



## **Riesgos biológicos y bioseguridad, factores predictores en atención al cliente en tiempos de pandemia**

### **Biological risks and biosecurity, predictive factors in customer service in times of pandemic**

Maricela Isabel Vega Velásquez<sup>1</sup>

maricela.vega@uteg.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1989-8781>

Joselyne Denisse Silva Moran<sup>2</sup>

joselyne.silva.moran@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-2366-5999>

Recibido: 10/05/2022; Aceptado: 14/09/2022

#### **Resumen**

El estudio de los riesgos laborales se considera importante, ya que con ellos se pretende identificar falencias que puedan afectar a los colaboradores de las empresas u organizaciones para corregir a tiempo y proporcionar un ambiente laboral óptimo. Para llevar a cabo esta investigación se plantearon los objetivos: Determinar los riesgos laborales en pandemia covid-19; definir los factores predictores en el servicio de atención al cliente y determinar de qué manera ha afectado la pandemia covid-19 al servicio de atención al cliente. Se utilizó un diseño no experimental, alcance descriptivo y enfoque cuantitativo. A través de esta investigación se comprobó que la pandemia afectó el servicio de atención al cliente en la empresa investigada, debido a las nuevas medidas internas que tomaron sus directivos, como, por ejemplo, la disminución de comunicación con el cliente a fin de cumplir con las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, la interacción fue principalmente virtual y telefónica, por lo que la atención de forma presencial fue limitada. Lo anterior condujo a disminuir las ventas y a aumentar la competitividad en el mercado, disminuyendo la satisfacción de los servicios brindados.

---

<sup>1</sup>Magíster en Psicología y Máster en Neuropsicología, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG, Ecuador

<sup>2</sup> Magíster en Gestión del Talento Humano, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG, Ecuador

**Palabras clave:** Riesgos laborales, factores predictores, pandemia, covid-19, atención al cliente.

### **Abstract**

The study of occupational risks is considered important, since with them it is intended to identify shortcomings that may affect the collaborators of companies or organizations to correct in time and provide an optimal work environment. To carry out this research, the objectives were set: To determine the occupational risks in the covid-19 pandemic; define the predictive factors in customer service and determine how the covid-19 pandemic has affected customer service. A non-experimental design, descriptive scope and quantitative approach were used. Through this investigation, it was found that the pandemic affected customer service in the investigated company, due to the new internal measures taken by its managers, such as the decrease in communication with the client in order to comply with the biosecurity and social distancing measures, the interaction was mainly virtual and by telephone, so face-to-face care was limited. The foregoing led to a decrease in sales and an increase in competitiveness in the market, decreasing satisfaction with the services provided.

**Keywords:** Occupational risks, predictive factors, pandemic, covid-19, customer service.

---

### **Introducción**

El problema de salud pública de las enfermedades profesionales es un riesgo potencial para la salud de las personas expuestas a un entorno insalubre (OMS, 2021). Se describe el riesgo o enfermedad ocupacional como una condición que surge de la exposición a un agente físico, químico o biológico en un lugar de trabajo que afecta los mecanismos fisiológicos normales y daña la salud del trabajador (Aguedo, 2017).

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

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

Según Díaz (2018) los riesgos pueden ser de varios tipos, como fisicoquímico que involucra, elementos, sustancias y fuentes de calor que podrían bajo ciertas condiciones provocar incendios explosiones. Riesgo químico, se relaciona con

sustancias que cuando entran en contacto con el trabajador pueden provocar lesiones intoxicación o quemaduras. Riesgo psicosocial está vinculados con los hábitos dentro de la organización que pueden impactar en la salud del empleado y el rendimiento de su trabajo (Cedeño, 2020).

Asimismo, el riesgo ergonómico se presenta cuando el mobiliario de la empresa no se adecua correctamente a la fisonomía humana generalmente, causa sobreesfuerzo en el empleado, posturas y movimientos inadecuados, así como lesiones musculares y finalmente el riesgo físico que es producido cuando el ruido, la iluminación, la radiación o las temperaturas son elevadas, la alta vibración podría deteriorar los tejidos y órganos del cuerpo (Montero, 2018).

Por otro lado, Rubio (2017) considera como tipología al riesgo biológico que se vincula con los agentes orgánicos animados o inanimados, bacterias que viven en ambientes laborales cerrados calientes y húmedos y que pueden generar enfermedades.

En otro ámbito, un accidente de trabajo es un acontecimiento súbito y violento, durante el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo. A decir de Barroso (2010), las enfermedades profesionales se producen como consecuencia directa de la actividad laboral y se desarrollan en forma progresiva, los accidentes laborales como las enfermedades profesionales producen un daño en la salud del trabajador y generan una incapacidad laboral o incluso la muerte (Cortés, 2018).

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

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

En atención a ello, los capitales y el mercado se han establecido una serie de normas y directrices a nivel mundial, regional y nacional que han establecido restricciones y/o vulneraciones a los derechos humanos. En la presente investigación son descritos y analizados los impactos en los derechos laborales causados por el COVID-19, concretamente los derechos de seguridad y salud en el trabajo, así como la discusión normativa y de doctrina en cuanto a la categorización de la pandemia como un tipo de enfermedad aplicable dentro de la

institución que establece los riesgos en el trabajo y las enfermedades profesionales. Aquello en atención a las convenciones correspondientes de la Organización Internacional del Trabajo, y las declaratorias realizada por la Organización Mundial de la Salud, bajo la óptica del derecho laboral y sus ramas afines.

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

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

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

---

### **Metodología**

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

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se manipularon los variables, es decir se observaron los fenómenos desde su contexto natural (Muñoz, 2016). El alcance del proyecto de investigación fue de carácter descriptivo, es decir, es un método que busca describir las situaciones y los eventos que ocurren en un determinado fenómeno, buscando especificar de este modo las propiedades del fenómeno que se estudia. Es útil debido a que las variables no obtendrán una naturaleza causal, pero estas ayudarán a la predicción. Así mismo, se hizo uso del enfoque cuantitativo, debido a que se basa en el estudio del comportamiento del problema o fenómeno que se está estudiando, además de detallar o fundamentar lo que se está investigando por medio de datos comprobables como artículos científicos, libros, investigaciones y así mismo poder establecer su resultado y su posible solución.

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

En cuanto al muestreo, fue probabilístico. La población estuvo conformada por 249 trabajadores de la empresa de Retail, la muestra con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de información.

Además, la técnica de recolección de información que se prevé utilizar es la encuesta, el instrumento a aplicar es el cuestionario. Una vez aplicado el cuestionario a la población definida, se realizó el análisis de cada una de las preguntas y se agrupó en las dimensiones definidas, además se obtuvieron los resultados con los que se determinaron los riesgos psicosociales y las afecciones asociadas.

Para finalizar, es importante recalcar que la información se clasificó y tabuló a través del software Microsoft Excel, para luego exportarla al SPSS 25 en el cual se realizaron análisis de estadísticos descriptivos básicos y aplicación de la estadística inferencial, a través de la prueba T, con base en la t de Student para muestras relacionadas, para evaluar si existe diferencia de medias.

### Resultados y discusión

En cuanto al estudio, fue importante evaluar al personal de la empresa Retail que se dedica a la atención al cliente con relación a los riesgos laborales que ha presentado en época de pandemia, en este sentido se obtuvo los siguientes datos: De los encuestados, 104 mujeres y 43 hombres, todos mayores de 18 años y con un tiempo considerable trabajando para la empresa.

Tabla 1: Trabajo en situación de aislamiento

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

Fuente: elaboración propia (2022).

En la tabla 1 se puede evidenciar que, del total de encuestados, todos durante la época de pandemia trabajaron en situación de aislamiento.

Tabla 2: Manipulación de algún tipo de producto peligroso

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

Fuente: elaboración propia (2022).

Según la tabla 2, con el 100% del personal encuestado, el 51% asegura que realiza en sus actividades la manipulación de algún tipo de producto peligroso, mientras que el 49% no está expuesto a este tipo de peligros.

Tabla 3: Manejo de cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable

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

Fuente: elaboración propia (2022).

En la tabla 3 se puede evidenciar que, del total de encuestados, todos manifiestan que habitualmente manipulan cargas pesadas, grandes, voluminosas, difíciles de sujetar o en equilibrio inestable.

Tabla 4: Riesgos laborales presentados en época de pandemia durante el servicio de atención al cliente

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

Fuente: elaboración propia (2022).

De acuerdo con la tabla 4, en relación con los riesgos laborales que presentó durante la pandemia en su mayoría el 51% fue el estrés, seguido del 21% por ansiedad, el 18% lesiones, el 9% heridas y el 1% accidentes graves.

Tabla 5: Relación con clientes en época de pandemia

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

Fuente: elaboración propia (2022).

En la tabla 5 se muestra en cuanto a la relación con los clientes durante época de pandemia en su mayoría el 68% afirma que no fue satisfactorio, seguido del 21% poco satisfactorio y el 12% moderadamente satisfactorio.

El presente proceso investigativo, se basó en el estudio de riesgos laborales en época de pandemia como factores predictores en el servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, considerando que la

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

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

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

Los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus respectivas organizaciones tienen un papel clave que desempeñar para reforzar los avances logrados en la reducción de las tasas de infección garantizando un regreso seguro al trabajo (García, 2016). En cuanto a la relación con los clientes durante época de pandemia en su mayoría el 94% afirma fue poco satisfactorio y el 6% para nada satisfactorio, a esto se suma que el 100% asegura que existen clientes potenciales pero que las ventas no han incrementado.

La empresa Retail en comparación con la competencia se ubica en cuarto lugar por sus bajos ingresos obtenidos en los dos últimos años, asimismo no presenta una evolución significativa por lo que está en riesgo de perder su mención como líder en el mercado por la atención.

---

### **Conclusiones**

La pandemia por el Covid-19 ha afectado en mayor grado al servicio de atención a los clientes, puesto que al mantener contacto directo con los colaboradores de la entidad ocasiona un peligro para la salud del comprador y vendedor, por ende se ha dejado de prestar el servicio personal y esta acción ha generado un asistencia poca satisfactoria, disminuyendo las ventas y en comparación con la competencia la empresa en estudio se ha ubicado en cuarto lugar perdiendo en gran parte su credibilidad por los bajos ingresos obtenidos en los dos últimos años, perdiendo su mención como líder en el mercado.

Entre los riesgos laborales que se han producido durante la pandemia por el covid-19 en el servicio al cliente en la empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil son en mayor porcentaje las lesiones, debido al exceso de carga en la mercadería que oferta la empresa, seguido del estrés que afecta el desempeño, rendimiento de los colaboradores y productividad laboral, además de heridas, ansiedad y accidentes de tipo grave son algunos de los riesgos laborales que sufren los trabajadores durante la pandemia, sin dejar de lado el miedo a contagiarse por la manipulación de mercadería.

Asimismo, se ha definido que el principal factor predictor en el servicio de atención al cliente dentro de la empresa Retail, es el riesgo de tipo biológico, misma que son producidas por microorganismos, segmento al cual pertenece el covid-19, este virus aumenta el riesgo del personal de la empresa por el hecho de presentar una afección o enfermedad, poniendo en riesgo la salud y en muchos de los casos la vida de los colaboradores.

Se determinó de que la pandemia covid-19 afectado al servicio de atención al cliente en una empresa de Retail de la ciudad de Guayaquil, en las nuevas medidas internas que se han tomado, como es el corte de comunicación con el cliente con el fin de cumplir con las medidas de bioseguridad y distanciamiento social, de forma que la atención deja de ser personalizada y esto ha llevado a disminuir las ventas, que aumente la competitividad en el mercado y dejando poco satisfechos al personal el servicio que brinda. En cuanto a sus efectos positivos se ha presentado nuevos clientes potenciales que se suman a la cartera.

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

---

### Referencias bibliográficas

- Agudelo, C. A. (2017). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1), 5.
- Ampuero, E. (2018). Administración de riesgo laboral en el Ecuador. *593 digital Publisher CEIT*, 31-40.
- Barroso, (2010). Los accidentes de circulación como riesgo laboral: caracterización jurídica del accidente" in itinere". *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*, (75), 22-29.
- Cedeño, D. (2020). El teletrabajo y los factores de riesgos psicosociales ocasionado por la pandemia COVID-19, pertenecientes a la provincia del Guayas.
- Cortés, M. J. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en el trabajo. México: Editorial Tebar.
- Couso, R. P. (2016). Servicio al cliente. Ideas propias Editorial SL.
- Díaz, J. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Editorial Tebar.
- Estrada, W. (2017). Servicio y atención al cliente. Perú, Perú: Unidad de Coordinación del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.
- Guanotoa, S. (2020). Análisis de los derechos laborales de seguridad y salud en la emergencia del COVID-19.
- Ministerio del Trabajo. (2021). Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>





- Montero, I. (2018). Género y salud mental en un mundo cambiante. *Gaceta sanitaria*, 32-55.
- Muñoz, R. (2016). Metodología de la investigación. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- OMS. (2021). Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Rubio, J. (2017). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. Ediciones Díaz de Santos.