



Universidad Internacional San Isidro Labrador

Sede Pérez Zeledón

Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Gestión del talento humano

Tema:

Factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024

Sustentante:

Raquel Campos Guevara

Cédula: 115400357

Proyecto de Graduación presentado ante la Escuela de Administración de Empresas para optar por el Grado de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en gestión del talento humano

Abril 2024

**Tribunal Examinador**

---

**XXXXXXXXXXXXXX**

**Presidente de Tribunal**

---

**Lic. Dalia Luz Corrales Mora**

**Tutor**

---

**XXXXXXXXXXXXXX**

**Jurado**

### **Declaración jurada**

Yo, Raquel Campos Guevara, cédula de identidad 115400357, estudiante de la Universidad Internacional San Isidro Labrador, declaro bajo fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, juro solemnemente que el presente trabajo bajo el nombre de factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024 es una obra original y que se ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como derechos de autor, por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

San Isidro de El General, Pérez Zeledón. A los 18 días del mes de febrero del dos mil veinticuatro

---

Raquel Campos Guevara

115400357

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, por su ayuda incondicional para llegar hasta aquí; especialmente a Jared Borbón Campos, mi hijo, por ser mi principal motivación para cumplir mis metas, así como a Kevin Quesada Porras, por su apoyo, ayuda y comprensión.

## **Agradecimiento**

A mi Dios, que me dio lo justo y necesario para poder llegar a esta etapa tan gratificante y -nuevamente- a esas personas que constantemente me tendieron sus manos, desde el inicio de la carrera, para que pudiera concluir con mis estudios.

## Resumen ejecutivo

La presente investigación estudia los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024. Es importante mencionar que el enfoque de la investigación es cualitativo. La investigación se centró en identificar los principales factores de riesgos que tienen repercusión el desempeño de los colaboradores de la cooperativa.

En el marco teórico se describen un conjunto de referencias y conceptos que se exponen con claridad para sustentar el tema de investigación y los objetivos establecidos, además de las teorías que sustentan la investigación, por su parte, la población estuvo constituida por los colaboradores (3 personas) y la gerente, lo cual se aplicó un cuestionario a los tres colaboradores con la finalidad de estudiar las variables desempeño laboral y capacitación, además de una entrevista semiestructurada a la gerente con la finalidad de estudiar los factores de riesgos relacionados con las instalaciones, seguridad y herramientas de trabajo. El análisis de datos fue realizado con las herramientas de Google Forms

En el análisis de resultados, se evidenció que existen factores internos como las instalaciones del centro de acopio, la falta de herramientas para realizar las labores, falta de programas de capacitación para el personal, el incumplimiento del uso de los EPP, además de carencia de las evaluaciones del desempeño.

Finalmente, se concluye que los hallazgos de los factores de riesgos mencionados anteriormente influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores.

En resumen, el desarrollo de esta investigación ofrece una visión general de los factores de riesgos presentes en la cooperativa Coopelibélulas R,L, los cuales afectan en el desempeño de

los colaboradores, además de recomendaciones para tratar la problemática y lograr mejorar las condiciones laborales.

Palabras clave: desempeño laboral, factores de riesgo, desempeño, capacitación, riesgo laboral.

## Tabla de contenido

Tribunal Examinador .....	2
Declaración jurada .....	3
Dedicatoria .....	4
Agradecimiento.....	5
Resumen ejecutivo .....	6
Índice de tablas .....	12
Índice de figuras.....	13
Capítulo I. Introducción .....	15
1.1 Tema .....	15
1.2 Pregunta de investigación.....	15
1.3 Líneas de investigación .....	15
1.4. Identificación y planteamiento del problema.....	15
1.5 Antecedentes .....	17
1.6 Descripción.....	19
1.7 Justificación del problema .....	20
1.8 Propósito del estudio .....	22
1.8.1 Objetivo general.....	22
1.8.2 Objetivos específicos.....	22
1.9 Antecedentes del tema de investigación.....	23
1.9.1 Antecedentes internacionales .....	23
1.9.2 Antecedentes nacionales .....	25
1.10 Categorías de análisis.....	27
1.10.1 Factores de riesgo .....	28
1.10.1.1 Definición conceptual .....	28
1.10.1.2 Definición operacional .....	29
1.10.1.3 Definición instrumental .....	29
1.10.2 Desempeño .....	29
1.10.2.1 Definición conceptual .....	29

1.10.2.2 Definición operacional .....	29
1.10.2.3 Definición instrumental .....	29
1.10.3 Capacitación .....	30
1.10.3.1 Definición conceptual .....	30
1.10.3.2 Definición operacional .....	30
1.10.3.3 Definición instrumental .....	30
1.11 Hipótesis.....	30
1.12 Alcances y limitaciones .....	31
1.12.1 Alcance .....	31
1.12.2 Limitaciones .....	31
Capítulo II. Marco teórico.....	32
2.1 Teórico-Conceptual.....	32
2.1.1 Teorías que sustentan la investigación .....	32
2.1.1.1 Teoría del riesgo profesional .....	32
2.1.1.2 Teorías del desempeño laboral.....	33
2.1.1.2.1 Teoría de la equidad .....	33
2.1.1.2.2 Teoría de las expectativas.....	34
2.1.1.3 Teoría de motivación de Herzberg (1959) .....	34
2.1.2 Conceptos .....	35
2.1.2.1 Factores de riesgo .....	35
2.1.2.2 Condiciones de seguridad .....	35
2.1.2.3 Contaminantes ambientales .....	37
2.1.2.4 Organización del trabajo .....	38
2.1.2.5 Desempeño laboral.....	40
2.1.2.6 Evaluación del desempeño .....	41
2.1.2.7 Motivación laboral .....	41
2.1.2.8 Clima laboral .....	42
2.1.2.9 Comunicación.....	42
2.1.2.10 Capacitación.....	43
2.1.2.11 Desarrollo profesional.....	43
2.1.2.12 Desarrollo de habilidades .....	44
2.1.2.13 Liderazgo .....	46
2.1.2.14 Toma de decisiones.....	46

2.1.2.15 Trabajo en equipo .....	46
2.2 Empresa involucrada en la investigación .....	47
2.2.1 Reseña histórica .....	47
2.2.2 Localización geográfica .....	48
2.2.3 Objetivos institucionales .....	49
2.2.3.1 Objetivo general .....	49
2.2.3.2 Objetivos específicos .....	49
2.2.4 Misión .....	49
2.2.5 Visión .....	49
2.2.6 Infraestructura .....	49
2.2.7 Personal administrativo y colaborador .....	50
2.2.8 Análisis FODA .....	51
2.2.8.1 Estrategias .....	53
2.2.8.1.1 Estrategia FO .....	53
2.2.8.1.2 Estrategia DO .....	53
2.2.8.1.3 Estrategia FA .....	53
2.2.8.1.4 Estrategia FA .....	53
2.2.9 Servicios de COPELIBÉLULAS R.L. ....	53
2.2.10 Logros de COPELIBÉLULAS R.L. ....	53
2.2.11 Fuentes filosóficas .....	54
2.2.12 Recursos .....	55
2.2.12.1 Recurso financiero .....	55
2.2.12.2 Recurso humano .....	55
2.2.12.3 Recurso tangible .....	56
2.2.12.4 Recurso intangible .....	56
Capítulo III. Marco metodológico .....	57
3.1 Tipo y enfoque del estudio .....	57
3.1.1 Tipo de investigación .....	58
3.1.2 Alcance de la investigación .....	58
3.2 Fuentes de información .....	59
3.2.1 Fuentes primarias .....	59
3.2.2 Fuentes secundarias .....	59
3.3 Sujetos de información .....	60

	11
3.3.1 Población objetivo .....	60
3.3.2 Determinación de la muestra .....	61
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
3.4.1 Técnicas de recolección .....	61
3.4.1.1 Entrevista semiestructurada .....	61
3.4.1.2 Cuestionario .....	62
3.4.2 Instrumentos de recolección .....	62
3.4.2.1 Guía de entrevista .....	62
3.4.2.2 Cuestionario .....	63
3.5 Validación de instrumentos .....	64
3.5.1 Criterio de jueces .....	64
3.5.2 Plan piloto .....	64
3.6 Modelo de análisis .....	65
3.6.1 Tratamiento de la información .....	67
Capítulo IV. Análisis de los resultados .....	68
4.1 Análisis de resultados .....	68
4.1.2 Avances .....	68
4.1.3 Variable n.º 1: factores de riesgo .....	69
4.1.4 Variable n.º 2: desempeño laboral.....	73
4.1.5 Variable n.º 3: capacitación.....	78
4.2 Discusión .....	82
4.2.1 Calidad de las instalaciones óptimas para la realización de las labores .....	82
4.2.2 Herramientas necesarias para realizar las funciones y repercusión en salud ocupacional.....	83
4.2.3 Inexistencia de evaluación de desempeño en la cooperativa .....	84
4.2.4 Capacitación y asesoramiento de la cooperativa cuando existan cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo.....	84
4.2.5 Equipo de seguridad necesario para realizar las funciones y evitar accidentes.....	85
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	88
5.1 Conclusiones .....	88
Referencias bibliográficas.....	95
Apéndices.....	101

### Índice de tablas

Tabla 1. Matriz FODA.....	51
Tabla 2. Entrevista aplicada a la gerente .....	70

## Índice de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica Coopelibélulas R.L.....	48
Figura 2. Organigrama de la cooperativa.....	50
Figura 3. Resumen conceptual.....	66
Figura 4. Especifique su rango de edad .....	73
Figura 5. ¿Es usted un trabajador fijo o temporal? .....	74
Figura 6. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la cooperativa Coopelibélulas R.L. ? .....	74
Figura 7. ¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo? .....	75
Figura 8. ¿Considera asertiva la comunicación que se genera en la relación jefatura – colaborador?.....	76
Figura 9. ¿Para usted es necesario generar una mejor comunicación en la empresa, en cuanto a la comunicación actual jefaturas – colaboradoras?.....	76
Figura 10. ¿Se siente parte de la organización? .....	77
Figura 11. ¿Considera que el trato a usted, por parte de los jefes inmediatos, es el correcto y adecuado .....	77
Figura 12. ¿Su jefatura le comunica de manera clara lo que espera acerca de su desempeño?....	78
Figura 13. ¿Considera que la capacitación periódica es importante para la empresa? .....	78
Figura 14. ¿Cuando existen cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo, la cooperativa realiza asesoramientos y capacitación para apoyarlos en esos cambios?.....	79
Figura 15. ¿Considera que las capacitaciones le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño?.....	80

Figura 16. ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la cooperativa satisfacen las necesidades de aprendizaje para desarrollar sus funciones?.....	80
Figura 17. ¿Cuando la cooperativa imparte las capacitaciones, se realiza una evaluación posterior para valorar el conocimiento obtenido? .....	81
Figura 18. ¿Si solicitan capacitación en algún área específica, la cooperativa las escucha y atiende la necesidad?.....	81

## Capítulo I. Introducción

### 1.1 Tema

De acuerdo con Ocampo (2019): “un tema de investigación puede ser comprendido como una idea concreta y delimitada que puede tener como origen una idea amplia y general (temática) y una serie de inquietudes iniciales” (p. 2), de manera que, en el presente trabajo, el tema de investigación se refiere a los factores de riesgo en una determinada población, a partir de lo cual se definen los objetivos del estudio, el problema de investigación, etc.

Específicamente, en lo que refiere a esta investigación, se definió como tema el siguiente: “Factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024”.

### 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas R.L. en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024?

### 1.3 Líneas de investigación

**Área:** Administración.

**Eje:** Talento humano (colaboradoras de la cooperativa).

**Línea:** Formación de equipo de alto desempeño.

### 1.4. Identificación y planteamiento del problema

De acuerdo con Romero (2015), “un factor de riesgo laboral es el elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador, pudiendo causar un daño en el ámbito laboral” (p. 1), por lo que los factores de riesgo se deben detectar y controlar antes de que ocasionen graves daños

para el recurso humano y material de una empresa; lo mismo aplica con la estructura de la empresa, como los horarios y la comunicación el ritmo de trabajo, que pueden reducir la productividad laboral.

En relación con lo anterior, la seguridad laboral es un elemento fundamental para todas las personas trabajadoras; sin embargo, existen factores de riesgo en los lugares de trabajo que convierten estos espacios en zonas peligrosas para las personas que cumplen funciones en ellos; hablese de la humedad, ruido e iluminación, de manera que el ambiente debe ser adecuado para poder cumplir las labores requeridas.

En complemento, la seguridad en el lugar de trabajo se ve amenazada por cuestiones como el manejo de desechos químicos y máquinas, uso de indumentaria inapropiada, riesgos eléctricos que puedan originar incendios, las contaminaciones por mal uso de productos, la sobrecarga laboral (intelectual o física), el levantar cargas muy pesadas y malas posturas; todo lo anterior puede ocasionar lesiones y otros efectos físicos y psicológicos como ansiedad, insomnio, cuadros de estrés, etc.

Para efectos del presente proyecto de graduación, se plantea como problema de investigación el siguiente: ¿cuáles son los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas R.L. en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024?, de modo que se buscó indagar sobre los riesgos laborales que ponen en peligro a las tres trabajadoras de la cooperativa mencionada, a fin de desarrollar estrategias que aminoren dichos riesgos.

Cabe destacar que los síntomas que presentan las trabajadoras tienen que ver con el poco conocimiento sobre las diferentes funciones y sobre el tema de salud ocupacional. Al respecto, la

Organización Mundial de la Salud (OMS), citada por la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial (2023), afirma lo siguiente:

La Salud Ocupacional es una ciencia multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de las personas trabajadoras mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes en el trabajo, así como la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro su salud y seguridad. (p. 1)

Hay que decir que las empresas están en la responsabilidad de proveer conocimientos básicos en cuanto a protección de sus trabajadores de los riesgos físicos y emocionales que les puedan causar el desempeño de sus funciones en el lugar de trabajo; es por esto que proveer de conocimientos en estos temas tiene un impacto positivo en la calidad de vida de los trabajadores.

Por su parte, las causas de un posible desconocimiento de funciones del puesto y de riesgos laborales son parte de las normas y reglas que debe cumplir un empleador para evitar las consecuencias de estos desconocimientos, desde mantener la postura correcta para no tener lesiones hasta el manejo manual de cargas y la realización de movimientos repetitivos que pueden generar molestias significativas.

En la actualidad, se dan muchos casos de enfermedad, incapacidad y accidentes debido a los riesgos laborales que existen en los lugares de trabajo ocurren; por esta razón, investigar al respecto genera información valiosa y actualizada, además de que los resultados serán el punto de partida de una sana intervención desde el conocimiento de estos riesgos, para así poder buscar las soluciones adecuadas a este planteamiento del problema.

## **1.5 Antecedentes**

En relación con los factores de riesgo que se presentan a nivel laboral en el país, hay leyes y organizaciones que trabajan en función de evitar y disminuir la cantidad de riesgos que

ocurren en las diferentes ocupaciones. Sobre este punto, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015) indica lo siguiente:

En respuesta al marco jurídico que lo regula y los acuerdos nacionales e internacionales, así como las prioridades gubernamentales dirigidas a generar empleo y promover la calidad del trabajo, tiene el compromiso de definir políticas y estrategias eficientes para mejorar las condiciones laborales y prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo. El marco legal del país, según lo dispuesto en la Constitución Política en los numerales 50, 56 y 66 y el Código de Trabajo en el numeral 274 y los Reglamentos de Salud Ocupacional, establecen deberes, derechos, normas y procedimientos necesarios para garantizar la salud y seguridad de la población laboral del país. (p. 5)

El país debe velar por crear fuentes de empleo que sean seguras para los ciudadanos; actualmente, hay políticas y leyes que regulan este accionar, sin embargo, es el empleador quien debe asegurarse de cumplir con el bienestar de sus subordinados, aunque -de igual forma- los empleados deben velar porque se respeten sus derechos y garantías laborales, y ocurre que -en la mayoría de las ocasiones- el trabajador ignora la legislación correspondiente a riesgos laborales.

Así mismo, cada empresa -macro o micro- debe estar al día con sus obligaciones y responsabilidades, velando por la salud y seguridad del trabajo que ofrecen, lo que implica la prevención de enfermedades y accidentes, ya que la salud ocupacional es un derecho constitucional.

Con relación a la incidencia de la accidentalidad laboral comprendida entre el año 2011 y noviembre de 2014, según datos del Instituto Nacional de Seguros, citado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015):

Muestra una disminución paulatina que se evidenció principalmente en el período 2012 y 2013, con una disminución de 15 puntos, que representa porcentualmente un -12,7% en ese tiempo. Esto, fundamentalmente por la reducción de la accidentabilidad de los sectores agrícolas e industrial, el primero disminuyó en un 17,7% principalmente en el cultivo de la caña y en el sector industrial disminuyó en un 9,2%. (p. 13)

De acuerdo con la información anterior, el trabajo en prevención tuvo un impacto positivo en la disminución de número de accidentes laborales de esos años; sin embargo, es importante seguir promocionando e implementando las medidas de seguridad laboral. Cabe agregar que, con respecto a las denuncias presentadas en Costa Rica por siniestralidad laboral, Sánchez y Ulloa (2021) indican que

En el año 2021, se presentaron 118 770 denuncias por siniestralidad laboral, al ordenarlos por la forma de ocurrencia, al igual que en años anteriores las cuatro formas principales de accidentes son los golpes contra objetos móviles que representan el 12% del total de casos, le sigue por orden de prevalencia las caídas de personas a un mismo nivel con un 10 % o a diferente nivel 9 % y en cuarto lugar los esfuerzos físicos excesivos al levantar objetos 6 %. (p. 32)

Como se puede observar, la cantidad de denuncias es sumamente alta, pero la situación solo se agrava si se piensa en cuántas situaciones de riesgo más habrá y no se denuncian; en fin, todo esto evidencia aún más la necesidad de indagar sobre la problemática propuesta en la presente investigación, para tomar las medidas del caso.

## **1.6 Descripción**

La presente investigación se realiza en la cooperativa Coopelibélulas, que es un centro de acopio dedicado a la recolección de productos de reciclaje, ubicado en el cantón de Buenos Aires

de Puntarenas. El proyecto fue creado por mujeres emprendedoras de la zona, a fin de brindar apoyo a otras mujeres para mejorar su calidad de vida.

Por su parte, esta cooperativa trabaja en seis proyectos, los cuales son turismo gastronómico, banca comunal con microcréditos, red de cuidado infantil, turismo rural comunitario y recuperación de residuos sólidos valorables. En este lugar, trabajan tres personas (las tres mujeres) con un rango de edad entre los 18 a 65 años, las cuales se organizan para realizar el proceso de recolección, separación y selección de materiales, para proceder con la rotulación, el amarre o empaque y, por último, la comercialización de estos productos.

Como cualquier otra organización, esta cooperativa puede tener factores de riesgo que afecten el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que esta investigación basa su problema en la detección de estas situaciones, para así poder elaborar acciones que permitan mitigar los riesgos latentes. Es importante indicar que este estudio se realizará únicamente con el personal del área de selección y separación de residuos inorgánicos, ya que, por los proyectos antes mencionados, la cooperativa tiene varios servicios y -para efectos investigativos- solo se tomará en cuenta el servicio de recuperación de residuos sólidos.

### **1.7 Justificación del problema**

La seguridad laboral es un derecho fundamental de todos los trabajadores; sin embargo, a pesar de toda la legislación que circula con relación a este tema, siempre existen riesgos laborales, por lo que, para poder acertar con las necesidades de los trabajadores de una empresa, es importante conocer cuáles son los factores de riesgo que se dan en el lugar de trabajo.

De acuerdo con Solórzano (2014), un factor de riesgo es el “elemento o conjunto de elementos que, estando presentes en las condiciones de trabajo, pueden desencadenar una disminución en la salud del trabajador cuando se produce una alteración en la salud puede ser

debido a múltiples factores en el ambiente laboral” (p. 7); de esta manera, siempre es necesario procurar que todo trabajo se lleve a cabo en un lugar apropiado, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios para tener un estilo de vida más adecuado, tomando en cuenta que las jornadas laborales comprenden la tercera parte del día y los años más productivos, de acuerdo con el ciclo vital.

Lo anterior y otras consideraciones hacen que los patronos se vean obligados a asegurar a los trabajadores, de modo que, según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015):

Para el año 2014 el Instituto Nacional de Seguros, reporta 1 200 974 personas aseguradas por riesgos del trabajo y una población ocupada asalariada total del país de 1 550 427, lo que representa un índice de aseguramiento de 77,5%. Este cálculo excluye a personas que realizan actividades laborales familiares, con sus ascendientes y descendientes y los trabajadores que realicen actividades por cuenta propia, según lo establece el Código de Trabajo, artículo 194 sobre la obligación del aseguramiento. (p. 12)

Como se puede ver, las distintas políticas nacen a raíz de la necesidad de no exponer a los trabajadores a ciertas condiciones que comprometen su salud física, emocional y psicológica, de ahí que los seguros laborales cubren las diferentes eventualidades que pueden suscitar a nivel laboral. Ahora bien, aunque las situaciones de riesgo siempre estarán latentes en el ámbito laboral, es posible prevenir muchos de los accidentes en el trabajo si se indagan y analizan los elementos en general que representan un riesgo en los espacios laborales.

En complemento, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015) se refiere a la presencia de factores de riesgo psicosociales como “exigencias; control sobre el trabajo, apoyo social, jornada laboral, discriminación y la violencia en el trabajo. Todos estos factores inciden en la salud física y mental de la población trabajadora” (p. 19), algo que -actualmente-

protagoniza los entornos laborales, al presentar las personas cuadros de estrés, ansiedad, depresión, problemas para conciliar el sueño, sensación de trabajar constantemente bajo presión, prevalencia de sentimientos de tristeza, etc.

Luego de clarificar el concepto de riesgos laborales y la importancia de prevenirlos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, surge la necesidad de conocer los factores de riesgo laborales de la cooperativa Coopelibélulas, ubicada en el cantón de Buenos Aires de Puntarenas, con la finalidad de proponer e implementar acciones para abordarlos y, en el mejor escenario, superarlos.

En conclusión, entre los aportes que busca el presente estudio, sobresale la elaboración de una investigación a nivel local sobre esta problemática; así mismo, se busca colaborar en la identificación de factores de riesgo de esta pequeña empresa, así como generar soluciones y respuestas al planteamiento del problema, además de ayudar en la prevención de los riesgos laborales detectados, para que la investigación tenga un impacto positivo en las trabajadoras de esta cooperativa.

## **1.8 Propósito del estudio**

### ***1.8.1 Objetivo general***

Analizar factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2023.

### ***1.8.2 Objetivos específicos***

-Identificar factores de riesgo que se presentan en el departamento de selección y separación de la cooperativa Coopelibélulas en el año 2023.

-Determinar la influencia o repercusión en el desempeño laboral de las colaboradoras de la cooperativa Coopelibélulas.

-Desarrollar una propuesta de capacitación al recurso humano de Coopelibélulas que permita mejorar el desempeño laboral.

## **1.9 Antecedentes del tema de investigación**

### ***1.9.1 Antecedentes internacionales***

Un primer antecedente corresponde a Timaná & Ballesteros (2018), con su investigación titulada “Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman–Chiclayo” y, como objetivo general, plantearon proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oxyman Comercial S.A.C, Chiclayo, 2017.

Además, la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y propositiva, con el fin de diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, identificar los componentes que influyen en su desempeño laboral y describir la gestión del talento humano de la empresa. Para concretar sus objetivos, implementaron la técnica de fichaje, de resumen y la encuesta, en esta última, se elaboró un cuestionario con 32 ítems operados según las variables del estudio, que son desempeño laboral y gestión del talento humano, y se aplicó a la muestra seleccionada (20 trabajadores).

En dicha investigación, se concluye que los componentes del plan de gestión del talento humano de la empresa están vinculados a la concientización de los jefes inmediatos de la compañía sobre los beneficios de la delegación de autoridad, a la asignación de la responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral al área de recursos humanos, a la ejecución de un estudio sobre la identificación de los factores motivacionales, a la actualización

del Manual de Organización y Funciones, entre otros aspectos, y, por todo esto, se vincula con el proyecto en cuestión.

Por otro lado, un segundo antecedente corresponde al estudio de Jiménez et al. (2019): “Estudio de valoración de riesgos en las actividades de reciclaje de residuos sólidos aprovechables, para el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo en la Entidad Medioambiental de Recicladores EMRS ESP, ubicada en el barrio María Paz de la localidad de Kennedy-Bogotá”. Cabe agregar que en dicha entidad se desarrollan procesos productivos que - por su complejidad- generan diversos tipos de riesgos que afectan negativamente la seguridad y la salud de los trabajadores involucrados en dichas actividades.

Para hacer la valoración de los riesgos asociados a la labor del reciclaje, se aplicó, primeramente, la GTC 45 (Guía Técnica Colombiana), para identificar los peligros y la valorar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, y así elaborar un diagnóstico de las condiciones laborales y determinar los riesgos inherentes a los procesos y las actividades realizadas en la EMRS. En este punto, se evaluó individualmente cada riesgo señalado (biológico, físico, químico, biomecánico, condiciones de seguridad y fenómenos naturales).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identificó el nivel de riesgo en cada uno de los factores analizados, donde los más representativos fueron los ergonómicos (de carácter inaceptable para todas las áreas de la entidad y todos los cargos) y un nivel de riesgo físico (por ruido inaceptable para el operador de metales); asimismo, se describieron los principales efectos y se establecieron recomendaciones para contribuir a la mejora de las condiciones de higiene, seguridad y salud en el trabajo.

En conclusión, la Entidad Medioambiental de Recicladores EMRS ESP presenta niveles altos e inaceptables de riesgo en todas las áreas y procesos relacionados con la actividad del

reciclaje, por lo cual se deben tomar medidas urgentes de prevención y corrección, así como controles más específicos para disminuir los riesgos y así evitar el cese de actividades laborales. En este punto, cabe mencionar que dicha investigación se convierte en un buen precedente al abordar los factores de riesgos y efectos presentes en los trabajadores.

Por último, un tercer antecedente corresponde a la investigación de Rojas (2018), titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recursos humanos de una empresa de seguridad privada, en el periodo 2017”. La metodología aplicada fue hipotético-deductiva; el tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal.

Por su parte, la población estuvo constituida por las colaboradoras del área Recursos Humanos (30 personas), a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert -con 15 preguntas- con la variable clima organizacional, así como otro cuestionario -también de 15 preguntas- para evaluar el desempeño laboral.

Finalmente, se concluyó que el clima organizacional y el desempeño laboral están asociados, según la prueba no paramétrica Chi cuadrado, dejando evidencia estadísticamente significativa para aceptar la hipótesis propuesta de asociación en la investigación. Dicho esto, la relevancia de este estudio para la presente investigación radica en el abordaje de la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral.

### ***1.9.2 Antecedentes nacionales***

Un primer antecedente corresponde al estudio de Barrantes et al. (2021), titulado “Factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez SA, para el periodo 2020-2021”, el cual tuvo como objetivo general analizar los factores que influyen en el desempeño laboral de la empresa anteriormente mencionada, mediante un diagnóstico del

rendimiento actual, con el propósito de optimizarlo por medio de un plan de gestión del rendimiento enfocado en el Departamento de Recursos Humanos.

Como parte de la problemática que se logró evidenciar en la empresa Alimentos Bermúdez S.A, se hace énfasis en la existencia de factores que influyen directamente en el rendimiento laboral y, por consiguiente, en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ya que el desempeño laboral no es el esperado y esto afecta directamente a la productividad de la compañía.

Es importante mencionar que el diseño de dicha investigación es meramente cualitativo, por su enfoque en conocer la perspectiva de las colaboradoras en relación con sus aspiraciones, motivaciones, además de aspectos positivos o negativos que tengan una repercusión directa en su desempeño laboral, de manera que se aplicó una encuesta a las colaboradoras seleccionados, así como una entrevista al encargado de Recursos Humanos, un análisis FODA y un análisis MAP.

Finalmente, se concluyó que existen factores (internos y externos) que influyen en el desempeño de cada colaborador de la empresa, como el clima laboral, la comunicación, los horarios, la motivación, los estados de salud física y emocional de las colaboradoras, la ubicación de la empresa o lejanía del lugar de residencia de las colaboradoras, etc., lo cual trae como consecuencia disminución de productividad, ausentismo laboral, alta rotación, aumento de problemas laborales y desgaste en la imagen y reputación de la empresa. Es justo por ese vínculo entre tales factores y el desempeño laboral que se incluye dicha investigación en el presente apartado.

Por su parte, sobresale un segundo antecedente a cargo de Arango (2022), el cual se titula “Retos y desafíos para aplicar una adecuada evaluación de desempeño laboral a los colaboradores del Departamento de Logística e Inventarios de la empresa SABO

INTERNACIONAL SA, ubicada en Heredia, Costa Rica, durante el segundo cuatrimestre del 2022”. Dicho estudio tomó en consideración aspectos de buenas prácticas y modelos de evaluación de desempeño.

Cabe agregar que la investigación se llevó a cabo con un enfoque teórico-descriptivo de tipo documental, aplicando una metodología de tipo cualitativa, para lo cual se le aplicó una entrevista semiestructurada a la directora del Departamento de Recursos Humanos, a las jefaturas del área y a los colaboradores del Departamento de Logístico e Inventarios. A partir de la aplicación de dicha técnica, se encontró concordancia y discrepancias entre las tres partes entrevistadas, lo cual fue de ayuda para poder identificar las áreas de mejora y así formular las recomendaciones del caso.

Finalmente, como conclusiones, destaca que la evaluación es un proceso que no debe ser visto como algo negativo (ya sea un castigo o un regaño), sino más bien como una oportunidad para aprender, expandir los horizontes de mercado, desarrollar nuevas estrategias y habilidades que le permitan a las personas mejorar no solo su desempeño, sino también su crecimiento personal y profesional. También, sobresale que las personas enfrentan mejor los retos y desafíos cuando la empresa implementa un plan de mejora destinado a fortalecer las debilidades de sus colaboradores. De esta manera, al abordar la evaluación de desempeño laboral en relación con el área de recursos humanos, dicho estudio se contempla como un gran antecedente.

### **1.10 Categorías de análisis**

De acuerdo con Monje (2011):

Las categorías son los conceptos que hacen parte de la investigación y que es necesario definir de forma clara. En la investigación las categorías de análisis surgen a partir del marco teórico y con ellas se definen qué y cuales conceptos son los que se usarán para

explicar el tema de investigación, las categorías de análisis también delimitan cuales son los límites y alcances de la investigación ya partir de ellas se organiza la recolección de los datos. (p. 92)

Como bien se especifica en la cita anterior, las categorías de análisis son esenciales para delimitar los principales conceptos caminos a seguir para obtener resultados concluyentes en la investigación. Existen 3 tipos de definiciones para desarrollar las categorías de análisis, como lo son la conceptual, la operacional y la instrumental. Según Barrantes (2002):

La definición conceptual es similar a una de términos. Son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno.

La definición operacional es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.

La definición instrumental trata de aclarar, para cada variable, el medio o instrumento por el cual recogerá la información. Podrían ser ítems de un cuestionario, el análisis de un expediente, una entrevista, una prueba, etc. (p. 139)

Para efectos del presente estudio, se han definido 3 categorías de análisis, las cuales se describirán a continuación desde los 3 tipos de definiciones aportadas en la anterior cita.

### ***1.10.1 Factores de riesgo***

#### **1.10.1.1 Definición conceptual**

Según Badía (1985), “se entiende por riesgo laboral el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el individuo; la

interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional” (p. 25).

#### **1.10.1.2 Definición operacional**

Utilización del método de la observación y los datos provistos por la jefa del departamento, para determinar los factores que influyen como factor de riesgo para la integridad y desempeño laboral de las personas que trabajan en la cooperativa Coopelibélulas.

#### **1.10.1.3 Definición instrumental**

- Entrevista

### ***1.10.2 Desempeño***

#### **1.10.2.1 Definición conceptual**

Según Gamarra (2023):

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. (p. 5)

#### **1.10.2.2 Definición operacional**

Se pretende identificar los factores que afectan u optimizan el desempeño, para eso, se requiere utilizar instrumentos el cuestionario, la observación al personal y jefatura, y entrevista a la gerente, para así obtener un panorama más amplio de la situación actual de la empresa.

#### **1.10.2.3 Definición instrumental**

- Cuestionario

### **1.10.3 Capacitación**

#### **1.10.3.1 Definición conceptual**

Según Financiera Nacional (2004):

La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente. (p. 1)

#### **1.10.3.2 Definición operacional**

Utilización de los datos provistos por la jefa del departamento, para determinar los métodos que promueven la formación del personal, al tiempo que se recurra al método de la observación, para estudiar ejecución de tareas.

#### **1.10.3.3 Definición instrumental**

- Cuestionario

### **1.11 Hipótesis**

- El no implementar capacitación incide significativamente en el rendimiento laboral de las trabajadoras de la cooperativa Coopelibélulas.
- La desmotivación influye como un factor de afectación en el desempeño laboral de las colaboradoras.
- Sí existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano en la cooperativa Coopelibélulas.

## **1.12 Alcances y limitaciones**

### ***1.12.1 Alcance***

Con esta investigación, se buscó alcanzar un grado de análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral de la cooperativa Coopelibélulas, respecto a una muestra de 4 colaboradoras, a fin de dar las recomendaciones necesarias para reforzar los factores presentes en dichas trabajadoras y así logren aumentar su desempeño. Los métodos utilizados brindaron más claridad en la investigación, la cual es de naturaleza cualitativa, ya que lo que se buscó fue realizar un análisis en torno a la experiencia de las trabajadoras.

### ***1.12.2 Limitaciones***

- Presencia de información restringida por parte de la cooperativa, ya que -en ocasiones- esta información se limita al público, según lo informó la encargada.
- El estado climático, que ha sido cambiante en la temporada, generó que -al llegar al sitio- las colaboradoras ya no estuvieran laborando.
- Disponibilidad limitada de los empleados para la obtención de información.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1 Teórico-Conceptual

El presente apartado se compone de un conjunto de referencias y conceptos teóricos que se exponen con claridad para sustentar el tema de investigación y los objetivos establecidos.

#### *2.1.1 Teorías que sustentan la investigación*

Las teorías definen el fenómeno de interés, establecen una descripción del objeto de estudio y las variables, además de ser un marco de referencia que guía el proceso investigativo, por lo que son fundamentales como respaldo del estudio que se realiza. Por todo esto, a continuación, se presentarán las diferentes teorías que sustentan el tema de la investigación.

##### **2.1.1.1 Teoría del riesgo profesional**

Esta teoría indica que los diversos riesgos que corre un profesional o trabajador se deben al mismo trabajo que este presta a su patrono en el contexto laboral. De acuerdo con Ortega (2015):

El riesgo profesional, es el conjunto de causas de peligro permanente, superiores a toda prevención de seguridad, que radican en las condiciones mismas de toda industria y en las necesidades impuestas a su funcionamiento. El trabajador se expone en beneficio de la industria y a esta le corresponde la reparación, pues con el proceso de producción industrial se origina un riesgo que no existe en la naturaleza como en otras formas de producción. Crea un medioambiente artificial por la transformación de las materias primas naturales. Produce sustancias extrañas que son nocivas para el hombre, poniendo en riesgo su salud y la existencia misma de cualquier tipo de vida.

Esta teoría se relaciona con los factores de riesgo que se estudian en esta investigación, ya que menciona ciertas incidencias que pueden ocurrir en los lugares de trabajo, como las

sustancias nocivas, el mal uso de herramientas, entre otras como el deterioro de los medios auxiliares o de las materias primas, como también lo indica Ortega (2015).

Así mismo, esta teoría, como lo indica Ortega (2015), “nos presenta la idea que la razón del riesgo no está en la cosa misma, sino en la peligrosidad que producen las herramientas, instalaciones y materiales de producción en su conjunto, al ejecutar el trabajo en el proceso productivo”, de manera que hay factores de riesgo en los lugares de trabajo que van desde cuestiones simples hasta asuntos de gran impacto en la salud de los trabajadores.

### **2.1.1.2 Teorías del desempeño laboral**

Para las empresas, el capital humano debe ser un factor clave para alcanzar los objetivos organizacionales; por ello, el trabajo de los empleados se evalúa periódicamente. De acuerdo con Suma (2021), citando a (Klingner & Nabaldian, 2002): “las teorías explican el vínculo entre la motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre satisfacción en el trabajo y su desempeño y rendimiento” (p. 46), de modo que, a continuación, se presentarán la teoría de la equidad y la teoría de las expectativas.

#### *2.1.1.2.1 Teoría de la equidad*

En esta teoría, la percepción del trabajador hacia el trato que recibe es preponderante en su desempeño laboral, es decir, si el trato es justo o injusto con respecto al rendimiento laboral, esta teoría puede ser subjetiva; al respecto, Suma (2021) indica lo siguiente:

Se refleja en la lealtad, en expresiones de buena voluntad y en una mayor eficacia en su trabajo dentro de la organización. Aunque la teoría es clara la dificultad estriba en que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos. No obstante, significa que la imparcialidad y el buen trato, son elementos fundamentales, apareciendo con igual peso la buena comunicación entre el directivo y los

subordinados. Esta equidad está constituida por dos aspectos: el rendimiento, la equiparación con otros. (p. 46)

#### *2.1.1.2.2 Teoría de las expectativas*

Esta teoría se enfoca en la satisfacción de los empleados, de manera que, si un empleado está satisfecho, tendrá mayor rendimiento laboral, por lo que Suma (2021) afirma que “esta teoría se centra: En los sentimientos de satisfacción de los empleados, que de este modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros” (p. 47), lo que confirma que es necesario mantener una relación con los colaboradores para que estos se sientan a gusto y se desempeñen de una mejor manera.

#### **2.1.1.3 Teoría de motivación de Herzberg (1959)**

La teoría de Herzberg es conocida como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores. Esta indica que el rendimiento laboral depende de la satisfacción que representa para el trabajador su ambiente laboral. Al respecto, Quiroa (2021) menciona que

Esta es una teoría que se basa en la motivación. Puesto que considera que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo. Por eso es tan importante que los objetivos de la empresa coincidan con los intereses de sus trabajadores.

Como consecuencia, esto explica que las respuestas de las personas hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechas o insatisfechas. Esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg, quién determinó por medio de sus estudios que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación. (pp. 2-3)

Como se puede constatar, los factores de higiene tienen un gran peso para el bienestar de los colaboradores; estos se relacionan con las necesidades primarias, las cuales tienen que ver con necesidades de seguridad y fisiológicas, mientras que los factores de motivación se vinculan con necesidades secundarias, las cuales apuntan más hacia la realización personal y las necesidades sociales.

### **2.1.2 Conceptos**

#### **2.1.2.1 Factores de riesgo**

Con respecto a este concepto, las empresas tienen claro que la seguridad laboral es importante y un derecho que tienen los trabajadores; sin embargo, existen factores de riesgo laboral que han modificado la legislación. De acuerdo con Solórzano (2014), citando al Código de Trabajo en su título IV (Ley 6727 de riesgos del trabajo) en el Artículo 195:

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. (p. 1)

De lo anteriormente citado, se puede inferir que un riesgo es la posibilidad de que un trabajador sufra un daño suscitado en su lugar de trabajo, que puede ir desde lesiones hasta daño a la propiedad o al medio ambiente. Cabe destacar que los riesgos pueden ser biológicos, químicos, físicos, psicosociales. entre otros, y se pueden clasificar en condiciones de seguridad, contaminantes ambientales y organización del trabajo.

#### **2.1.2.2 Condiciones de seguridad**

Se presentan las condiciones materiales que pueden provocar accidentes en el trabajo, daño a los trabajadores o a la infraestructura; por ejemplo, los lugares del trabajo, que son los

espacios donde el trabajador debe permanecer debido a su función laboral. Para Solórzano (2014), los lugares de trabajo

Deben garantizar seguridad y salud y estar exentos de riesgos; por lo tanto, se deben considerar aspectos como: condiciones de construcción, orden, limpieza y mantenimiento, señalización de seguridad y salud: instalaciones de servicios y protección; condiciones ambientales; iluminación; servicios higiénicos locales de descanso; material y locales de primeros auxilios. (p. 12)

Como se menciona en la cita anterior, el empleador tiene la obligación de garantizar la seguridad de estas áreas, estableciendo procedimientos destinados a prevenir peligros y garantizando todas las medidas y actividades necesarias para crear condiciones adecuadas para el desempeño de las funciones asignadas.

También, es importante para una empresa u organización realizar un seguimiento de la maquinaria y equipo de trabajo que requiere mantenimiento y/o reparación. Además, se puede mencionar otros aspectos como la manipulación, el almacenamiento y el transporte, lo cual, de acuerdo con Solórzano (2014):

Los medios empleados para la manipulación y transporte de todas las materias primas, materiales en proceso, productos terminados y materiales auxiliares (ya sea manual o mecánica) y las condiciones de su almacenamiento, deben de estar de acuerdo con las características, tamaño, forma y volumen del material y la distancia por recorrer. (p. 14)

Es fundamental conocer a detalle las características individuales de las materias o productos que se manipulan en los lugares de trabajo, para poder dar un tratamiento adecuado y funcional, cuidando no solo el producto, sino la seguridad de los trabajadores. Otro factor es la prevención de incendios, la cual se debe tomar en cuenta en cualquier tipo de actividad laboral.

Por su parte, las instalaciones eléctricas forman parte de las condiciones de seguridad que hay que tener muy presentes en el lugar de trabajo, ya que estas pueden provocar accidentes severos y generar pérdidas materiales y humanas para una empresa. Además, el manejo de los productos químicos debe llevar una rotulación, un adecuado almacenamiento y manipulación con las medidas de seguridad requeridas.

### **2.1.2.3 Contaminantes ambientales**

Los contaminantes ambientales pueden provocar efectos nocivos en el medio ambiente laboral, y se conforman como un elemento, sustancia o energía, o bien, pueden ser físicos, químicos o biológicos. El Instituto Nacional de Seguros (2012) los define como

Aquella presencia en el ambiente de cualquier agente (físico, químico o biológico) o bien de una combinación de varios agentes en lugares, formas y concentraciones tales que sean o puedan ser nocivos para la salud, la seguridad o para el bienestar de la población.

(p. 1)

Los contaminantes físicos puede ser ruidos, iluminación, calor, frío, vibraciones de aparatos, humedad, ventilación, entre otros. Estos aspectos, si no presentan límite, pueden ocasionar un peligro para la salud de las personas que trabajan con estas condiciones mencionadas. El Instituto Nacional de Seguros (2012) describe el riesgo del sonido como “la presencia en el puesto de trabajo de niveles de ruido elevados (contaminación sonora) puede afectar directamente al trabajador es aspectos de tipo físico, psicológico y producir la pérdida auditiva cuando la exposición es mayor” (p. 2).

Con la información referida, se establece la necesidad que tiene la seguridad en los espacios de trabajo, considerándose que no solo el ruido causa complicaciones en la salud, sino

también la ventilación, la iluminación, la humedad, que afectan tanto física como mentalmente a las personas, provocando alteraciones importantes en el comportamiento.

Por su parte, los contaminantes químicos o biológicos, que puede generar contagios o parásitos pueden causar daños a los trabajadores; respecto a los de tipo químicos, según el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la SRT (2016):

Son los constituidos por materia inerte y pueden presentarse en el aire en forma de moléculas individuales (gases, vapores) o de grupos de moléculas (aerosoles). La diferencia entre ambas radica en el tamaño de partículas y en su comportamiento al ser inhalados. (p. 2)

Estos agentes son importantes para la vida, sin embargo, no todos son beneficiosos, algunos son altamente patógenos y pueden causar la muerte. A su vez, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015) considera los contaminantes biológicos como “seres vivos microscópicos (microbios, virus, hongos, etc.) que pueden estar presentes en el ambiente de trabajo y que son capaces de producir una enfermedad característica, como la hepatitis para los trabajadores sanitarios” (p. 2).

#### **2.1.2.4 Organización del trabajo**

La organización en el trabajo influye de manera significativa en la salud del trabajador; el conocimiento que tiene el empleado de su tarea en el proceso productivo, el ritmo de trabajo, la jornada laboral -incluyendo los horarios y tiempo de descanso-, las relaciones jerárquicas, la automatización del trabajo, la comunicación y relaciones en el trabajo son fundamentales para un óptimo funcionamiento laboral.

En relación con lo anterior, tal y como lo expresan Infante y Gonzáles (2012):

La organización del trabajo es el proceso que integra a los recursos humanos (RH) con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales en el proceso de trabajo (productivo, de servicios, formación o conocimientos), mediante la aplicación de métodos y procedimientos que posibiliten trabajar de forma racional, armónica e ininterrumpida, con niveles requeridos de seguridad y salud, exigencias ergonómicas y ambientales, para lograr la máxima productividad, eficiencia, eficacia y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores. (p. 1)

En adición, los factores psicosociales son necesarios para mejorar la calidad del trabajo y la estabilidad del trabajador; en este aspecto, también se puede evaluar la carga laboral, que según señala EUROINNOVA (s.f.): “la carga laboral refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad” (p. 3).

Ahora bien, todos estos factores mencionados anteriormente pueden llevarse a cabo adecuadamente, sin embargo, pueden existir alteraciones en la carga física que imposibilite llevarlo de manera eficiente, dando como resultado la fatiga o enfermedad debido a la presión laboral. Con respecto a la carga mental, desde el punto de vista de Gallardo et al. (2019):

En los últimos años se ha llegado a establecer un cierto consenso sobre el contenido de la carga mental subjetiva, la que se debe a tres grandes dimensiones o factores:

Los aspectos relacionados con la presión temporal de la tarea (tiempo disponible, tiempo necesitado). La cantidad de recursos de procesamiento que demanda la tarea como son: los recursos mentales, sensoriales, tipo de tarea, etc. Los Aspectos de la naturaleza emocional como la fatiga o frustración. (p. 28)

Sumado a lo anterior, Chibás y Bautista (1992) afirman que la carga psíquica refiere a un estado no específico de deficiencia que se evidencia en las personas cuando el rendimiento disminuye y la estimación del esfuerzo que se pretendía poner a una actividad para lograr un objetivo no concuerda o no cumple con tal expectativa, quedando en riesgo de presentar algún tipo de malestar (p. 155).

#### **2.1.2.5 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es considerado fundamental en el desarrollo de una empresa u organización, de ahí que se suele medir, para tener la evaluación y con esas bases poder mejorarlo. Al respecto Pedraza et al. (2010), citando a Robbins (2004), afirma que “vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo” (p. 495).

Por otra parte, Faria (1995), citado por Pedraza et al. (2010), considera el desempeño laboral como

El resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. (p. 495)

Con respecto a lo anterior, es de gran importancia ofrecer a los trabajadores estabilidad en cuanto a los beneficios que se relacionan con su puesto de trabajo, lo cual genera motivación, salud mental y cohesión por parte del empleado, garantizando éxito personal, y un trabajador que se sienta parte de una organización hará lo posible por llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, algo beneficioso para la empresa.

### **2.1.2.6 Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño es un procedimiento que mide la productividad y los alcances del trabajador en sus funciones laborales, así lo especifica Chiavenato (2009) en la siguiente cita:

La evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. La administración es el punto central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado; por el contrario, para desarrollar todo el potencial humano de la organización, se debe orientar hacia el futuro. (p. 245)

Como se puede ver, dicha evaluación debe tener gran énfasis en las proyecciones a futuro, puesto que -al fin y al cabo- si algo no anda bien, la forma de remediarlo no es estancarse en lo que ya pasó, sino en la forma de superarlo y recuperar el enfoque en los objetivos.

### **2.1.2.7 Motivación laboral**

Este tipo de motivación está vinculado al grado de satisfacción que tiene una persona con respecto a las funciones que realiza para una empresa u organización, y se identifica con los objetivos y metas de su trabajo. De acuerdo con De Azkue (2023):

La motivación es un estado interno de la persona, por lo que varía en cada una. Implica un complejo proceso neurológico, cognitivo y emocional que impulsa y mantiene activo a un individuo hacia la concreción de una meta. Sin embargo, puede estar condicionado por

factores externos, como normas éticas, valores, reconocimientos públicos o retribuciones monetarias. (p. 2)

En relación con lo anterior, el crecimiento de una empresa va de la mano del desarrollo de los empleados y la motivación; es por esto por lo que el reclutamiento y selección deben ser adecuados, ya que los intereses y capacidades de los colaboradores deben estar relacionados con los de la empresa. La motivación se considera una energía que emociona a los empleados, dando un resultado de máxima colaboración, desarrolla la creatividad y la innovación, lo que permite que se generen ambientes laborales agradables.

#### **2.1.2.8 Clima laboral**

El clima laboral está relacionado con las características que presenta la empresa y se vincula con las estrategias de recursos humanos. Tal y como expresa Gómez (2023), “el clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y humano en el que se dan las relaciones de trabajo y que crea un ambiente laboral específico que puede motivar a los trabajadores o afectar su desempeño” (p. 4).

A partir de lo anterior, se puede afirmar que el clima laboral depende del espacio de trabajo, considera las características adecuadas de iluminación, ventilación y áreas de esparcimiento, comedor, servicios sanitarios, pero también debe tomar en cuenta las normas y equipos de seguridad, ropa apta, normas de higiene, así como una buena dinámica laboral que incentive empleados satisfechos y colaboradores.

#### **2.1.2.9 Comunicación**

La comunicación es una de las habilidades más valoradas en el ámbito del trabajo, ya que logra construir relaciones asertivas, interacciones positivas, facilita la coordinación de las

funciones, ayuda en el manejo de conflictos y esto genera un buen entendimiento entre los colaboradores de una empresa. Desde el punto de vista de Vargas (2021):

La comunicación organizacional es el conjunto de canales y tipos de comunicación, tanto interna como externa, que se dan en las empresas. Esta pone el foco en las relaciones de los compañeros y miembros de las organizaciones y, a su vez, en los clientes y resto de público externo. (p. 3)

A su vez, en este proceso sobresalen las construcciones y significados de palabras, negociaciones de reglas, la transmisión de normas, donde no solamente es comunicar un mensaje, sino que se trata de consolidar habilidades comunicativas eficientes para así aumentar la productividad y calidad en las funciones de la organización.

#### **2.1.2.10 Capacitación**

La capacitación laboral es la formación que recibe un trabajador; es una constante preparación y actualización de sus conocimientos, con la finalidad de que se desarrollen nuevas habilidades para lograr un desempeño eficiente, mejorando la calidad del trabajo, así como el área profesional del empleado y de la empresa, esto lo evidencia Cortés (2023) en la siguiente cita:

Se entiende como los métodos que se utilizan para que los trabajadores aprendan las habilidades y conocimientos necesarios. Ello, con el fin de perfeccionar su desempeño en el trabajo actual. Además, una capacitación puede dotar a los colaboradores con las herramientas y técnicas que se van a utilizar en el trabajo. (p. 2)

#### **2.1.2.11 Desarrollo profesional**

El desarrollo profesional es el crecimiento que un empleado puede alcanzar en una empresa, lo que puede beneficiar a ambas partes. De acuerdo con Stetter (s.f.), el desarrollo

profesional es “El desarrollo profesional es el crecimiento a nivel laboral que un empleado puede tener dentro de la empresa” (p. 12). Al crecer en este sentido, se propicia un mejor desempeño laboral, lo que conlleva la obtención de beneficios (ascensos, mayor productividad, retención de empleados) y más estabilidad, tanto para el colaborador como para la compañía. A esto se refiere Stetter (s.f.) en la siguiente cita:

El desarrollo profesional del empleado tiene un impacto directo en la evolución de la empresa. Cuando los empleados tienen un adecuado desarrollo profesional, mejoran la calidad del trabajo, y esto repercute directamente en los resultados de los proyectos en los que participan. (p. 1)

#### **2.1.2.12 Desarrollo de habilidades**

En una empresa, el desarrollo de habilidades por parte de los empleados es vital, ya que hay afirmaciones que indican que el éxito organizacional depende del éxito de las personas. Al respecto, Cortés (2023) afirma que el desarrollo de habilidades se define como “la continua práctica de habilidades esenciales para la vida personal y laboral. También pueden ser habilidades físicas o mentales” (p. 6).

Como se menciona en la información anterior, las habilidades se pueden aprender a través de experiencias de vida, pero también a través de la capacitación. Además, según Cortés (2023), se clasifican de acuerdo con su naturaleza:

Cognitivas: Abarcan la capacidad de comprender ideas complejas, adaptarse eficazmente al entorno, aprender de la experiencia y razonar. Socioemocionales: Aquellas habilidades desarrolladas para administrar situaciones interpersonales y sociales. Este tipo de habilidades se clasifican así para desarrollar el liderazgo, trabajo en equipo, autocontrol y determinación. Técnicas: Se refieren al conocimiento y experiencia que se aprende y

adquiere para completar una tarea. En este tipo de habilidades se incluye el dominio de herramientas o tecnologías. Digitales: “Describen la capacidad de acceder, administrar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear información de manera segura y adecuada”.

Como bien se explica en el texto anterior, las habilidades abarcan capacidades muy personales del individuo, como la adaptación al entorno inmediato, la comunicación social, el desarrollo de conocimientos y la integración de todas las destrezas para realizar un buen trabajo. En complemento, las habilidades pueden ser duras o blandas, a esto se refiere Tecno-Soluciones (s.f.):

Las habilidades blandas son las habilidades no relacionadas directamente con el conocimiento técnico que son necesarias para el éxito en el trabajo. Las habilidades blandas incluyen habilidades de comunicación, habilidades interpersonales, habilidades de liderazgo y habilidades de trabajo en equipo.

Las habilidades duras se refieren a las competencias y conocimientos específicos necesarios para realizar un trabajo particular. Pueden ser medidos y evaluados objetivamente, y se adquieren a través de la educación y la formación. Algunos ejemplos de habilidades duras incluyen la capacidad de usar un software específico, hablar un idioma extranjero, o la capacidad de llevar a cabo un cálculo matemático. (párrs. 2-3)

Además, se considera que las habilidades duras son enseñables, en cambio las blandas son más difíciles de cuantificar, aunque son indispensables para el éxito de una organización. Se considera que algunas habilidades importantes de potencializar son el liderazgo, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

### **2.1.2.13 Liderazgo**

En el lugar de trabajo, el liderazgo mejora el rendimiento financiero, logra mayor atracción a los accionistas, además de generar mayor compromiso de parte de los empleados. El liderazgo en los grupos de trabajo ha sido determinante para el éxito, generando el sentido de pertenencia de los colaboradores, la inspiración y el reconocimiento de sus esfuerzos.

En relación con lo anterior, la Escuela Europea de Excelencia (2015) afirma que “es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores” (p. 3), de manera que es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier compañía.

### **2.1.2.14 Toma de decisiones**

De acuerdo con Laoyan (2022): “el proceso de toma de decisiones es un método que consiste en reunir la información, evaluar alternativas y, luego, tomar la mejor decisión final posible” (p. 1). En el trabajo, las decisiones requieren de un razonamiento cauteloso y detenido, enfocándose hacia la objetividad, para así procurar que el bienestar generado sea en pro de la mayoría o todos a quienes afecta.

Por lo anterior, la toma de decisiones se considera uno de los procesos que requiere mayor atención y responsabilidad, ya que puede traer consecuencias positivas o negativas. Parte de este proceso consiste en la identificación de la situación a resolver, el análisis de las alternativas y la aplicación de la más convenientes, de manera que se debe procurar decidir de la mejor manera, porque si no las consecuencias pueden tornarse graves e irremediables.

### **2.1.2.15 Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es una habilidad que ayuda en la eficiencia y a la resolución de problemas, creando mayor compromiso, productividad y aceptación por las decisiones tomadas;

además, crea sinergias, fortalece a la organización en tiempos de cambio, desarrolla la responsabilidad y las habilidades sociales.

De acuerdo con Valverde et al. (s.f.):

El equipo de trabajo es una entidad organizada y orientada hacia el logro de una tarea común, constituida por un número reducido de personas que adoptan papeles y funciones, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y habilidades para conducir el proceso psico-social del grupo dentro de un ambiente de respeto y confianza. (p. 1)

Como se puede ver, el trabajo en equipo es muy importante para alcanzar metas, fortalecer la tarea final, consolidar conocimientos, resolver conflictos, mejorar la productividad laboral, superar el estrés y circunstancias personales que impiden lograr buenos resultados, etc.

## **2.2 Empresa involucrada en la investigación**

Nombre de la empresa: Cooperativa Coopelibélulas R.L.

### ***2.2.1 Reseña histórica***

La cooperativa dio inicio en el Programa de Avanzamos Mujeres del INAMU en el 2011, a partir de un análisis del entorno del cantón de Buenos Aires, de manera que comenzaron a hacer ventas de comidas, para recaudar un fondo inicial. El INAMU les brindó tutorías sobre cooperativismo, hasta que decidieron constituir la cooperativa con doce proyectos de recolección y separación de residuos, turismo gastronómico, banca comunal, turismo rural, turismo agro, turismo científico y red de cuidado, para así ofrecer servicios múltiples, pasando por todo el proceso necesario hasta obtener la aprobación del Ministerio de Trabajo y del sistema cooperativo.

Primeramente, se trabajó en la separación y recolección de los residuos, siendo el mayor impacto de la zona. El proyecto comenzó en un rancho ubicado en la propiedad de una asociada

con programas del IMAS, trabajando diferentes rutas en territorios con 32 asociadas. En principio, tuvieron dificultades para conseguir un comprador potencial y cinco meses después de haber iniciado sus labores, ocurrió un incendio accidental que destruyó todo el material recolectado, quedando completamente devastado el sitio y 15 colaboradores sin empleo.

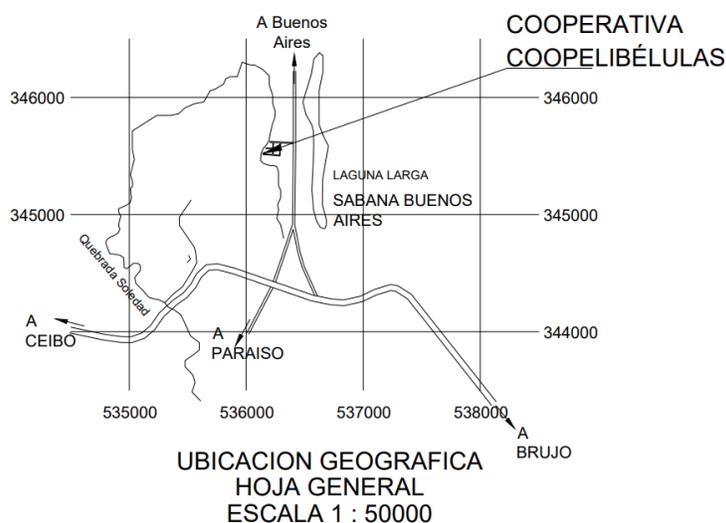
Posteriormente, al mes del incidente, se reinició el proyecto con los propios medios de los asociados. Actualmente, la cooperativa cuenta con compradores potenciales de la zona de Pérez Zeledón y genera cinco empleos permanentes, además de que se logró un convenio con la Municipalidad de Buenos Aires, la cual le aporta cuatro toneladas semanales.

### 2.2.2 Localización geográfica

En la Figura 1, se muestra la ubicación exacta de la cooperativa, la cual tiene su sede en el cantón de Buenos Aires de Puntarenas.

#### Figura 1

*Ubicación geográfica Coopelibélulas R.L.*



### ***2.2.3 Objetivos institucionales***

#### **2.2.3.1 Objetivo general**

Construir una empresa como cooperativa para generar empleo y estabilidad social, económica a las asociadas y sus familiares.

#### **2.2.3.2 Objetivos específicos**

- Fortalecer a las asociadas en el área personal, laboral, capacitación y productividad.
- Fortalecer los valores como mujeres empresarias en nuestro entorno.
- Desarrollar una empresa estable y eficaz dentro del marco del desarrollo sostenible del cantón.

### ***2.2.4 Misión***

Aportar a nuestra comunidad soluciones y herramientas que permitan acometer sus compromisos ambientales de forma sostenible, eficaz, segura y responsable.

### ***2.2.5 Visión***

Trabajar para que la actividad de recolección de residuos sea reconocida en nuestro cantón con el fin de ofrecer soluciones ambientales de alto impacto en el manejo y disposición final de residuos sólidos.

### ***2.2.6 Infraestructura***

El centro de acopio Coopelibélulas R.L. cuenta con una estructura rudimentaria que no tiene bases sólidas que den un sostén sólido a la edificación: cuenta con columnas de madera, la parte superior se conforma de láminas de zinc (sostenidas con cuerdas tipo nylon), en algunos lados de la infraestructura tiene sarán que funciona como cubierta o techo para resguardar el material almacenado, para protegerlo del sol y la lluvia. Cabe agregar que el lugar no cuenta con una losa de concreto, lo que ocasiona irregularidades en el terreno.

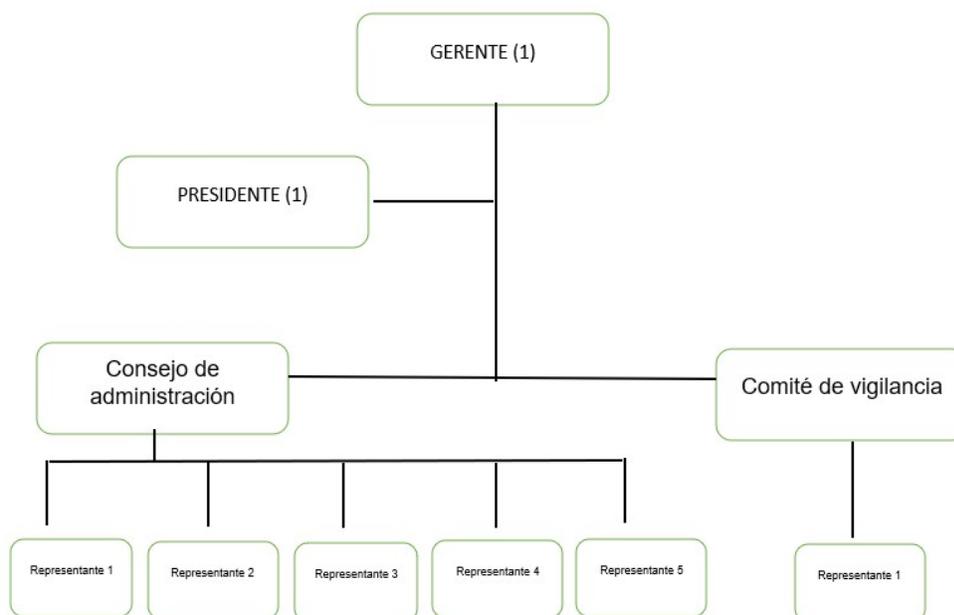
Por su parte, en algunas áreas donde mantienen el papel y cartón cuentan con *pallets* de madera, para evitar daños producto de factores climáticos; además, la edificación carece de servicio de electricidad y suministro de agua potable, ni cuenta con sala de reuniones, comedor, ni servicio sanitario, esta se ubica en la propiedad de una de las representantes de la cooperativa.

### 2.2.7 Personal administrativo y colaborador

En la Figura 2, se presenta el organigrama de la cooperativa.

#### Figura 2

##### Organigrama de la cooperativa



Consejo de administración: consejo encargado de asistir a las reuniones dictadas por el municipio local o instituciones fuera de la zona, busca la representación de dos o tres miembros que lo conforman para la asistencia. En este consejo forman parte el presidente, el gerente y otros representantes de la cooperativa.

Comité de vigilancia: formado por un representante con preparación académica en desarrollo empresarial, el cual se encarga de vigilar y dirigir el desarrollo y gestión de proyectos.

### 2.2.8 Análisis FODA

El análisis FODA se considera una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios para ejecutar los procesos de planeación; brinda la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas para poder generar proyectos de mejora en la empresa.

En el proceso del análisis FODA, se toman a consideración los factores económicos, políticos, sociales y culturales que pueden estar relacionados con factores externos, a partir de lo cual se definen objetivos:

- Conocer la realidad de la situación actual.
- Tiene la facilidad de visualizar los diferentes escenarios de la organización
- Visualizar la determinación de políticas para atacar las debilidades y transformarlas en oportunidades

Para efectos del análisis FODA, se procesó los datos obtenidos de la entrevista aplicada a la persona a cargo del centro de acopio, de manera que, en la Tabla 1, se aportan los datos obtenidos:

**Tabla 1.**

*Matriz FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contrataciones locales.</li> <li>❖ Cantidad de residuos sólidos reciclables generados en la localidad por el consumismo de la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No se cuenta con una política de reclutamiento.</li> <li>❖ No cuentan con un instructivo de labores.</li> <li>❖ Alta rotación de personal.</li> <li>❖ Requisitos mínimos de contratación.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contar con un terreno disponible que pueda operar como centro de acopio.</li> <li>❖ Es el único centro de acopio en la zona.</li> <li>❖ Eliminará la cantidad de desechos en las calles.</li> <li>❖ Ser la única cooperativa instalada en la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pago de planilla por horas.</li> <li>❖ Falta de capacitación para el manejo de un centro de acopio de residuos sólidos.</li> <li>❖ Falta de una unidad de transporte.</li> <li>❖ No contar con un local apropiado o con la infraestructura suficiente.</li> <li>❖ No cuenta con herramientas y equipo de trabajo necesario para satisfacer las necesidades.</li> </ul>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mercado creciente.</li> <li>❖ Conocimiento del mercado.</li> <li>❖ Constituye una fuente de trabajo para las mujeres jefas de familia.</li> <li>❖ Fomentar hábitos de separación de residuos en la población de la localidad.</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ No contar con adecuadas medidas higiénicas.</li> <li>❖ No recolectar la cantidad suficiente de residuos sólidos, ya que el pago de estos es bajo y, si no se recolecta la cantidad suficiente, no resulta redituable.</li> <li>❖ No contar con apoyo económico para la formación de la cooperativa.</li> <li>❖ Presencia de posible contaminación en el producto que se recicla.</li> </ul>

### **2.2.8.1 Estrategias**

#### *2.2.8.1.1 Estrategia FO*

- Desarrollar acciones para aumentar la recolección de productos reciclables.

#### *2.2.8.1.2 Estrategia DO*

- Mejoramiento en los procesos de reclutamiento.
- Desarrollar planes de capacitación para mejorar la condición de los empleados.
- Desarrollar planes de mejora para la infraestructura.

#### *2.2.8.1.3 Estrategia FA*

- Crear planes de manejo de reciclaje para evitar o mitigar los riesgos de contaminación en los productos.
- Lograr mayor reconocimiento en la zona sobre la cooperativa.
- Realizar refuerzos en los planes higiénicos y seguridad de la cooperativa.

#### *2.2.8.1.4 Estrategia FA*

- Capacitación.
- Motivar al personal para disminuir la rotación de este.
- Desarrollar manuales de labores para lograr mejoras en el desempeño.

### **2.2.9 Servicios de COOPELIBÉLULAS R.L.**

La cooperativa -actualmente- ofrece los servicios de recolección y separación de residuos aprovechables inorgánicos, los cuales son vendidos al Centro de Acopio El General y a la empresa Florida bebidas.

### **2.2.10 Logros de COOPELIBÉLULAS R.L.**

- Convenios con la empresa privada Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte.

- Convenios con el comercio general, municipalidad, capacitaciones con el INA, IMAS, INAMU, CENECOP, ONCOSUR, Banco Popular y Banco Nacional.
- Lograron pertenecer a puntos verdes y convenio con el Parque La Amistad hace 6 años.
- Asistencia a exposición en Red Conserva sobre el manejo del recurso, hace aproximadamente tres años.
- Participación en semana ambiental del BN Pérez Zeledón y Buenos Aires, aproximadamente hace 4 años.
- En marzo del 2023, logra participar en la celebración del Parque la Amistad con entes internacionales.

### ***2.2.11 Fuentes filosóficas***

- Integridad: cumplir las normas en vigencia y realizar negocios fundados en normas de ética empresarial.
- Compromiso socioambiental: brindar respaldo a la comunidad y generar valor en la calidad de vida de la sociedad.
- Respeto a la legalidad: cumplimiento con los requisitos y normativas de ley.
- Compromiso con la sostenibilidad: manejo correcto de los residuos aprovechables inorgánicos.
- Trabajo en equipo: mostramos empatía con los colaboradores que conforman la cooperativa, así también apoyo en las labores.
- Respeto: manejo de vocabulario apropiado y comunicación afectiva dentro y fuera de la cooperativa.
- Disciplina: somos puntuales, ordenas y cumplimos con perseverancia y autoexigencia nuestras responsabilidades en función de las normas y funciones de nuestra cooperativa.

## **2.2.12 Recursos**

### **2.2.12.1 Recurso financiero**

Para el caso de la cooperativa Coopelibélulas R.L., inicialmente, su recurso económico fue producto de actividades recreativas realizadas en la comunidad, así como también aportes de socios existentes anteriormente; de esta manera, brindaban servicios de ventas de comidas, con el fin de recolectar recursos para satisfacer las necesidades de construcción del centro de acopio.

Seguidamente, cuando lograron establecerse con un comprador potencial, procedieron a la organización de la cooperativa, logrando esta proveer toneladas de productos a dichos compradores (con esto logran cancelar los costos administrativos, como los son los servicios contables). Con el pasar del tiempo, la cooperativa logra establecerse con un ahorro monetario en banco estatal, lo cual posee plan de emergencia ante futuros riesgos, teniendo la capacidad de cancelar la planilla de los colaboradores en algún caso imprevisto de cierre.

Por otro lado, se toma a consideración que el margen de ganancia de la cooperativa es variable y depende de la cantidad de recolección y venta que puedan lograr al mes, tomándose como referencia este dato para manejar la rentabilidad mensual. Existen factores externos e internos que se encuentran presentes en la cooperativa, los cuales pueden afectarla y, por ende, reducir su ingreso mensual.

### **2.2.12.2 Recurso humano**

Para lograr un adecuado funcionamiento de la cooperativa Coopelibélulas R.L., es necesario contar con un equipo humano capaz de realizar los procesos requeridos en la recolección y separación de los residuos. Actualmente, hay 3 colaboradoras que forman parte del equipo de trabajo de la cooperativa, más la gerente.

Por otro lado, la empresa cuenta con un contador que no forma parte de la planilla, es contratado por servicios profesionales mensualmente; además, hay una persona representante del comité de vigilancia, la cual brinda sus servicios cuando la cooperativa requiere de asistencia de apoyo o revisión ante un proyecto y/o resguardar el cumplimiento de este. Por último, las labores administrativas de la cooperativa son realizadas por el gerente y presidente, quienes las exponen ante el comité de vigilancia para la respectiva revisión.

### **2.2.12.3 Recurso tangible**

Contemplan todos los medios o materiales físicos que son propiedad de la cooperativa, los cuales permiten a los trabajadores llevar a cabo las operaciones. La cooperativa tiene como recurso principal la infraestructura en la cual se llevan a cabo las funciones operativas por parte de los colaboradores, herramientas para poder realizar las labores, carretillas, palas, cortadoras, tijeras, sillas, sacos de tela y mecate, los cuales funcionan para el almacenamiento de los productos recolectados, banners y letreros informativos que demuestran información importante para el público, la cual funciona de apoyo en las reuniones dentro y fuera del cantón.

### **2.2.12.4 Recurso intangible**

En este caso, entran en juego las patentes de permisos de funcionamiento del Ministerio de Salud, patentes municipales, ideas y conocimiento sobre actividades de recolección de residuos, relaciones de negociación con entidades externas al cantón, imagen y logo representativo de la cooperativa, prestigio de la cooperativa a nivel cantonal y empresarial, la ‘llave de negocio’ y el valor agregado, el cual ha adquirido la cooperativa por estar funcionando.

### **Capítulo III. Marco metodológico**

Este apartado permite exponer la manera en cómo se llevó a cabo el estudio y los factores que se analizaron, para abordar cada una de las técnicas y procedimientos, y así obtener información relevante ante el problema planteado. Se tratarán aspectos importantes como definir el tipo de enfoque de la investigación, así como el diseño correspondiente. Esto es importante para dar forma al tipo de instrumentos de recolección de datos, según los sujetos que colaboraron en el presente trabajo.

#### **3.1 Tipo y enfoque del estudio**

Este trabajo se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, en el cual se toman en cuenta aspectos y variables que permitirán profundizar más sobre el entorno laboral en el que se interactúa. La investigación desarrollada debe de brindar confiabilidad en los resultados obtenidos, además de ser empírica, porque se basa en fenómenos observables en la realidad de ahí que todo resultado obtenido es producto del comportamiento e información brindada por los entrevistados y encuestados.

Por lo anterior, a partir del objetivo de investigación se determina el tipo y enfoque de esta. En este punto, cabe agregar que la investigación cualitativa, según Vera (s.f.), se refiere a lo siguiente:

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. (p. 1)

En complemento a la información anterior, por la naturaleza de la presente investigación, resulta necesario recurrir al enfoque cualitativo, dado que se desea conocer la perspectiva de las

colaboradoras con relación al desempeño laboral en la cooperativa Coopelibélulas R.L., de manera que esto fue fundamental para así responder atinadamente a la pregunta de investigación planteada y cumplir con los objetivos propuestos, brindando así las conclusiones y recomendaciones necesarias.

### ***3.1.1 Tipo de investigación***

La presente investigación se considera exploratoria y, al respecto, el sitio web Survey Monkey (s.f.) manifiesta lo siguiente:

La herramienta que los investigadores utilizan para comprender un problema más a fondo, antes de intentar ponderar las respuestas masivas y transformarlas en datos con los que se puedan sacar conclusiones desde una perspectiva estadística.

Este tipo de investigación se lleva a cabo para estudiar un problema que no está definido claramente, que no se ha investigado lo suficiente o que, de otro modo, no se comprende bien. (párrs. 3-4)

A partir de lo anterior, ante la inexistencia de un estudio que aborde los aspectos definidos en esta investigación con la cooperativa Coopelibélulas, es necesario adentrarse casi desde cero en el asunto, para así hacer los aportes necesarios a la entidad y sentar un precedente para futuras investigaciones.

### ***3.1.2 Alcance de la investigación***

La presente investigación tuvo como objetivo recopilar la información necesaria para determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de la Cooperativa Coopelibélulas R.L., así que, una vez detectados dichos factores, se analizaron los resultados obtenidos, para así conocer la situación actual que enfrenta la cooperativa en estudio y, con esto, poder sugerir

recomendaciones que aporten al mejoramiento de la situación de las colaboradoras respecto a su desempeño laboral y desenvolvimiento en general.

### **3.2 Fuentes de información**

En todo proceso de investigación es necesario recurrir a diversas fuentes que faciliten obtener los datos e información veraz, para poder concluir si las hipótesis o teorías originales se apegan a la realidad actual en la que, en este caso, se encuentra la cooperativa Coopelibélulas. Cabe destacar que las fuentes de información se pueden clasificar de dos maneras, según el origen de los datos.

#### ***3.2.1 Fuentes primarias***

De acuerdo con Quiñones (2012):

Las Fuentes de Información Primarias, son aquellas que se buscan en forma particular y directa en el campo de trabajo encaminadas a resolver aspectos específicos no resueltos por otras fuentes. Esta recopilación se puede hacer generalmente de cuatro formas; a través de la observación, de grupos de enfoques, de encuestas o estudios y experimentos. (p. 54)

Dentro de las fuentes primarias, se encuentra toda aquella información obtenida durante el desarrollo de la investigación con la ayuda de los sujetos en estudio. Para determinar información influyente, se aplicó un cuestionario dirigido a las colaboradoras del Departamento de Selección y separación de residuos, además de una entrevista dirigida a la gerente de la cooperativa, con el fin de obtener una mejor perspectiva de la situación actual de la cooperativa.

#### ***3.2.2 Fuentes secundarias***

Al respecto, Quiñones (2012) aporta lo siguiente:

Las fuentes de información secundarias son todas aquellas bases de datos pre elaboradas por organismos públicos o privados dedicados a proporcionar este tipo de información en servicio de los exportadores en forma global y que en ocasiones es recabada con fines distintos al de una investigación de mercados determinada. (p. 54)

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaron -como fuentes secundarias- sitios en Internet que complementan la información de varios conceptos de gestión del conocimiento y factores, algunos libros y artículos, entre otras.

### **3.3 Sujetos de información**

Según Barrantes (2002), los sujetos de información “son las personas objeto de estudio. Su escogimiento depende del problema por resolver, los objetivos o hipótesis planteadas y las variables por estudiar” (p. 135). Para la presente investigación, los sujetos seleccionados son colaboradoras de la cooperativa Coopelibélulas R.L. que se encargan de la recolección y separación de residuos, las cuales son un equipo conformado por 3 mujeres, más la gerente, con un rango de edad entre 18 a 65 años, las cuatro con escolaridad primaria completa.

Aunado a lo anterior, se incluye también a la presidenta y gerente, quien cumple las labores administrativas, el cual cuenta con estudios cursados en instituciones del Estado, los cuales tienen que ver con capacitaciones de formación de cooperativas y estudios de manejo ambiental y tratamiento de residuos inorgánicos.

#### ***3.3.1 Población objetivo***

De acuerdo con Arias (2012), la población objetivo “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81), de

manera que, para el presente estudio, se refiere a las colaboradoras de la cooperativa Coopelibélulas R.L. (compuesta por un total de 4 personas, las cuales son mujeres).

Cabe mencionar que las personas que laboran en dicha organización son habitantes de la zona de Buenos Aires de Puntarenas, con baja escolaridad, principalmente aquellas que laboran en el área de procesos.

### ***3.3.2 Determinación de la muestra***

Al respecto, Arias (2012) afirma que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), por lo que se les aplicaron los instrumentos a las 3 colaboradoras y a la gerente de la cooperativa, por lo que se trabajó con el total de la población y no con una muestra, por la cantidad pequeña del personal y dado que cada colaboradora realiza una función distinta y debe de ser analizada e investigada.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### ***3.4.1 Técnicas de recolección***

Por la naturaleza de la investigación, se aplicarán técnicas cualitativas, las cuales, según Barrantes (2002), funcionan para recopilar datos sobre las variables definidas y pueden variar tanto por su construcción como por su aplicación (p. 177); de esta manera, a continuación, se abordarán las técnicas seleccionadas, las cuales son entrevista semiestructurada y cuestionario.

#### ***3.4.1.1 Entrevista semiestructurada***

De acuerdo con Hernández et al. (2014): “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403). Como bien se especifica, en la presente investigación se recurrió a este tipo de entrevista para coincidir con el enfoque cualitativo, a partir del cual se puede manejar cierta flexibilidad al implementar la

técnica, para ajustarse al contexto, pero también manteniendo una guía de preguntas que permita mantener el rumbo y perder el enfoque. Dicha entrevista se le aplicó a la gerente de la cooperativa, para obtener la información necesaria sobre las categorías de análisis de factores de riesgo y capacitación.

#### **3.4.1.2 Cuestionario**

De acuerdo Barrantes (2002), el cuestionario “es parte de un esquema de referencia teórico y de experiencias que se originan en un colectivo determinado y en relación con el contexto al que pretende investigar” (p. 215), de modo que se aplicará esta técnica a partir de un instrumento compuesto por una serie de preguntas en las cuales las 3 colaboradoras participantes tuvieron que completar marcando con una equis (X), a fin de brindar información importante sobre las categorías de análisis.

#### **3.4.2 Instrumentos de recolección**

De acuerdo con Arias (2012), “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 62); de esta forma, a continuación, se detallan los instrumentos diseñados para la presente investigación, los cuales surgen a partir de las técnicas ya especificadas.

##### **3.4.2.1 Guía de entrevista**

Como se señaló anteriormente, se aplicó una entrevista semiestructurada, para lo cual se diseñó un instrumento que funciona como guía para llevarla a cabo. Dicha guía consta de una parte introductoria donde se indica a quién va dirigida, así como del objetivo planteado, que es analizar factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos, pero

también aclara que los datos suministrados son confidenciales; posteriormente, se enlista una serie de preguntas que se le hicieron a la entrevistada (gerente de la cooperativa).

Cabe agregar que dicho instrumento se confecciona a partir de la categoría de análisis factores de riesgo, se desarrolla con 10 preguntas abiertas, con la finalidad de conocer temas relacionados con la infraestructura, instructivos de labores, equipos de seguridad y herramientas de trabajo.

### **3.4.2.2 Cuestionario**

En lo que respecta al cuestionario, el cual fue aplicado a 3 colaboradoras de la cooperativa, consta de una parte introductoria donde indica a quién está orientado, así como el objetivo de su aplicación, que concuerda con el objetivo general de la investigación. En este espacio, se indica que los datos suministrados son confidenciales y, seguidamente, se presentan las instrucciones a seguir.

Cabe destacar que el instrumento se confecciona a partir de dos categorías de análisis: desempeño laboral y capacitación, con la finalidad de conocer temas como motivación, comunicación, evaluación clima laboral y procesos de capacitación de las colaboradoras, para lo cual se plantean 2 preguntas cerradas relacionadas con la edad y tiempo de laborar en la cooperativa, 2 preguntas cerradas sobre el tipo de contrato y 5 preguntas con la escala Likert relacionadas al clima laboral y comunicación. Además, en relación con la segunda categoría de análisis se desarrolla con 3 preguntas cerradas y 3 preguntas de la escala Likert.

Posterior a eso, se finaliza con un agradecimiento y el nombre de la investigadora.

### **3.5 Validación de instrumentos**

En este apartado, se indica la validación utilizada para los instrumentos empleados en la investigación, así como también los conceptos de cada uno de ellos y un breve resumen de la aplicación.

#### **3.5.1 Criterio de jueces**

De acuerdo con Cabero & Llorente (2013), el criterio de expertos consiste “básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto” (p. 14); para la entrevista, la validación del instrumento se realizó a través de dos criterios: criterio de jueces y plan piloto.

En el primer caso, se contó con la profesora Dalia Corrales Mora (con un doctorado en Administración), quien realizó una revisión general del instrumento. A partir de esto, la docente explicó cómo crear una entrevista de forma digital, indicando los subapartados que debe de contener, para luego proceder con la respectiva validación, la cual se basa en el criterio profesional de la docente.

#### **3.5.2 Plan piloto**

De acuerdo con Mayorga et al. (2020), la prueba piloto “es parte del marco metodológico de los proyectos, esta sirve para realizar aproximaciones reales de los proyectos de investigación antes de establecer la prueba final” (p. 1). Sobre esto, se llevó a cabo a través de un foro digital donde cada investigador propuso su instrumento, a fin de que los demás colegas -mediante comentarios- brindaran retroalimentación sobre aspectos como estructura, temática y formato, aportando así a la confiabilidad y validez al instrumento.

### **3.6 Modelo de análisis**

Este apartado consiste en emplear técnicas gráficas para marcar la ruta de la presente investigación, donde el lector obtenga un resumen del escrito mediante un mapa conceptual y logre entender el tema más fácilmente; de esta manera, se diseñó un diagrama donde se incluyen los conceptos derivados del tema central del estudio, organizados según cada subapartado al que pertenecen.

Figura 3

Resumen conceptual



### **3.6.1 Tratamiento de la información**

Este apartado evidencia la forma en la que se realiza la recolección de dato y el método para ser procesados posteriormente. En principio, se redacta una carta dirigida a la gerente de la cooperativa, donde se hace una solicitud de aprobación para la visita al centro de acopio, con la finalidad de poder aplicar el cuestionario y la entrevista el día 21 de febrero 2024.

Por su parte, la tabulación y gráficos serán elaborados posteriormente en la plataforma de Excel, para así mostrar la información recolectada de una manera más práctica para su interpretación.

#### **Cronograma de actividades**

Fecha	Actividad
15/01/2024	Entrega de la carta de solicitud de aprobación de visita al gerente de la cooperativa.
21/01/2024	Se realiza la entrevista al gerente.
21/01/2024	Se realiza el cuestionario a las colaboradoras de la cooperativa.
22/02/2024	Se realiza la interpretación y el análisis de la información de la entrevista.
23/02/2024	Se realiza la interpretación y el análisis de la información del cuestionario.
24/02/2024	Se realiza la tabulación de la información recolectada con los instrumentos aplicados.
25/02/2024	Se realiza la creación de los gráficos con la información recolectada.

## **Capítulo IV. Análisis de los resultados**

En este capítulo, se encontrará información de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos que se aplicaron a las colaboradoras y a la gerente participantes en la investigación, por medio de la entrevista y el cuestionario, además de las observaciones que se realizaron a la gerente.

Con el propósito de analizar la información obtenida, se presenta una serie de tablas y gráficos, donde los ítems han sido agrupado de acuerdo con cada variable, al tiempo que se aporta la respetiva interpretación.

### **4.1 Análisis de resultados**

En el análisis, se aplicó una triangulación de datos donde se recopila información de datos importantes para la investigación, por medio de las fuentes primarias, para conocer acerca de la pertinencia de los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024.

#### **4.1.2 Avances**

En relación con el nivel de análisis de los resultados obtenidos, se identifica como una investigación exploratoria, a pesar de que existen algunas investigaciones sobre la temática factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos. A su vez, se realizó un análisis descriptivo de la información recabada durante el estudio realizado en el primer semestre del 2024.

En el caso de la aplicación del cuestionario 1, correspondiente al estudio de la categoría de análisis “desempeño laboral” y “capacitación”, el cual se le aplicó a una población total de 3

personas, con una muestra válida de 3 personas, representa gran interés para el estudio. En el caso de la entrevista semiestructurada, se le aplicó a la persona que ostenta el cargo de gerente, que cumplía los criterios establecidos para el estudio de las categorías de análisis en relación con factores de riesgo y capacitación de las colaboradoras.

Para la elección de instrumentos, de acuerdo con el enfoque cualitativo, se analizaron previamente factores externos e internos, a partir de las limitaciones y delimitaciones. En relación con la entrevista semiestructurada, Hernández et al. (2014) afirman que “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403). En cuanto al cuestionario, Barrantes (2002) menciona que “se le considera una técnica útil en el proceso de acercamiento a la realidad por estudiar” (p. 215).

Por su parte, el cuestionario se compone de un conjunto de preguntas que responden a categoría de análisis e indicadores, ordenados por categorías de interés a la investigación. Se le aplicó a las colaboradoras, con el fin de obtener datos que se puedan triangular, para poder determinar la influencia o repercusión en el desempeño laboral.

Cabe destacar que los criterios de valoración o reactivos se basan en la escala de Likert, que, de acuerdo con Muguirra (s.f.): “se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración” (párr. 3).

#### ***4.1.3 Variable n.º 1: factores de riesgo***

La entrevista 1 fue dirigida a la gerente de la cooperativa, a fin de conocer sobre algunos aspectos relevantes acerca de factores de riesgos, además de aspectos a estudiar, como infraestructura, equipo de trabajo y organización de tareas. Los datos recolectados se observan en la Tabla 2.

**Tabla 2***Entrevista aplicada a la gerente*

<p>1. Según su criterio, ¿cuáles son los factores más importantes que influyen tanto positivamente como negativamente en el rendimiento de los colaboradores?</p>	<p>Algunos factores positivos son el trabajo en equipo, la estabilidad laboral que se le ofrece a los colaboradores, pero - en los influyentes negativos- tenemos que indicar que sufrimos de una gran afectación al no poder contar con las herramientas adecuadas, eso nos ha provocado atrasos, además de nuestra infraestructura, al ser un galerón, no contamos con electricidad en las instalaciones, lo que provoca poca visibilidad, lo que también produce complicaciones en sus tareas, esto ha provocado en ocasiones desmotivación.</p>
<p>2. ¿La empresa cuenta con instructivos de labores?</p>	<p>Al inicio de la jornada laboral, se dan las indicaciones de las tareas del día, así también se programa la recepción del camión de la municipalidad de Buenos Aires, el cual trae el material recolectado en el casco central del cantón. Se puede indicar que si contamos con instructivos de labores.</p>
<p>3. ¿Cree que las instalaciones son óptimas para la ejecución de las labores?</p>	<p>Definitivamente, no es el óptimo: no contamos con paredes, electricidad, el piso es de tierra y en época lluviosa nos vemos muy afectados y debemos de suspender el trabajo.</p>
<p>4. Doña Ana, ¿cuentan los colaboradores con el equipo de</p>	<p>No, nuestro equipo de seguridad no está completo, nos hace falta algunas herramientas para poder realizar las funciones</p>

<p>seguridad necesario para realizar las funciones y evitar accidentes?</p>	<p>con más seguridad, pero también tenemos problemas, ya que -en ocasiones- no utilizan los zapatos de seguridad: indican que son muy pesados y molestos, trabajando -en ocasiones- en tenis, siendo un peligro.</p>
<p>5. ¿Qué tan importante es que los colaboradores cuenten con herramientas para realizar sus tareas?</p>	<p>Es muy importante, agilizaría mejor nuestros procesos, sin embargo, hemos tenido que trabajar con lo que tenemos disponible.</p>
<p>6. ¿Cuentan los colaboradores con las herramientas necesarias para realizar las funciones?</p>	<p>Después de tantos años de tener apertura, la cooperativa todavía no cuenta con algunas herramientas, como la perra, para levantar el peso de los sacos cargados, ganchos en el techo, para colgar el material, y guillotina grande, para cortar cartón</p>
<p>7. ¿Cómo se realiza la distribución de labores entre los colaboradores al inicio de la jornada, para cumplir con las tareas diarias?</p>	<p>Se realiza la distribución antes de iniciar funciones, indicando de forma verbal que un colaborador trabajará en su jornada en la recepción y selección de los materiales ordenando los productos en los aposentos; el segundo trabajador se encargará del proceso del cartón y plástico, y el tercer trabajador se encargará del proceso de vidrio y metal chatarra.</p>
<p>8. Cuénteme ¿cómo es el proceso de atención en caso de</p>	<p>El encargado analiza si es recomendable transportarlo en vehículo particular o llamar al 911; seguidamente, el</p>

que a un colaborador le suceda un accidente laboral en la cooperativa?	colaborador asiste a la CCSS para recibir atención médica y se realiza un reporte en la bitácora de labores, donde luego es dirigido al INS y, seguidamente, la entidad realiza los trámites que corresponden.
9. ¿Actualmente, cuentan las colaboradoras con un seguro de riesgos laborales?	Correcto, cuentan con una póliza del INS, la cual la cooperativa la cancela mensualmente con su presupuesto.
10. ¿Cuenta la empresa con lugares aptos para las necesidades básicas, como servicios sanitarios y lugares para el consumo de sus alimentos?	No, el único espacio que tenemos es el galerón abierto para trabajar.
11. ¿Cómo satisfacen las colaboradoras esas necesidades?	En la casa de habitación de la gerente, ya que el centro de acopio se encuentra en la propiedad; el centro no cuenta con instalaciones de servicio sanitario y comedor.

*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con la entrevista aplicada, se puede interpretar que, actualmente, existen factores que afectan el desempeño de las colaboradoras de la cooperativa; la gerente expresa que, al no contar con las herramientas y espacio adecuado, esto les provoca atrasos en las operaciones

diarias. Además, indica que -al inicio de las labores- proceden a distribuir las tareas de una manera organizada y clara para las tres colaboradoras, siendo una asignación rotativa.

En cuanto a las instalaciones de trabajo, hace énfasis en que no se encuentran en condiciones óptimas de seguridad, ya que menciona no contar con pisos, paredes ni luz eléctrica, además de que -en temporada de invierno- las labores deben de estar en paro.

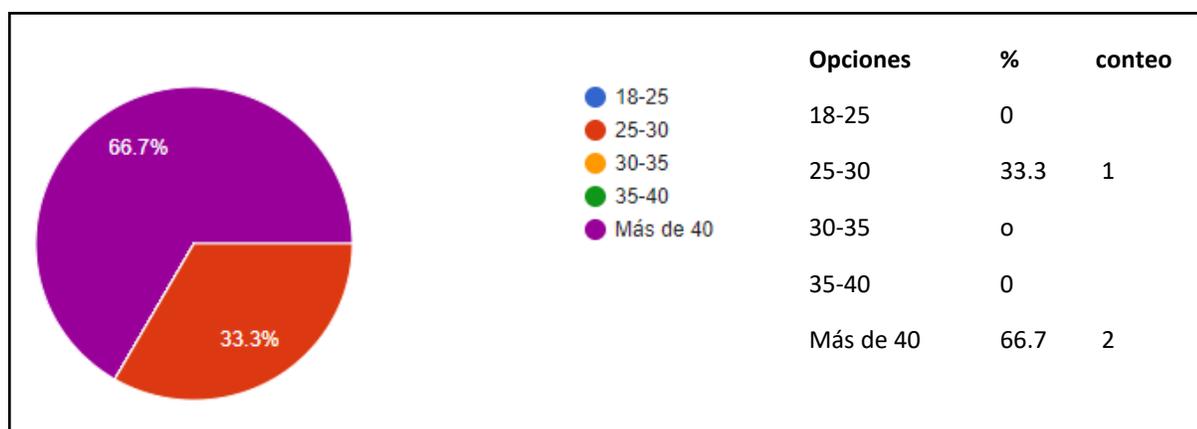
A su vez, doña Ana (la gerente) reconoce la importancia de los equipos de seguridad en el centro de acopio y es consciente de que no cuentan con el equipo completo, además de que tienen problemas con el uso de los zapatos de seguridad, por el peso de estos. En suma, indica que, cuando sucede un accidente laboral, los colaboradores cuentan con su seguro de riesgos laborales y tienen un protocolo de atención para estos y la atención médica requerida.

En complemento, la gerente menciona que, si el colaborador necesita realizar sus necesidades básicas de alimentación y servicio sanitario, debe de acudir a la casa de habitación de ella, lo cual ha influido también en el desempeño de los colaboradores, e indica que -en ocasiones- han renunciado por estos motivos.

#### 4.1.4 Variable n.º 2: desempeño laboral

##### Figura 4

*Especifique su rango de edad*



*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 4, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 33.3 % -equivalente a una colaboradora- tiene un rango de edad entre 25 años y 30 años, mientras que el 66.7 % -equivalente a 2 colaboradoras- tiene un rango de edad de más de 40 años.

### Figura 5

*¿Es usted un trabajador fijo o temporal?*

Opciones	%	conteo
Fijo	100	3
Temporal	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 5, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 100 % están fijas en la cooperativa.

### Figura 6

*¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la cooperativa Coopelibélulas R.L.?*

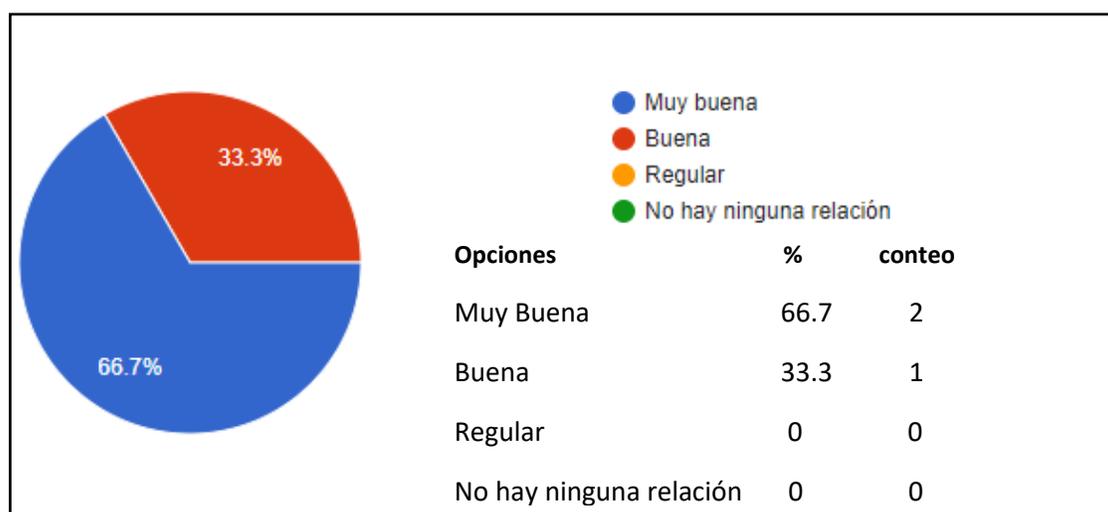


*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 6, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 33 % -que equivale a una colaboradora- está en el rango entre 0 meses a 12 meses de trabajar en la cooperativa, un 33.3 % se encuentra en el rango entre 2 años a 4 años y el otro 33.3% está en el rango de más de 4 años.

### Figura 7

*¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?*



*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 7, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 66.7 % -que equivale a 2 colaboradoras- considera que la relación laboral con las compañeras de trabajo es muy buena, mientras que el 33.3 % -que equivale a una colaboradora- considera que la relación es buena, lo cual evidencia que la relación laboral entre las colaboradoras tiene un panorama positivo.

### Figura 8

*¿Considera asertiva la comunicación que se genera en la relación jefatura – colaborador?*

Opciones	%	conteo
Siempre	100	3
Casi siempre	0	0
En ocasiones	0	0
No hay comunicación	0	0

*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y la Figura 8, es posible determinar que el 100% considera que la comunicación que se genera en la relación jefatura – colaborador siempre es asertiva, lo que deja ver que existe una buena dinámica de interacción en la cooperativa.

### Figura 9

*¿Para usted es necesario generar una mejor comunicación en la empresa, en cuanto a la comunicación actual jefaturas – colaboradoras?*

Opciones	%	conteo
Es muy necesario	0	0
Sí medianamente necesario	0	0
Es poco necesario	100	3
No es necesario	0	0

*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con el análisis de los datos procesados y la Figura 9, es posible determinar que el 100 % de las colaboradoras considera que es poco necesario generar una mejor comunicación en la empresa, lo cual concuerda con los resultados de la Figura 8.

### Figura 10

*¿Se siente parte de la organización?*

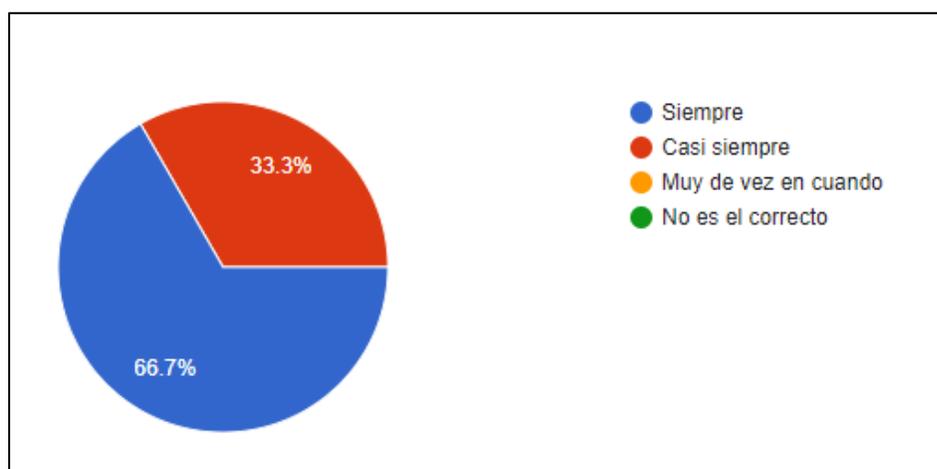
Opciones	%	conteo
Sí	100	3
No	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y la Figura 10, se determina que el 100 % de las colaboradoras consideran que sí se sienten parte de la organización, lo que denota que existe una buena dinámica de interacción en la cooperativa.

### Figura 11

*¿Considera que el trato a usted, por parte de los jefes inmediatos es el correcto y adecuado?*



*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 11, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 66.75 % -que equivale a 2 de ellas- considera que el trato siempre es el adecuado, mientras que el 33.3 % -que equivale a una colaboradora- considera que casi siempre es el adecuado, lo que evidencia que el trato por parte de los jefes inmediatos es el adecuado.

**Figura 12**

*¿Su jefatura le comunica de manera clara lo que espera acerca de su desempeño?*



*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 12, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 66.7 % -equivalente a 2 colaboradoras- considera que casi siempre su jefatura le comunica de manera clara lo que espera acerca de su desempeño, mientras que el 33.3 % -una colaboradora- considera que en ocasiones se le comunica de manera clara, lo que deja en evidencia la oportunidad de mejora al respecto.

#### **4.1.5 Variable n.º 3: capacitación**

**Figura 13**

*¿Considera que la capacitación periódica es importante para la empresa?*

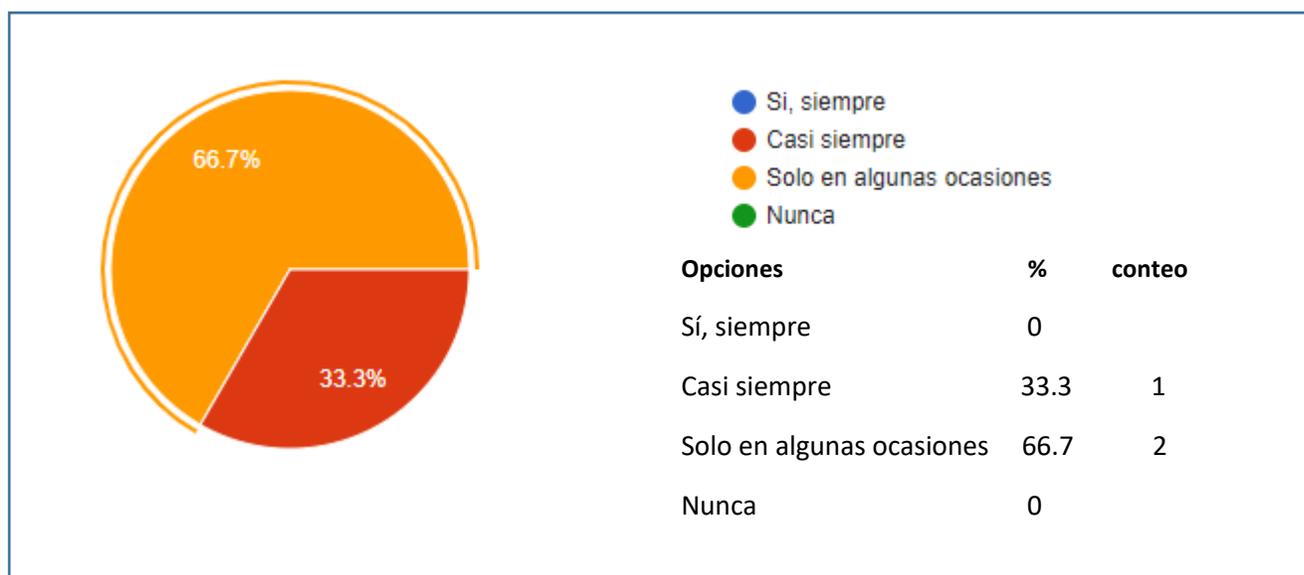
Opciones	%	conteo
Sí	100	3
No	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con el análisis de los datos procesados y la Figura 13, se determina que todas las colaboradoras consideran que sí es importante la capacitación periódica para la empresa, evidenciando así la necesidad de ponerse en marcha para propiciar estos espacios.

#### Figura 14

*¿Cuándo existen cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo, la cooperativa realiza asesoramientos y capacitación para apoyar a los colaboradores en esos cambios?*



*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y de acuerdo con la Figura 14, es posible determinar que, de un total de 3 colaboradoras, el 33.3 % -equivalente a una colaboradora- considera que casi siempre la cooperativa realiza asesoramientos y capacitación cuando existen cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo, sin embargo, el 66.7 % -que equivale a 2 colaboradoras- indica que solo en algunas ocasiones realiza estos procesos, lo que evidencia la falta de asesorías cuando existen cambios en los procesos operativos y en los métodos de trabajo.

### Figura 15

*¿Considera que las capacitaciones le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño?*

Opciones	%	conteo
Siempre	0	
Casi siempre	100	3
Solo en algunas veces	0	
Nunca	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con el análisis de los datos procesados y la Figura 15, es posible determinar que el 100 % de las colaboradoras considera que casi siempre las capacitaciones le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño laboral, lo que denota un panorama positivo al respecto, pero sigue siendo un área de oportunidad para ser mejorada.

### Figura 16

*¿Considera que las capacitaciones brindadas por la cooperativa satisfacen las necesidades de aprendizaje para desarrollar sus funciones?*

Opciones	%	conteo
Siempre	0	
Casi siempre	0	
A veces	100	3
Nunca	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y la Figura 16, es posible determinar que todas las colaboradoras consideran que a veces las capacitaciones brindadas por la cooperativa

satisfacen las necesidades de aprendizaje para desarrollar sus funciones, por lo que sería importante indagar en qué aspectos ha hecho falta reforzar, para alcanzar un mejor aprovechamiento en las capacitaciones a futuro dentro de la cooperativa.

### Figura 17

*¿Cuándo la cooperativa imparte las capacitaciones, se realiza una evaluación posterior para valorar el conocimiento obtenido?*

Opciones	%	conteo
Sí	0	
En algunas veces	0	
No	100	3

*Nota.* Elaboración propia (2024).

De acuerdo con el análisis de los datos procesados y la Figura 17, se determina que el 100% de las colaboradoras considera que no se realiza una evaluación posterior para valorar el conocimiento obtenido en las capacitaciones, lo que puede estar siendo una debilidad para el máximo provecho de las capacitaciones que se dan después, dado que no hay un control de cómo se percibieron las anteriores y esto impide que se tomen las medidas del caso.

### Figura 18

*¿Si solicitan capacitación en algún área específica, la cooperativa las escucha y atiende la necesidad?*

Opciones	%	conteo
Sí	0	
En algunas ocasiones	100	3
No	0	

*Nota.* Elaboración propia (2024).

Según el análisis de los datos procesados y la Figura 18, se obtiene que el 100 % de las colaboradoras considera que, en algunas ocasiones, si solicitan capacitación en algún área específica, la cooperativa las escucha y atiende la necesidad, lo que conlleva reevaluar si ha faltado poner más atención a tales peticiones para que las colaboradoras se sientan mejor preparadas.

## **4.2 Discusión**

### ***4.2.1 Calidad de las instalaciones óptimas para la realización de las labores***

- a. En los datos obtenidos durante la investigación realizada en la cooperativa Coopelibélulas R.L., durante el primer semestre de 2024, se determinó que el centro de acopio no cuenta con las condiciones sanitarias e infraestructura óptimas para desarrollar las labores de selección y separación de residuos inorgánicos, lo cual provoca afectaciones en el desempeño laboral.
- b. En una investigación realizada por Brenda Galindo, estudiante de la Universidad César Vallejo, Argentina, en el año 2022, se analiza la relación del entorno físico de trabajo y el desempeño laboral de una unidad de gestión educativa local, para la cual -a partir del enfoque cuantitativo- se implementó una medición numérica de escala tipo Likert y -como resultado- se obtuvo lo siguiente: “para el alfa de cronbach un valor de 0.844, elaborándose también la prueba de normalidad resultando normal, empleando así la correlación de Pearson, realizado el análisis inferencial se tiene como resulta para la correlación del entorno físico de trabajo y el desempeño laboral un valor de correlación de 0.10, siendo positiva muy baja, para la correlación de las condiciones medioambiental y desempeño laboral un valor de correlación de -0.075, siendo negativa muy baja, para la correlación de la disposición y tipos de materiales auxiliares y desempeño laboral un valor de correlación de 0.203, siendo positiva baja, y la correlación del mobiliario y desempeño laboral con un valor de correlación de 0.123 siendo positiva muy baja,

concluyendo con la demostración que existe relación entre la variable entorno físico de trabajo y sus dimensiones, con la variable desempeño laboral”.

c. Los resultados de estos estudios presentan una similitud, ya que ambas investigaciones arrojan resultados con aspectos negativos sobre entornos físicos; se coincide en que el entorno físico laboral -como las instalaciones y sus dimensiones- tiene relación absoluta con el desempeño laboral de los colaboradores.

#### ***4.2.2 Herramientas necesarias para realizar las funciones y repercusión en salud ocupacional***

a. Respecto a los datos obtenidos durante la investigación realizada en la cooperativa Coopelibélulas R.L., durante el primer semestre de 2024, a partir de la aplicación de la entrevista, se determinó que el centro de acopio no cuenta con su equipo de seguridad y herramientas de trabajo completos y necesarios para ejecutar sus labores, lo cual repercute negativamente en la salud ocupacional de los trabajadores y, por ende, afecta el desempeño laboral.

b. En una investigación realizada por Sandra Huaman, estudiante de la Universidad Privada del Norte, Perú, en el año 2023, se analiza los factores de riesgo en salud ocupacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Housemart Perú S. A. C, para lo cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 48 personas administrativas y operativas de 2 sedes, y “se halló que los factores de riesgo de salud ocupacional (V1) influyen significativamente con el desempeño laboral de los colaboradoras(V2) pues los datos cuantitativos reflejan la influencia en el rendimiento de sus funciones”.

c. Los resultados de estos estudios presentan una similitud, ya que se coincide en que los factores de riesgo presentes y relacionados con salud ocupacional influyen directamente en el rendimiento y desempeño de los colaboradores.

### ***4.2.3 Inexistencia de evaluación de desempeño en la cooperativa***

- a. En los datos obtenidos durante la investigación realizada en la cooperativa Coopelibélulas R.L., durante el primer semestre 2024, con los resultados de la aplicación del cuestionario a las colaboradoras, se determinó que la cooperativa no realiza evaluaciones de desempeño a las colaboradoras, lo que ocasiona desmotivación, al no cocerse con exactitud lo que se espera de estas.
- b. En una investigación cuantitativa realizada por Cristiana Acosta, estudiante de la universidad Simón Bolívar, Venezuela en el año 2023, que analiza factores del bienestar laboral que se relacionan con el desempeño de los trabajadores en una IPS con sedes en la región Caribe, a partir de un estudio correlacional entre bienestar y desempeño laboral, se trabajó con 70 colaboradores a través del diseño de un instrumento que -desde el perfil CASIC de Slaikeu y la teoría de las expectativas de Vroom- indica “baja significancia, bienestar: ,000 y desempeño laboral: ,002, con correlación muy fuerte y positiva en cada uno de los factores que conforman las variables y en ellas entre sí; de aquí la importancia de cuidar y atender el bienestar del colaborador y realizar análisis de desempeño laboral más allá del cumplimiento de indicadores de gestión”.
- c. Los resultados de estos estudios presentan una similitud, pues en ambos se interpretan resultados negativos que están relacionados con la baja significancia en el bienestar y desempeño laboral como consecuencia de no realizar los análisis de desempeño laboral.

### ***4.2.4 Capacitación y asesoramiento de la cooperativa cuando existan cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo***

- a. De acuerdo con los datos obtenidos durante la investigación realizada en la cooperativa Coopelibélulas R.L., durante el primer semestre de 2024, a partir de la aplicación del

cuestionario, se determina que las colaboradoras no cuentan con las capacitaciones necesarias sobre los procedimientos para las labores diarias, lo cual muestra una disconformidad en el ambiente laboral, así como una falta de preparación.

b. En una investigación realizada por Erika CCarita y Ana Pacheco, estudiantes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, en el año 2019, que analiza las condiciones socio-laborales y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial de la sociedad de beneficencia de Arequipa, a partir de un muestreo no probabilístico discrecional, se aplicó un instrumento a una muestra de 110 trabajadores asistenciales, obteniendo lo siguiente: “el personal asistencial no reciben capacitaciones, ni cuentan con los materiales idóneos para el cumplimiento de sus funciones, indicando sentir insatisfacción, preocupación y desinterés, lo cual puede desarrollar problemas en el ambiente laboral, en los estilos de relaciones interpersonales e inestabilidad laboral”.

c. Los resultados de estos estudios presentan una similitud, ya que coinciden en resultados negativos que se relacionan con temas de capacitación, donde se muestra la falta de capacitaciones sobre las funciones a llevar a cabo; además, en ambas investigaciones, los colaboradores se muestran desmotivados laboralmente a raíz de esta problemática.

#### ***4.2.5 Equipo de seguridad necesario para realizar las funciones y evitar accidentes***

a. Respecto a los datos obtenidos durante la investigación realizada en la cooperativa Coopelibélulas R.L., durante el primer semestre de 2024, a partir de la entrevista, se determina que la cooperativa no cuenta con el equipo de protección completo y, actualmente, presentan problemas con el cumplimiento de estos equipos, ya que las colaboradoras expresan cansancio y molestias al utilizarlos.

b. En un estudio realizado por la Elizabeth Badillo, Citlalli Sandoval, Carolina Acevedo, Pamela Cano y María López, México, en el año 2019, el cual hace referencia a las actitudes del trabajador ante el uso del equipo de protección personal (EPP), para establecer estrategias que disminuyan los accidentes laborales, se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista semiestructurada, a partir de la cual se grabó en audio a 8 trabajadores y se obtuvo que “las causas más frecuentes al desuso de los EPP son la falta de comodidad y la dificultad que les genera al realizar sus labores, se concluye que la falta de conocimiento, equipo y el exceso de confianza, representan el desuso”.

c. De acuerdo con los datos obtenidos en ambas investigaciones, existe similitud respecto a que una de las principales actitudes tomadas por los trabajadores es el exceso de confianza, por lo tanto, para su criterio, el equipo de protección empieza a ser innecesario para realizar las labores.

Este capítulo describe -a detalle- el tema de factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024, de manera que se abordan las variables definidas a partir de este estudio exploratorio cualitativo y se llevó a cabo la interpretación correspondiente con la ayuda de figuras que permitieran comprender más fácilmente.

Uno de los resultados más importantes obtenidos en este estudio es la evidencia clara de la falta de condiciones del entorno físico para realizar las funciones; la falta de instalaciones adecuadas provoca una afectación en el desempeño laboral y esto resalta la importancia de los espacios físicos, tanto para brindar comodidad a las colaboradoras como para mitigar accidentes laborales.

Además, otro hallazgo importante es la falta de procesos de capacitación respecto a las labores y procesos que emplean las colaboradoras, siendo esto importante, ya que es un factor

que influye en el desempeño laboral; aunado a esto, otro factor de riesgo presente en las colaboradoras -actualmente- es el mal uso del equipo de protección, lo que puede tener consecuencias en accidentes laborales.

A pesar de lo antes expuesto, es importante señalar que este estudio también reveló algunas limitaciones que deben estudiarse en futuras investigaciones, como el conocimiento que poseen las colaboradoras sobre el tema de riesgos laborales, relacionado con salud ocupacional, lo cual pudo haber tenido influencia en la investigación; por tanto, es muy importante comprobar estos factores.

Analizando los resultados de la investigación y revisando la literatura relevante, se reflejan conclusiones significativas sobre el tema de investigación, así como relación con el punto de vista de algunos autores. Como lo expresan Gonzáles et al. (2015), un acto inseguro es

La causa relacionada directamente con el trabajador o trabajadora, debido a falta de conocimiento o capacidad (usar un equipo para el cual no ha sido entrenado), motivación incorrecta (no usar el equipo de protección para hacer el trabajo más rápido), problemas físicos (lesiones previas, incapacidad) o incluso mentales. (p. 9)

Por último, cabe agregar que el análisis de este capítulo amplía significativamente el conocimiento existente de los factores de riesgos que influyen en el desempeño de los colaboradores, los cuales se encuentran relacionados con las teorías sujetas del estudio. En el siguiente capítulo, se describirán las conclusiones de la investigación y las recomendaciones a partir de los objetivos planteados, con la finalidad de ampliar el conocimiento sobre el tema.

## **Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones**

Para el desarrollo del presente apartado, se parte de todo lo concerniente al proceso de investigación, desde el tema, los objetivos, las preguntas, la revisión de fuentes bibliográficas, hasta los resultados, los cuales se obtuvieron a partir de la aplicación de la entrevista aplicada a la gerente y el cuestionario aplicado a las colaboradoras. Cabe destacar que, primero, se abordarán las conclusiones a partir de cada objetivo planteado en el estudio y, finalmente, se ofrece una serie de recomendaciones al respecto.

### **5.1 Conclusiones**

#### **Objetivo general**

- Analizar factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas en el área de selección y separación de residuos inorgánicos en el año 2024.

Dicho objetivo se logra alcanzar mediante los objetivos específicos. Los participantes manifestaron que existen factores de riesgo presentes en la cooperativa que afectan directamente el desempeño laboral, tales como falta de instalaciones adecuadas, procesos de capacitación y la falta de herramientas para realizar las funciones. Dada la cantidad de residuos inorgánicos que ingresan al centro de acopio, se ven afectados directamente, porque presentan atrasos en las operaciones diarias.

#### **Primer objetivo**

- Identificar factores de riesgo que se presentan en el Departamento de Selección y separación de la cooperativa Coopelibélulas en el año 2024.

#### **Unidad de análisis factores de riesgo**

Este objetivo se logra alcanzar a través de la indagación a las 3 colaboradoras, a la gerente de la cooperativa y gracias a una investigación exhaustiva en fuentes de información bibliográficas, así como a instituciones nacionales que regulan la seguridad de los trabajadores, de manera que la investigación ha permitido una comprensión más completa sobre los principales factores de riesgos presentes en la cooperativa Coopelibélulas R.L. y su influencia en el desempeño laboral.

Por su parte, respecto a la calidad de las instalaciones físicas y a las condiciones laborales, se concluye que son elementos claves para alcanzar un buen desempeño en cualquier organización, ya que un buen diseño del lugar de trabajo, donde -además- se manejen las medidas de seguridad requeridas, promueve un ambiente laboral agradable y apto para desempeñarse, mientras que un lugar con tantas carencias y limitaciones mantiene latentes los riesgos laborales y puede ocasionar accidentes, distracciones y afectación en las labores, desde el bajo rendimiento hasta el paro de labores.

Lo anterior se relaciona con el hecho de que el centro de acopio no cuenta con un espacio físico adecuado ni para desempeñarse ni para el almacenaje de materiales, por lo que dichas instalaciones representan un peligro y puede generar daños a la salud de los colaboradores, quienes no cuentan en dicho espacio siquiera con servicios básicos como agua potable, electricidad, servicios sanitarios, comedor, etc., de modo que deben acudir a la casa de habitación de la gerente (una vivienda de -aproximadamente- 42 m<sup>2</sup> que está en la misma propiedad que el centro de acopio), espacio privado y relativamente pequeño como para atender las necesidades de todas las colaboradoras.

Por otro lado, se concluye que las condiciones del ambiente físico también afectan el estado emocional y psicológico de las colaboradoras, al no poder desenvolverse en un ambiente óptimo que propicie un buen desempeño laboral, lo cual se logró saber gracias a los instrumentos

aplicados en este estudio, lo que, a su vez, permite concluir la necesidad de mantener una mejor comunicación dentro de la organización, para procurar el bienestar de cada persona que se desenvuelva en ella.

En resumen, esta investigación genera evidencia con bases sólidas de que las instalaciones del centro de acopio representan un factor crítico que es influyente en el desempeño laboral de las colaboradoras; se reconocen los riesgos que están relacionados con el entorno laboral y posibles afectaciones a la salud física por incumplimiento de las normativas de salud ocupacional, de manera que sería importante gestionar el condicionamiento del espacio físico con una estructura que cumpla las condiciones de seguridad y salud necesarias.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda realizar cambios a las instalaciones como la construcción de paredes de concreto además de la loza y techo de zinc industrial para lograr una mayor seguridad y salud en el trabajo para satisfacer las necesidades existentes.
2. Realizar la adaptación de un lugar apropiado para los tiempos de alimentación de los colaboradores.
3. Realizar la construcción de baños sanitarios para uso de los integrantes de la cooperativa
4. Contar con un espacio específico de almacenaje de los productos, que sea un lugar seco y con acceso libre de peligro.
5. Realizar una adecuada instalación eléctrica, según las normativas vigentes en el país, para reducir los riesgos del entorno físico.
6. Identificar los factores en los cuales se debe reforzar la seguridad laboral y las condiciones de trabajo de cada área.

## **Segundo objetivo**

- Determinar la influencia o repercusión en el desempeño laboral de las colaboradoras de la cooperativa.

### **Unidad de análisis desempeño**

Este objetivo se logra alcanzar a través de la indagación a las 3 colaboradoras y a la gerente de la cooperativa, además de una investigación exhaustiva en fuentes de información bibliográficas. Con base en el análisis de los datos recopilados en la investigación, se puede concluir que los factores de riesgo se relacionan con la falta de herramientas para realizar las funciones y que la falta de evaluaciones de desempeño influye en el desempeño laboral de las colaboradoras.

Aunado a lo anterior, al no contar la cooperativa con las herramientas correspondientes para realizar las funciones diarias, se ve afectado el desempeño laboral, ya que se reconoce una baja en el rendimiento, pero también desmotivación en las colaboradoras, por lo que se concluye que es necesario buscar alternativas de reabastecimiento de herramientas que procuren la comodidad y seguridad de quienes trabajan en la cooperativa, para así disminuir la posibilidad de accidentes laborales, mejorar el desempeño en las funciones y el ritmo de trabajo, y evitar los atrasos o paro de las tareas.

En complemento, ante la falta de herramientas y equipo de trabajo, además de los posibles accidentes, se pueden generar incapacidades y hasta problemas legales, así como una disminución de los estándares de calidad en los servicios que ofrece la cooperativa, de manera que esto puede afectar significativamente la productividad de la organización, pero también su imagen frente a los clientes, algo que solo traería en picada la situación actual, cuando lo que se necesita es seguir creciendo para poder superar las deficiencias que se presentan actualmente.

Otro aspecto a destacar es la falta de aplicación de evaluaciones del desempeño periódicamente, es algo que repercute directamente en el rendimiento y desempeño laboral, pues la ausencia de la retroalimentación y el poco conocimiento sobre las expectativas laborales puede desarrollar confusión; a razón de esto, se concluye que, de parte de los altos mandos, debe procurarse un mayor compromiso al respecto, para así detectar cualquier inconformidad o propuesta de mejora y abordar con las colaboradoras esos aspectos, de modo que no solo sean retroalimentadas, sino que también se sientan más involucradas en el proceso de mejora.

En resumen, con base en los resultados, esta investigación genera evidencia de que la cooperativa no cuenta herramientas suficientes y aptas para realizar las acciones de recolección y separación de residuos sólidos, además de que carece de algunos procesos administrativos en donde se incluya la participación activa de las colaboradoras, como lo son las evaluaciones, lo cual genera desmotivación, confusión y aumenta los riesgos laborales, así como una disminución en el compromiso al desempeñar las labores.

### **Recomendaciones**

1. Completar las herramientas de trabajo faltantes con la finalidad de agilizar los procesos y evitar accidentes laborales.
2. Se recomienda realizar un plan estratégico de evaluaciones de desempeño donde quede estipulado el periodo de tiempo en el cual se aplicará a los colaboradores.
3. Se recomienda emplear un modelo evaluativo acorde a las necesidades, que evidencien el correcto desempeño de todo el personal.
4. Se recomienda dirigirse al personal sobre lo que la cooperativa espera de ellos, así como las metas del desempeño.
5. Se recomienda completar el equipo de protección personal con la finalidad de evitar accidentes laborales a causa de la inexistencia de estos.

6. Se recomienda que los empleados cumplan con las normativas y políticas de la cooperativa como lo son seguir las instrucciones del uso de equipo de seguridad personal para evitar accidentes.

### **Tercer objetivo**

- Evaluar los procesos de capacitación de los colaboradores de la cooperativa, con el fin de identificar áreas de mejora y diseñar una propuesta de formación más efectiva.

### **Unidad de análisis capacitación**

Este objetivo se logra alcanzar a través de la indagación a las 3 colaboradoras de la cooperativa y a una investigación exhaustiva en fuentes de información bibliográficas. Con base con el análisis de los datos recopilados en la investigación, se puede afirmar que los factores de riesgo se relacionan con la falta de procesos de capacitación en la cooperativa, por lo que se llegó a concluir que es importante reforzar la capacitación de las colaboradoras para mejorar significativamente su desempeño laboral.

Para complementar lo anterior, se puede concluir que, ante la falta de programas de capacitación (más allá que la que se les da inicialmente, al integrarse a la cooperativa, puesto que no se ofrece formación continua a lo largo de la trayectoria laboral), se genera una barrera que afecta los niveles del rendimiento de las colaboradoras, al tiempo que aumenta la posibilidad de dañar los equipos por desconocimiento o uso indebido y aumento de la desmotivación ante la presión o confusión generadas al no estar capacitadas, lo que, a su vez, aumento el riesgo de accidentes laborales.

Por su parte, se concluye que no solamente urge un programa de capacitación que prepare mejor a quienes colaboran actualmente y a quienes vayan a incorporarse en un futuro, sino que también es necesario considerar seriamente las necesidades y propuestas de los colaboradores, para llevar a cabo una planificación que fortalezca la formación en el área laboral, pero que

además incentive la motivación cada colaborador, lo que -sin duda- mejorará el desempeño laboral.

En resumen, esta investigación destaca la importancia de que la cooperativa tenga como prioridad la inversión en programas de capacitación, para fortalecer la gestión del talento humano y, de esta manera, mejorar la eficiencia, la eficacia y reducir los riesgos provocados por causa del desconocimiento de las funciones o de la utilización del equipo y/o herramientas, lo cual es consecuente con la atención de la salud ocupacional.

### **Recomendaciones**

1. Capacitar a los colaboradores constantemente sobre la importancia de uso de equipo de protección personal.
2. Se recomienda atender las necesidades de capacitación de los trabajadores.
3. Al incluir operaciones nuevas se recomienda capacitar a los empleados antes de realizarlas.
4. Realizar un estudio de los tiempos en los cuales los colaboradores necesitan capacitaciones para el fortalecimiento de conocimientos.

### Referencias bibliográficas

- Acosta, C. (2023). *Factores del bienestar laboral que se relacionan con el desempeño en los trabajadores de una IPS con sedes en la Región Caribe* [Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio Universidad Simón Bolívar. <https://cutt.ly/sw1hOSiv>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Episteme. <https://acortar.link/rOrIWA>
- Badía, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales. *Bol Of Sanif Panam*, 98(1), 20-33. <https://acortar.link/ZoSimR>
- Badillo, E., Sandoval, C., Acevedo, C., Cano, B., & López, M. (2019). Actitud de los trabajadores ante el uso de equipo de protección personal. *CuidArte*, 8(15), 56-66. <https://cutt.ly/fw1hLmIV>
- Barrantes, A., Catillo, M., & Rojas, L. (2021, 11 de febrero). *Factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez S.A., para el periodo 2020-2021* (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional). Repositorio Universidad Nacional de Costa Rica. <https://acortar.link/dvcPNL>
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo*. (1.ª ed.). EUNED.
- Cabero, J., & LLorente, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7(2), 11-22. <https://acortar.link/F9eGoS>
- Ccarita, E., & Pacheco, A. (2019). *Condiciones socio-laborales y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial de la sociedad de beneficencia de Arequipa, 2019* [Tesis

de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNAS.

<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12098>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hil. <https://acortar.link/S6wwUI>

Chibás, F., & Bautista, E. (1992). ¿Afecta la carga psíquica la calidad del trabajo de nuestros informadores turísticos? *Revista Cubana de Psicología*, 9(3), 154-162.

<https://acortar.link/qOFnIm>

Cortés, N. (2023, 2 de enero). *¿Qué es la capacitación laboral?: algunos alcances*. GeoVictoria.

<https://acortar.link/WcHEuq>

Cortés, N. (2023, 16 de marzo). *Desarrollo de habilidades: Definiciones, tipos y ejemplos para potenciar*. Ninja Excel. <https://acortar.link/n51dgz>

De Azkue, I. (2023, 30 de agosto). *Motivación laboral*. Enciclopedia Humanidades.

<https://humanidades.com/motivacion-laboral/>

Escuela Europea de Excelencia. (2015, 28 de agosto). *Qué es el liderazgo. Aspectos más relevantes*. <https://acortar.link/KtdaE>

EUROINNOVA. (s.f.). *¿Qué es es la carga laboral?* <https://acortar.link/CC3P3b>

Financiera Nacional. (2004). *Fundamentos de negocio*. <https://acortar.link/hIXLHq>

Fuenzalida, A. (2023, 15 de noviembre). Entrevista estructurada: qué es, características y ejemplos. *Genomawork*. <https://acortar.link/jyPpnm>

Galindo, B. (2022). *Entorno físico de trabajo en el desempeño laboral de una unidad de gestión educativa local* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://acortar.link/DryI4U>

Gallardo, M., Herrán, J., & Carrera, G. (2019, 30 de junio). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista científica retos de la ciencia*, 3(1).

<https://core.ac.uk/download/pdf/229097987.pdf>

- Gamarra, G. (2023, 13 de noviembre). *Desempeño laboral: en qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo*. factorial. <https://acortar.link/n6lsTo>
- Gómez, D. (2023, 11 de octubre). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos*. hubspot. <https://acortar.link/4e3sOa>
- Gonzáles, F., López, L., & Blanco, L. (2015). *Seguridad laboral*. Cartilla educativa n.º 2. <https://acortar.link/G23WUW>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc-Graw Hill. <https://acortar.link/oirh6o>
- Huaman, S. (2023). *Factores de riesgo en salud ocupacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Housemart Perú S. A. C. en el 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/33959>
- Infante, M., & Gonzáles, C. (2012). Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado el caso de una agencia de viajes. *TURyDES*, 5(12). <https://acortar.link/GfMMZ8>
- Instituto Nacional de Seguros. (2012). Los contaminantes ambientales. <https://acortar.link/5JTIqD>
- Jiménez, Y., Bonilla, L., & Luis, C. (2019, 02 de mayo). *Estudio de valoración de riesgos en las actividades de reciclaje de residuos sólidos aprovechables, para el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo en la Entidad Medioambiental de Recicladores EMRS ESP, ubicada en el barrio Maria Paz de la localidad de Kennedy- Bogotá* (Universidad Distrital Francisco José de Caldas). Repositorio Universidad Distrital Francisco José de Caldas. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/15737>

- Laoyan, S. (2022, 17 de agosto). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. asana. <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- Mayorga, R., Virgen, A., Martínez, A., & Salazar, D. (2020). Prueba Piloto. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 9(17), 69-70.  
<https://acortar.link/PUBdau>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, & SRT. (2016). Contaminantes químicos en el ambiente laboral. <https://acortar.link/wDG7sP>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Plan de acción de la Política Nacional de Salud Ocupacional 2016-2019*. <https://acortar.link/6Z7bXe>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*.  
<https://acortar.link/aYnfH>
- Muguira, A. (s.f.). *¿Qué es la escala de Likert y cómo utilizarla?* QuestionPro.  
<https://acortar.link/aYNkyq>
- Ocampo, D. (2019, 19 de febrero). *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/>.
- Ortega, A. (2015). Teorías sobre la imputación de la responsabilidad en la reparación de los siniestros profesionales. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (28).  
<https://acortar.link/4VreCB>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Poder Judicial. (2023). *Salud Ocupacional de la Dirección de Gestión Humana*.  
<https://ghsaludocupacional.poder-judicial.go.cr/>
- Quiñones, R. (2012). *Mercadotecnia internacional*. Red Tercer Milenio.  
<https://acortar.link/Wc3JMY>

- Quiroa, M. (2021, 1 de enero). Teoría de Herzberg: Qué es, factores y ejemplos. *economipedia*.  
<https://acortar.link/LJ7CiJ>
- Rivas, A. (2015). *Capítulo 6. La definición de variables o categorías de análisis*.  
<https://acortar.link/bdJPWJ>
- Rojas, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del área de recursos humanos de una empresa de seguridad privada, en el periodo 2017* (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma). Repositorio Universidad Ricardo Palma.  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1785>
- Romero, S. (2015, 11 de febrero). *Factores de riesgo laboral*. El Portal de la Coordinación Empresarial.com. <https://acortar.link/srDhAM>
- Sánchez, N., & Ulloa, E. (2021). *Costa Rica: estadísticas de salud ocupacional*. Consejo de Salud Ocupacional. <https://acortar.link/WCRELq>
- Solórzano, O. (Junio de 2014). *Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgo para análisis de peligrosidad*. Ministerio de Agricultura y Ganadería. <https://acortar.link/g0MfQI>
- Stetter, T. (s.f.). *Desarrollo profesional: todas las claves que debes conocer*. Personio.  
<https://www.personio.es/glosario/desarrollo-profesional/>
- Suma, M. (2021). *El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio UNSA. <https://acortar.link/7nCys3>
- Survey Monkey. (s.f.). *Investigación exploratoria: qué es y cómo implementarla*.  
<https://acortar.link/aq9eCl>
- Tecno-Soluciones. (s.f.). *¿Habilidades blandas o habilidades duras, cuáles son fundamentales para el éxito en las ventas?* <https://acortar.link/GTWus6>

Timaná, F., & Ballesteros, Y. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo* (Universidad Señor de Sipán). Repositorio Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5041>

Valverde, L., Ayala, N., Pascua, M., & Fandiño, D. (s.f.). *El trabajo en equipo y su operatividad*. Universidad de Costa Rica. <https://ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000381.pdf>

Vargas, T. (2021). *La importancia de la comunicación organizacional en las empresas*.

Tramitapp. <https://acortar.link/9ZwaLi>

Vera, L. (s.f.). *La investigación cualitativa*. <https://acortar.link/CIo9nA>

## Apéndices

### Universidad Internacional San Isidro Labrador

Cuestionario n. °1

Dirigido a colaboradoras de la cooperativa COOPELIBÉLULAS R.L.

Estimado colaborador, este cuestionario forma parte del trabajo de investigación de la carrera Licenciatura en administración de empresas con énfasis en gestión del talento humano, con el fin de conocer los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas R.L.

Conteste de forma clara la información requerida.

La información brindada es de carácter confidencial, únicamente utilizada para efectos del proyecto.

**raquel0357@gmail.com**

I Categoría de análisis

Desempeño laboral: aspectos a investigar como motivación, comunicación, evaluación, clima laboral

Raquel0357@gmail.com

Especifique su rango de edad

18-25

25-30

30-35

35-40

Más de 40

¿Es usted un trabajador fijo o temporal?

Fijo

Temporal

¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la cooperativa Coopelibélulas R.L.?

Entre 0 meses a 12 meses

Entre 1 año a 2 años

Entre 2 años a 4 años

Más de 4 años

¿Cómo es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Muy buena

Buena

Regular

No hay ninguna relación

¿Considera asertiva la comunicación que se genera en la relación jefatura – colaborador?

Siempre

Casi siempre

En ocasiones

No hay comunicación

¿Para usted es necesario generar una mejor comunicación en la empresa, en cuanto a la comunicación actual jefaturas – colaboradoras?

Es muy necesario

Si medianamente necesario

Es poco necesario

No es necesario

¿Se siente parte de la organización?

Si

No

En algunas ocasiones, pero muy poco

¿Considera que el trato a usted, por parte de los jefes inmediatos, es el correcto y adecuado?

Siempre

Casi siempre

Muy de vez en cuando

No es el correcto

¿Su jefatura le comunica de manera clara lo que espera acerca de su desempeño?

Siempre

Casi siempre

En ocasiones

No hay comunicación

## II Categoría de análisis

Capacitación: aspectos a investigar como procesos de capacitación de las colaboradoras

¿Considera que la capacitación periódica es importante para la empresa?

Sí

No

En algunas ocasiones

¿Cuándo existan cambios en los procesos operativos y métodos de trabajo la cooperativa realiza asesoramientos y capacitación para apoyarlos en esos cambios?

Sí

siempre

Casi siempre

Solo en algunas ocasiones

Nunca

¿Considera que las capacitaciones le han permitido desarrollar sus capacidades para mejorar su desempeño?

Siempre

Casi siempre

Solo algunas veces

Nunca

¿Considera que las capacitaciones brindadas por la cooperativa satisfacen las necesidades de aprendizaje para desarrollar sus funciones?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿Cuándo la cooperativa imparte las capacitaciones se realiza una evaluación posterior para valorar el conocimiento obtenido?

Sí

En algunas ocasiones

No

¿Si solicitan capacitación en algún área específica la cooperativa, las escucha y atiende la necesidad?

Sí

En algunas ocasiones

No

¿Desea agregar algún comentario final?

Muchas gracias por su colaboración y destacada participación en este proyecto.

Su servidora Raquel Campos Guevara

**Universidad Internacional San Isidro Labrador**

Entrevista n.º 1

Dirigido a la gerente de la cooperativa COOPELIBÉLULAS R.L

Estimado gerente, esta entrevista forma parte del trabajo de investigación de la Carrera Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión del Talento Humano, con el fin de conocer los factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral del recurso humano de la cooperativa Coopelibélulas RL.

Conteste de forma clara la información requerida.

La información brindada es de carácter confidencial únicamente utilizada para efectos del proyecto.

Categoría de análisis:

Factores de riesgo: Aspectos a estudiar como infraestructura, equipo de trabajo y organización de tareas.

**Raquel0357@gmail.com**

1. Según su criterio, ¿cuáles son los factores más importantes que influyen tanto positivamente como negativamente en el rendimiento de las colaboradoras?

Respuesta

2. ¿La empresa cuenta con instructivos de labores?

Respuesta

3. ¿Cree que las instalaciones son óptimas para la ejecución de las labores?

Respuesta

4. Doña Ana, ¿cuentan las colaboradoras con el equipo de seguridad necesario para realizar las funciones y evitar accidentes?

Respuesta

5. ¿Qué tan importante es que los colaboradores cuenten con herramientas para realizar sus tareas?

Respuesta

5. ¿Cuentan las colaboradoras con las herramientas necesarias para realizar las funciones?

Respuesta

6. ¿Cómo se realiza la distribución de labores entre las colaboradoras al inicio de la jornada, para cumplir con las tareas diarias?

Respuesta

7. Cuénteme ¿cómo es el proceso de atención en caso de que un colaborador le suceda un accidente laboral en la cooperativa?

Respuesta

8. ¿Actualmente, cuentan las colaboradoras con un seguro de riesgos laborales?

Respuesta

9. ¿Cuenta la empresa con lugares aptos para las necesidades básicas como servicios sanitarios y lugares para el consumo de sus alimentos?

Respuesta

10. (En caso de ser no) ¿cómo satisfacen las colaboradoras esas necesidades?

Respuesta

¡Muchas gracias por su colaboración y participación en esta entrevista!

## **Propuesta de programa de capacitación**

### **Cooperativa Coopelibélulas R.L**

**Tema:** Optimización de procesos y buenas prácticas en centros de acopio de residuos inorgánicos.

#### **1. Descripción de la capacitación:**

Esta capacitación está dirigida a los colaboradores de la cooperativa ya que actualmente se ha presentado la necesidad de capacitación en procesos de recolecciones y separación de residuos inorgánicos. Por lo que se plantea una capacitación que les brinde conocimientos y habilidades técnicas.

#### **2. Objetivo de la capacitación:**

- Proporcionar a los colaboradores del Centro de Acopio de Residuos Inorgánicos Coopelibélulas R.L las herramientas necesarias para optimizar los procesos, seguridad y conocimientos de recopilación, clasificación y almacenamiento de residuos inorgánicos.

##### **2.1 Objetivos específicos de la capacitación:**

- Proporcionar capacitación a los colaboradores de la cooperativa sobre prácticas seguras de manejo de residuos.
- Desarrollar Técnicas de clasificación según materiales inorgánicos.
- Desarrollar protocolos de almacenamiento seguro de productos inorgánicos.

#### **3. Contenido de la capacitación:**

- Definición de residuos inorgánicos.
- Impacto ambiental de los residuos inorgánicos mal gestionados.
- Precauciones durante el transporte de residuos.
- Manipulación segura de materiales peligrosos.

- Identificación de residuos reciclables y no reciclables.
- Importancia de la clasificación y el reciclaje de estos residuos

#### 4. Metodología de la capacitación:

La capacitación se desarrollará de forma presencial a través de 3 clases, estratégicamente los días lunes ya que los otros días de la semana puede surgir mucha presión y cansancio laboral además que existe la posibilidad de no obtener resultados satisfactorios, en estas tres clases se exponen los diferentes contenidos mencionados anteriormente, asignando dos temas por cada clase, esto para lograr una mejor comprensión de los temas. Además, está acompañado de ejercicios prácticos y convivencia de equipo lo cual también mejora la comunicación entre compañeros.

#### 5. Cronograma

FECHA	DURACIÓN	OBJETIVO	CONTENIDO	CAPACITADOR	EVALUACION
XXXX	3 horas	Proporcionar capacitación a los colaboradores de la cooperativa sobre prácticas seguras de manejo de residuos.	Definición de residuos inorgánicos/Impacto ambiental de los residuos inorgánicos mal gestionados	XXXX	Instrumento de evaluación
XXXX	3 horas	Desarrollar Técnicas de clasificación según materiales inorgánicos.	Importancia de la clasificación y el reciclaje de estos residuos/ Identificación de residuos reciclables y no reciclables.	XXXX	Instrumento de evaluación
XXXX	3 horas	Desarrollar protocolos de almacenamiento seguro de productos inorgánicos.	Manipulación segura de materiales peligrosos/ Precauciones durante el transporte de residuos.	XXXX	Instrumento de evaluación

**Propuesta de nueva instalación del centro de acopio**