

Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña

Facultad de Humanidades y Educación

**Escuela de Psicología**

Medidas de Bioseguridad de Gestión Humana con el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia del COVID-19 en Acromax Dominicana en periodo Mayo-Octubre 2020,  
Santo Domingo. D.N.



Trabajo de grado presentado por:

Alexandra Pelaez Pedemonte 16-1526

Laura Virginia Peña Benzán 16-1658

PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

ASESORADO POR:

Gertrudis M. Valdez Ventura, M.A.M, PSCc

Jesús Peña Vásquez, M.A

Santo Domingo, República Dominicana.

## **Dedicatoria**

Dedico este Trabajo de Grado a mis padres, Enrique Peña e Ivelisse Benzán por ser mi fuente de apoyo, por siempre ayudarme a superarme cada día, por tenerme siempre presente en sus oraciones y por creer en mi aun cuando yo no podía hacerlo.

A mi hermana Isabel Peña por confiar en mí, por sus grandes consejos y por siempre brindarme su apoyo incondicional durante el proceso de mi tesis.

A mis tias Rosa Benzán y Mercedes Benzán por su confianza en mí y su apoyo constante durante este trayecto.

**Laura Virginia Peña Benzán**

Dedico este Trabajo de Grado a mi padre, Sergio Amaury Pelaez, por ser ese que me impulso a seguir mis sueños y ser mi más grande amor, sin ti no sería la mujer que soy hoy, a mi querida madre, el ejemplo a seguir más noble que puede existir, gracias por siempre escucharme y darme tu amor sin igual.

A todas mis profesoras que me regalo la UNPHU, fueron una guía en un camino desconocido y sobre todo un ejemplo a seguir.

**Alexandra Pelaez Pedemonte**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por darme la sabiduría y salud necesaria para poder realizar este trabajo de Grado y por ser mi guía siempre.

A mis Padres Enrique e Ivelisse, por guiarme siempre por el buen camino, por la educación, y amor inculcados, por apoyarme durante mi carrera, a mis hermanos por depositar la confianza en mí, por ser mi fuente de apoyo y por motivarme cada día para perseguir mis sueños.

A mi mejor amiga María López por siempre estar presente y brindarme su apoyo, a mis amigas que la UNPHU me regalo Melissa y Sarah por siempre estar presente desde el día uno, por su apoyo incondicional, por las risas, las lágrimas, los momentos de desesperación, por hacer que los días en la universidad sean especiales y diferentes. A mis compañeras de trabajo Heidi y Jeypeth por aguantarme en mis momentos de estrés y por confiar en mí y siempre ayudarme a dar lo mejor de mí.

A mi amiga y compañera de Tesis Alexandra, porque a pesar de mi intensidad siempre estás ahí, porque juntas hemos hecho un gran equipo de trabajo, por siempre ayudarme en las clases que no entendía, por escucharme cuando estaba estresada o cuando sentía que no podía más.

A la profesora Eufrasia por siempre estar dispuesta a ayudarnos, porque sus clases hicieron que pudiera superar mi miedo a exponer delante de muchas personas, por siempre confiar en sus estudiantes y hacer que cada uno saque lo mejor de sí.

A mis asesores Gertrudis Valdez y Jesús Peña por su entrega y apoyo durante la tesis.

**Laura Virginia Peña Benzán**

En primer lugar, agradezco a Dios por cada día demostrarse su amor y cuidado para conmigo.

Agradezco a mis padres, por ser aquellos que siempre se preocupaban por mi educación y me guiaban por los caminos de bien, por apoyarme en cada uno de mis pasos y por levantarme en cada uno de mis tropiezos.

A Raúl Litche, por ser aquel que estuvo a mi lado durante todo este proceso y darme su mano y consejo para salir a delante, siempre deseando y aportando lo mejor.

A mi querida profesora Eufrosia Torres, por marcar mi desarrollo y ser la mejor profesora que he conocido, verdaderamente usted enseña con el corazón y fui muy afortunada de ser su alumna.

A Cesar Luna, un apoyo incondicional en todos los pasos que doy, su amistad vale más que cualquier riqueza.

Mis compañeros de trabajo, Pamela Horton y Willman Duran, gracias por toda la ayuda y apoyo para la realización de este trabajo.

A mis gatas Lulú y Messie, por hacerme compañía durante la noche, a la hora de hacer la tesis.

A mis profesoras Lelia de la Cruz, Gisela Ramos y Orquídea Jiménez, sus enseñanzas marcaron el final de mi trayectoria dentro de la universidad y no puedo estar más agradecida de tener profesoras tan excelentes como ustedes.

A mi amiga Laura Peña, por aceptar ser mi compañera de tesis desde el segundo cuatrimestre de universidad y formar un gran equipo.

También a mis asesores Gertrudis Valdez y Jesús Peña, por su gran paciencia y corrección a lo largo de este proceso, ustedes fueron un apoyo esencial y excelente.

**Alexandra Pelaez Pedemonte**

## Índice de Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Planteamiento del problema.....	12
Delimitación del problema.....	14
Justificación del problema.....	14
Preguntas de investigación.....	16
Objetivo.....	16
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
Limitaciones.....	17
Marco Teórico.....	18
Marco Metodológico.....	29
3.1 Perspectiva Metodológica (enfoque).....	29
3.2 Diseño de investigación.....	29
3.3 Tipo de investigación.....	30
3.4 Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo.....	30
3.5 Fuentes primarias y secundarias.....	31
3.7 Técnicas e instrumentos Utilizados:.....	32
3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos.....	32
3.9 Fases del Proceso de la Investigación.....	33
3.10 Tabla de operacionalización de variable.....	34
Resultados de la Encuesta.....	37
Anexos.....	67

## Índice de tablas

Tabla No 1. Fuente: Scielo.org .....	19
Tabla No.2. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	37
Tabla No.3. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana , Noviembre 2020.....	38
Tabla No.4. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana Noviembre 2020.....	39
Tabla No.5. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana Noviembre 2020.....	40
Tabla No.6. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	41
Tabla No.7. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	42
Tabla No.8. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	43
Tabla No.9. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	44
Tabla No.10. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	45
Tabla No.11. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	46
Tabla No.12. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	47
Tabla No.13. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	48
Tabla No.14. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	49
Tabla No.15. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	50
Tabla No.16. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	51
Tabla No.17. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	52
Tabla No.18. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	53

Tabla No.19. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	54
Tabla No.20. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	55
Tabla No.21. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.....	56
Tabla No.22. Fuente: Medidas de bioseguridad aplicadas ante la Pandemia Covid-19 en Acromax Dominicana periodo Abril-Septiembre 2020. ....	61

## **Índice de Gráficas**

Gráfica No.1. Fuente: Tabla No.2.....	37
Gráfica No.2. Fuente: Tabla No.3.....	38
Gráfica No.3. Fuente: Tabla No.4.....	39
Gráfica No.4. Fuente: Tabla No.5.....	40
Gráfica No.5. Fuente: Tabla No.6.....	41
Gráfica No.6. Fuente: Tabla No.7.....	42
Gráfica No.7. Fuente: Tabla 8.....	43
Gráfica No.8. Fuente: Tabla No. 9.....	44
Gráfica No.9. Fuente: Tabla No.10.....	45
Gráfica No.10. Fuente: Tabla No.11.....	46
Gráfica No.11. Fuente: Tabla No.12.....	47
Gráfica No.12. Fuente: Tabla No.13.....	48
Gráfica No.13. Fuente: Tabla No.14.....	49
Gráfica No.15. Fuente: Tabla No.16.....	51
Gráfica No.17. Fuente: Tabla No.18.....	53
Gráfica No.18. Fuente: Tabla No.19.....	54
Gráfica No.19. Fuente: Tabla No.20.....	55
Gráfica No.20. Fuente: Tabla No.21.....	56

## **Resumen**

La bioseguridad ha sido un aspecto clave en la lucha contra la propagación del Covid-19 en las empresas, porque son las únicas que aseguran de forma eficaz, el poder evitar contagios y a la vez permitir un funcionamiento total dentro de la misma.

Los objetivos de este trabajo se centran en analizar cómo ha sido afectado el estado emocional de los colaboradores al enfrentar no solo una pandemia que puede traer consigo tanto una enfermedad física como mental, sino también una nueva realidad que se encuentran en sus lugares de trabajo.

Por lo que se realizó un estudio de prevalencia analítica para determinar la relación existente entre las medidas de bioseguridad tomadas por el Departamento de Gestión Humana y el estado emocional de los colaboradores en la empresa Acromax Dominicana, así como las medidas que estos han tomado para poder seguir realizando sus labores a pesar de la pandemia de la Covid-19 que afecta actualmente al país.

Las medidas tomadas por los Departamentos de Gestión Humana en las empresas afectan a sus colaboradores, ya sea de manera positiva o negativa. La muestra estuvo constituida por 108 colaboradores, a los cuales se les aplicó una encuesta enviada para evaluar cómo las medidas tomadas afectaron su estado emocional. Aproximadamente un 50% seleccionó que sentía miedo y tristeza, asociando esto al estrés que sintieron durante el confinamiento, pero a pesar de esto, más del 50% notificó que su productividad durante esos meses fue alta, esto debido al ambiente laboral que tiene la empresa.

***Palabras Claves:*** COVID, Pandemia, Empresa, Salud Mental.

## **Abstract**

Biosecurity has been a key aspect in the fight against the spread of Covid-19 in companies, because they are the only ones that effectively ensure the avoidance of contagion and at the same time allow total operation within the company.

The objectives of this work are focused on analyzing how the emotional state of employees has been affected when facing not only a pandemic that can bring both physical and mental illness, but also a new reality that they find in their workplaces.

Therefore, an analytical prevalence study was conducted to determine the relationship between the biosecurity measures taken by the Human Resources Department and the emotional state of the employees in the company Acromax Dominicana, as well as the measures they have taken to continue their work despite the Covid-19 pandemic that currently affecting the country. The measures taken by the Human Resources Departments in the companies affect their collaborators, either positively or negatively.

The sample consisted of 108 collaborators, to whom a survey was applied to assess how the measures taken affected their emotional state. Approximately 50% selected that they felt fear and sadness, associating this to the stress they felt during confinement, but despite this, more than 50% reported that their productivity during these months was high, this due to the work environment that the company has.

***Key Words:*** COVID, Pandemic, Company, Mental Health.

## **Introducción**

La bioseguridad en el trabajo ocupa un rol muy importante, y más en estos tiempos de pandemia como la COVID-19, ya que es una enfermedad nueva que presenta un alto riesgo, debido a su fácil transmisión.

En primera instancia se estará realizando una investigación para tener un buen fundamento sobre el tema, luego se realizará una encuesta en la que se podrá obtener la información necesaria para poder analizar la relación existente entre ambas variables.

Según la OMS el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) es una enfermedad vírica provocada por un nuevo coronavirus (el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio o MERS-CoV) que fue detectado por primera vez en Arabia Saudita en 2012. (WHO, 2019)

Aproximadamente el 35% de los casos de MERS-CoV notificados han desembocado en la muerte del paciente. (WHO, 2019)

Si bien la mayoría de los casos humanos de MERS se han atribuido a la transmisión de persona a persona en entornos sanitarios, los datos científicos actuales indican que los dromedarios son un importante reservorio de MERS-CoV y una fuente animal de infección humana. Sin embargo, se desconocen la función específica de los dromedarios en la transmisión del virus y cuáles son exactamente las vías de transmisión. (WHO, 2019)

Los Departamentos de Gestión Humana han tenido que implementar medidas para poder continuar con el funcionamiento de la empresa y la sostenibilidad de su capital, es decir, mantener a los colaboradores sanos y salvos.

La covid-19 ha afectado a la población mundial, no solo en la salud física de los infectados sino también la salud mental de los mismos, afectando el equilibrio psicológico de todas las personas que vivimos en estos tiempos.

Como explica MedlinePlus la salud mental es importante en todas las etapas de la vida de una persona, la misma engloba nuestro bienestar emocional, psicológico y social, afectando la forma en que pensamos, sentimos y actuamos, así como también ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones ante la vida.. (MedlinePlus).

Todas las medidas tomadas por los Departamentos de Gestión Humana en las empresas afectan de alguna manera a sus colaboradores, ya sea de manera positiva o negativa. Por eso el propósito de este trabajo es estudiar cómo los colaboradores de la empresa Acromax Dominicana se han sentido con respecto a todas las medidas tomadas y cómo las mismas los han afectado emocionalmente.

El presente trabajo, pretende analizar la relación existente entre las medidas de bioseguridad tomadas por el Departamento de Gestión Humana ante la pandemia del COVID-19 y cómo las mismas afectan el estado emocional de los colaboradores.

La COVID-19 es una enfermedad nueva que ha traído consigo un nuevo estilo de vida para todos, tanto para los colaboradores como para las empresas, por lo que es de suma importancia no solo prestar atención a los efectos físicos que esta pueda provocar, sino también a los efectos psicológicos, para que así se pueda mantener un equilibrio emocional y que los colaboradores puedan realizar sus funciones de forma óptima.

## **Planteamiento del problema**

La flexibilidad laboral es uno de los temas más debatidos hoy en día. Con la llegada de la pandemia de la Covid-19 muchas empresas se han visto forzadas a implementar nuevas estrategias, con el fin de poder sobrellevar las consecuencias que este virus ha causado, no solo en el ámbito laboral sino también en el personal y social.

Pero la forma en la que afecta a los colaboradores estas medidas implementadas son el foco de atención, ya que, aunque ellos son el principal capital de la empresa, no se puede dejar atrás el hecho de que la finalidad de la misma es producir y mantenerse a flote en el mercado.

Aun así, los cambios drásticos y repentinos surgidos como consecuencia de la pandemia por la COVID-19, el temor a enfermarse y la cantidad de informaciones que vemos a diario en los medios de comunicación con cifras alarmantes de infectados y fallecidos en todas partes de mundo, pueden llevarnos a una situación de mucho estrés. (Digital, 2020)

Como explica Valdés la pandemia estará causando diversas patologías que requerirán de tratamientos farmacológicos como ansiedad, depresión, fobias, trastornos obsesivos o adaptativos, el síndrome Post-UCI (de quienes han pasado por unidades de cuidados intensivos en hospitales), o el denominado 'duelo complicado'. (Valdéz (como se citó en Rodríguez, 2020)

Las empresas se han visto en la necesidad de tomar medidas flexibles para poder tratar a los colaboradores, de manera que, a pesar de la situación en la que se encuentran pueda ser productivos a la hora de realizar su trabajo y también presenten menores niveles de estrés.

En una perspectiva más amplia, desde un punto de vista social, Dahrendorf (1986) señala que la flexibilidad puede definirse como "la capacidad de los individuos, en la vida económica y,

en particular en el mercado de trabajo, de renunciar a sus hábitos y adaptarse a las nuevas circunstancias". (Dahrendorf 1986 ( como citó Ibarra y González, 2010)

Por lo que, las decisiones que tomen o no los Departamentos de Gestión Humana en la empresa pueden ser factores determinantes en la salud emocional de cada uno de los colaboradores.

Acromax Dominicana es una Farmacéutica que surgió en 1970 de una asociación de empresarios dominicanos representados por la compañía importadora de medicamentos Kettle Sánchez, C. por A.,

Hoy en día Acromax Dominicana cuenta con 2 sucursales, una en Santo Domingo y una en Santiago, con un promedio de 300 empleados, de los cuales un 10% se encuentran en la sucursal de Santiago.

Esta empresa como otras tantas se ha sido afectada por la llegada de la pandemia del Covid-19, por lo que se ha visto en la necesidad de aplicar medidas tales como, realizar un protocolo exclusivo para el virus COVID-19, en el cual se encuentra las reglas que deben seguir los colaboradores en el plantel, como son: lavado frecuente de las manos, uso obligatorio de mascarillas, distanciamiento, entre otros, con el propósito de evitar el contagio a fin de poder sobrellevar estos tiempos.

Con esta investigación se pretende conocer cuáles han sido las medidas tomadas por el Departamento de Gestión Humana con sus colaboradores para evitar el contagio de la COVID-19 con el fin de evitar tener una baja productividad, pero garantizando la salud de sus empleados. Y así poder realizar una propuesta de mejora de así ser necesario.

## **Delimitación del problema**

Con esta investigación se pretende dar a conocer cuál es la relación existente entre las medidas de bioseguridad tomadas por parte de Gestión Humana y el estado emocional de los colaboradores, así como las medidas que estos han tomado para poder seguir realizando sus labores a pesar de la pandemia que afecta actualmente al país.

La población censal está integrada por los colaboradores de la empresa privada Acromax Dominicana, ubicada en la Prolongación 27 de febrero, Santo Domingo, República Dominicana. Este personal consta con un nivel de escolaridad universitario y están en un rango de edad dentro de 19-60 años.

El estudio se realizará analizando un periodo delimitado de tiempo que será el año 2020, específicamente comprendiendo los meses desde mayo hasta octubre.

## **Justificación del problema**

La pandemia de COVID-19 es una situación nueva a nivel mundial, lo cual ha provocado que tanto las empresas como los colaboradores se tengan que adaptar a las nuevas modalidades para poder seguir realizando sus labores.

Este es un estudio necesario ya que permitirá conocer cuál es la relación que existe entre las medidas que ha tomado el Departamento de Gestión Humana para que los colaboradores puedan seguir realizando sus labores, y como esta nueva modalidad puede afectar ya sea de manera positiva o negativa el estado emocional de los mismos.

Las modalidades y medidas tomadas, fueron en su mayoría nuevas para las empresas, los retos enfrentados fueron una parte más de las secuelas de la COVID-19, aun así, la prioridad siempre debe ser el colaborador y su bienestar.

A través de esta investigación se pretende incrementar y ampliar los conocimientos sobre los efectos que pueden causar la flexibilidad y medidas tomadas por parte de Gestión Humana con sus colaboradores en momentos difíciles como lo es la pandemia de la COVID-19.

Con esta investigación se pretende hacer un aporte al Departamento de Gestión Humana de Acromax Dominicana, ya que le servirá como base para visualizar la funcionalidad de las medidas aplicadas, así como los beneficios obtenidos por parte de sus colaboradores.

El Departamento de Gestión Humana será beneficiado a través de esta investigación ya que servirá como base para ver qué tan funcional han sido todas las medidas aplicadas y como sus colaboradores han sido afectados por las mismas, lo cual para el futuro ante una situación similar o de mayor magnitud servirá como parámetro al momento de tomar decisiones.

Otras empresas de naturaleza similar se verán igualmente beneficiadas por la investigación, ya que podrán tomar como ejemplo todos los resultados que sean aquí reflejados con el propósito de analizar si funcionarían o no en su empresa.

Esta investigación es pertinente, ya que nos estamos enfrentando a una nueva modalidad que no estaba planificada para nadie, por ende, de igual manera las empresas deben obtener una respuesta de qué tan funcionales fueron los pasos aplicados ante la pandemia de COVID -19 para saber de qué forma actuar cuando se presente una eventualidad en el futuro.

La farmacéutica Acromax Dominicana ha ofrecido todas las facilidades en cuanto a las informaciones para llevar a cabo esta investigación.

Las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores de la empresa, serán llevadas a cabo de forma anónima, con el propósito de proteger su identidad y le permitiera opinar con total libertad.

## **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad tomadas por el departamento de Gestión Humana en Acromax Dominicana S.A durante la Pandemia Covid-19?
2. ¿Qué estado emocional manifestaron los colaboradores de la empresa Acromax Dominicana S.A durante la Pandemia Covid-19?
3. Cuáles fueron las medidas implementadas ante las respuestas emocionales de los colaboradores en Acromax Dominicana S.A ante la Pandemia Covid-19?
4. Cuál ha sido el impacto de las medidas implementas por el Departamento de Gestión Humana para contrarrestar el estado emocional de los colaboradores en Acromax Dominicana, durante la Pandemia Covid-19?

## **Objetivo**

A través de esta investigación se pretende analizar la repercusión de las medidas tomadas en el Departamento de Gestión Humana de Acromax Dominicana para educar, cuidar o proteger tanto la salud física como la salud emocional de sus colaboradores durante la pandemia, e incrementar los conocimientos acerca de los efectos que provoca implementar nuevas estrategias de manera inesperada ante tiempos críticos como lo es la pandemia de la COVID-19.

## **Objetivo general**

Evaluar las Medidas de Bioseguridad y el Estado Emocional existente entre los Colaboradores en la Pandemia de COVID-19.

## **Objetivos específicos**

1. Determinar las medidas tomadas por el Departamento de Gestión Humana para evitar la propagación del COVID-19.
2. Evaluar el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia.
3. Delimitar las medidas implementadas con las respuestas emocionales de los colaboradores.
4. Determinar el impacto de las medidas implementadas por el departamento de Gestión Humana en los colaboradores.

## **Limitaciones**

Carencia de antecedentes sobre investigaciones referentes a el estado emocional y la flexibilidad de Gestión Humana en tiempo de pandemias, Por lo que se buscará de fuentes confiables con respecto a la pandemia y en diferentes estudios realizado con anterioridad con respecto a la flexibilidad laboral para poder crear una relación como la que se necesita en ese trabajo.

Debido a la pandemia pudimos encontrar algunas dificultades como son hacer las entrevistas de manera personal con los entrevistados ya que al momento de esta investigación había distanciamiento, por lo que no se permitía el acercamiento; lo que nos llevó a realizar el trabajo de manera virtual.

Las obtenciones de las informaciones requeridas en la modalidad virtual pueden limitar las respuestas de los colaboradores porque pudieran sentir que no se les resguarda la confidencialidad ni el anonimato totalmente honesta de la muestra.

## **Marco Teórico**

Como explica Chávez la flexibilidad en el mercado de trabajo se presenta como la solución al problema del desempleo del mundo a finales del siglo XX y principios del XXI, tanto en los países desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo; por lo cual los gobiernos de varios países se han visto en la necesidad de comenzar a cambiar su legislación laboral para dar respuesta a las nuevas lógicas mundiales profundizando sus políticas de apertura a partir de los años noventa.. (Chavez, 2001)

No obstante, la utilización del término flexibilidad laboral implica confusiones y acalorados debates en los lugares académicos, debido a la falta de precisión en su definición, por lo que este puede ser tan amplio o tan restringido como se quiera. Esta situación ha convertido el término no solo en una noción polisémica y ambigua, sino también en un “artilugio” que pretende ocultar la precarización de las condiciones de contratación y las salariales, así como la permanencia y el despido de los trabajadores. (Chavez, 2001)

Hoy en día las empresas se han apropiado de esta modalidad debido a la situación a nivel mundial que están viviendo, como lo es la pandemia del Covid-19, ya que esta ha sido una de las maneras de poder sobrevivir y mantenerse a flote en el mercado, lo cual ha traído consigo un sin número de consecuencias, ya que esta situación ha provocado que los departamentos de Gestión

Humana se aventuren a lo mayormente desconocido o ambiguo como lo es la flexibilidad laboral.

Una de las principales metas de las empresas es retener a personas calificadas, y para ello se llevan a cabo diferentes estrategias de gestión de Recursos Humanos, entre las que se destacan las relacionadas con la flexibilidad laboral. (Faliva, 2016)

Existen diversos tipos de flexibilidad laboral (Ver cuadro 1), dentro de la cual cada empresa ha optado por una diferente, lo que permite evaluar en un futuro cuál de estas medidas han sido las más satisfactorias a utilizar en tiempos de pandemia como lo es el COVID-19.

**Cuadro 1**  
**Tipología de la flexibilidad laboral**

Flexibilidad externa, numérica o cuantitativa	Flexibilidad interna funcional o cualitativa	Flexibilidad salarial
Subcontratación	Polivalencia	Política de moderación salarial
Empresas trabajo temporal	Rotación de personal	Eliminación del salario mínimo
Contratos de formación y aprendizaje	Horas Extras	Eliminación de prestaciones por desempleo
Empleo Temporal	Modificación jornada laboral	Eliminación de prestaciones por desempleo
Movilidad geográfica	Trabajo tiempo parcial	Modificación de escalas salariales
	Teletrabajo	

**Tabla No 1. Fuente: Scielo.org**

No podemos dejar fuera que, el aplicar esta modalidad de medidas flexibles en tiempos de crisis como lo es la pandemia del Covid-19, tiene una connotación psicológica en los colaboradores, que puede irse por dos vertientes diferentes: que los mismos se sientan felices y comprometidos con su compañía a pesar de las circunstancias o insatisfechos y estresados al punto que presenten una negación ante un cambio más en estos tiempos.

“Generalmente se habla de que experimentamos un estrés positivo y uno negativo, lo importante es poder sobreponerse para salir de la condición negativa que es la que podría ser amenazante para el estado de salud física y mental”. Por ejemplo, nos encontramos bajo condiciones de baja tensión y recibimos un cierto estímulo ( noticia o una condición de trabajo ), esto nos provoca un estado de alarma con la manifestación de ciertos síntomas, posteriormente pasamos un estado de resistencia, o dicho de otra manera el cuerpo “resiste al estrés”, y si no existen las medidas de atención adecuadas, la tensión aumenta hasta llegar a una fase de agotamiento, es ahí donde la manifestación de salud de mayor preocupación y de urgente intervención para recuperar nuevamente el equilibrio y dependerá de la capacidad de cada persona, esto es lo que conocemos como “Síndrome General de Adaptación” (Cubero, 2020).

Como explica Sanz, las personas al estar en una situación puntual de estrés. Su ritmo cardiaco incrementa, su respiración se vuelve agitada, aparece sudoración en las manos y la boca se torna seca. Pero cuando el estrés es continuo puede llegar a provocar depresión. Científicos de la Universidad de Washington (EE UU) dan a conocer hoy en Nature el mecanismo que explica el vínculo entre una situación de estrés crónico y los trastornos depresivos. Se trata de un péptico llamado hormona liberadora de corticotropina (CRH), que se absorbe en el cerebro estresado y que afecta a la liberación de dopamina en el núcleo accumbens, una región del cerebro vinculada con la motivación, la recompensa, el placer y el comportamiento social. (Sanz, s.f.)

Las pandemias como lo es la COVID-19 puede resultar estresante tanto para el colaborador como para el empleador. El temor y la ansiedad generada por la nueva enfermedad y por lo que podría suceder puede provocar emociones fuertes. Las medidas tomadas por salud pública, como aquellas tomadas por las empresas, como cambios de horarios, distanciamiento

social, pueden causar que las personas se sientan aisladas y solas, incrementando el nivel de estrés y ansiedad.

Las empresas deben preocuparse por la salud mental de sus colaboradores, ya que esto es un factor fundamental para el rendimiento laboral, puesto a que, si un colaborador no se encuentra emocionalmente bien, no podrá desempeñar sus funciones de una manera óptima.

Como explica el Ministerio de Salud Pública, durante la pandemia de la COVID-19 a los ciudadanos por medio de la Dirección de Salud Mental se les ha ofrecido asistencia psicosocial y psiquiátrica, el índice más alto de recibir estas intervenciones fue para el sexo femenino. Así mismo durante estas asistencias los eventos más frecuentes son un 46% por ansiedad, seguido del trastorno del sueño, depresión, estrés, conducta suicida y problemas de adaptación al proceso de cambios en la dinámica de vida. (Salud Pública, 2020)

Recordando que los recursos humanos que tienen las empresas conforman el capital más importante con el que cuenta toda organización, lo cual determina sin duda alguna su éxito o fracaso.

Como detalla Favila, analizar el impacto que genera las diversas medidas de flexibilidad laboral interna sobre la satisfacción laboral, es clave, ya que, los resultados obtenidos podrían aportar información relevante para el diseño de medidas que contribuyan a mejorar la satisfacción de los trabajadores, y con ello, la calidad de vida laboral y organizacional. (Faliva, 2016)

Las formas de flexibilidad interna se clasifican de la siguiente manera (Echeverría, 2003): cambios en el tiempo de trabajo; rotación de personal en diferentes puestos y tareas por realizar,

así como polivalencia de actividades; uso de horas extras; trabajos en turno, en fines de semana, pausas en la jornada diaria y semanas de trabajo comprimidas; redistribución de los permisos anuales (permisos sabáticos, por maternidad); el teletrabajo y el trabajo a tiempo parcial.

(Cisneros & Torres, 2009)

Algunas de las ventajas que se atribuyen a este tipo de flexibilidad son:

La empresa puede optar por empleados que sólo laboren las horas realmente necesarias según el tipo de empresa y necesidad de producción. De tal manera que, si las metas de producción se pueden realizar en cinco horas, por ejemplo, la empresa sólo debe contratar al personal para que labore tales horas, consecuentemente, se logrará reducir sus costos laborales de manera significativa. (Cisneros & Torres, 2009)

Uno de los factores que puede influir en la productividad de los colaboradores es el clima laboral lo que el autor **Tagiuri** (1968) lo define como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”. (Lilia, Humberto, & Dulce, 2015)

Como explicaba Sánchez lo que es la productividad laboral en sí, no depende de la cantidad de horas trabajadas, sino que depende de cómo se han utilizado esas horas y que provecho se les ha sacado a las mismas, esto se apoya en una organización eficiente del trabajo y de la capacidad y responsabilidad del trabajador. (Sánchez, 2015).

Muchas empresas cuyas labores han sido primordiales en esta época de pandemia como lo son las farmacéuticas, ya que se han visto obligadas a mantener a sus empleados laborando desde sus planteles, tomando las medidas de higiene necesarias e implementando un plan de

seguridad en el cual los colaboradores se turnen semanalmente para evitar las aglomeraciones y los contagios masivos.

El término seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. (Porto & Gardey, 2012)

Existen diversos tipos de seguridad dependiendo el área donde se quiera enfocar, como son:

**La seguridad ciudadana** es un derecho, un bien común que se articula mediante la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones públicas. Busca asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes. (Lapública, 2014)

**La seguridad y salud en el trabajo** es un campo interdisciplinar que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad, siendo su objetivo principal la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo (ISOTools, 2016)

Según Chiavenato (2007), la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador. La higiene en el trabajo gira en torno a diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y

el control de dos variables: el hombre y su ambiente laboral. (Gonzalez, Lugo, Olano, Villalobos, & Villalobos, 2015)

**La bioseguridad**, se define como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente. (SAADE, 1997.)

**Seguridad nacional** se define como el deber que tiene el estado de proteger la soberanía y la estabilidad política para beneficiar el desarrollo de un país dentro y fuera de la nación. (Concepto, 2020)

**Seguridad jurídica** se define como el conocimiento que se tiene sobre lo que es prohibido o permitido por los poderes públicos, es decir, que leyes están implementadas actualmente para el cumplimiento de las mismas de forma correcta. (Concepto, 2020)

**Seguridad social** se define como la cobertura que realiza el gobierno o estado con el fin de proporcionarles a los ciudadanos el acceso a la salud, en especial a los envejecientes, desempleados o con alguna discapacidad que no le permita realizar su trabajo de forma correcta. (Concepto, 2020)

**Seguridad vial** se define como el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre la circulación del tránsito, con la finalidad de usar correctamente la vía pública y prevenir accidentes. (Concepto, 2020)

**Seguridad informática** es aquella que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de los datos e infraestructura computacional almacenados en un sistema informático, ayudando a defenderlos del software malintencionado. (Concepto, 2020)

La empresa Acromax Dominicana ha tomado diversas medidas de bioseguridad para prevenir la pandemia de la COVID-19, brindándoles seguridad a los colaboradores para poder seguir realizando sus labores de una forma óptima.

Las medidas tomadas por la empresa fueron:

#### **Entrega de Sanigel (Alcohol y Gel)**

Gestión Humana dota periódicamente a los colaboradores de Sanigel (tanto alcohol como desinfectante) para promover la higienización frecuente de las manos

#### **Entrega de Mascarillas**

Se entregan mascarillas KN95 cada 2 días para los empleados de producción, administración y diariamente para el personal de ventas y visita médica.

#### **Cabinas de desinfección**

Se colocó una cabina de desinfección en cada entrada de la empresa, con el propósito de que todo colaborador o visitante utilice este recurso antes de ingresar a las áreas, y así reducir/eliminar posibles vías de contagio/propagación.

#### **Rotación de horario de personal**

El encargado de cada departamento modificará y/o alternará al personal para ajustar y cumplir con las necesidades de la empresa, basado en la demanda y flujo de trabajo, siempre teniendo presente la salud de sus colaboradores y la aprobación por parte del departamento de Gestión Humana.

El personal que sea elegido para trabajar a turnos, será por días fijos cada semana, así, en caso de contagio, solo afectará al área y el personal expuesto en ese turno, permitiendo establecer el círculo epidemiológico de control.

### **Diseño de ruta de transporte en autobuses**

Las rutas de transporte fueron ampliadas en cantidad y distancia para lograr lo mayor posible un viaje puerta a puerta y reducir la exposición del personal con el uso de transporte público.

### **Toma de temperatura corporal**

Al momento del ingreso diario a la Empresa, todo el personal será escaneado con el uso de termómetros infrarrojos, no invasivos o cámaras térmicas, para detectar procesos febriles con el objetivo de actuar proactivamente en las causas de estos síntomas.

### **Entrega de Equipos de protección personal**

Los equipos de protección personal son definidos como toda aquella indumentaria o vestimenta especial que se debe utilizar para proteger a una persona de los riesgos presentes en el área de trabajo, esto va en función al tipo de riesgo al que está expuesto durante el desempeño de su actividad normal de trabajo.

Es de carácter obligatorio el uso de los equipos protectores y todo colaborador que incumpla con el uso de EPP, será sancionado, ya sea por su supervisor directo o el departamento de Gestión Humana.

### **Desinfección de áreas de trabajo por turnos**

Periódicamente el Departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, conjuntamente con Ingeniería, realizarán la desinfección de las áreas laborales con equipos generadores de Ozono y de ser necesario con equipos electrostáticos en fumigación 360.

### **Embajadores de salud**

Colaboradores designados en las diferentes áreas de trabajo para monitorear el cumplimiento de este protocolo y tramitar cualquier solicitud o inquietud que posea el personal en su área de responsabilidad. De igual manera, serán los canales de comunicación para las implementaciones o cambios.

### **Modalidad versión teletrabajo**

Los supervisores de cada área serán los responsables de la implementación de la modalidad del teletrabajo, asignando los días de trabajo presencial y trabajo desde casa. Los colaboradores que debido a la naturaleza de su trabajo no puedan realizar esta modalidad, permanecerán en horarios tradicionales cumpliendo con las disposiciones establecidas por las autoridades y/o las normas internas de la Empresa.

### **Aplicación de encuestas semanales**

Semanalmente el departamento de Gestión Humana se encargará de enviar una encuesta, con el propósito de conocer el estado de salud actual del personal y tomar acciones proactivas sobre las posibles situaciones que sean detectadas o reportadas. Es obligatorio que cada empleado complete la Encuesta.

### **Aplicaciones aleatorias de pruebas PCR**

Semanalmente el departamento de Gestión Humana junto con los encargados de cada área elegirá aleatoriamente 10 personas para realizarles prueba de Covid-19 con el propósito de descartar colaboradores asintomáticos.

### **Charlas de apoyo psicológico**

El departamento de Gestión Humana realiza periódicamente charlas de ayuda psicológicas para dar apoyo a las personas que se están sintiendo afectadas emocionalmente por la Pandemia del Covid-19, la misma es totalmente de carácter voluntario y personal.

### **Entrega de kits de medicamentos Covid-19**

Periódicamente el departamento de Gestión Humana se encargó de hacer la entrega de diferentes medicamentos con el propósito evitar el contagio del Covid-19, por ejemplo, Viadecal forte que sirve para el aumento de las defensas, Acrotussin Tabletas que funciona como antigripal, entre otros.

## **Marco Metodológico**

### **3.1 Perspectiva Metodológica (enfoque)**

El presente es un estudio de tipo mixto, debido a que se analizarán las medidas de bioseguridad que ha tomado la empresa para asegurar la salud de los colaboradores en el trabajo en tiempos de pandemia, así como la influencia que tienen estas medidas en el estado emocional de los mismos.

Con relación al manejo de la población, el estudio se considera muestral, ya que solo se tomará un grupo representativo de los actuales colaboradores.

### **3.2 Diseño de investigación**

El diseño de investigación del presente estudio es según su finalidad, transversal porque tiene como propósito una investigación inmediata, puesto a que su objetivo principal es la obtención de conocimiento.

Según su diseño es no experimental ya que se limitará solo a observar los fenómenos para luego analizarlos con el propósito de ni manipular ni controlar las variables a fin de estudiarlos correctamente.

Según su enfoque es mixto ya que es tanto cualitativo como cuantitativo debido a que investiga fenómenos no cuantificables como lo son las emociones de los colaboradores y cuantitativo como lo son las medidas de bioseguridad aplicadas por el departamento de Gestión Humana.

Según su alcance es descriptiva ya que se genera un estudio preciso y concreto de los objetivos a investigar, concentrándose en su explicación.

Su fuente de datos se centra en una investigación de campo ya que hace un examen directo con el objeto de estudio, directamente por observación y registro de fenómenos.

### **3.3 Tipo de investigación**

Por el tipo de análisis que se hará, este estudio se clasifica como analítico, en cuanto a que el objetivo del mismo es analizar la relación existente entre las medidas de bioseguridad tomadas por la empresa y cómo las mismas han influido en el estado emocional de los colaboradores.

### **3.4 Unidad de análisis, población, muestra y tipo de muestreo**

La unidad de análisis de la presente investigación cuenta con una población actual de 304 colaboradores de la empresa Acromax Dominicana.

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)N}{e^2(n-1) + Z^2 P(1-P)}$$

La muestra va a determinar mediante la fórmula

Dónde:

N: Población (304)

Z: Nivel de confianza 1.96 para el (95% de confianza)

P: Probabilidad de acierto (0.5)

E: Error es 0.05

n: Número de elementos de la muestra a calcular

El tipo de muestra utilizado tendrá un promedio de 108 personas por los colaboradores de Acromax Dominicana representando un 35% de la empresa en total. La técnica y procedimiento a utilizar para seleccionar esta muestra será a través de los registros internos que contiene el departamento de Gestión Humana, los cuales han accedido a compartirlos a fin de que estos sirvan de ayuda para la investigación, por lo que se puede identificar que el tipo de muestra es por conveniencia ya que los mismos serán seleccionados de manera voluntaria por las investigadoras a fin de que sirvan como muestra representativa de la población.

### **3.5 Fuentes primarias y secundarias**

**3.5.1 Fuentes Primarias:** La investigación se realizará mediante entrevistas y encuestas a los colaboradores de la empresa con el fin de poder recolectar información sobre la influencia que tiene las medidas tomadas por el departamento de Recursos Humanos y el estado emocional de los empleados.

**3.5.2 Fuentes secundarias:** Se buscará informaciones previas que nos aporten conocimiento sobre cómo afecta una pandemia como lo es el COVID 19 a las empresas y a los colaboradores de la misma.

### **3.6 Métodos de investigación:**

Atendiendo a la necesidad de la investigación se utilizará un método analítico mediante el cual se desglosará cada elemento para poder explicar cuál es la relación entre las medidas

aplicadas por el departamento de Gestión Humana y el estado emocional de los colaboradores durante la Pandemia del Covid-19.

### **3.7 Técnicas e instrumentos Utilizados:**

**Encuestas:** se realizarán encuestas a los colaboradores para determinar las conductas y actitudes de los colaboradores de la empresa.

**Entrevistas:** Se estará entrevistando a los superiores y departamento de Recursos Humanos para detectar las medidas tomadas por los mismos para continuar las labores asegurando la salud de sus colaboradores.

### **3.8 Métodos y técnicas de análisis de datos**

El presente trabajo de investigación no contará con pruebas estandarizadas, ya que se estará utilizando para la ejecución de la misma, Encuestas en línea y Entrevistas, con el fin de obtener mejores resultados.

Para el control de datos se llevará un procedimiento con el propósito de reducir los errores a la forma más mínima posible.

Cada vez que se llene alguna encuesta, esta se revisará de forma inmediata para asegurarse que todos los ítems fueron completados, en caso de que se vea que alguna está vacía, se le pedirá a la persona que lo complete.

Las pruebas estarán debidamente identificadas, aunque esta se llevará a cabo de forma anónima para asegurar la privacidad del encuestado.

Cada prueba será debidamente tabulada y guardada en la base de datos creada. Para evitar perdidas, las investigadoras han decidido escanear cada encuesta aplicada, a modo de que la misma quede archivada como evidencia de registro.

### 3.9 Fases del Proceso de la Investigación

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Elaboración del Trabajo de Grado					XXX							
Aprobación del anteproyecto					X							
Elaborar Marco Teórico						XXX						
Contacto con la población objeto de estudio								XX				
Seleccionar la muestra								XX				
Elaborar instrumentos								XX				
Recolección de datos									XX			
Describir los resultados										XX		
Análisis de datos										XX		
Redacción de informe final											XX	
Entrega informe final											XX	
Sustentación												XX

### 3.10 Tabla de operacionalización de variable

Objetivo	Variable	Definición de Variable	Definición operacional	Instrumento
<p>➤ Determinar las medidas tomadas por el departamento de Gestión Humana.</p>	<p><b>V1.Medidas</b></p>	<p>Todas aquellas que sirvan para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. (Trabajo, 2018)</p>	<p>Las aplicaciones de medidas son fundamentales para el cuidado del personal dentro de la empresa, ya que son las que fijan el régimen que los colaboradores deben seguir.</p>	<p>Entrevistas Encuesta</p>
<p>➤ Evaluar el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia.</p>	<p><b>V2.Estado Emocional y Pandemia</b></p>	<p>Lazarus (1986) la define como “los productos de la interpretación por parte del individuo de los aspectos cambiantes de un momento a otro de sus valores y compromisos más apreciados</p>	<p>La forma en que las medidas tomadas por la empresa durante tiempos de pandemia sean aplicadas pueden afectar tanto de manera negativa como positiva al colaborador por lo que es fundamental evaluar como los colaboradores se sienten a partir de las medidas tomadas.</p>	<p>Respuesta de los colaboradores mediante la encuesta.</p>

		(Fernández-Abascal & Sánchez, 2010)  Se llama <b>pandemia</b> a la propagación mundial de una nueva enfermedad. (Who, 2010)		
<p>➤ Enlistar las medidas implementadas con las respuestas emocionales de los colaboradores.</p>	<b>V3.Respuestas emocionales</b>	<p>En la respuesta emocional se incluye <b>comportamiento</b>, movimientos corporales o expresiones faciales, <b>respuestas neurovegetativas</b>, actividad de sistema nervioso simpático, como el aumento de la frecuencia cardíaca y la respiración, y <b>respuestas hormonales</b>, como la secreción</p>	<p>Relacionar las respuestas emocionales de los colaboradores con las medidas implementadas por la empresa es esencial, ya que permite determinar cuáles han cumplido con su objetivo y cuales pueden estar afectando de forma constante a los colaboradores.</p>	<p>Respuesta de los colaboradores mediante la encuesta.</p>

		de hormonas sexuales. (Solano, 2012)		
<p>➤ Determinar el impacto de las medidas implementadas por el departamento de Gestión Humana en los colaboradores.</p>	<p><b>V4.Impacto</b></p>	<p>Se refiere al proceso sistemático que permite la medición de resultados a posteriori a través de indicadores, a fin de constatar el grado en que se han alcanzado los objetivos propuestos en un período de tiempo determinado (Aguilar, (s.f))</p>	<p>Después de evaluado el estado emocional de los colaboradores es necesario determinar de qué forma ha impactado la calidad de vida de los mismos tanto fuera como dentro de la empresa.</p>	<p>Respuesta de los colaboradores mediante la encuesta.</p>

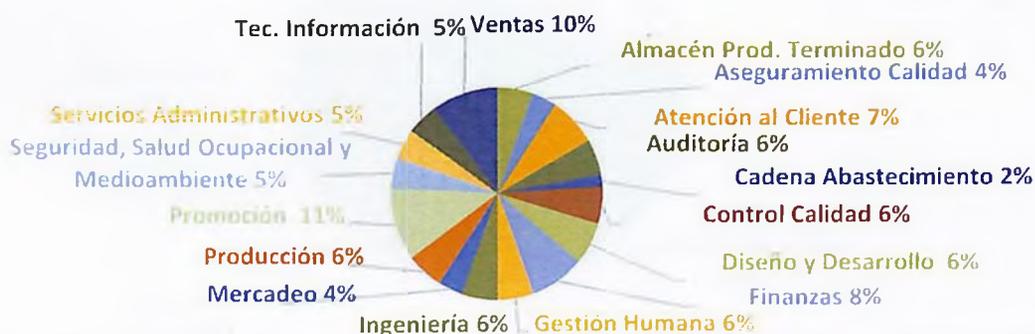
## Resultados de la Encuesta

Los siguientes resultados que se presentan a continuación, están relacionados con cada uno de los objetivos planteados, los cuales hacen referencia a la relación existente entre las medidas de bioseguridad tomadas por el departamento de Gestión Humana y como estas pueden influir en el estado emocional de los colaboradores.

¿A qué departamento pertenece?		
Departamento	Cantidad	Porciento
Almacén Prod. Terminado	6	6%
Aseguramiento Calidad	4	4%
Atención al Cliente	8	7%
Auditoría	6	6%
Cadena Abastecimiento	2	2%
Control Calidad	6	6%
Diseño y Desarrollo	7	6%
Finanzas	9	8%
Gestión Humana	6	6%
Ingeniería	6	6%
Mercadeo	4	4%
Producción	6	6%
Promoción	12	11%
Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente	5	5%
Servicios Administrativos	5	5%
Tec. Información	5	5%
Ventas	11	10%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>108%</b>

Tabla No.2. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

### ¿A QUÉ DEPARTAMENTO PERTENECE?



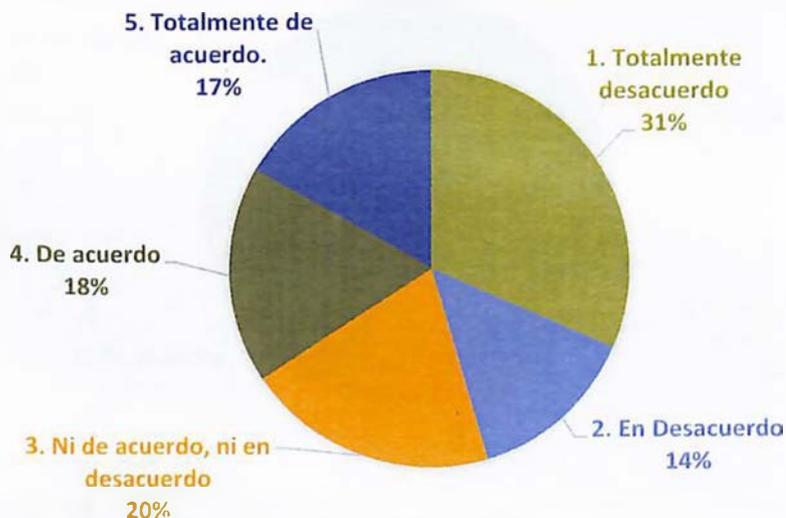
Gráfica No.1. Fuente: Tabla No.2

¿El estado de ánimo predominante durante los meses de abril a septiembre era la felicidad?		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente desacuerdo	34	31%
2. En Desacuerdo	15	14%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	20%
4. De acuerdo	19	18%
5. Totalmente de acuerdo.	18	17%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.3. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana , Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que si el estado de ánimo predominante durante los meses de abril a septiembre era la felicidad, 34 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 31%, 15 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 14%, 22 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 20%, 19 personas respondieron de acuerdo, representando un 18% y 18 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 17% de la población.

¿EL ESTADO DE ÁNIMO PREDOMINANTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL A SEPTIEMBRE ERA LA FELICIDAD?



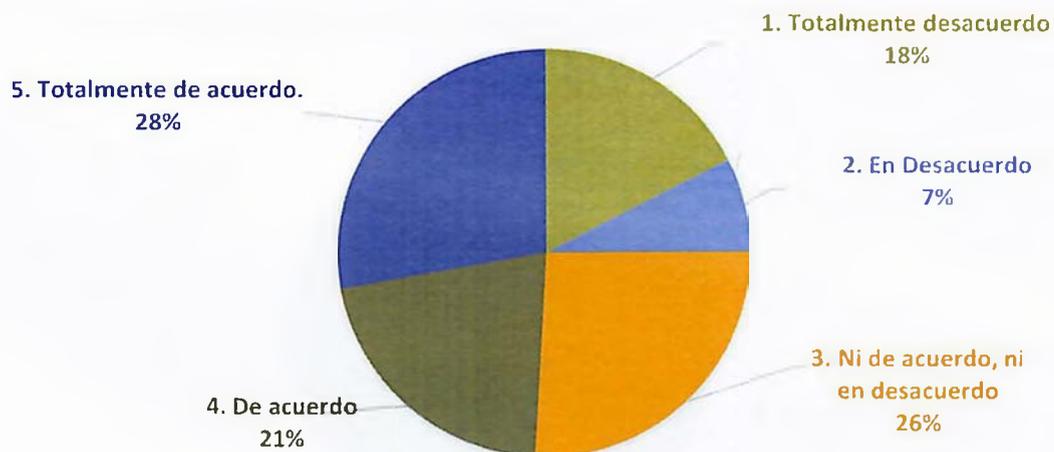
Gráfica No.2. Fuente: Tabla No.3

¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era el miedo?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	19	18%
2. En Desacuerdo	8	7%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	26%
4. De acuerdo	23	21%
5. Totalmente de acuerdo.	30	28%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.4. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que si el estado de ánimo predominante durante los meses de abril a septiembre era el miedo, 19 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 18%, 8 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 7%, 28 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 26%, 23 personas respondieron de acuerdo, representando un 21% y 30 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 28% de la población.

¿EL ESTADO DE ÁNIMO PREDOMINANTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL A SEPTIEMBRE ERA EL MIEDO?



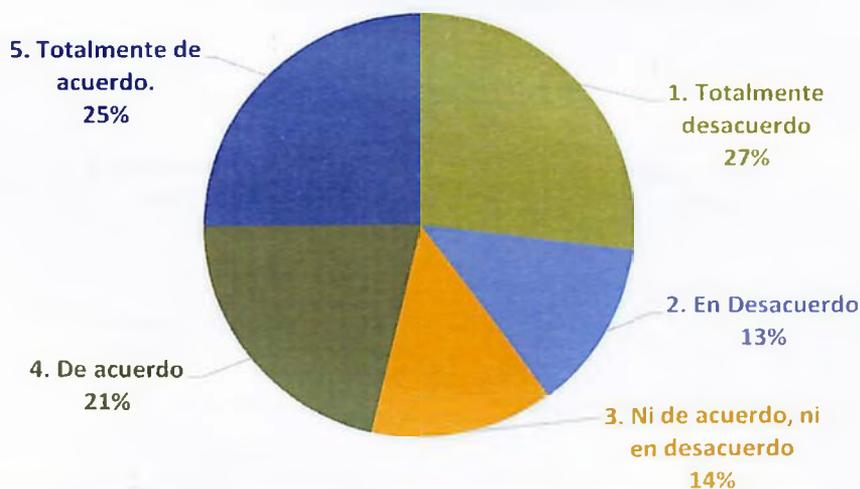
Gráfica No.3. Fuente: Tabla No.4

¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era la tristeza?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	29	27%
2. En Desacuerdo	14	13%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	14%
4. De acuerdo	23	21%
5. Totalmente de acuerdo.	27	25%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.5. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que si el estado de ánimo predominante durante los meses de abril a septiembre era la tristeza, 29 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 27%, 14 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 13%, 15 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 14%, 23 personas respondieron de acuerdo, representando un 21% y 27 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 25% de la población.

¿EL ESTADO DE ÁNIMO PREDOMINANTE DURANTE LOS MESES DE ABRIL A SEPTIEMBRE ERA LA TRISTEZA?



Gráfica No.4. Fuente: Tabla No.5

¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era la ira?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	51	47%
2. En Desacuerdo	12	11%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	17%
4. De acuerdo	10	9%
5. Totalmente de acuerdo.	17	16%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.6. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que si el estado de ánimo predominante durante los meses de abril a septiembre era la ira, 51 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 47%, 12 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 11%, 18 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 17%, 10 personas respondieron de acuerdo, representando un 9% y 17 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 16% de la población.

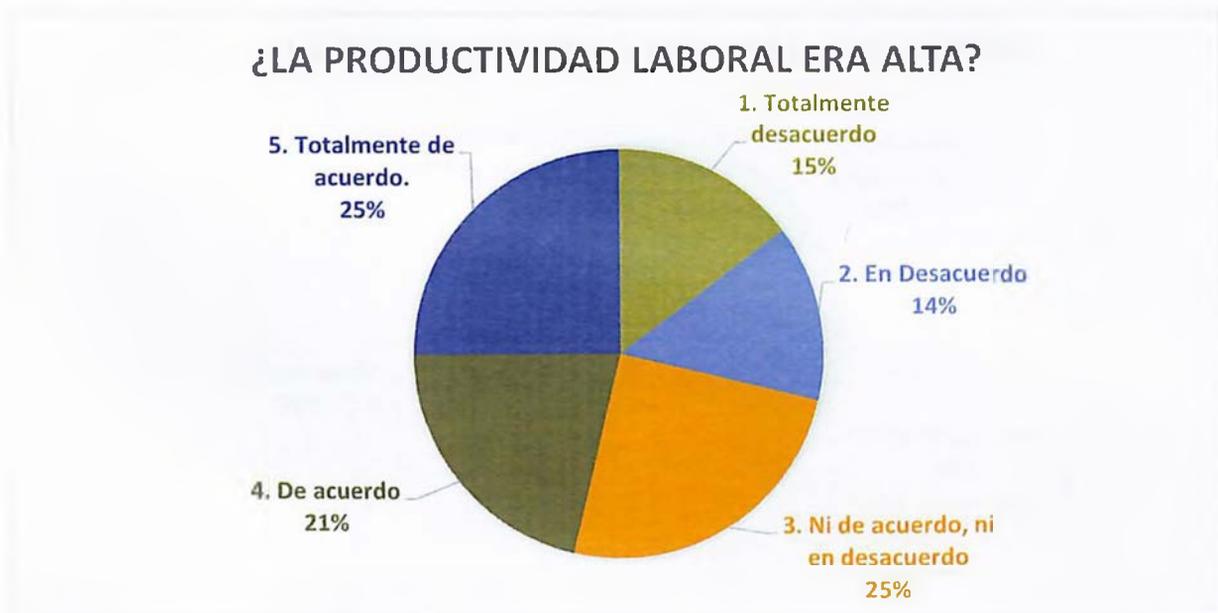


Gráfica No.5. Fuente: Tabla No.6

¿La productividad laboral era alta?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	16	15%
2. En Desacuerdo	15	14%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	25%
4. De acuerdo	23	21%
5. Totalmente de acuerdo.	27	25%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.7. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si la productividad laboral era alta, 16 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 14%, 15 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 14%, 27 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 25%, 23 personas respondieron de acuerdo, representando un 21% y 27 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 25% de la población.



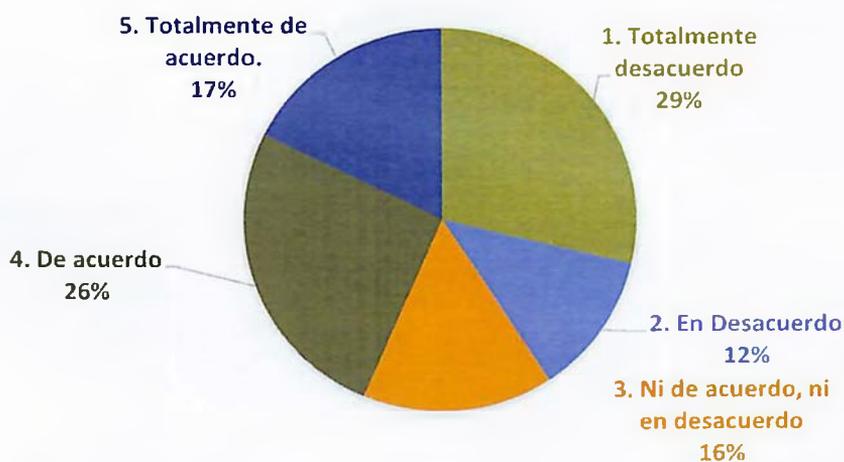
Gráfica No.6. Fuente: Tabla No.7

¿La productividad laboral era media?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	31	29%
2. En Desacuerdo	13	12%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	16%
4. De acuerdo	28	26%
5. Totalmente de acuerdo.	19	17%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.8. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si la productividad laboral era media, 31 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 29%, 13 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 12%, 17 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 16%, 28 personas respondieron de acuerdo, representando un 26% y 19 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 17% de la población.

### ¿LA PRODUCTIVIDAD LABORAL ERA MEDIA?



Gráfica No.7. Fuente: Tabla 8

¿La productividad laboral era baja?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	57	53%
2. En Desacuerdo	16	15%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	13%
4. De acuerdo	13	12%
5. Totalmente de acuerdo.	8	7%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.9. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si la productividad laboral era baja, 57 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 53%, 16 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 15%, 14 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 13%, 13 personas respondieron de acuerdo, representando un 12% y 8 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 7% de la población.



Gráfica No.8. Fuente: Tabla No. 9

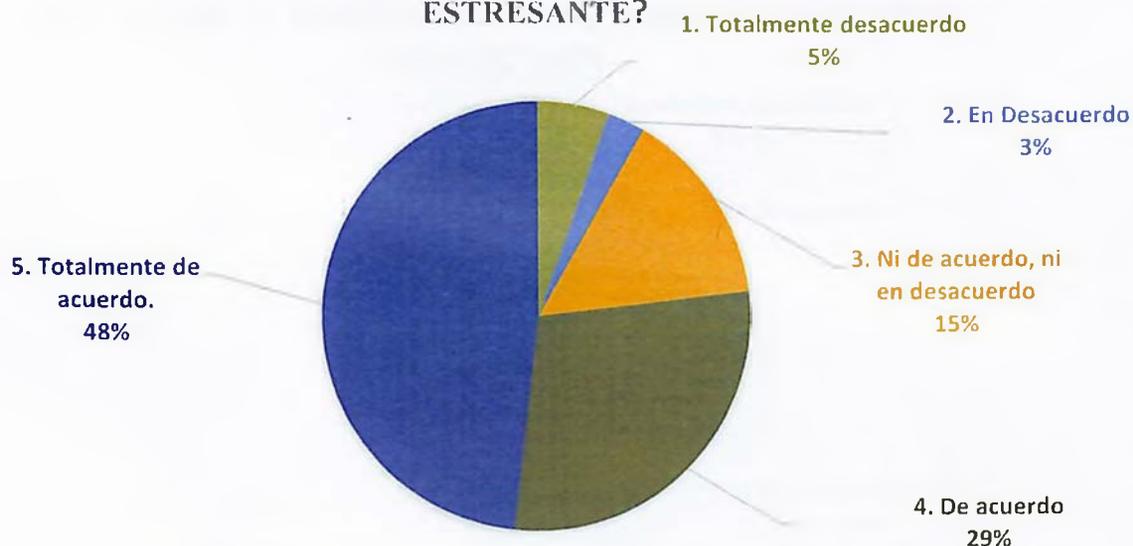
**¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses estresante?**

Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	6	5%
2. En Desacuerdo	3	3%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	15%
4. De acuerdo	31	29%
5. Totalmente de acuerdo.	52	48%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.10. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si describiría el ambiente laboral durante esos meses estresante, 6 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 5%, 3 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 3%, 16 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 15%, 31 personas respondieron de acuerdo, representando un 29% y 52 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 48% de la población.

**¿DESCRIBIRÍA EL AMBIENTE LABORAL DURANTE ESOS MESES ESTRESANTE?**



Gráfica No.9. Fuente: Tabla No.10

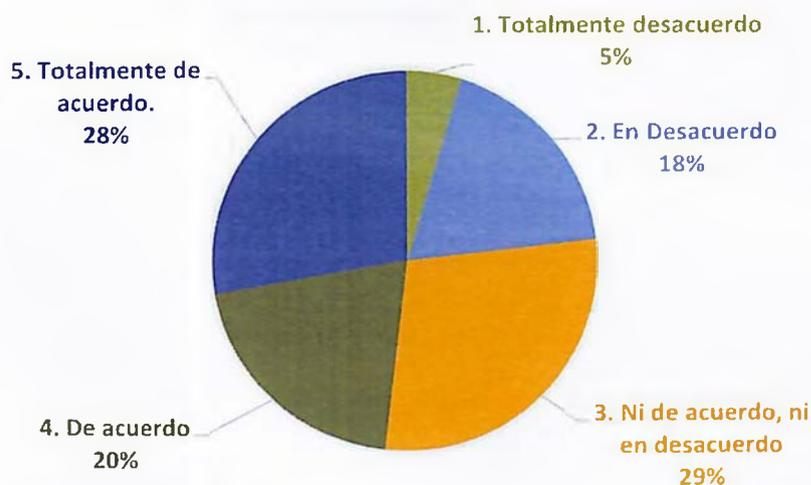
**¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses productivo?**

Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	5	5%
2. En Desacuerdo	20	18%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	29%
4. De acuerdo	22	20%
5. Totalmente de acuerdo.	30	28%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.11. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si describiría el ambiente laboral durante esos meses productivo, 5 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 5%, 20 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 18%, 31 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 29%, 22 personas respondieron de acuerdo, representando un 20% y 30 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 28% de la población.

**¿DESCRIBIRÍA EL AMBIENTE LABORAL DURANTE ESOS MESES PRODUCTIVO?**

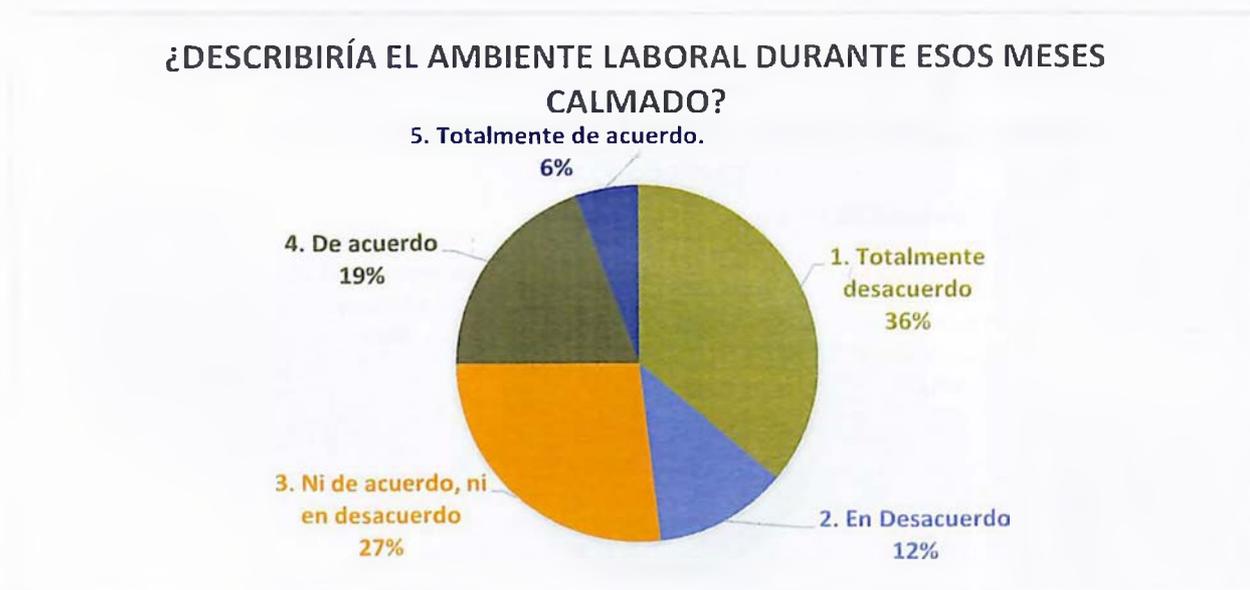


Gráfica No.10. Fuente: Tabla No.11

¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses calmado?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	39	36%
2. En Desacuerdo	13	12%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	27%
4. De acuerdo	21	19%
5. Totalmente de acuerdo.	6	6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.12. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si describiría el ambiente laboral durante esos meses calmado, 39 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 36%, 13 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 12%, 29 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 27%, 21 personas respondieron de acuerdo, representando un 19% y 6 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 6% de la población.



Gráfica No.11. Fuente: Tabla No.12

¿Usted puede desempeñar su trabajo en la forma esperada?		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente desacuerdo	3	3%
2. En Desacuerdo	5	5%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	23%
4. De acuerdo	48	44%
5. Totalmente de acuerdo.	27	25%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.13. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si puede desempeñar su trabajo en la forma esperada, 3 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 3%, 5 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 5%, 25 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 23%, 48 personas respondieron de acuerdo, representando un 44% y 27 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 25% de la población.

### ¿USTED PUEDE DESEMPEÑAR SU TRABAJO EN LA FORMA ESPERADA?



Gráfica No.12. Fuente: Tabla No.13

**¿Su lugar de trabajo tiene medidas de seguridad tal como bioseguridad?**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente desacuerdo	2	2%
2. En Desacuerdo	2	2%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	9%
4. De acuerdo	38	35%
5. Totalmente de acuerdo.	56	52%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.14. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si su lugar de trabajo tiene medidas de seguridad tal como bioseguridad, 2 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 2%, 2 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 2%, 10 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 9%, 38 personas respondieron de acuerdo, representando un 35% y 56 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 52% de la población.

**¿SU LUGAR DE TRABAJO TIENE MEDIDAS DE SEGURIDAD TAL COMO BIOSEGURIDAD?**



Gráfica No.13. Fuente: Tabla No.14

¿Su lugar de trabajo es inseguro?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	45	42%
2. En Desacuerdo	20	18%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	26%
4. De acuerdo	9	8%
5. Totalmente de acuerdo.	6	6%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.15. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si su lugar de trabajo es inseguro, 45 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 42%, 20 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 18%, 28 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 26%, 9 personas respondieron de acuerdo, representando un 8% y 6 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 6% de la población.



Gráfica No.14. Fuente: Tabla No.15

¿Las medidas de bioseguridad higiene (entrega de Sanigel, mascarillas, cabinas de desinfección...) tomadas por el departamento de Gestión Humana para enfrentar el COVID-19 fueron suficientes?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	1	1%
2. En Desacuerdo	1	12%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	38%
4. De acuerdo	41	48%
5. Totalmente de acuerdo.	52	1%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.16. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si las medidas de bioseguridad higiene (entrega de Sanigel, mascarillas, cabinas de desinfección...) tomadas por el departamento de Gestión Humana para enfrentar el COVID-19 fueron suficientes, 1 persona respondió que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 1% , 1 persona respondió que estaban en desacuerdo, representado un 1%, 13 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 12%, 41 personas respondieron de acuerdo, representando un 38% y 52 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 48% de la población.

¿LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD HIGIENE (ENTREGA DE SANIGEL, MASCARILLAS, CABINAS DE DESINFECCIÓN...) TOMADAS POR EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA PARA ENFRENTAR EL COVID-19 FUERON SUFICIENTES?



Gráfica No.15. Fuente: Tabla No.16

¿Las medidas de flexibilidad (rotación de horario de personal, diseño de ruta de transporte en autobuses, modalidad versión teletrabajo) fueron suficientes?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	2	2%
2. En Desacuerdo	5	5%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	17%
4. De acuerdo	42	39%
5. Totalmente de acuerdo.	40	37%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.17. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si las medidas de flexibilidad (rotación de horario de personal, diseño de ruta de transporte en autobuses, modalidad versión teletrabajo) fueron suficientes, 2 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 2%, 5 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 5%, 19 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 17%, 42 personas respondieron de acuerdo, representando un 39% y 40 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 37% de la población.

¿LAS MEDIDAS DE FLEXIBILIDAD (ROTACIÓN DE HORARIO DE PERSONAL, DISEÑO DE RUTA DE TRANSPORTE EN AUTOBUSES, MODALIDAD VERSIÓN TELETRABAJO) FUERON SUFICIENTES?



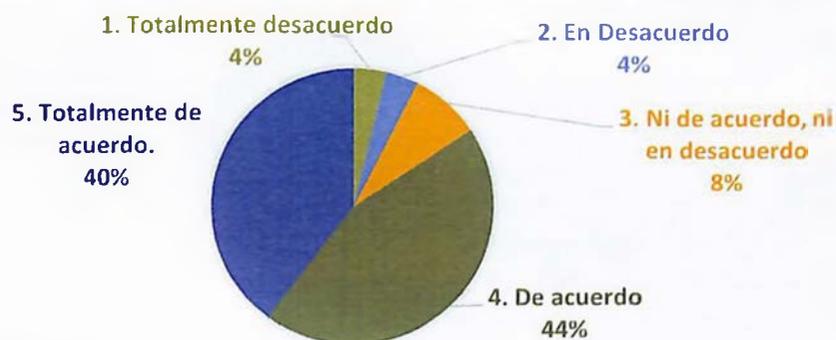
Gráfica No.16. Fuente: Tabla No.17

¿Las medidas de seguridad (aplicación aleatorias de pruebas PCR, embajadores de salud, toma de temperatura corporal, entrega de kits de medicamentos Covid-19 fueron suficientes?)		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente desacuerdo	4	4%
2. En Desacuerdo	4	4%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	8%
4. De acuerdo	48	44%
5. Totalmente de acuerdo.	43	40%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.18. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si las medidas de seguridad (aplicación aleatorias de pruebas PCR, embajadores de salud, toma de temperatura corporal, entrega de kits de medicamentos Covid-19 fueron suficientes, 4 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 4%, 4 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 4%, 9 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 8%, 48 personas respondieron de acuerdo, representando un 44% y 43 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 40% de la población.

**¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD (APLICACIÓN ALEATORIAS DE PRUEBAS PCR, EMBAJADORES DE SALUD, TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL, ENTREGA DE KITS DE MEDICAMENTOS COVID-19 FUERON SUFICIENTES?)**



Gráfica No.17. Fuente: Tabla No.18

¿Las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, Charlas de apoyo psicológico) han sido suficientes		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	3	3%
2. En Desacuerdo	9	8%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	12%
4. De acuerdo	41	38%
5. Totalmente de acuerdo.	42	39%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.19. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, Charlas de apoyo psicológico) han sido suficientes, 3 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 3%, 9 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 8%, 13 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 12%, 41 personas respondieron de acuerdo, representando un 38% y 42 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 39% de la población.

¿LAS MEDIDAS DE APOYO EMOCIONAL AL PERSONAL (APLICACIÓN DE ENCUESTAS SEMANALES, CHARLAS DE APOYO PSICOLÓGICO) HAN SIDO SUFICIENTES ?



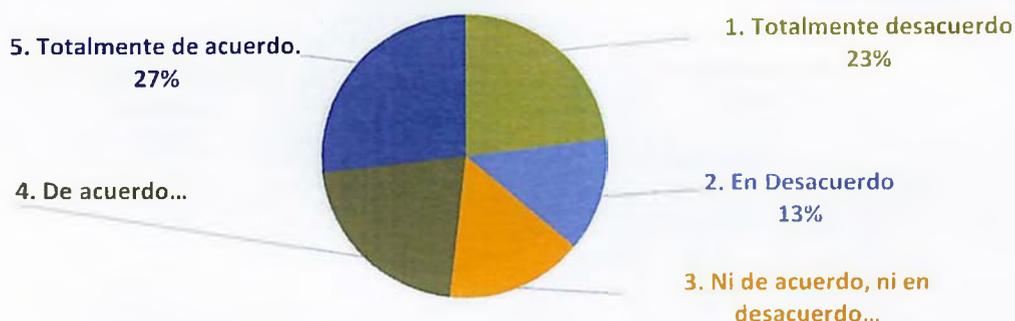
Gráfica No.18. Fuente: Tabla No.19

¿Está insatisfecho con las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, charlas de apoyo psicológico)		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
1. Totalmente desacuerdo	25	23%
2. En Desacuerdo	14	13%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	16%
4. De acuerdo	23	21%
5. Totalmente de acuerdo.	29	27%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.20. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si está insatisfecho con las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, charlas de apoyo psicológico), 25 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 23%, 14 personas respondieron que estaban en desacuerdo, representado un 13%, 17 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 16%, 23 personas respondieron de acuerdo, representando un 21% y 29 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 27% de la población.

¿ESTÁ INSATISFECHO CON LAS MEDIDAS DE APOYO EMOCIONAL AL PERSONAL (APLICACIÓN DE ENCUESTAS SEMANALES, CHARLAS DE APOYO PSICOLÓGICO) ?



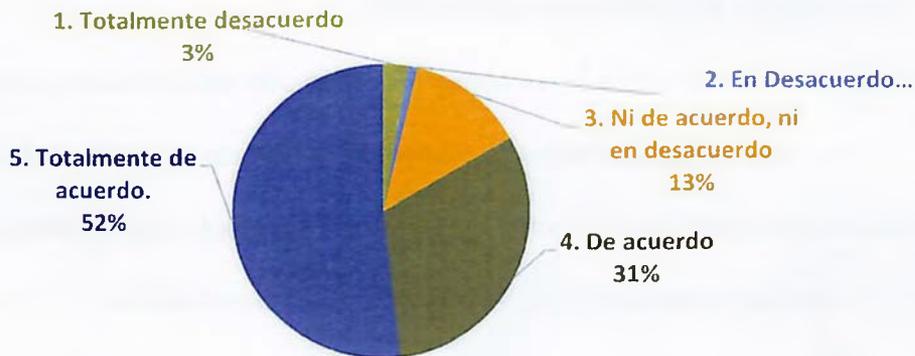
Gráfica No.19. Fuente: Tabla No.20

En general, ¿se siente satisfecho por la gestión que ha tenido el departamento de Gestión Humana ante la pandemia del Covid-19?		
Indicador	Cantidad	Por ciento
1. Totalmente desacuerdo	3	3%
2. En Desacuerdo	1	1%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	13%
4. De acuerdo	34	31%
5. Totalmente de acuerdo.	56	52%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Tabla No.21. Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores de Acromax Dominicana, Noviembre 2020.

Siendo la pregunta que, si se siente satisfecho por la gestión que ha tenido el departamento de Gestión Humana ante la pandemia del Covid-19, 3 personas respondieron que estaban totalmente en desacuerdo, representado un 3%, 1 persona respondió que estaban en desacuerdo, representado un 1%, 14 personas respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando un 13%, 34 personas respondieron de acuerdo, representando un 31% y 56 personas respondieron totalmente de acuerdo, representando un 52% de la población.

EN GENERAL, ¿SE SIENTE SATISFECHO POR LA GESTIÓN QUE HA TENIDO EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA ANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19?



Gráfica No.20. Fuente: Tabla No.21

## **Análisis de Resultado**

Según los resultados obtenidos en el instrumento aplicado a los colaboradores se evidencia que las emociones de miedo y la tristeza seleccionadas por aproximadamente un 50% de los colaboradores en ambas ocasiones, eran las emociones predominantes, reflejando que la pandemia no solo trajo consigo enfermedad física, sino que también trajo desequilibrio emocional, lo que según la autora Sanz pudo haber sido resultado del estrés prolongado al que se estaban enfrentando durante el tiempo de desarrollo de la Pandemia del Covid-19.

Sanz nos explica que cuando el estrés se alarga en el tiempo, el mecanismo de liberación de dopamina falla, esta se deja de liberar y, alterada la cascada química que nos aporta la sensación de bienestar y placer, todo cuanto nos rodea deja de resultar interesante. (Sanz, n.d.)

El ser humano es un ente psico-biosocial y al estar afectada una de esas áreas se descompensa, por lo cual se relacionan las respuestas ofrecidas por los colaboradores sobre su estado emocional, ya que las tres áreas, es decir la psicológica, biológica y social estaban siendo alteradas por la pandemia.

A pesar de los resultados obtenidos acerca del estado emocional, los colaboradores manifestaron tener una productividad laboral alta, llegando casi a un 50% en el resultado de la encuesta al unir los indicadores de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto lo asociamos a la naturaleza de la empresa, ya que, al ser una farmacéutica, por orden presidencial nunca detuvo sus labores, por ende, los colaboradores pudieron mantener un rendimiento continuo.

Acorde a las respuestas sobre el ambiente laboral los colaboradores afirman que este era en su mayoría, de acuerdo a los indicadores estresante, lo que se relaciona en su totalidad a lo

más arriba descrito según la autora Sanz; No era probable que en medio de una pandemia como la del Covid-19 en la cual los colaboradores manifiestan estar dominados por la tristeza pudieran tener un ambiente laboral calmado y en armonía.

Como hace referencia el autor Tagiuri los colaboradores a pesar de manifestar un alto nivel de estrés demostraron la fortaleza de poder trabajar bajo presión, aferrándose a esa cualidad perdurable que tienen los valores de Acromax Dominicana, esto lo podemos ver reflejado tanto en su productividad como en su comportamiento, ya que a pesar de las adversidades mantuvieron un rendimiento alto.

También cabe destacar que los colaboradores expresaron en su mayoría el sentimiento de poder desarrollar su trabajo de la forma esperada por la empresa, lo cual afianza una vez más lo que plantea el autor Tagiuri acerca de lo que es un ambiente de trabajo dentro de la empresa.

De acuerdo a la definición de la SAADE sobre la bioseguridad ha quedado demostrado mediante las respuestas dadas por los mismos colaboradores y la investigación realizada que, la empresa si cuenta con medidas de bioseguridad, que han servido para menguar las emociones alteradas de los colaboradores y darles no solo un sentimiento de seguridad, sino también cuidarlos en la medida posible de la propagación de virus dentro de la misma.

Esas normas de bioseguridad han ayudado a que los colaboradores sientan que su puesto de trabajo es seguro, ya que los mismo a través de la encuesta han manifestado llegando casi al 50% que todas las medidas tanto de bioseguridad como de flexibilidad y seguridad, tomadas han sido suficientes y funcionales, cumpliendo así con el propósito con el que fueron creadas.

Sin embargo, cabe destacar que los colaboradores expresaron que no estaban satisfechos en su totalidad con las medidas de apoyo emocional tomadas por el departamento de Gestión Humana, reflejándose en un 50% dentro de los resultados.

Como afirma el autor Cubero sobre el Síndrome General de Adaptación, no todas las personas tienen la capacidad de adaptarse para enfrentar las situaciones de la misma forma, a algunas les cuesta más trabajo, se puede ver reflejado en cómo los colaboradores a pesar de la ayuda recibida no se sienten totalmente satisfechos.

Según los resultados arrojados por la encuesta, las personas en general se sienten satisfechos con las medidas y acciones tomadas por el departamento de Gestión Humana, lo cual cumple los objetivos propuestos por el departamento.

## **Conclusión**

La pandemia del Covid-19 ha sido un evento que ha impactado a toda la esfera económica y social del mundo, lo cual ha traído consigo cambios para toda la sociedad, al no ser solamente una enfermedad que afecte nuestro estado físico, sino que afecta el estado psicológico.

La bioseguridad es un factor clave en estos momentos dentro de las empresas puesto a que la misma ayuda a tomar las medidas necesarias con la finalidad de reducir o eliminar el riesgo que puede tener el personal de contraer alguna enfermedad.

Luego de analizar y comparar las informaciones obtenidas con los resultados de la encuesta aplicada pudimos determinar que la pandemia del Covid-19 no solo ha afectado a las personas de manera física, sino que ha afectado su estado emocional, provocando que los mismos sientan miedo y tristeza relacionando esto al nivel de estrés que los mismos estuvieron experimentando durante el confinamiento.

Pero a pesar de estos los colaboradores notificaron que su productividad era alta, demostrando con esto que tienen un buen manejo hacia el estrés, permitiéndoles realizar su trabajo de una manera óptima. Esto se puede asociar al buen ambiente laboral que existe en la empresa y el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores con la misma.

Por esto es de suma importancia que las empresas tomen medidas de bioseguridad para poder brindarles a sus colaboradores la certeza de que estarán en un ambiente seguro que les permita realizar sus labores sin tener el riesgo de contraer alguna enfermedad. Ya que lo más importante es preservar la salud de nuestros colaboradores debido a que estos son nuestro capital humano.

En la entrevista realizada a la Gerente del Departamento de Gestión Humana el día 1ro de octubre del 2020 por la plataforma de Google Meet, la Sra. Annety Hernández notificó que con la llegada de la Pandemia Covid-19, la empresa tuvo que tomar medidas para poder salvaguardar la salud de sus colaboradores, ya que, al ser una farmacéutica, la empresa tuvo que mantenerse funcionando en su totalidad.

Respondiendo al objetivo número uno que era determinar las medidas tomadas por el Departamento de Gestión Humana, se pudo concluir a través no solo de la encuesta si no de la entrevista realizada a la Gerente, que el departamento implementó 14 medidas que cumplieron con los objetivos con las cuales fueron diseñadas, las cuales son:



**Tabla No.22. Fuente: Medidas de bioseguridad aplicadas ante la Pandemia Covid-19 en Acromax Dominicana periodo Abril-Septiembre 2020.**

Al evaluar el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia, pudimos determinar que las emociones predominantes eran el miedo, la tristeza y el estrés, lo cual se

relaciona con lo vivido, pero aun así se destaca la gran labor que realizó el departamento de Gestión Humana para mantener a los colaboradores seguros dentro de sus puestos de trabajo.

También delimitar las medidas implementadas con las respuestas emocionales de los colaboradores se pudo corroborar lo más arriba descrito, de que, aunque las emociones predominantes fueron negativas los colaboradores mantuvieron un buen desempeño constante y al realizar un conglomerado de las medidas realizadas según su naturaleza, se determinó que los colaboradores estaban satisfechos en un 83%, lo que promovía a la productividad durante tiempos de Pandemia del Covid-19

Al determinar el impacto de las medidas implementadas por el departamento de Gestión Humana en los colaboradores, se pudo comprobar que las mismas cumplieron a cabalidad los objetivos por las cuales fueron creadas y mantuvieron un ambiente dentro de la empresa seguro ya que la empresa llegó al 0% de infectados por COVID-19, lo cual fue la clave esencial para el funcionamiento y desarrollo de la misma durante la pandemia del Covid-19.

Se pudieron responder también todos los objetivos con el propósito de proponer recomendaciones que a largo o corto plazo traerán consigo los resultados esperados por la empresa, siempre poniendo de primero la salud tanto física como mental de los colaboradores.

Y sobre todo servirá como ejemplo de la importancia de evaluar y monitorear todas las medidas que sean aplicadas, ya que los resultados mensurables de las mismas son los que determinan verdaderamente en qué estado se encuentra la empresa.

## **Recomendaciones**

A partir de los resultados expuestos se recomienda lo siguiente:

Crear un programa de ayuda Psicológica en los cuales se les de apoyo a los colaboradores afectados por el Covid-19 y así reforzar este punto que dentro de la encuesta dio un resultado de insatisfacción.

Entrenamientos para los líderes en tiempos de dificultad, para reforzar el manejo de conflictos y el apoyo para un buen ambiente de trabajo.

Se propone la creación de una campaña interna, en la cual se reconozca y promueva el buen comportamiento de los colaboradores con respecto a su actitud frente a la pandemia, ya que como dice la autora Clavería premiar el desempeño actúa tanto a nivel de los colaboradores como de la organización: ayuda a ampliar la satisfacción de los empleados y a mejorar la productividad empresarial. (Clavería, 2009 )

Identificar a los colaboradores que no están al tanto de las medidas de bioseguridad y presentárselas de manera que entiendan su importancia y propósito, para que así el actuar de los mismos se alinee a las expectativas de la empresa.

Identificar a los colaboradores que sienten que su puesto de trabajo es inseguro e indagar las razones, de forma que se pueda identificar cualquier debilidad que exista en la instalación y en caso de que no exista poder disipar el sentimiento de inseguridad, para que los colaboradores puedan desempeñarse al 100%.

## Bibliografía

- Aguilar, M. ((s.f)). *EUMED.WEB*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/559/index.htm>
- Chavez, P. (2001). *Flexibilidad en el Mercado Laboral*. Puebla, México: Editorial ALyC.
- Cisneros, M. A., & Torres, L. A. (2009). *La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=Las%20formas%20de%20flexibilidad%20interna,en%20la%20jornada%20diaria%20y](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=Las%20formas%20de%20flexibilidad%20interna,en%20la%20jornada%20diaria%20y)
- Clavería, A. (20 de 08 de 2009 ). *mba America Economía*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Concepto. (30 de Septiembre de 2020). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/seguridad/>
- Cubero, L. O. (17 de Mayo de 2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. *Una Comunica*. Obtenido de <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Dahrendorf 1986 ( como citó Ibarra y González, 2. (20 de Abril de 2010). *La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=En%20una%20perspectiva%20m%C3%A1s%20amplia,adaptarse%20a%20las%20nuevas%20circunstancias%22](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003#:~:text=En%20una%20perspectiva%20m%C3%A1s%20amplia,adaptarse%20a%20las%20nuevas%20circunstancias%22).
- Delgado, D. A., Castillo, H. A., & Arellano, H. E. (2013). *Flexibilidad laboral, análisis conceptual y su incidencia en los países latinoamericanos, recientes debates*.
- Digital, S. (9 de Abril de 2020). Aprende a manejar el estrés durante la pandemia por COVID-19. *SNS Digital*. Obtenido de <https://snsdigital.gob.do/aprende-a-manejar-el-estres-durante-la-pandemia-por-covid-19/>
- Faliva, V. (2016). *Flexibilidad laboral interna y satisfacción laboral en PYMES*. Cordoba: Universidad Siglo 21.
- Fernández-Abascal, E. G., & Sánchez, M. P. (2010). *PSICOLOGÍA DE LA EMOCIÓN*. Obtenido de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-2986.pdf>
- González, D. N. (s.f.). *Algunos aspectos conceptuales sobre flexibilidad laboral*. Obtenido de <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=4701&kdis#:~:text=El%20concepto%20de%20flexibilidad%20del,flexibilidad%20num%C3%A9rica%20y%20flexibilidad%20funcional>.

- Gonzalez, L., Lugo, L., Olano, C., Villalobos, E., & Villalobos, F. (Julio de 2015). *Academia*. Obtenido de [https://www.academia.edu/15253674/Seguridad\\_e\\_higiene\\_industrial](https://www.academia.edu/15253674/Seguridad_e_higiene_industrial)
- ISOTools. (12 de ENERO de 2016). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/12/principios-basicos-de-seguridad-laboral-en-las-empresas/>
- Lapública. (26 de Septiembre de 2014). *La pública*. Obtenido de <https://lapublica.org.bo/especiales/articulos-seguridad-ciudadana/item/234-1-que-es-seguridad-ciudadana>
- Lilia, A. G., Humberto, C. B., & Dulce, O. R. (2015). *DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN UNA EMPRESA PYMES DEL SECTOR*.
- MedlinePlus. (s.f.). *Medline Plus*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/mentalhealth.html>
- Porto, J. P., & Gardey, A. (2012). *Definicion*. Obtenido de Definicion: <https://definicion.de/seguridad/>
- SAADE, M. T. (ABRIL de 1997.). *Min Salud*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/observatorio\\_vih/documentos/prevencion/promocion\\_prevencion/riesgo\\_biol%C3%B3gico-bioseguridad/b\\_bioseguridad/BIOSEGURIDAD.pdf](https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/observatorio_vih/documentos/prevencion/promocion_prevencion/riesgo_biol%C3%B3gico-bioseguridad/b_bioseguridad/BIOSEGURIDAD.pdf)
- Salud Pública, M. D. (2020). *MSP aumenta asistencia psicosocial; más de 5 mil personas han recibido orientaciones*. República Dominicana: Dirección General de Comunicación Estratégica. Obtenido de <https://www.msp.gob.do/web/?p=7344>
- Sánchez, L. (25 de Junio de 2015). *Emprender Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/como-medir-la-productividad-de-los-empleados.html>
- Sanz, E. (s.f.). *Muy Interesante*. Obtenido de <https://www.muyinteresante.es/salud/articulo/por-que-el-estres-prolongado-causa-depresion#:~:text=Ante%20una%20situaci%C3%B3n%20puntual%20de,y%20desembocar%20en%20una%20depresi%C3%B3n>
- Solano, G. (24 de enero de 2012). *Ipsicologo*. Obtenido de <http://ipsicologo.com/2012/01/respuestas-emocionales-la-amigdala-cerebral.html#:~:text=En%20la%20respuesta%20emocional%20se,la%20secrecci%C3%B3n%20de%20hormonas%20sexuales>.
- Trabajo, D. d. (04 de 09 de 2018). *Direccion del trabajo*. Obtenido de <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-99180.html>
- Valdéz (como se citó en Rodríguez, 2. (4 de Abril de 2020). Una "pandemia" de problemas psicológicos sucederá al COVID-19. *Diario Libre*. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/actualidad/internacional/una-pandemia-de-problemas-psicologicos-sucedera-al-covid-19-FJ18558814>

Who. (24 de febrero de 2010). *Who*. Obtenido de

[https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)

WHO. (11 de marzo de 2019). *WHO*. Obtenido de [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/middle-east-respiratory-syndrome-coronavirus-\(mers-cov\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/middle-east-respiratory-syndrome-coronavirus-(mers-cov))

## Anexos



**UNPHU**  
Universidad Nacional  
Pedro Henríquez Ureña

27 de noviembre, 2020.  
Santo Domingo, R.D

**Lic. Annetty Hernández**  
**Gerente de Gestión Humana**  
**Acromax Dominicana**  
**Sus Manos. -**

*Distinguida Lic.:*

*Cortésmente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar el permiso formal, para que las estudiantes **Laura Virginia Peña Benzán**, matrícula **16-1658** y **Alexandra Peláez** matrícula **16-1526** puedan aplicar una encuesta a algunos trabajadores, este cuestionario tendrá como objetivo evaluar las medidas de bioseguridad implementadas por el Departamento de Gestión Humana y el estado emocional de los colaboradores de la empresa **ACROMAX Dominicana** en tiempos de Pandemia **COVID-19**. Esta investigación les servirá de soporte para completar su formación académica con el tema: **“Medidas de Bioseguridad de Gestión Humana con el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia del COVID-19 en Acromax Dominicana en periodo Mayo-Octubre 2020, Santo Domingo. D.N.”**.*

*Las jóvenes han completado el plan de estudio de psicología industrial en esta universidad y actualmente se encuentra en la realización de su trabajo de grado, para la obtención de su título de Licenciatura.*

*Agradeciendo de antemano, atentamente le saluda,*

Atentamente,

  
  
**Licda. Marisol Avonne Gorman**  
Directora Escuela Psicología

Apartado Postal 1423 | Av. John F. Kennedy Km 6 1/2, Santo Domingo, República Dominicana  
☎ 809.562.6601 ☎ 809.566.2206 📧 info@unphu.edu.do 🌐 www.unphu.edu.do 📺 @UNPHURD 📺 UNPHU



# UNPHU

## ENCUESTA

Esta encuesta se está realizando con el objetivo de evaluar las medidas de bioseguridad implementadas por el Departamento de Gestión Humana y el estado emocional de los colaboradores de la empresa ACROMAX Dominicana en tiempos de Pandemia COVID-19, con el fin de ser utilizado en nuestro Trabajo de Grado de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU). Contemplando los meses durante Abril a Septiembre durante la Pandemia COVID-19.

Tomando en cuenta el significado de cada puntaje:

1. Totalmente desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

1. ¿A qué departamento pertenece?

- Almacén Prod. Terminado
- Aseguramiento calidad
- Atención al cliente
- Auditoría
- Cadena Abastecimiento
- Control de Calidad
- Diseño y Desarrollo
- Finanzas
- Gestión Humana
- Ingeniería
- Mercadeo
- Producción
- Promoción
- Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente
- Servicios Administrativos
- Tac. Información
- Ventas

2. ¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era la felicidad?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
3. ¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era el miedo?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
4. ¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era la tristeza?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
5. ¿El estado de ánimo predominante durante los meses de Abril a Septiembre era la ira?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
6. ¿La productividad laboral era alta?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
7. ¿La productividad laboral era media?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5

8. ¿La productividad laboral era baja?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. ¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses estresante?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. ¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses productivo?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. ¿Describiría el ambiente laboral durante esos meses calmado?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. ¿Usted puede desempeñar su trabajo en la forma esperada?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. ¿Su lugar de trabajo tiene medidas de seguridad tal como bioseguridad?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. ¿Su lugar de trabajo es inseguro?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. ¿Las medidas de bioseguridad higiene (entrega de Sanigel, mascarillas, cabinas de desinfección...) tomadas por el departamento de Gestión Humana para enfrentar el COVID-19 fueron suficientes?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. ¿Las medidas de flexibilidad (rotación de horario de personal, diseño de ruta de transporte en autobuses, modalidad versión teletrabajo) fueron suficientes?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. ¿Las medidas de seguridad (¿aplicación aleatoria de pruebas PCR, embajadores de salud, toma de temperatura corporal, entrega de kits de medicamentos Covid-19 fueron suficientes?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. ¿Las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, Charlas de apoyo psicológico) han sido suficientes?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. ¿Está insatisfecho con las medidas de apoyo emocional al personal (aplicación de encuestas semanales, charlas de apoyo psicológico)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. En general, ¿se siente satisfecho por la gestión que ha tenido el departamento de Gestión Humana ante la pandemia del Covid-19?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## Declaración de Autor de Obra Intelectual Original

Declaración de Autor de Obra Intelectual Original para la presentación de **Tesis de Grado o Informe Final de Programa de Curso Modular**, de Acuerdo a Disposiciones Vigentes de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

**Laura Virginia Peña Benzán** con cédula de identidad No. **402-1311048-5** y **Alexandra Pelaez Pedemonte** con cédula de identidad No. **402-3641808-9** Declaramos: Ser el autor/a de la tesis que lleva por Título **Medidas de Bioseguridad de Gestión Humana con el estado emocional de los colaboradores durante la pandemia del COVID-19 en Acromax Dominicana S.A, en periodo Mayo-Octubre 2020, Santo Domingo. D.N.** Asesorada por **Jesús Peña Vásquez** y **Gertrudis Valdez Ventura** quien presentó a la coordinación de metodología e investigación de la Escuela de **Psicología**, para que sea defendida y evaluada en sesión pública.

Que la tesis es una obra original. Además, puede ser libremente consultable.

Que me consta que una vez la tesis haya sido defendida y aprobada, su divulgación se realizará bajo licencia de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.

Que el contenido de la tesis y su publicación no infringe derechos de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualquier otro derecho de terceros, por lo que exoneró a la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, de cualquier obligación o responsabilidad ante cualquier acción legal que se pueda suscitar derivada de la obra o de su publicación.

Estos datos no vulneran derechos de terceros y por lo tanto asumo cualquier responsabilidad que se pueda derivar de las mismas y de su publicación, como constancia, **firmamos** el presente documento.

Santo Domingo, DN., República Dominicana, el día, **15** del mes de **enero** del año 2020.

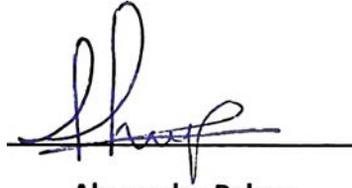
Firma Estudiante \_\_\_\_\_ *Laura Peña* \_\_\_\_\_

Firma Estudiante \_\_\_\_\_ *Alexandra Pelaez* \_\_\_\_\_

HOJA DE FIRMAS



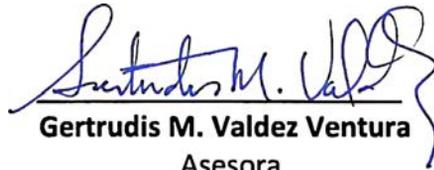
**Laura Virginia Peña Benzán**  
Sustentante



**Alexandra Pelaez**  
Sustentante



**Jesús Peña Vásquez, M.A.**  
Asesor



**Gertrudis M. Valdez Ventura**  
Asesora



**Licda. Julia Garcés**  
Jurado



**Licda. Orquidea Jiménez**  
Jurado



**Lic. Mariela Santos**  
Jurado



**Marisol Guzmán, M.A.**  
Directora Escuela Psicología

