el 23,53% menciona que la mayoría de las veces; el 14,71% menciona que algunas veces; el 8,82% menciona que solo unas pocas veces; mientras que el 7,35% menciona que nunca.

Los trabajadores reconocen que tienen el reconocimiento que creen merecido por parte de sus superiores, lo que conlleva a que estos tengan un mejor nivel de integración con la empresa, mejorando la productividad y eficiencia.

5.2.5. Dimensión de doble presencia



Figura 30: Resultados pregunta 19- ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 44,12% mencionan que las actividades domésticas que usted realiza en casa nunca quedan sin realizar; en partes iguales (16,18%) mencionan que solo unas pocas veces, algunas veces y la mayoría de las veces; mientras que el 7,35% menciona que siempre.

Se puede apreciar que los trabajadores tienen un orden dentro de sus actividades domésticas a pesar de sus actividades laborales. Este equilibrio permite que los trabajadores tengan un mejor desempeño en ambos campos.

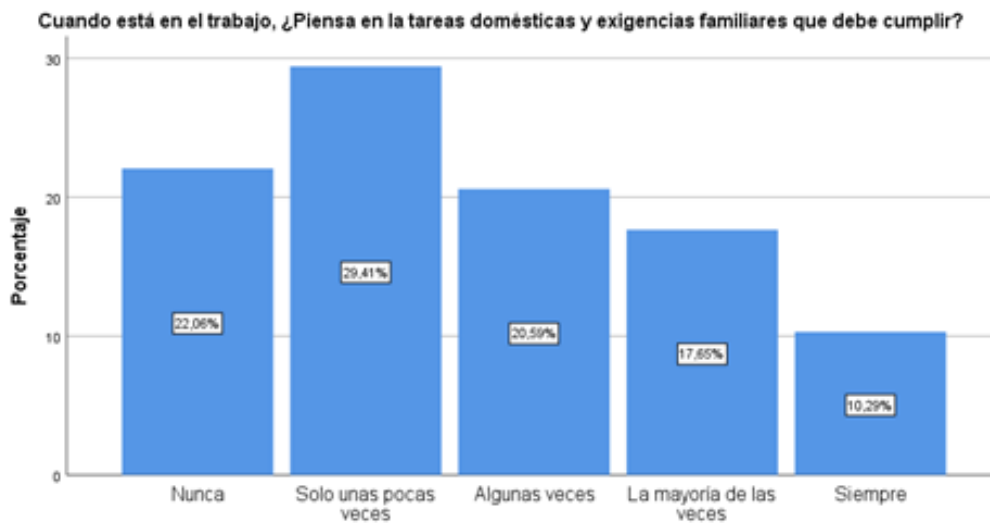


Figura 31: Resultados pregunta 20- ISTAS 21

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados, el 29,41% menciona que solo unas pocas veces piensa en las tareas domésticas que deben realizar; el 22,06% menciona que nunca; el 20,59% menciona que algunas veces, el 17,65% menciona que la mayoría de las veces; mientras que el 10,29% menciona que siempre.

Se puede apreciar que los trabajadores tienen bien diferenciadas las actividades laborales y las actividades domésticas, lo que les permite tener un mejor rendimiento en las actividades que realizan a diario.

5.3. Discusión de resultados

Luego de analizados los resultados de la aplicación de los cuestionarios planteados para el presente estudio, se menciona que los trabajadores consideran que su desempeño dentro de sus actividades laborales cotidianas se ve altamente afectadas debido a la pandemia de COVID-19. Esta situación se ve contrastada directamente con el buen ambiente laboral existente en la empresa analizada, situación que permite disminuir, en cierta parte, el impacto producido por la pandemia ocasionada por el COVID-19.

Objetivo específico 1: la investigación bibliográfica permitió conocer toda la literatura del riesgo psicosocial y el desempeño laboral la cual está plasmada en el cuarto capítulo el numeral 4.4. marco teórico referencial.

Definiendo al factor de riesgo psicosocial como la representación del conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador obtiene en su ambiente laboral, y al desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos que se presentan en los trabajadores y que son importantes para los objetivos de la organización, algunos factores influyen dentro del desempeño laboral de un trabajador. Dichos factores ayudarán al crecimiento o disminución de la satisfacción laboral del trabajador.

Objetivo específico 2: A través de la aplicación del cuestionario ISTAS-21 en las preguntas de la 1 a la 20 referente a la valoración de riesgos psicosociales en el desempeño laboral, permitieron conocer que los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en sus cinco dimensiones presentan los siguientes resultados:

Dimensión de exigencias psicológicas: evidenciamos en las preguntas de la 1 a la 5 del cuestionario ISTAS-21 que existe un nivel de riesgo promedio de los trabajadores bajo en esta dimensión.

- **Pregunta 1:** notamos que los trabajadores cuentan con el tiempo y recursos necesarios para la ejecución de sus actividades diarias.
- **Pregunta 2:** apreciamos que los trabajadores no tienen presión al momento de ejercer su trabajo, puesto que no deben tomar decisiones difíciles referentes a su puesto de trabajo.
- **Pregunta 3:** evidenciamos que los trabajadores no realizan actividades que les produzcan desgaste emocional, situación que influye de manera directa en su desempeño laboral.
- **Pregunta 4:** conocimos que los trabajadores son libres de expresar sus emociones a las personas encargadas de la empresa, sin embargo, existe un

porcentaje considerable de trabajadores que consideran que no es prudente compartir sus emociones dentro de la empresa.

- **Pregunta 5:** mencionamos que en la mayoría de ocasiones el trabajo realizado por los trabajadores no requiere de atención constante. Esta situación permite que los trabajadores puedan tomar tiempos de esparcimiento y descanso dentro de su jornada laboral.

Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades: identificamos en las preguntas de la 6 a la 10 del cuestionario ISTAS-21, que muestra un nivel de riesgo promedio de los trabajadores medio en esta dimensión.

- **Pregunta 6:** podemos evidenciar una tendencia equilibrada, siendo el factor influencia de cantidad de trabajo controlado directamente por los jefes del trabajador, siendo un factor que rara vez es controlado por el trabajador.
- **Pregunta 7:** pese al nivel de responsabilidad que tienen los trabajadores dentro de sus actividades, estos pueden tomarse tiempos de descanso esporádicos para poder hablar con sus compañeros.
- **Pregunta 8:** pudimos ver que aprendizaje laboral es uno de los factores que presenta un mayor nivel de influencia al momento de hablar del desempeño laboral de un trabajador en este caso existe una fuerte apertura al aprendizaje nuevo.
- **Pregunta 9:** notamos que los trabajadores consideran que las actividades que realizan a diario en su jornada laboral son importantes, situación que les motiva a realizar sus actividades de la mejor manera posible, con el fin de mejorar su rendimiento.
- **Pregunta 10:** los trabajadores consideran a la empresa como parte importante dentro de su vida personal y laboral, entendiendo a esta como un segundo hogar, esta situación motiva a los trabajadores.

Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo: evaluamos en las preguntas de la 11 a la 15 del cuestionario ISTAS-21, que presenta un nivel de riesgo promedio de los trabajadores medio en esta dimensión.

- **Pregunta 11:** observamos que los trabajadores tienen conocimiento pleno de las tareas que fueron asignadas dentro de su jornada de trabajo, lo que hace que puedan trabajar de manera más eficiente.
- **Pregunta 12:** visualizamos que hay una distribución equitativa con respecto a la realización de tareas desde otra perspectiva. Si bien muchos trabajadores dan su opinión sobre los procesos que se pueden realizar, estos son instados a realizar las actividades para la cuales son capacitados.
- **Pregunta 13:** los trabajadores se sienten apoyados por sus superiores, situación que eleva el componente motivacional.
- **Pregunta 14:** el ambiente laboral dentro de la empresa HAZWAT CIA. LTDA., es bueno lo que genera que exista confianza entre los trabajadores, dado que esta situación genera confianza dentro de los trabajadores.
- **Pregunta 15:** el liderazgo por parte de los jefes es un aspecto importante, los trabajadores ven en sus jefes un ejemplo a seguir, si ven un buen ejemplo en sus jefes, se verán en la necesidad de seguir el buen ejemplo que ellos aprecian.

Dimensión de compensaciones: analizamos en las preguntas de la 16 a la 18 del cuestionario ISTAS-21, que presenta un nivel de riesgo promedio de los trabajadores medio en esta dimensión, tomando en cuenta que la pregunta 16 nos permite evidenciar la influencia del factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19.

- **Pregunta 16:** el tema de las compensaciones es un componente que genera siempre preocupación en los trabajadores, aumentando de manera considerable dentro del contexto de la pandemia COVID-19.
- **Pregunta 17:** notamos que el nivel de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa, no presenta ningún tipo de problema si sus actividades son cambiadas a último momento por parte de la alta dirección.
- **Pregunta 18:** los trabajadores reconocen que reciben un reconocimiento merecido por parte de sus jefes, lo que conlleva a que tengan un mejor nivel de integración con la empresa, mejorando la productividad y eficiencia.

Dimensión de doble presencia: revisamos las preguntas de la 19 a la 20 del cuestionario ISTAS-21, que presenta un nivel de riesgo promedio de los trabajadores medio en esta dimensión.

- **Pregunta 19:** mencionamos que los trabajadores tienen un orden dentro de sus actividades domésticas a pesar de sus actividades laborales, lo cual les permite que tengan mejor desempeño tanto en la vida personal y laboral.
- **Pregunta 20:** apreciamos que los trabajadores tienen bien diferenciadas las actividades laborales y las actividades domésticas.

En términos generales los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario ISTAS permiten observar que tanto la empresa, el entorno de trabajo y los trabajadores presentan un buen conjunto de trabajo, en donde los trabajadores se sienten cómodos realizando sus actividades laborales y esto influye en el desempeño laboral.

Dentro de este aspecto, la dimensión de compensaciones presenta resultados negativos, principalmente por el temor que tienen los trabajadores a ser despedidos, principalmente por las consecuencias de carácter económico de la pandemia de COVID-19. Si bien se tienen excelentes resultados con respecto a la aplicación de los instrumentos seleccionados, mismos que permiten establecer un buen ambiente laboral, la pandemia de COVID-19 y los factores psicosociales que se derivan de esta debe tomarse siempre en consideración.

Objetivo específico 3: la aplicación de la encuesta de desempeño laboral, permitió conocer los factores que influyen en los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos, los mismos que son compromiso organizacional fuerte, la reciprocidad existente, la participación activa, el fuerte espíritu de equipo, el excelente nivel de comunicación y confianza entre los trabajadores y sus superiores (p2, p3, p4, p5, p6, p7 y p10).

6. PROPUESTA:

Con respecto al tema de la pandemia, las empresas del sector deben establecer estrategias de mitigación y prevención, mismas que les permitan permanecer a flote dentro del contexto comercial en donde se desempeña. Dentro de las estrategias más importantes que se pueden implementar, se pueden mencionar las siguientes:

- Se debe realizar una capacitación orientada a los trabajadores de recolección y manipulación de desechos biológicos referente a las medidas tomadas por el COE nacional y los COE cantonales, con el objetivo de que los trabajadores puedan acatar de forma acertada dichas medidas.
- Las empresas deben dotar del equipamiento de bioseguridad adecuado (mascarillas, visores, guantes de nitrilo, trajes de bioseguridad) para la realización del trabajo de campo. Es indispensable que las empresas realicen el control de dotación de estos elementos, con la finalidad de tener existencias en las empresas.
- Luego de realizar la recolección de los desechos biológicos, los trabajadores deben ser totalmente desinfectados antes de ir al siguiente punto de recolección. Esta situación evitará que el virus pueda propagarse.
- La empresa debe incentivar y motivar a los trabajadores mencionados, esto mediante incentivos, campañas de concientización, charlas motivacionales, entre otros. Estos aspectos generarán mayores niveles de confianza en los trabajadores, permitiendo que estos puedan tener un mejor desempeño.
- Finalmente, las empresas deben procurar mantener la salud de sus trabajadores. Las empresas deben vigilar que sus trabajadores tengan acceso a las vacunas contra el COVID-19, así como servicio médico en caso de presentar síntomas relacionados con la enfermedad.

7. CONCLUSIONES

Mediante esta investigación se puede concluir lo siguiente:

- Se permitió conocer toda la literatura del riesgo psicosocial y el desempeño laboral. que ha aportado un amplio conocimiento de las variables estudiadas, se concluye que, el factor de riesgos psicosocial constituye un elemento fundamental en las percepciones que tienen los trabajadores sobre la estructura, procesos que se dan en el contexto laboral y, por lo tanto, influye directamente en el desempeño laboral.
- A través de la aplicación del cuestionario ISTAS-21 se pudo conocer que los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en sus cinco dimensiones, presentan un nivel de riesgo promedio de los trabajadores de bajo exigencias psicológicas, y nivel de riesgo promedio de los trabajadores medio en las dimensiones trabajo activo y desarrollo de habilidades; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones doble presencia.
- Después de la aplicación de la encuesta de desempeño laboral, se pudo apreciar que los factores que influyen en el desempeño laboral son los siguientes: compromiso organizacional fuerte, la reciprocidad existente, la participación activa, el fuerte espíritu de equipo, el excelente nivel de comunicación y confianza entre los trabajadores y sus superiores.
- Los resultados permitieron conocer que los trabajadores de la empresa tienen un buen nivel de confianza y efectividad para con la empresa. Este buen nivel se debe principalmente a la atención que la empresa les da a sus trabajadores, razón por la que los mismos se sienten seguros al momento de ejercer sus actividades laborales, sin embargo, en la actualidad se ha sumado un nuevo factor laboral, relacionado con el COVID-19. La pandemia ha ocasionado que todos los aspectos de la vida cotidiana cambien de forma rotunda, el miedo a contagiarse, sumado a aspectos como el aislamiento obligatorio, la pérdida de

ofertas y puestos de trabajo, la recesión económica, preocupación que tienen los trabajadores con respecto a su estabilidad laboral, entre otros, han logrado que los trabajadores se planteen el hecho de que pueden perder su trabajo. Esta situación les genera niveles de estrés altos, lo que conlleva a la baja en su rendimiento laboral.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar estudios bibliográficos continuos del desempeño laboral y el riesgo psicosocial, pero más enfocado a la actualidad y a este nuevo factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19, es importante conocer bibliografía de este nuevo factor.
- Mantener el buen nivel de confianza y efectividad que poseen los trabajadores debido a la atención que la empresa les da a sus trabajadores, y la sensación de seguridad que da la empresa al momento de que los trabajadores ejerzan sus actividades laborales.
- Poner atención a las dimensiones que presentaron niveles de riesgo medio, por medio de una remuneración justa acorde a su esfuerzo, un lugar de trabajo seguro con todas las herramientas necesarias para la ejecución de sus funciones, planes de salud, estabilidad laboral, recompensas, capacitación constante en especial en la nueva normalidad ocasionada por el COVID-19.
- Mantener el compromiso organizacional fuerte, la reciprocidad existente, la participación activa, el fuerte espíritu de equipo, el excelente nivel de comunicación y confianza entre los trabajadores y sus superiores mediante motivación focalizada en los aspectos que persiguen los trabajadores dentro de la empresa para mantener y elevar los niveles de desempeño existentes.
- Si bien la pandemia de COVID-19 ha traído consecuencias negativas, es importante analizar también las consecuencias positivas que pueden generar

las medidas planteadas para mitigar la pandemia y su efecto directo en la productividad de las empresas.

- Se deben realizar estudios continuos para la evaluación de estos factores en todas las empresas disponibles, con el objetivo de tener mejores datos para la caracterización de los mismos.

9. REFERENCIAS CITADAS

- Alcover de la Hera, C. M., Martínez Iñigo, D., Rodríguez Mazo, F., & Domínguez Bilbao, R. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo*. McGraw-Hill.
- Alvarez Silva, L., Estrella Marín, B., & Rosas Baldeón, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento. *PODIUM No. 33*, 79-89.
- Alvarez, B., Indacochea, B., Álvarez, A., Yoza, N., & Figueroa, M. (2017). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 362-372.
- De la Cruz, L. I. (2015). *Función del mando intermedio en la prevención de riesgos laborales*. Ministerio de Educación de España.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & trabajo*, 1-3.
- Gómez Vélez, M. A. (2016). SOBRE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y DEL TRABAJO EN COLOMBIA. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 131-153.
- Gómez, B. (2016). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Marge Books.
- Héctor, F. M. (2015). COMUNICACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL Y DISCAPACIDAD AUDITIVA. *Revista Orbis*, 23-43.
- Hermosa, A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*, 1-10.
- Hernández, R., Bautista, L., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Luceño Moreno, L., Talavera Velasco, B., Martín García, J., & Escorial Martín, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y Estrés*, 66-70.
- Martínez, C. I. (2016). *Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios*. Cano Pina.

- Massa, A., & Ferrada, C. (2017). ASPECTOS ÉTICOS Y JURÍDICOS DE LA SALUD OCUPACIONAL. *Persona y Bioética*, 62-77.
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Tesis de Maestría. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- O.M.S. (31 de Diciembre de 2019). *Organizacion mundial de la Salud*. Recuperado el 29 de Junio de 2020, de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMIhafV5Kmp6gIVApyzCh12vAneEAAYASAAEgKS-PD_BwE
- Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_763314.pdf
- Peña Ochoa, M., & Durán Palacio, N. M. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 201-222.
- Peñas, G. A. (2017). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales en instalaciones caloríficas*. Cano Pina.
- Porras, D. R. (2019). Análisis teórico-conceptual del riesgo psicosocial. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería.*, 68-72.
- Pozo, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Tesis de Maestría. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 93-108.
- Sarabia, C. (2014). Gestión de riesgos laborales en la fábrica de dovelas del proyecto hidroeléctrico Coca Codo Sinclair: Manual de Seguridad. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Tesis de Grado. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/458/1/UNACH-EC-IINDUST-2015-0007.pdf>
- Sobeida del Carmen, A., Yumaira, M., & Merys, E. (2016). . ESTILO GERENCIAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ESCUELAS BÁSICAS DEL MUNICIPIO MIRANDA. *Negotium*, 56-79.
- Solana, M. S., & Omar, A. (2017). Satisfacción laboral: Un modelo explicativo basado en variables disposicionales. *Revista Colombiana De Psicología*, 329-345.
- Tacuri, F. (2017). Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional para la "Empresa Lyrec Cía. Ltda." de la ciudad de Riobamba. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Tesis de Grado. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4419/1/UNACH-EC-IPG-SISO-2017-0063.pdf>
- Tomalá, M. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí:
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2895/1/MARILYN%20TOMALA%20LEON%20-%20TESIS.pdf>
- Unda, M., & Urrego, A. (26 de Enero de 2021). *Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en el Bienestar Psicológico de los Profesores del área de ciencias de la salud de la UCC Campus Villavicencio durante Pandemia COVID 19*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33192/1/2021_riesgo_psicosocial.pdf

Veloso, et al. (2015). CAPACITACIÓN EN TRABAJADORES: IMPACTO DE UN PROGRAMA, BASADO EN PSICOLOGÍA POSITIVA Y HABILIDADES SOCIALES, EN SATISFACCIÓN VITAL, SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL. *Interciencia*, 736-743.

Yandun Burbano, E. D., Freire Constante, L. F., Flores, J. C., & Vasco Gualotuña, C. A. (2017). Responsabilidad social corporativa y su relación con la seguridad y salud. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 766-798.

10. ANEXOS

10.1 Encuesta desempeño laboral HAZWAT CIA. LTDA



ENCUESTA



Agradecemos su colaboración con la investigación titulada “Factor de riesgo psicosocial asociado al COVID-19 y el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos en las empresas de gestión ambiental en la provincia de Pichincha”.

Por favor, lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la respuesta que considere correcta.

1. ¿Qué nivel de educación posee?

Nivel de educación	Respuesta
Secundaria	
Universitaria	
Postgrado	

2. ¿Qué factor considera usted que los trabajadores persiguen dentro de la empresa?

Objetivos	Respuesta
Reconocimiento económico	
Aprendizaje técnico	
Reconocimiento de logros	
Todas las anteriores	

3. ¿Qué estrategias observa usted que los trabajadores utilizan en su desempeño diario para alcanzar sus objetivos personales?

Estrategia	Respuesta
Participación y cumplimiento de sus labores	
Reciprocidad con la empresa	
Compromiso organizacional	

4. **¿Cuántos trabajadores consideraría usted que tienen un fuerte compromiso organizacional?**

Alternativas	Respuesta
Todos	
Una mayoría	
Una minoría	

5. **¿Cuándo hay un reto para la organización todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?**

Alternativas	Respuesta
Todos	
Una mayoría	
Una minoría	

6. **¿Cómo calificaría el espíritu de equipo en esta organización?**

Alternativas	Respuesta
Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

7. **¿Los operarios comunican su ingenio y creatividad a sus superiores?**

Alternativas	Respuesta
Siempre	
A veces	
Nunca	

8. **¿Considera que en la actualidad el desempeño que posee en su trabajo se ha visto afectado a causa del COVID- 19?**

SI	
NO	

9. ¿Ha presentado dificultades como estrés a causa del riesgo que su trabajo representa en la actualidad?

SI	
NO	

10 . ¿Con relación a las preguntas y respuestas anteriores cómo calificaría en la actualidad el desempeño laboral de los trabajadores?

Alternativas	Respuesta
Excelente- Alto	
Bueno-Medio	
Malo- Bajo	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

10.2 Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (versión breve)

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (versión breve)

Muchas gracias por colaborar dentro de la investigación titulada “FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO AL COVID-19 Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN LA RECOLECCIÓN Y MANIPULACIÓN DE DESECHOS BIOLÓGICOS INFECCIOSOS EN LAS EMPRESAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA”.

Este Cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X.

Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

Factores de riesgo Psicosocial

Dimensión exigencias psicológicas	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1 ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2 En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3 En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4 En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5 ¿Su trabajo requiere atención constante?					

Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
6 ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7 ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8 ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9 Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10 ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					

Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					

Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					

Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y exigencias familiares que debe cumplir?					

10.3 Imagen y Fotografías

Imagen1: Proceso de HAZWAT

¿Cómo es nuestra ayuda para empresas productoras de residuos?



Fuente: Documentos HAZWAT

Registro fotográfico: Recolección y manipulación de desechos biológicos infecciosos



Fuente: Operaciones HAZWAT