

LA PANDEMIA POR COVID-19 Y SU EFECTO EN EL CLIMA LABORAL DE LA CLÍNICA NEFRODIAZ, PERIODO 2020-2021

THE COVID-19 PANDEMIC AND ITS EFFECT ON THE WORK ENVIRONMENT OF THE NEFRODIAZ CLINIC, PERIOD 2020-2021

Andrea Correa Feijoo, Ing.

Universidad Tecnológica ECOTEC, Samborondón, Ecuador.

acorrea@est.ecotec.edu.ec

Mónica Llanos Encalada, Ph.D.

 <https://orcid.org/0000-0003-3746-8910>

Universidad Tecnológica ECOTEC, Samborondón, Ecuador.

mllanos@ecotec.edu.ec

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Recibido: 14 de septiembre de 2021

Aceptado: 14 de marzo de 2022

RESUMEN

El presente estudio se desarrolla en la clínica NEFRODIAZ, una organización vinculada al sector de la salud, que se especializa en el tratamiento de pacientes con disfunción renal. La Pandemia por Covid-19 ha provocado la llegada de personas con este patógeno, poniendo en peligro a los médicos y funcionarios que trabajan en ese lugar; provocando situaciones de estrés que incide en la calidad de vida profesional dentro de su entorno y el clima laboral en general. Por tal motivo se plantea el objetivo de analizar los efectos que ha tenido la Pandemia por Covid-19 en el Clima Laboral de la Clínica NEFRODIAZ, durante el periodo 2020-2021. Este proceso se realizó mediante un cuestionario de 35 preguntas que tiene un coeficiente de fiabilidad de 0.805 y dividiendo la información en aspectos relacionados a: seguridad; desarrollo profesional; jornada laboral; medidas protocolarias y empatía. Concluyendo en el planteamiento de estrategias de solución vinculadas a la optimización del protocolo de bioseguridad a través de talleres relacionados con actividades de integración y el mejoramiento de métodos y horarios de trabajo.

Palabras clave: pandemia, covid-19, clima laboral, protocolo, seguridad.

ABSTRACT

The present study is carried out in the NEFRODIAZ clinic, an organization linked to the health sector, which specializes in the treatment of patients with renal dysfunction; where the Covid-



<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.675>

19 Pandemic has caused the arrival of people with this pathogen, endangering the doctors and officials who work in that place; This has caused high stress situations for doctors, a factor that can affect the quality of professional life within their environment and the work environment in general. For this reason, the objective of analyzing the effects that the Covid-19 Pandemic has had on the Work Environment of the NEFRODIAZ Clinic, during the period 2020-2021, was raised. This process was carried out using a 35-question questionnaire that has a reliability coefficient of 0.805 and dividing the information into aspects related to safety, professional development, working hours, protocol measures and empathy. Concluding that it is necessary to propose solution strategies related to the optimization of the biosafety protocol applied by the organization, insertion of workshops related to integration activities and the improvement of work methods and schedules.

Keywords: pandemic, covid-19, work climate, protocol, security.

INTRODUCCIÓN

La Pandemia por Covid-19 ha provocado cambios en la vida de las personas a nivel mundial; una enfermedad que se veía lejana, terminó afectando todos los países del mundo, ante lo cual los gobiernos tomaron medidas sanitarias de distanciamiento para contrarrestar la proliferación del patógeno altamente contagioso. Estas medidas no solo afectaron a la población, también a las organizaciones, que han tenido que ejecutar estrategias que garanticen el funcionamiento de sus operaciones y precautelar la vida de sus trabajadores. Estos cambios, han generado diferentes efectos en la vida de los trabajadores, reflejado en la calidad de vida profesional (CVP) que paulatinamente disminuye, además del rendimiento individual y colectivo de los colaboradores. Esta situación es preocupante, ya que existe una relación directa entre la CVP y el clima laboral, lo cual influye directamente en la competitividad.

El clima laboral se define como el conjunto de características que rodea al colaborador en el ambiente organizacional y marca una diferencia significativa entre una empresa y otra, convirtiéndose en reflejo del comportamiento del individuo dentro de su entorno, además de vincular diversos factores que determinan la realidad institucional (Govea, Domínguez, & Agustín, 2012). Este factor es importante tanto para conseguir eficiencia en las operaciones, como para mantener un buen estado de salud físico y mental de los trabajadores.

La Pandemia por Covid-19 ha provocado que las organizaciones que operan en el sector de la salud se vean saturadas por el número de pacientes que tienen que atender diariamente, provocando que el personal de salud esté expuesto a altos niveles de estrés que afectan paulatinamente la CVP. La relación entre el clima laboral y la CVP, afecta directamente la

competitividad de una organización, puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los colaboradores. (Pardo, 2015)

Frente al escenario expuesto surge la siguiente interrogante: ¿Cómo la Pandemia por Covid-19, ha afectado el Clima Laboral de la Clínica NEFRODIAZ, durante el periodo 2020-2021? Y para dar respuesta a la misma se plantea el siguiente objetivo: Analizar los efectos de la Pandemia por Covid-19 en el Clima Laboral de la Clínica NEFRODIAZ, durante el periodo 2020-2021.

El presente trabajo investigativo se justifica de forma teórica, pues autores como (García & Sánchez, 1993), definen la CVP como la percepción del empleado en cuanto al equilibrio entre las demandas laborales y los recursos que dispone para afrontarlas. Estas demandas no sólo son las cargas de trabajo, sino también el ambiente y las necesidades de formación, participación y seguridad en la organización. Su justificación práctica obedece a la problemática suscitada en la Clínica NEFRODIAZ, donde es necesario realizar un análisis exploratorio de la situación con la finalidad de generar una respuesta que permita mejorar la CVP de los médicos.

REVISIÓN TEÓRICA

Los factores de riesgos laborales constituyen un tema de actualidad y preocupación para organismos cuya competencia es el ámbito laboral, así, por un lado, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define como riesgo laboral a los factores que representan un peligro en el entorno laboral y pueden afectar el desarrollo de la actividad ordinaria. Es decir, se basa en un conjunto de peligros, accidentes o situaciones de vulnerabilidad del trabajador en el entorno que realiza sus operaciones (2019). Por otro lado, la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud (FISO) define al riesgo laboral como los peligros existentes en una profesión o tarea concreta, que tienen la característica de ser susceptibles a originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que provoquen problemas de salud física o mental (2021).

En Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) indica que el riesgo laboral es la probabilidad de que la exposición a un factor peligroso en el trabajo produzca una lesión o enfermedad hacia el trabajador (2017). Según Romero (2020), existen siete tipos de riesgos laborales:

Tabla 1*Tipos de riesgo laborales*

Tipo de Riesgo	Características
Riesgos físicos	Comprende características como el ruido, Vibraciones, Iluminación, Temperatura, Humedad, Radiaciones ionizantes.
Riesgos Ergonómicos	Posturas inadecuadas, movimiento repetitivo, levantamiento excesivo de peso.
Riesgos Psicosociales	Estrés, monotonía, fatiga laboral.
Riesgos mecánicos	Golpes por objetos desprendidos o proyectados, cortes, quemaduras, contusiones, aplastamientos.
Riesgos ambientales	Catástrofes naturales, tempestades, inundaciones.
Riesgos Químicos	Procesos químicos.
Riesgos Biológicos	Virus, Bacterias, Paracitos, Hongos.

Fuente: Adaptado de Romero (2020).

Los riesgos laborales surgen de la relación entre el individuo y el medio ambiente laboral, donde se posibilita la probabilidad de causar daño a la salud del trabajador, para ello debe existir una intervención inmediata para no pasar a un daño grave o riesgo inminente. También se define como el conjunto de enfermedades o accidentes que pueden generarse a partir de las consecuencias del trabajo, existiendo la probabilidad de aparición de una lesión física o mental, o en el peor de los casos el fallecimiento del trabajador (Nicola, Dumes, & Montes, 2017).

Se consideran factores de riesgo laboral a la exposición a cualquier agente físico, biológico, químico, o cualquier situación profesional que condicione la salud física y mental del trabajador. Dentro de estos factores, existen elementos determinantes que pueden provocar consecuencias en la salud; entre ellos está el tiempo de exposición, la concentración o acción de varios agentes contaminantes y las características individuales (Santos, y otros, 2015). Según Santos (2015), los riesgos laborales se clasifican en: riesgos físicos; químicos; biológicos; ergonómicos; y psicosociales.

Según la FISO, el trabajo implica una relación del individuo con el medio organizacional, donde influye el correcto desempeño del intelecto, la capacidad creativa, sus condiciones físicas para realizar bien su tarea. Cuando este proceso compromete la salud del trabajador se está frente a riesgos físicos que deben ser contrarrestados; para ello existen distintas medidas que pueden regular los niveles de esfuerzo y exposición del cuerpo a una determinada tarea.

Los riesgos físicos se dan por una exposición a una velocidad y potencias mayores de las que el organismo puede soportar durante la realización de una tarea en el entorno laboral y se pueden expresar en los siguientes términos: alta exposición a los siguientes factores: calor; frío; radiaciones ultravioletas, infrarrojas e ionizantes; vibraciones; ruido; presiones anormales (FISO, 2015).

Otro dato a recalcar son los riesgos químicos, los cuales se generan por la utilización de productos con un amplio rango de efectos adversos, que ocasionan daños tanto para la salud física como la carcinogenicidad y la inflamabilidad, además de perjuicios ambientales como la contaminación generalizada y la toxicidad en la vida acuática, si bien el ritmo de investigación e innovación sobre el desarrollo y manejo de productos químicos es rápido; los estudios sobre aspectos sobre la seguridad de estos insumos es mucho más lento (Navarro & Peña, 2018).

El problema se centra en que muchas empresas no desarrollan programas de comunicación de riesgos de trabajo a sus empleados, en especial instituciones con alta exposición a sustancias químicas que pueden ser tomados como agente de riesgo y enfermedad laboral. Por tal motivo diversas organizaciones alrededor del mundo relacionadas con la seguridad laboral, recomiendan la implementación de programas de comunicación que permitan prevenir riesgos químicos y enfermedades (Trejo, 2013).

Otro tipo de riesgo laboral es el biológico, el cual se deriva de una exposición del individuo a agentes biológicos, es decir, elementos heterogéneos constituidos por microorganismos (virus, hongos, bacterias, protozoos) macroorganismos (ectoparásitos, nemátodos, tremátodos); o toxinas que debido a nexos evolutivos de tipo paracito terminan convirtiéndose en patógenos que atentan contra la salud de la persona (Sotolongo, Gil, Hidalgo, Moya, & Monteagudo, 2017). También son considerados bajo esta afirmación, cualquier ser vivo de origen animal o vegetal y sustancias derivadas de los mismos que provocan efectos negativos en forma directa a la persona (Alba, 2020).

Otra de las dificultades que se presentan son los riesgos ergonómicos, los cuales se derivan de la probabilidad de desarrollar un trastorno musculoesquelético debido al tipo de intensidad de actividad física en el entorno laboral. Los trastornos musculoesqueléticos (TME) son afecciones que involucran los músculos y otras estructuras que otorgan estabilidad al cuerpo, se pueden definir como enfermedades inflamatorias y degenerativas del aparato musculoesquelético (CENEA, 2021).

Muchos trabajadores alrededor del mundo se encuentran expuestos a diversos factores de riesgo como: altas temperaturas, frío, polvo, incluso a factores psicosociales por largas jornadas de trabajo. Sin embargo, es necesario mencionar que el riesgo ergonómico es uno

de los de mayor exposición, debido a las posturas y movimientos al momento de utilizar maquinarias y herramientas que conlleva a accidentes, incidentes y enfermedades laborales (Carpeta & Naranjo, 2017).

Según la OIT, los riesgos psicosociales se presentan por interacciones infructuosas entre el trabajo, las condiciones de la organización y el medio ambiente; estas situaciones pueden generar experiencias y percepciones negativas para el trabajador (1984). Además, suelen estar asociadas a situaciones laborales desfavorables, clima laboral negativo, baja productividad y problemas de salud físicos y mentales (Vélez, Carrasco, Bastías, Méndez, & Jiménez, 2015).

Los riesgos psicosociales se caracterizan por expresar una relación entre las experiencias y la percepción en aspectos relacionados con las condiciones de trabajo del individuo, además de situaciones políticas, económicas, sociales y culturales. Las nuevas formas de trabajo que involucran cambios tecnológicos y de organización afectan derechos fundamentales del trabajador (Mora, 2017).

Retamal y otros (2015), plantean que los riesgos psicosociales laborales se presentan acorde al ritmo y exigencias del trabajo, trato inapropiado o injusto, urgencias temporales, inseguridad contractual, exigencias contradictorias o bajo apoyo social y condiciones disfuncionales. Estos problemas en la mayoría de ocasiones se invisibilizan; por tal motivo, estos elementos, son difíciles de precisar, debido a las condiciones laborales a las que están expuestos sus trabajadores (p:57-67).

Pandemia por Covid-19

A finales del 2019 en Hubei, China, se reportan pacientes por una nueva enfermedad caracterizada por síntomas como insuficiencia respiratoria y neumonía a consecuencias de un nuevo coronavirus (SAR-CoV-2), el cual posteriormente se nombró como Covid-19 por la OMS. Al inicio, debido a la poca tasa de mortalidad, no se dio relevancia necesaria para frenar el contagio, ocasionando que se extienda al resto de países; recién a inicios de marzo de 2020, es declarada como pandemia (Ferrer, 2020).

Esta pandemia produjo colapso en los sistemas sanitarios de todo el mundo, categorizada por la OMS como una de las enfermedades crónicas transmisibles (ECT) con los mayores márgenes de mortalidad de la historia. Su emergencia se sitúa como emergencia de salud pública, no obstante, el problema se incrementa a causa de varios factores como cambios culturales, económicos, políticos y sociales que modificaron el estilo y condiciones de vida de un gran porcentaje de la población (Valdés, 2020).

El Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades (CCDC) presentó un informe que destaca que el 80.9% de individuos que contraen Covid-19 presentan infecciones leves, 13.8% graves, pero el 4.7% restante presenta condiciones críticas con escenarios de insuficiencia respiratoria y multiorgánica, así como choque séptico. Cabe recalcar que los pacientes con mayor riesgo de tener consecuencias crónicas sobre su salud, son aquellos que presentan condiciones clínicas preexistentes como Diabetes Mellitus, Hipertensión arterial, cáncer o una enfermedad cardiovascular o respiratoria (Ponce & Aranda, 2020).

Unas de las acciones más importantes para frenar el nivel de expansión del Covid-19, es el aislamiento y distanciamiento social; por ello los gobiernos establecieron periodos de cuarentena y medidas para aplanar la curva de contagio. Esto afectó la actividad económica, al disminuir la demanda de bienes y servicios, las horas de trabajo y los salarios; poniendo en una grave situación a las empresas, obligadas a financiar sus inversiones principalmente con ganancias retenidas (CEPAL, 2020).

Entre el Mercado y el Estado, se sitúa la salud laboral y su misión de protegerla, no obstante, es necesario implementar en las empresas instrumentos que busquen salvaguardar la salud del trabajador (Benavides, 2020).

La pandemia también provocó un impacto psicológico en la población, con consecuencias en la salud física y mental, debido al miedo a ser infectado, trastornos de ansiedad, depresión, insomnio, incertidumbre, desarrollo del trastorno de estrés post traumático y aislamiento social. Por ello los sistemas de salud priorizan la atención a la población vulnerable como: pacientes infectados, personas con condiciones físicas y mentales preexistentes y profesionales de la salud (Vargas, 2020).

Pandemia por Covid-19 y sus efectos en el ámbito laboral.

La OIT, indica que el entorno laboral se ha visto profundamente afectado por el Covid-19; ya que además de ser una amenaza para la salud, también genera impacto a nivel social y económico, ya que pone en peligro el bienestar de millones de personas. Por tal motivo, los gobiernos tienen un papel determinante en velar por la seguridad de las personas, los puestos de trabajo y la sostenibilidad de las empresas (2021).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), menciona que los efectos en los mercados laborales no tienen precedentes, ya que no existen indicios de la magnitud que tendrá la pandemia sobre la economía; no obstante, habrá sectores que serán más afectados, debido a los periodos de cuarentena y el distanciamiento social, principalmente el sector comercial, hoteles, restaurantes y transporte (2020).

En el ámbito organizacional, los trabajadores están expuestos al SARS-Cov-2 que causa Covid-19 y el cuidado del mismo dependerá de los niveles de exposición, tipo de contacto y estado de la persona. (Duran, Gonzales, Mamani, Rodas, & Ruiz, 2020). Según Duran, Gonzales, Mamani, Rodas y Ruiz (2020), el riesgo de exposición sobre los trabajadores se clasifica de la siguiente forma:

- Riesgo muy alto: trabajadores del área de la salud o morgues que tienen una interacción directa con pacientes potencialmente infecciosos o cuerpos de individuos con sospecha de Covid-19.
- Riesgo alto: colaboradores que brindan apoyo y asistencia al ciudadano de la salud, transportes médicos y trabajadores mortuorios.
- Riesgo medio: trabajadores que tienen contacto con el público en general (escuelas, empresas de ventas de productos o servicios con ambientes de alto volumen comercial), incluyendo individuos que regresan de aquellos lugares.
- Riesgo bajo: trabajadores que tienen contacto ocupacional mínimo con los compañeros de trabajo y el público.

Clima Laboral

Chiavenato (2019), define al clima laboral como el entorno en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores; condicionado por factores propios de la percepción y características de los colaboradores, pero también por las acciones de la organización. El término, también hace referencia al estado de ánimo de los miembros de una empresa y de cómo éste influye en los resultados. Robledo (2017), menciona que el clima laboral es el ambiente en que se desarrolla las operaciones laborales. Este entorno influye en la satisfacción del trabajador y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la organización.

Según Chiavenato (2019), las características del clima laboral son las siguientes: ambiente físico; social; estructura organizacional; comportamiento organizacional; comunicación; motivación; liderazgo; pertenencia; capacitación y evaluación.

Rensis Likert en 1961 desarrolla estudios sobre el contexto humano de la organización, llegando a la conclusión de que las condiciones o el clima creado en el lugar de trabajo, se basa en la fusión de distintos estilos de liderazgo, los cuales pueden incidir en el comportamiento de los empleados, en la productividad y rentabilidad de la empresa. Tiempo después en 1976 Jane Likert desarrolla su teoría sobre cuatro sistemas de clima laboral y su impacto en los resultados de la empresa (Bordas, 2016).

Naylor en 1979 define que el individuo percibe las características objetivas de la organización y los desarrolla basándose en sus atributos subjetivos como las actitudes y la personalidad; esto permite elaborar un constructo psicológico del clima laboral. Esta situación refleja una interacción entre las características percibidas de la organización y las características personales del que percibe. (Valdivieso, 2018)

Entonces el clima laboral se define como un conjunto de características que pueden ser deducidas según la forma en la que interactúan con sus empleados y la sociedad, también se puede interpretar como un fenómeno en el que intervienen factores del sistema organizacional (toma de decisiones, liderazgo, estructura) y las tendencias motivacionales (comportamiento) el cual puede intervenir en la productividad, la rotación de personal, la satisfacción, entre otros. (Galicia, García, & Hernández, 2017).

En la actualidad clima laboral se valora por ser fundamental en el desarrollo personal y profesional, posibilitando a los altos mandos la posibilidad de ampliar su visión a corto y largo plazo. Esta situación permite identificar la realidad cambiante en el entorno, así como las necesidades de cada uno de los individuos que conforman la empresa, con la finalidad de proponer soluciones para su mejoramiento fuera y dentro de la organización (Reyes, Núñez, López, Núñez, & Núñez, 2018).

Likert, (citado por Brunet, 1987) mediante su teoría sistémica, determina dos principales tipos de clima laboral, cada uno de ellos posee dos subdivisiones que permiten una diferencia acorde al tipo de organización. Esta teoría busca presentar un marco de referencia que permite examinar de manera precisa, la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional (Ramirez & Velazquez, 2012).

Según Likert (1976), el clima laboral se clasifica en cuatro tipos:

Clima autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador, se delinea por la falta de confianza de la dirección en sus empleados; ya que es la que toma las decisiones y fija los objetivos. Por lo general, los empleados trabajan dentro de una atmósfera de miedo, ocasionalmente reciben recompensas y satisfacción permanece en niveles básicos y de seguridad. Este clima presenta un ambiente estable y aleatorio donde la comunicación entre la directiva y los empleados no existe (Bordas, 2016).

Clima autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista, se caracteriza por la confianza condescendiente entre la directiva con sus empleados; la mayor parte de las decisiones son tomadas en la cima, y otras por escalones inferiores; donde las recompensas o castigos son presentados para motivar a los trabajadores. Bajo este esquema, juega mucho las necesidades sociales del empleado, donde da la sensación de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado (Bordas, 2016).

Clima participativo: Sistema III –Consultivo, se delinea por la capacidad de la directiva de llevar a la organización un clima participativo donde se fomente la confianza, el dinamismo y se maneje una comunicación descendente; si bien las decisiones son tomadas por los altos mandos, también está permitido que los subordinados tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Las recompensas y castigos se presentan para motivar a los trabajadores, consiguiendo un sentimiento de satisfacción, prestigio y estima en el mismo (Bordas, 2016).

Clima participativo: Sistema IV –Participación en grupo, se presenta cuando los directivos tienen plena confianza en sus empleados; permite que la toma de decisiones este diseminada en toda la organización con eslabones bien integrados en cada uno de los niveles. La comunicación se establece de forma ascendente, descendente y lateral; esto permite que los empleados estén motivados por la participación y la implicación en el desarrollo de objetivos. Existe una relación de confianza y amistad entre los superiores y subordinados, ya que juntos buscan alcanzar los objetivos de la organización bajo una planificación estratégica (Bordas, 2016).

El Covid-19 y el clima laboral

Molina (2020) detalla que las situaciones vinculadas con la pandemia generan factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, donde las relaciones interpersonales entre pacientes y compañeros pueden desencadenar problemas a corto y largo plazo, por ello es necesario implementar mecanismos para mejorar la relación con los clientes y el trabajo en equipo.

Otro estudio de Bárcenas (2020) infiere que el índice que favorece el clima laboral en la Pandemia va mejorando a través del tiempo, lo que desemboca en que los trabajadores se sientan más confiados y seguros al momento de realizar sus labores diarias y de interactuar con personas que pueden presentar síntomas relacionadas con el patógeno. No obstante, esta situación no quiere decir que la organización no deba fortalecer las medidas para salvaguardar a sus empleados, por el contrario, los directivos deben implementar mecanismos de manera constante.

Usma (2020) determina que la pandemia puede generar altas cantidades de estrés en el trabajador, afectándolo tanto física como mentalmente, lo que conlleva a consecuencias negativas en situaciones relacionadas con las operaciones diarias. Además, indica, que una buena gestión de los directivos contribuye a la disminución de riesgos y tensiones que trae el estrés dentro y fuera de la organización.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio es no experimental de tipo descriptivo, se analiza los efectos que ha generado la Pandemia por Covid-19 en el Clima Laboral de la Clínica NEFRODIAZ, durante el periodo 2020-2021, sin alterar las variables implicadas; para esto es necesario evaluar a los colaboradores que tienen una interacción directa o indirecta con los pacientes. El enfoque de la investigación es mixto, lo cual implica un componente cuantitativo y cualitativo, pues es necesario la aplicación de entrevistas y encuestas que permitan analizar los efectos que ha tenido la Pandemia por Covid-19 en el Clima Laboral de la Clínica NEFRODIAZ, durante el periodo 2020-2021.

Los métodos utilizados son el analítico e inductivo, se van a analizar los datos otorgados por los colaboradores de la clínica Nefrodiaz S.A, con la finalidad de generar un criterio acerca de los problemas suscitados en la institución y plantear estrategias de solución; entonces se considera una investigación inductiva porque procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales.

Las técnicas e instrumentos de investigación del presente estudio son el Cuestionario y la entrevista. El cuestionario utilizado para el presente estudio está fundamentado en la investigación de Molina (2020) donde pretende identificar los factores de riesgo en una organización, desde la perspectiva de la influencia de la Pandemia por covid-19 en el clima laboral; guardando características similares a las planteadas en el presente estudio. El cuestionario posee un Alpha de Cronbach de 0,805 garantizando la fiabilidad de la técnica de investigación aplicada, consta de 35 preguntas relacionando las variables: Pandemia por Covid-19 y Clima laboral, con escala de likert. La población de estudio conformada por la totalidad de colaboradores de la clínica: un directivo; 16 operativos y dos administrativos.

La información obtenida como resultado de las encuestas se ha procesado con la identificación de la media porque es importante definir un criterio estadístico que permita referenciar el estado del individuo en cuanto las consecuencias provocadas por la Pandemia por Covid-19 y su incidencia en el clima laboral; en aspectos relacionados a la seguridad, el desarrollo profesional, la jornada laboral, las medidas protocolarias y la empatía.

RESULTADOS

A continuación, se expone las opiniones de los dos directivos entrevistados: En cuanto al entorno laboral opinan: que existe un mayor cuidado entre los miembros del personal y se establecen responsabilidades del caso ante esta nueva situación sanitaria, consideran que no influido de manera negativa en el entorno de trabajo debido al optimismo que presenta el personal al momento de realizar sus operaciones diarias.

En cuanto al plan de acción implementado por la clínica, el protocolo para salvaguardar la salud de los colaboradores y de los pacientes, ha sido clave, así como la adecuación de las instalaciones acorde al protocolo estipulado por las autoridades competentes y el control permanente de su estricto cumplimiento. Entre las medidas aplicadas que han sido favorables tanto para el personal como para pacientes son los horarios; la buena relación entre estos, así como las capacitaciones.

En el siguiente bloque se analizan las repuestas otorgadas por los colaboradores de la clínica para medir el nivel de satisfacción en las decisiones tomadas por la organización.

Mediante la evaluación de la seguridad se logró evidenciar un nivel de insatisfacción en cuanto la afectación en el desarrollo del trabajo debido a las normas de bioseguridad con una media de 2,650. También se visualiza un nivel de satisfacción neutral en cuanto a la aceptación de las medidas de ingreso y el beneficio brindado por el seguro médico con una media de 3,800 y 3,600 respectivamente. Este escenario se puede deber a que la organización no ha establecido un mecanismo o monitoreo para diagnosticar la carga operativa que tienen los trabajadores, además que, es necesario ser más estricto con el control del ingreso y plantear la necesidad de contratar otro seguro privado. Apréciense dichos resultados en la Tabla 2.

Tabla 2*Preguntas sobre la seguridad de la Clínica Nefrodiaz S.A.*

Preguntas	Media	Estado
1. Las normas de bioseguridad planteadas por la organización están afectando el normal desarrollo de su trabajo.	2,650	Insatisfecho
5. Considera usted que las estrategias establecidas por la organización son las más acertadas para evitar la propagación del virus adecuándose a sus necesidades laborales.	4,100	Satisfecho
6. Las restricciones de ingreso por Covid-19 a las instalaciones son las más adecuadas.	3,800	Neutral
7. Considera usted que la restricción de ingreso de sus compañeros con síntomas de covid-19 puede afectar el cumplimiento de sus tareas diarias.	3,600	Neutral
8. La organización cuenta con todos los medios necesarios para mantener las normas de higiene y seguridad (lavado de manos, distanciamiento social, desinfección de estaciones de trabajo) requeridas para evitar la propagación del virus.	4,300	Satisfecho
9. La implementación de diferentes modalidades de trabajo influye en la reducción de contagios del covid-19 (teletrabajo, turnos rotativos) dentro de la organización.	4,000	Satisfecho
20. El beneficio del seguro médico brindado por la empresa es un apoyo significativo para su bienestar.	3,600	Neutral

Fuente: Datos otorgados por los trabajadores de la Clínica NEFRODIAZ (2021).

Mediante la evaluación del desarrollo profesional de los colaboradores, se evidencia en la siguiente tabla, pérdida en la autonomía del desarrollo de actividades diarias, teniendo una media 2,350; además de un nivel de satisfacción neutral en aspectos vinculados con la valoración del trabajo con una media de 3,850. Este escenario se puede deber a la falta de decisiones directivas que fomenten la autonomía de colaboradores; así también falta de incentivos o reconocimiento a la labor ejercida durante el periodo de Pandemia.

Tabla 3*Preguntas sobre el desarrollo profesional de colaboradores - Clínica Nefrodíaz S.A*

Preguntas	Media	Estado
2. Considera que la jornada (horario) reducida afecta su autonomía en el desarrollo de las actividades diarias.	2,350	Insatisfecho
18. Su Jefe / Supervisor / Gerente valora su trabajo tomando en consideración todas las restricciones actuales debido al covid-19.	3,850	Neutral
22. La empresa ha brindado la comunicación más adecuada durante esta emergencia sanitaria.	4,200	Satisfecho

Fuente: Datos otorgados por los trabajadores de la Clínica NEFRODIAZ (2021).

Sobre la jornada laboral se aprecia en la tabla 4, un nivel alto de insatisfacción con el teletrabajo, teniendo una media de 1,950; además de inconformidades con la asignación de días laborales con una media de 2,900. Este escenario puede deberse a la intromisión del mismo a la vida de los colaboradores y poca gestión para mejorar la vinculación con la tecnología; además la poca interacción entre directivos y colaboradores, lo cual afecta el desempeño de los trabajadores.

Tabla 4*Preguntas sobre la jornada laboral de los colaboradores de la Clínica Nefrodíaz S.A*

Preguntas	Media	Estado
3. Durante la jornada de teletrabajo tiene complicaciones para separar su vida laboral con la vida familiar.	1,950	Muy insatisfecho
4. Los horarios y días de trabajo asignados por la organización en el retorno al trabajo afectan el desarrollo de sus actividades laborales.	2,900	Insatisfecho
17. La modalidad de teletrabajo permite innovar (adaptar los procesos, crear nuevos procesos) sus actividades o tareas.	3,400	Neutral
19. Las medidas laborales tomadas por la empresa sirvieron para precautelar su estabilidad laboral a pesar las directrices gubernamentales.	4,100	Satisfecho

Fuente: Datos otorgados por los trabajadores de la Clínica NEFRODIAZ (2021).

Tabla 5*Preguntas sobre las medidas protocolarias de la Clínica Nefrodiaz S.A.*

Preguntas	Media	Estado
10. El protocolo de distanciamiento social permite el cumplimiento de sus objetivos laborales.	3,400	Neutral
11. Considera usted que la cantidad de dispensadores de gel dentro de las instalaciones son suficientes para el número de trabajadores.	3,400	Neutral
12. La señalética de distanciamiento social implementada se encuentra en todos los lugares necesarios.	3,400	Neutral
13. Considera usted que los Equipos de Protección Personal (EPP) entregados cumplen con los requisitos implantados por la normativa legal vigente para covid-19.	4,300	Satisfecho
14. Las horas establecidas para la desinfección de las superficies en contacto son las adecuadas para mitigar el riesgo de transmisión covid-19.	4,050	Satisfecho
15. Los espacios de trabajo están distribuidos adecuadamente para evitar el riesgo de contagio de covid-19.	4,000	Satisfecho
16. El protocolo implementado para el uso de comedores y cafeterías minimiza el riesgo de contagio de covid-19.	4,000	Satisfecho
21. Las sanciones establecidas por la falta del cumplimiento del protocolo de bioseguridad son las adecuadas.	3,450	Neutral
24. Los protocolos realizados en la emergencia sanitaria toman en cuenta las necesidades de seguridad de los trabajadores.	4,200	Satisfecho
25. Los trabajadores de la organización participaron de alguna forma en la implementación del protocolo de bioseguridad.	3,750	Neutral
26. La organización implementa los protocolos de salud covid-19 adecuados para con las áreas de producción y comerciales.	4,000	Neutral

Fuente: Datos otorgados por los trabajadores de la Clínica NEFRODIAZ (2021).

En cuanto a la empatía de los trabajadores se aprecia que existen niveles altos de insatisfacción en aspectos vinculados con el distanciamiento social y las prohibiciones de saludos o expresiones físicas, teniendo una media menor a 3,000. Esta situación es muy importante ya que influye directamente en clima laboral de la organización, no obstante, es una situación obligatoria en el escenario que plantea la Pandemia por Covid-19; por tal motivo es importante la realización de talleres donde se fomente el compañerismo, sin dejar de lado la prevención en este tipo de estrategias.

Tabla 6

Preguntas sobre la empatía de los trabajadores de la Clínica Nefrodiaz S.A.

Preguntas	Media	Estado
23. Los Gerentes / Jefes/ Supervisores de sus áreas dan apertura para comunicarse acerca de las incertidumbres que usted pueda tener por la emergencia sanitaria.	3,800	Neutral
27. La comunicación con sus compañeros ha mejorado durante la cuarentena por covid-19.	3,200	Neutral
28. Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social.	2,900	Insatisfecho
29. Las prohibiciones de saludos físicos entre compañeros de trabajo puedan afectar las relaciones laborales.	2,600	Insatisfecho
30. La falta de expresiones físicas (beso, abrazo) por parte de los compañeros de trabajo ante la pérdida de un pariente por covid-19 pueden afectar a la parte emocional del trabajador.	2,150	Insatisfecho
31. La situación que se está viviendo actualmente me lleva a sentir mayor empatía por mis compañeros de trabajo.	3,750	Neutral
32. Usted ha recibido el apoyo de sus compañeros en la solución de los problemas presentados en la nueva modalidad de trabajo.	3,550	Neutral
33. El apoyo brindado por sus compañeros es el adecuado para resolver los problemas que se les presenta durante la cuarentena.	3,500	Neutral
34. Los compañeros de trabajo le brindan soporte sobre la información del protocolo de ingreso a las instalaciones durante la cuarentena.	4,050	Satisfecho
35. La organización le brinda apoyo en el caso de haber presentado sintomatología asociada con el covid-19 o de haberlo tenido.	4,300	Satisfecho

Fuente: Datos otorgados por los trabajadores de la Clínica NEFRODIAZ (2021).

El riesgo de que el personal médico o administrativo presenten síntomas, ha provocado altas situaciones de estrés, factor que incide en la calidad de vida profesional dentro de su entorno y en el clima laboral. No obstante, la parte afectiva o empatía entre compañeros se ha visto debilitada durante el distanciamiento social y el cambio en la modalidad de trabajo (teletrabajo), así como la rotación de horarios.

En los resultados de la encuesta se infiere que la clínica Nefrodiaz S.A. ha tomado la pandemia con las mejores estrategias posibles, no obstante, existen criterios que no son satisfactorios para los empleados:

- Las normas de bioseguridad afectan el desarrollo normal del trabajo.
- Existe una reducción de la autonomía en el desarrollo de actividades diarias.
- El teletrabajo impide la separación entre la vida laboral y la familiar.
- Los horarios de trabajo afectan el desarrollo de actividades laborales.
- Las relaciones entre compañeros se han afectado por el distanciamiento social.
- Los saludos físicos están afectando las relaciones laborales.

También se resaltan los factores que se pueden mejorar:

- Las restricciones de ingreso pueden ser más rigurosas.
- Las tareas diarias se afectan cuando un compañero se contagia de Covid-19.
- El protocolo de distanciamiento social no está siendo tan bueno.
- La cantidad de dispensadores de gel dentro de clínica no son suficientes.
- Las señaléticas de distanciamiento social son insuficientes.
- La modalidad de teletrabajo no permite innovar las actividades o tareas.
- El jefe / Supervisor / Gerente valora insuficientemente el trabajo.
- El beneficio del seguro médico brindado por la empresa no representa un apoyo suficiente para el bienestar del trabajador.
- Las sanciones por incumplimiento del protocolo de bioseguridad no son adecuadas.
- Falta de comunicación a los Gerentes / Jefes/ Supervisores de las áreas cuando existen incertidumbres por la emergencia sanitaria.
- Falta participación de los trabajadores en la implementación del protocolo.
- La comunicación entre compañeros se ha visto afectada
- La situación actual lleva a sentir menos empatía por los compañeros de trabajo.

Mediante los criterios expuestos se infiere que, si bien la administración de la clínica NEFRODIAZ tiene establecido protocolos para salvaguardar la salud de sus trabajadores, existen falencias que afectan el clima laboral. Un buen clima laboral puede garantizar no tan solo un buen rendimiento del trabajador, sino también puede generar beneficio para los directivos en escenarios como la toma de decisiones y el liderazgo.

En el estudio se evidencia falencias en la operatividad, por lo tanto, es necesario intervenir con un conjunto de estrategias presentadas a continuación:

- Revisión continua de las normas de bioseguridad, para que no interrumpen el desarrollo normal del trabajo.
- Fomentar la autonomía en el desarrollo de actividades, para verificar que estas no se vean reducidas.
- Condiciones del teletrabajo que favorezcan la separación vida laboral y familia.
- Delimitar los horarios de trabajo de manera adecuada.

- Planificar actividades de integración con debidas medidas de distanciamiento.
- Control de ingreso a la clínica, más riguroso como la presentación de una prueba de Covid-19 o certificado de vacunación. (La clínica podría instalar un departamento o sitio para pruebas rápidas)
- Contratar temporalmente personal que reemplace al colaborador que se contagia de Covid-19.
- Aumentar la cantidad de dispensadores de gel dentro de las instalaciones.
- Controlar de manera más rigurosa el distanciamiento social.
- Establecer reconocimientos o incentivos para los colaboradores.
- Integrar a todos los trabajadores en decisiones relacionadas con la implementación del protocolo de bioseguridad.

CONCLUSIONES

Se identificaron las bases fundamentales referentes al clima laboral y factores de riesgo que afectan a la población y trabajadores, considerando así, que toda exposición a cualquier agente físico, biológico o químico, o cualquier situación profesional que condicione la salud física y mental del trabajador, tienen consecuencias dependiendo el tiempo de exposición, la concentración o acción de varios agentes contaminantes y las características individuales del individuo.

Se evaluaron los efectos que ha tenido la pandemia COVID 19 y sus características propias en el clima laboral de la clínica NEFRODIAZ, donde se logró evidenciar que la parte afectividad o empatía entre los compañeros se ha debilitado durante el distanciamiento social y que el cambio de modalidad de trabajo (teletrabajo y la rotación de horarios), genera una falta de autonomía en el desarrollo de las funciones.

Se plantean estrategias que minimicen el impacto de la pandemia por COVID 19 en el clima laboral de la Clínica NEFRODIAZ y van a favorecer el rendimiento del trabajador y beneficio para los directivos en escenarios como la toma de decisiones y el liderazgo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, M. R., Tejeda, J. J., & Guach, R. A. (2020). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2): 1-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revhabciemed/hcm-2020/hcm202e.pdf>.
- Alba, L. G. (2020). Grupo de investigación: observatorio de la salud pública línea: seguridad y salud en el trabajo. Medellín: Universidad CES.
- Benavides, F. (2020). La salud de los trabajadores y la COVID-19. *Arch Prev Riesgos Labor*, 23(2):154-158. <https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n2/1578-2549-aprl-23-02-154.pdf>.

- BID. (17 de abril de 2020). ¿Qué efectos tendrá la COVID-19 sobre el empleo de América Latina y el Caribe? Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/que-efectos-tendra-la-covid-19-sobre-el-empleo-de-america-latina-y-el-caribe/>
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
- Carpeta, D. K., & Naranjo, D. C. (2017). *Factores de riesgo ergonómicos y sintomatología músculo esquelética asociada en trabajadores de un cultivo de flores de la Sabana de Bogotá: una mirada desde enfermería*. Bogotá: Universidad de Ciencias Aplicadas Y Ambientales U.D.C.A.
- CENEA. (18 de enero de 2021). ¿Qué son los riesgos ergonómicos? Obtenido de https://www.cenea.eu/riesgos-ergonomicos/#1-Que_son_los_riesgos_ergonomicos_laborales
- CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- Duran, M. M., Gonzales, M. P., Mamani, V. V., Rodas, L. J., & Ruiz, E. B. (2020). *Gestión de riesgo biológico y bioseguridad en la nueva normalidad de las organizaciones*. Academia, 1-11. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65029287/Trabajo_de_Investigacion_ARMA-with-cover-page.pdf?Expires=1621445951&Signature=FMluWA-P9haO1Nm4xSn~EqqdGFUIRYA1Dxxyof9VlrbPepNHUZN6rJa5BJ23PmTg7WdeAlH~wVXex3La2FH9QqSWSGQIX59qimn~4Har-1f-CMOx4wVTp-vv4r9
- Fernando, H. R. (2017). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Ecoe Ediciones.
- Ferrer, R. (2020). COVID-19 Pandemic: the greatest challenge in the history of critical care. *Med Intensiva*, 44(6): 323–324. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151426/>.
- FISO. (2015). *Riesgos físicos en el entorno laboral*. Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional.
- FISO. (2021). *Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional*. Obtenido de <http://www.fiso-web.org/glosario>

- Flórez, Y. Y. (2020). El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Galicia, V. S., García, O. M., & Hernández, C. L. (2017). The importance of organizational climate in business productivity. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380>.
- García, & Sánchez. (1993). La qualitat de vida profesional con avantatge competitive. *Revista de Qualitat*, 11:4-9.
- Govea, M. E., Domínguez, M. E., & Agustín, Y. Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Manual de Recursos Humanos*, 1-21.
- IESS. (2017). Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el Trabajo. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Likert, R. (1976). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.
- Molina, D. (2020). Identificación de los factores de riesgo psicosocial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores durante el periodo 2020-2021. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK del Ecuador.
- Mora, L. P. (2017). Factores Psicosociales en la Gestión de Riesgo Laboral. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 79-104. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/10/art7.pdf>.
- Navarro, T. P., & Peña, O. M. (2018). La percepción y comunicación del riesgo en trabajadores de una empresa del corredor industrial El Salto, Jalisco, México. *Revista Médico-Científica de la Secretaría de Salud Jalisco*, 1-14. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2018/sj181c.pdf>.
- Nicola, R. V., Dumes, I. G., & Montes, Y. N. (2017). Main risk factors: Work that affects health workers. *Dom. Cien*, 3(2) 105-130.
- OIT. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2019). Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo. Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2021). COVID-19 y el mundo del trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>

- OMS. (12 de octubre de 2020). Información básica sobre la COVID-19. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Pardo, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pérez, I. d. (2020). Influencia de la pandemia por covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Ponce, E. L., & Aranda, C. A. (2020). Alfabetización en salud pública ante la emergencia de la pandemia por Covid-19. *Salud pública de México*, 62(3): 331-341. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2020/sal203m.pdf>.
- Ramírez, M. G., & Velázquez, L. A. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Mexico D.F: Biblioteca virtual de derecho, economía, ciencias sociales y tesis doctorales.
- Retamal, M. G., Godoy, K. M., Cabrera, R. G., & Cañas, C. M. (2015). Psychosocial Risk factors at work and perceived stress in workers of a electric energy company in Chile. *Med Segur Trab*, 61(238) 57-67. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006.
- Reyes, J. V., Núñez, M. A., López, R. N., Núñez, V. P., & Núñez, I. I. (2018). The influence of leadership in the organizational climate of companies. *Revista de Investigación* N° 95, 241-252. https://www.researchgate.net/profile/Henry-Pacheco-Gil/publication/328149255_Del_Cantico_de_las_Criaturas_a_Primavera_Silenciosa_y_mas_alla/links/5bbbba1614585159e8d8c47fb/Del-Cantico-de-las-Criaturas-a-Primavera-Silenciosa-y-mas-alla.pdf#page=242.
- Romero, S. (2 de enero de 2020). Tipos de riesgos laborales. Obtenido de <https://www.coordinacionempresarial.com/tipos-de-riesgos-laborales/>
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico D.F.: Mc. Graw-Hill / Interamerica Editores S.A.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2017). Metodología de la Investigación sexta edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Santos, M. d., Velasco, M. d., Roque, I. Á., Arango, M. E., Padrón, H. D., Novas, A. J., & Avich, N. S. (2015). Occupational risk factors and pregnancy. *Revista Cubana de*

- Salud y Trabajo, 16(1):66-99. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2015/cst151j.pdf>.
- Sotolongo, M. A., Gil, N. B., Hidalgo, N. P., Moya, M. V., & Monteagudo, C. R. (2017). Labor biological risk in institutions of health and its control: precautions standard in the attention to patients. *Invest Medicoquir*, 9(1): 42-127. <https://www.medigraphic.com/pdfs/invmed/cm-q-2017/cm-q171j.pdf>.
- Trejo, S. (2013). La protección de la salud y la seguridad en el trabajo como derechos humanos. *El Cotidiano*, 81-90.
- Valdés, M. Á. (2020). Non-communicable Chronic Diseases and the COVID-19 Pandemic. *Revista Finlay*, 78-88. <https://www.medigraphic.com/pdfs/finlay/fi-2020/fi202c.pdf>.
- Valdivieso, Y. D. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Vargas, A. L. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Rev Neuropsiquiatr*, 83(1):51-56. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v83n1/1609-7394-rnp-83-01-51.pdf>.
- Vélez, G. P., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Rev Panam Salud Publica*, 301-307. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307>.