



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN  
INFLUENCIA DE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LOS NIVELES DE ESTRÉS  
DE LOS COLABORADORES DE BIGOS**

**SUSTENTADO POR:**

**YEN LEE QUAN MOLINA  
11641350**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**HONDURAS, C. A.**

**JULIO, 2020**

**INFLUENCIA DE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LOS NIVELES  
DE ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DE LOS DIFERENTES  
DEPARTAMENTOS Y RESTAURANTES DISPONIBLES EN LA  
CIUDAD DE TEGUCIGALPA, HONDURAS DE LA EMPRESA BIGOS  
EN LOS MESES DE ABRIL - JULIO EN EL AÑO 2020**

**DERECHOS DE AUTOR**

**© Copyright 2020**

**Yen Lee Quan**

**Todos los derechos son reservados.**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	XIII
AGRADECIMIENTOS .....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO .....	XV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1    Introducción .....	1
1.2    Antecedentes del Problema .....	2
1.3    Definición del Problema.....	4
1.3.1    Preguntas de Investigación.....	6
a) <i>Pregunta General</i> .....	6
b) <i>Preguntas Específicas</i> .....	6
1.4    Objetivos de Investigación .....	6
1.4.1    Objetivo General .....	6
1.4.2    Objetivos Específicos .....	6
1.5    Justificación.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1    Análisis de la Situación Actual .....	9
2.2    Teorías que Sustentan la Investigación .....	11
<i>Teoría de los Sucesos Vitales</i> .....	12
<i>Modelo Cognitivo-Transaccional</i> .....	13
<i>Teoría del Estrés Laboral</i> .....	14
<i>Relación entre Estrés, Ansiedad y Depresión</i> .....	16
2.3    Marco Legal .....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	20
3.1    Metodología .....	20
3.1.1    Tipo y Nivel de Investigación .....	20
3.1.2    Descripción del Ámbito de la Investigación .....	20
3.1.3    Población y Muestra.....	21
3.1.4    Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.....	21
3.1.5    Plan de Recolección y Procesamiento de Datos.....	23
3.1.6    Planteamiento de Hipótesis .....	24
3.1.7    Planteamiento de Variables .....	25
a)    Variable Independiente .....	25
b)    Variables Dependientes.....	25
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	26

4.1	Resultados .....	26
4.2	Análisis de Resultados .....	43
CAPÍTULO V. PLAN DE ACCIÓN .....		45
5.1	Objetivos del Plan de Acción .....	45
	<i>Objetivo General</i> .....	45
	<i>Objetivo Específicos</i> .....	45
5.2	Ejecución del Plan de Acción.....	46
	<i>Fase 1</i> .....	46
	<i>Fase 2</i> .....	48
	<i>Fase 3</i> .....	49
	<i>Fase 4</i> .....	50
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		52
6.1	Conclusiones .....	52
6.2	Recomendaciones.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....		54
GLOSARIO.....		58
ANEXOS.....		60
A.	Cuestionario “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21) .....	60
B.	Encuesta sobre estrés laboral y COVID-19.....	62
C.	Marco Legal .....	139

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. DASS-21: Resultados Globales .....	26
Tabla 2. Indicador General de Síntomas Emocionales.....	27
Tabla 3. Niveles de Depresión .....	28
Tabla 4. DASS-21: Niveles de Ansiedad.....	29
Tabla 5. DASS-21: Niveles de Estrés .....	30
Tabla 6. Nivel de Estrés: Bigos El Prado .....	31
Tabla 7. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres .....	32
Tabla 8. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy .....	33
Tabla 9. Nivel de Estrés: Bigos UNAH .....	34
Tabla 10. Nivel de Estrés: Bigos La América .....	35
Tabla 11. Nivel de Estrés: Administración .....	36
Tabla 12. Nivel de Estrés: Bodega .....	37
Tabla 13. Síntomas de Estrés: Resultados Globales.....	38
Tabla 14. Apoyo de la Empresa Bigos .....	39
Tabla 15. Sentimiento ante la vuelta al Trabajo.....	40
Tabla 16. Motivación durante la crisis de COVID-19 .....	41
Tabla 17. Satisfacción y Equilibrio Laboral.....	42
Tabla 18. Escala de Depresión: Bigos El Prado .....	65
Tabla 19. Nivel de Depresión: Bigos El Prado .....	66
Tabla 20. Escala de Ansiedad: Bigos El Prado .....	67
Tabla 21. Nivel de Ansiedad: Bigos El Prado.....	68
Tabla 22. Escala de Estrés: Bigos El Prado.....	69
Tabla 23. Nivel de Estrés: Bigos El Prado .....	70
Tabla 24. Escala de Depresión: Bigos Los Próceres .....	71
Tabla 25. Nivel de Depresión: Bigos Los Próceres.....	72
Tabla 26. Escala de Ansiedad: Bigos Los Próceres .....	73
Tabla 27. Nivel de Ansiedad: Bigos Los Próceres .....	74
Tabla 28. Escala de Estrés: Bigos Los Próceres.....	75
Tabla 29. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres .....	76
Tabla 30. Escala de Depresión: Bigos Kennedy .....	77
Tabla 31. Nivel de Depresión: Bigos Kennedy .....	78
Tabla 32. Escala de Ansiedad: Bigos Kennedy.....	79
Tabla 33. Nivel de Ansiedad: Bigos Kennedy .....	80

Tabla 34. Escala de Estrés: Bigos Kennedy .....	81
Tabla 35. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy.....	82
Tabla 36. Escala de Depresión: Bigos UNAH .....	83
Tabla 37. Nivel de Depresión: Bigos UNAH.....	84
Tabla 38. Escala de Ansiedad: Bigos UNAH.....	85
Tabla 39. Nivel de Ansiedad: Bigos UNAH .....	86
Tabla 40. Escala de Estrés: Bigos UNAH.....	87
Tabla 41. Nivel de Estrés: Bigos UNAH .....	88
Tabla 42. Escala de Depresión: Bigos La América.....	89
Tabla 43. Nivel de Depresión: Bigos La América .....	90
Tabla 44. Escala de Ansiedad: Bigos La América .....	91
Tabla 45. Nivel de Ansiedad: Bigos La América.....	92
Tabla 46. Escala de Estrés: Bigos La América .....	93
Tabla 47. Nivel de Estrés: Bigos La América .....	94
Tabla 48. Escala de Depresión: Administración .....	95
Tabla 49. Nivel de Depresión: Administración.....	96
Tabla 50. Escala de Ansiedad: Administración.....	97
Tabla 51. Nivel de Ansiedad: Administración .....	98
Tabla 52. Escala de Estrés: Administración.....	99
Tabla 53. Nivel de Estrés: Administración .....	100
Tabla 54. Escala de Depresión: Bodega.....	101
Tabla 55. Nivel de Depresión: Bodega .....	102
Tabla 56. Escala de Ansiedad: Bodega .....	103
Tabla 57. Nivel de Ansiedad: Bodega.....	104
Tabla 58. Escala de Estrés: Bodega .....	105
Tabla 59. Nivel de Estrés: Bodega .....	106
Tabla 60. Clima Laboral: Bigos El Prado .....	107
Tabla 61. Clima Laboral: Bigos Los Próceres .....	108
Tabla 62. Clima Laboral: Bigos Kennedy.....	109
Tabla 63. Clima Laboral: Bigos UNAH.....	110
Tabla 64. Clima Laboral: Bigos La América .....	111
Tabla 65. Clima Laboral: Administración.....	112
Tabla 66. Clima Laboral: Bodega .....	113
Tabla 67. Relaciones Laborales: Bigos El Prado .....	114

Tabla 68. Relaciones Laborales: Bigos Los Próceres .....	115
Tabla 69. Relaciones Laborales: Bigos Kennedy.....	116
Tabla 70. Relaciones Laborales: Bigos La América .....	117
Tabla 71. Relaciones Laborales: Administración.....	118
Tabla 72. Relaciones Laborales: Bodega .....	119
Tabla 73. Pregunta 2 .....	120
Tabla 74. Pregunta 3 .....	121
Tabla 75. Pregunta 4 .....	122
Tabla 76. Pregunta 5 .....	123
Tabla 77. Pregunta 6 .....	124
Tabla 78. Pregunta 7 .....	125
Tabla 79. Pregunta 8 .....	126
Tabla 80. Pregunta 9 .....	127
Tabla 81. Pregunta 10 .....	128
Tabla 82. Pregunta 11 .....	129
Tabla 83. Pregunta 12 .....	130
Tabla 84. Pregunta 13 .....	131
Tabla 85. Pregunta 14 .....	132
Tabla 86. Pregunta 15 .....	133
Tabla 87. Pregunta 16 .....	134
Tabla 88. Pregunta 17 .....	135
Tabla 89. Pregunta 18 .....	136
Tabla 90. Pregunta 19 .....	137
Tabla 91. Pregunta 20 .....	138



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. DASS-21: Resultados Globales.....	26
Gráfica 2. Indicador General de Síntomas Emocionales.....	27
Gráfica 3. Niveles de Depresión .....	28
Gráfica 4. DASS-21: Niveles de Ansiedad .....	29
Gráfica 5. DASS-21: Niveles de Estrés .....	30
Gráfica 6. Nivel de Estrés: Bigos El Prado .....	31
Gráfica 7. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres .....	32
Gráfica 8. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy.....	33
Gráfica 9. Nivel de Estrés: Bigos UNAH .....	34
Gráfica 10. Nivel de Estrés: Bigos La América .....	35
Gráfica 11. Nivel de Estrés: Administración.....	36
Gráfica 12. Nivel de Estrés: Bodega .....	37
Gráfica 13. Síntomas de Estrés: Resultados Globales.....	38
Gráfica 14. Apoyo de la Empresa Bigos .....	39
Gráfica 15. Sentimiento ante la vuelta al Trabajo.....	40
Gráfica 16. Motivación durante la crisis de COVID-19 .....	41
Gráfica 17. Satisfacción y Equilibrio Laboral.....	42
Gráfica 18. Escala de Depresión: Bigos El Prado.....	65
Gráfica 19. Nivel de Depresión: Bigos El Prado.....	66
Gráfica 20. Escala de Ansiedad: Bigos El Prado .....	67
Gráfica 21. Nivel de Ansiedad: Bigos El Prado.....	68
Gráfica 22. Escala de Estrés: Bigos El Prado.....	69
Gráfica 23. Nivel de Estrés: Bigos El Prado .....	70
Gráfica 24. Escala de Depresión: Bigos Los Próceres .....	71
Gráfica 25. Nivel de Depresión: Bigos Los Próceres.....	72
Gráfica 26. Escala de Ansiedad: Bigos Los Próceres .....	73
Gráfica 27. Nivel de Ansiedad: Bigos Los Próceres .....	74
Gráfica 28. Escala de Estrés: Bigos Los Próceres.....	75
Gráfica 29. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres .....	76
Gráfica 30. Escala de Depresión: Bigos Kennedy .....	77
Gráfica 31. Nivel de Depresión: Bigos Kennedy.....	78
Gráfica 32. Escala de Ansiedad: Bigos Kennedy.....	79
Gráfica 33. Nivel de Ansiedad: Bigos Kennedy .....	80

Gráfica 34. Escala de Estrés: Bigos Kennedy .....	81
Gráfica 35. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy.....	82
Gráfica 36. Escala de Depresión: Bigos UNAH .....	83
Gráfica 37. Nivel de Depresión: Bigos UNAH.....	84
Gráfica 38. Escala de Ansiedad: Bigos UNAH.....	85
Gráfica 39. Nivel de Ansiedad: Bigos UNAH .....	86
Gráfica 40. Escala de Estrés: Bigos UNAH.....	87
Gráfica 41. Nivel de Estrés: Bigos UNAH .....	88
Gráfica 42. Escala de Depresión: Bigos La América.....	89
Gráfica 43. Nivel de Depresión: Bigos La América .....	90
Gráfica 44. Escala de Ansiedad: Bigos La América .....	91
Gráfica 45. Nivel de Ansiedad: Bigos La América.....	92
Gráfica 46. Escala de Estrés: Bigos La América.....	93
Gráfica 47. Nivel de Estrés: Bigos La América .....	94
Gráfica 48. Escala de Depresión: Administración .....	95
Gráfica 49. Nivel de Depresión: Administración.....	96
Gráfica 50. Escala de Ansiedad: Administración.....	97
Gráfica 51. Nivel de Ansiedad: Administración .....	98
Gráfica 52. Escala de Estrés: Administración .....	99
Gráfica 53. Nivel de Estrés: Administración.....	100
Gráfica 54. Escala de Depresión: Bodega.....	101
Gráfica 55. Nivel de Depresión: Bodega.....	102
Gráfica 56. Escala de Ansiedad: Bodega .....	103
Gráfica 57. Nivel de Ansiedad: Bodega.....	104
Gráfica 58. Escala de Estrés: Bodega.....	105
Gráfica 59. Nivel de Estrés: Bodega .....	106
Gráfica 60. Clima Laboral: Bigos El Prado .....	107
Gráfica 61. Clima Laboral: Bigos Los Próceres.....	108
Gráfica 62. Clima Laboral: Bigos Kennedy.....	109
Gráfica 63. Clima Laboral: Bigos UNAH.....	110
Gráfica 64. Clima Laboral: Bigos La América .....	111
Gráfica 65. Clima Laboral: Administración.....	112
Gráfica 66. Clima Laboral: Bodega .....	113
Gráfica 67. Relaciones Laborales: Bigos El Prado .....	114

Gráfica 68. Relaciones Laborales: Bigos Los Próceres .....	115
Gráfica 69. Relaciones Laborales: Bigos Kennedy .....	116
Gráfica 70. Relaciones Laborales: Bigos La América .....	117
Gráfica 71. Relaciones Laborales: Administración.....	118
Gráfica 72. Relaciones Laborales: Bodega .....	119
Gráfica 73. Pregunta 2.....	120
Gráfica 74. Pregunta 3.....	121
Gráfica 75. Pregunta 4.....	122
Gráfica 76. Pregunta 5.....	123
Gráfica 77. Pregunta 6.....	124
Gráfica 78. Pregunta 7.....	125
Gráfica 79. Pregunta 8.....	126
Gráfica 80. Pregunta 9.....	127
Gráfica 81. Pregunta 10.....	128
Gráfica 82. Pregunta 11.....	129
Gráfica 83. Pregunta 12.....	130
Gráfica 84. Pregunta 13.....	131
Gráfica 85. Pregunta 14.....	132
Gráfica 86. Pregunta 15.....	133
Gráfica 87. Pregunta 16.....	134
Gráfica 88. Pregunta 17.....	135
Gráfica 89. Pregunta 18.....	136
Gráfica 90. Pregunta 19.....	137
Gráfica 91. Pregunta 20.....	138

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por ser mi guía y permitirme llegar hasta este momento de mi formación profesional gracias a sus infinitas bendiciones a lo largo del camino. A mi madre, por ser mi pilar durante este trayecto y mi sustento en los momentos más difíciles. Por su esfuerzo y dedicación para siempre brindarme una educación de calidad y por ser el mejor ejemplo de vida. A mi padre quien veló por mí a lo largo de todo el camino. A mi hermano, quien ha sido mi apoyo incondicional a lo largo de los años y mi confidente en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento a la Universidad Tecnológica Centroamericana por brindarme educación de calidad. Al departamento de becas, por permitirme crecer profesionalmente a lo largo de mi formación y por sus muestras de apoyo. A la empresa Bigos, por brindarme la oportunidad de realizar mi proyecto en sus facilidades. A mis demás familiares, por su cariño y atenciones a lo largo de todo el trayecto. A mis docentes de la carrera de Psicología, quienes siempre recordaré con mucho cariño por compartir su sabiduría y conocimientos con mucho profesionalismo y excelencia. A mis compañeras de la carrera de Psicología, por haber hecho mi etapa universitaria una inolvidable. A mi asesora de proyecto, por su dirección, asesoría y apoyo en los últimos meses. A mis amigos, quienes me motivaron, comprendieron y apoyaron en todo momento.

Finalmente, gracias a todas las personas que directa o indirectamente apoyaron en la realización del presente proyecto.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación cumple la finalidad de identificar la influencia de la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos. La enfermedad de COVID-19 ha desencadenado una crisis que ha afectado directamente a la población general en Honduras, especialmente en el área de salud y en el sector económico. La situación se ha desarrollado de manera incierta e impredecible, por lo que se han tomado medidas extremas que han impactado de manera considerable, como la suspensión de labores y las restricciones de movilidad. Es por esto que, se considera que lo antes mencionado, puede ser la causa de que los colaboradores de la empresa Bigos experimenten síntomas de malestares psicológicos, como es el estrés, una vez que la organización reanudó sus servicios en la ciudad de Tegucigalpa.

Para fines de evaluación, se utilizó el instrumento psicométrico la “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21) de Lovibond, con el propósito de identificar el nivel de gravedad de cada malestar psicológico mencionado, así como también un índice global de sentimientos emocionales. De igual forma, se elaboró una encuesta con el objetivo de determinar factores dentro del lugar de trabajo que podrían verse afectados por la crisis de COVID-19 y elevar los niveles de estrés de los colaboradores de la organización. La encuesta fue diseñada de manera que el colaborador pudiera expresar como se sentía antes de la crisis de la COVID-19 y durante esta. Algunos de estos factores fueron las relaciones laborales, el clima laboral, los síntomas de estrés laboral, el apoyo de la empresa hacia sus empleados, el sentimiento ante la vuelta al trabajo, el nivel de estrés, la demanda de trabajo percibida, la motivación, la satisfacción laboral y el equilibrio entre la vida profesional y personal. Las 45 evaluaciones fueron realizadas por departamentos y restaurantes para lograr obtener resultados más exactos y confiables.

Los resultados obtenidos indican que los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa manifiestan experimentar niveles bajos de estrés y de malestares psicológicos. Así mismo, cuentan con relaciones laborales agradables y cordiales, un clima laboral agradable y reciben muy buen

apoyo por parte de la empresa, lo que permite que no experimenten síntomas de estrés con frecuencia.

Como se mencionó anteriormente, la enfermedad de COVID-19 ha agravado la situación económica experimentada en el país, por lo que se percibe que, para muchos colaboradores de diferentes empresas, contar con un empleo durante tiempos de crisis puede ser un factor clave para disminuir los niveles de estrés, pese al riesgo de infección que se tiene debido a la exposición. Además de verse reflejado en sus niveles bajos de estrés, también se puede resaltar que se presentan más motivados, tranquilos y satisfechos con las responsabilidades laborales. Sin embargo, la crisis de COVID-19 trae consigo una serie de consecuencias y secuelas que se pueden llegar a experimentar en un futuro cercano, por lo que estos niveles de estrés pueden variar de acuerdo a las situaciones que cada colaborador experimente y con la disponibilidad de recursos que cuente. Debido a esto, la investigación cumple el propósito de formular un plan de acción que permite a la empresa Bigos brindar cuidados de salud mental preventivos, promover la resiliencia y contar con recursos para intervenciones en crisis, en caso de que algún colaborador llegase a presentarse en un estado alterado de malestares psicológicos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Introducción**

Debido a la evolución de la enfermedad de COVID-19 en el país y la serie de consecuencias que esta ha desencadenado, la presente investigación tiene por objetivo identificar la influencia de la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos. Se ha estructurado en cinco capítulos, con el fin de presentar de forma amplia el tema a tratar.

Para efectos del entendimiento de los resultados, se aborda de manera general la problemática del origen de la pandemia de COVID-19 y su propagación a nivel mundial y en Honduras, basándose en información obtenida de fuentes oficiales como ser la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS). De igual forma, se plantean temas relacionados con la problemática, como son la salud mental y el sector laboral y como se han visto afectados como consecuencia de la crisis sanitaria mundial.

Se considera que cualquier cambio en la vida cotidiana de las personas puede provocar estrés. Considerando que la situación de COVID-19 es la problemática principal y ocurrió de manera repentina, se ha identificado que ha logrado tener consecuencias negativas en diferentes aspectos de la vida cotidiana de las personas, incluyendo la situación laboral y la salud mental de estas, causando niveles de estrés elevados e inclusive llegando a presentar síntomas propios de la depresión y de la ansiedad. Es por esto que, para efectos de evaluación, se utilizó el apoyo de diferentes instrumentos de recolección de datos, entre ellos la prueba psicométrica “DASS-21” de Peter Lovibond, diseñada para identificar síntomas de depresión, ansiedad y estrés. Asimismo, una encuesta basada específicamente en aspectos del estrés laboral afectados debido a los efectos de esta situación crítica.

Los instrumentos de evaluación fueron aplicados a 45 colaboradores de diferentes departamentos y sucursales del restaurante de la empresa Bigos, específicamente en Tegucigalpa, con el fin de obtener información confiable y real en cuánto a los niveles de estrés que pueden ser causados por los efectos de la situación de COVID-19.



Esta investigación busca promover la salud mental de los colaboradores y a la vez, prevenir futuros malestares psicológicos que se puedan desarrollar como consecuencia de los efectos que esta crisis sanitaria ha desencadenado, por ejemplo, el estrés postraumático. De igual forma, los resultados obtenidos fueron la base para la realización de un plan de acción que promueva la resiliencia y el cuidado de la salud mental de los colaboradores de Bigos durante y después de esta pandemia que ha afectado gravemente a la población mundial.

## **1.2 Antecedentes del Problema**

A lo largo de la historia, una serie de enfermedades contagiosas han logrado tomar protagonismo dentro de la población mundial, como los brotes epidémicos que se han desarrollado, convirtiéndose en amenazas y transformando sociedades. Según una investigación realizada por el Dr. J. Vaqué Rafart en el Hospital Vall d'Hebron en Barcelona en el 2005, la epidemia del Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SARS-CoV) fue denominada la primera pandemia del siglo XXI debido a su rápida propagación. Asimismo, se dice que su agente etiológico es de origen zoonótico. En la actualidad, se vive un brote epidémico (COVID-19) muy relacionado al SARS-CoV, como lo son sus síntomas, sus medios de transmisión y los protocolos y recomendaciones dadas por los profesionales de la salud. Durante la epidemia del SARS, se aislaron los casos de contagiados, se realizó cuarentena de los expuestos, protección individual, medidas de bioseguridad y precauciones específicas para la población, con el objetivo de disminuir su evolución. (Vaqué Rafart, 2005)

El 11 de marzo del 2020, el Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, director general de la OMS, declaró la COVID-19 una pandemia (Organización Mundial de la Salud, 2020). Para prevenir su propagación, se han tomado medidas estrictas, como suspender actividades masivas, establecer cuarentenas, limitar el movimiento de los ciudadanos y actividades esenciales, cerrar fronteras, entre otras. Esta nueva cepa de coronavirus ha producido efectos negativos a nivel mundial de enorme gravedad, especialmente en la parte económica, clínica y social. Federico Guardia, director de Desarrollo de Negocios y Comunicación de EY Centroamérica (una firma de servicios profesionales), expresó la manera en la cual las enfermedades afectan la economía mundial. “Los principales

desequilibrios económicos de los países surgen por las nuevas necesidades de los sistemas de salud, posibles cierres de empresas, comercios, y centros educativos. De manera general, existe una reducción significativa en la productividad de un país o región. Las consecuencias económicas no son las mismas para todos los países, ya que algunos gozan de mejores sistemas de salud y economías más o menos robustas.” (Guardia, 2020) Durante la epidemia del SARS-CoV, el virus impactó en la contracción del PIB mundial en un 0,1% durante el 2003. Asimismo, algunos países se vieron afectados en el ámbito económico, especialmente en las áreas de turismo, hotelería y transporte.

América Latina se ha convertido en una de las regiones más afectadas por el actual brote epidémico. Según la Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños (as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo (CLAC) (2020), se prevé una pérdida de empleos que puede generar fuertes impactos en las economías de la región, así como también el cierre temporal y la suspensión de actividades ha llegado a afectar el flujo de ingresos de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), quienes podrían verse obligadas a cerrar o despedir empleados.

A nivel de salud mental, esta crisis ha hecho crecer una alta prevalencia de malestares psicológicos en países de todo el mundo. “En el año 2003, al inicio del brote de SARS, se informaron problemas de salud mental, que incluyeron depresión persistente, ansiedad, ataques de pánico, excitación psicomotora, síntomas psicóticos, delirium e incluso tendencias suicidas” (Ojeda-Casares & Gerardo de Cosio, 2020). De acuerdo con el director general de la OMS (2020), “los efectos de la pandemia en la salud mental están siendo sumamente preocupantes. El aislamiento social, el miedo al contagio y el fallecimiento de familiares se ven agravados por la angustia que causa la pérdida de ingresos, y a menudo, de empleos”. La depresión, la ansiedad, el estrés y la angustia, son solo algunos de los malestares psicológicos que están afectando a los ciudadanos de los diferentes países a nivel mundial. De acuerdo con el documento técnico para orientar y guiar las acciones en el campo de la salud mental en situaciones de epidemias elaborado por la Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2016, más del 80% de las personas expuestas al peligro de una epidemia, expresan manifestaciones sintomáticas de angustia, pánico, miedo, ansiedad, estrés,

depresión, crisis emocionales, entre otras. Detalla que, por lo general, quedan amenazadas la seguridad y funcionamiento normal de las comunidades. Asimismo, afirma que, debido a experiencias de epidemias previas, “se estima un incremento de la incidencia de trastornos mentales y manifestaciones emocionales”.

La incertidumbre en el trabajo, la presión laboral para los que tienen que salir de sus hogares todos los días, el miedo a la infección del virus, la pérdida de un ser querido, el lidiar con un familiar que se encuentre infectado, las estrictas medidas preventivas, la incertidumbre de la suspensión de contratos o inclusive el despido, son solo algunos de los factores que afectan a los trabajadores de las empresas que laboran dentro de tiempos de crisis. Bigos, una cadena de venta de hamburguesas hondureñas, es un ejemplo dentro del territorio hondureño.

El 11 de marzo del 2020, se confirmaron los primeros dos casos de COVID-19 en Honduras. Para el 20 de marzo del 2020, los casos aumentaron progresivamente, por lo que La Secretaría de Seguridad a través de la Policía Nacional de Honduras y en el marco del Sistema Nacional de Emergencia (SINAGER) decretaron la suspensión de garantías constitucionales y restricciones de movilidad, así como la suspensión de labores a nivel nacional y se declaró la tercera fase del protocolo de prevención. Debido a estas medidas, Bigos se vio obligado a detener la atención al público y la venta de sus productos. No obstante, el 7 de mayo del 2020, logró reanudar sus labores formando parte del programa piloto para la reapertura inteligente de la economía. El restaurante volvió a abrir sus puertas cumpliendo todas las medidas de bioseguridad y con un número de colaboradores reducido, los cuales se prevé atraviesan un periodo de estrés e incertidumbre laboral y social.

### **1.3 Definición del Problema**

La pandemia de COVID-19 ha sido de gran impacto a nivel mundial, afectando diferentes áreas de desarrollo de las personas, como ser el aspecto social, laboral, económico y personal. Según el Banco Mundial, se espera que, debido a la pandemia, Honduras tenga una contracción en su economía. A causa de esto, muchas empresas pueden cerrar o recurrir a la opción del despido de algunos de sus empleados. En la actualidad, la población hondureña vive bajo una nube de incertidumbre, en cuanto al factor externo que

representa la pandemia (una amenaza a la salud) y el factor interno que esta trae, lo cual se presenta como vulnerabilidad.

El gobierno de Honduras permitió, que después de varias semanas, algunas empresas formaran parte del plan para la reapertura inteligente de la economía. “La iniciativa de experimentar con la apertura de restaurantes surge con el fin de proteger el empleo de miles de hondureños que han sido afectados por la crisis económica que atraviesa Honduras”. (Forbes Staff, 2020). La cadena de venta de hamburguesas hondureñas, Bigos, logró ofrecer sus servicios nuevamente en la ciudad de Tegucigalpa, con una cantidad específica de colaboradores en los diferentes locales disponibles. Sin embargo, la pandemia sigue presente en el país, por lo que la inquietud, el temor por ser infectados en su lugar de trabajo y las medidas estrictas de bioseguridad siguen presentes, llegando a causar síntomas de malestares psicológicos en estos empleados. Estos se pueden presentar como angustia, pánico, tristeza e inclusive estrés, trasladando estos sentimientos a su lugar de trabajo. Por ejemplo, los empleados de la empresa Cargill, una planta procesadora de carne ubicada en Alberta, Canadá, mostraron su inquietud y temor tratando de detener la reapertura de la organización debido al miedo que presentaban por regresar. (Gollom, 2020) De igual forma, cabe resaltar que, debido a la evolución de la crisis, la declaración de suspensión de labores aun después de la reapertura, sigue siendo una posibilidad, lo que genera incertidumbre para todas las empresas y sus colaboradores.

Para la OMS (2018), un entorno laboral saludable es aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores a través del desarrollo de un proceso de mejora continua que fortalezca la sustentabilidad del espacio de trabajo. Debido a esto, se debe tener presente que cuidar de la salud mental de los colaboradores se debe convertir en un foco de atención, durante y después del brote epidémico en el país. Según el director general de la OMS (2020), las necesidades de salud mental deben ser tratadas como un elemento central de la respuesta a la enfermedad de COVID-19 y de la recuperación de la pandemia.

### **1.3.1 Preguntas de Investigación**

#### ***a) Pregunta General***

¿Qué influencia ha tenido la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos?

#### ***b) Preguntas Específicas***

- a) ¿Cuál es el porcentaje del nivel de estrés que presentan los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de Bigos debido a la pandemia de COVID-19?
- b) ¿Qué aspectos de la vida laboral de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de Bigos se han visto afectados debido a la pandemia de COVID-19?
- c) ¿Qué factores determinan que un colaborador esté sufriendo de estrés laboral?
- d) ¿Qué acciones se recomiendan para el mejoramiento de la resiliencia y el cuidado de la salud mental de los colaboradores de la empresa Bigos durante y después de la pandemia de COVID-19?

### **1.4 Objetivos de Investigación**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar la influencia de la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras de la empresa Bigos en los meses de abril-julio en el año 2020.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos en tiempos de COVID-19 por medio del “DASS-21” de Peter Lovibond.
- b) Conocer de qué manera la pandemia de COVID-19 ha afectado los niveles de estrés laboral de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos a través de una encuesta.
- c) Proponer un plan de acción que promueva la resiliencia y el cuidado de la salud mental de los colaboradores de la empresa Bigos durante y después de la pandemia de COVID-19.

## **1.5 Justificación**

La presente investigación está enfocada en identificar la influencia de la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos, ya que, como menciona Iria Grande, secretaria de Sociedad Española de Psiquiatría (SEP), la salud mental es una de las áreas más grandes afectadas por la pandemia. Las situaciones vividas durante la pandemia “pueden derivar en un incremento mayor de la ansiedad o de la depresión, e incluso convertirse en síndromes de estrés agudo.” (Ruiz, 2020) De acuerdo a la investigación realizada durante la primera fase del brote de COVID-19 en España, los resultados de aplicación de la prueba “DASS-21” reflejan que los niveles de estrés, ansiedad y depresión superaron la media. Asimismo, los resultados contribuyeron a la conclusión que “el bienestar psicológico es clave a la hora de afrontar la COVID-19 y prevenir enfermedades mentales y gestionar las emociones.” También implica prevenir y afrontar la crisis gestionando medidas socio sanitarias efectivas. (Ozamiz, N., et al., 2020)

De acuerdo con la investigación sobre salud mental en el trabajo realizada por la World Federation for Mental Health (2017), una de cada cinco personas en el contexto laboral experimentan una condición de salud mental. El sector laboral se ha visto directamente afectado por el brote epidémico. Muchas empresas se encuentran ante la incertidumbre de tomar decisiones importantes que pueden afectar directamente a los empleados de dichas organizaciones. Según la OMS (2019), cualquier situación de emergencia genera diversos tipos de problemas sociales y de salud mental. Algunos de los problemas de carácter psicológico causados por las emergencias pueden ser los siguientes: reacciones agudas al estrés, consumo abusivo de sustancias o bebidas alcohólicas, depresión y ansiedad y el trastorno de estrés postraumático (TEPT).

Según la psicóloga mexicana Priscila González Mar, la resiliencia es la clave para que los trabajadores logren sobrellevar la situación de COVID-19 de la mejor manera. “La resistencia al cambio no ayuda a disminuir el impacto en la salud mental de los propios trabajadores”. De acuerdo con la especialista, se debe trabajar en la capacidad de adaptación. Según la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología, resiliencia se define como “la capacidad de superar los eventos adversos, y ser capaz de

tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas” (Becoña, 2006). En un informe sobre el TEPT elaborado por el National Institute of Mental Health, los factores de resiliencia pueden ayudar a reducir el riesgo de presentar el trastorno de TEPT. Es por esto que, es importante fortalecer estos factores ya que cobran importancia durante la experiencia traumática o después de ésta. Dévora Kestel, directora del Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias de la OMS, menciona que “el impacto en la salud mental es significativo y podría generar mayores dificultades si no se le hace frente correctamente” (Agencia EFE, 2020). Un estudio realizado con el objetivo de cuantificar los efectos psicológicos inmediatos de la fuerza laboral de China que retornó a sus respectivos trabajos durante la pandemia de COVID-19, revelan que el 10.8% de los cuestionarios válidos, cumplían con el diagnóstico del trastorno de TEPT después de regresar al trabajo. (Wanqiu Tan, 2020)

Debido a esto, la presente investigación cumple el objetivo de promover la resiliencia y el cuidado de la salud mental de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos durante y después de la pandemia de COVID-19.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Análisis de la Situación Actual**

Bigos es una empresa fundada en marzo de 1972 conocida por ser una cadena de venta de hamburguesas netamente hondureña, así como también la marca pionera en cadenas de hamburguesas en el país. El primer restaurante estaba localizado en el Boulevard Morazán en Tegucigalpa y debido al éxito que tuvo éste primer local, se abrió un segundo restaurante, siempre en la ciudad de Tegucigalpa. Se mantuvo en un constante crecimiento, tratando de cubrir la demanda del mercado capitalino. Se esfuerza en mantener su calidad y sabor característico logrando la lealtad de sus clientes. Debido al éxito experimentado a través de los años, ha transformado su visión y misión enfocándose en crecimiento regional. Bigos busca cumplir la misión de ser la empresa nacional líder en comidas rápidas de Honduras y la visión de brindar a sus clientes los productos y servicios satisfaciendo sus necesidades, innovando y dándole un valor agregado a sus ofertas.

La pandemia de COVID-19 ha venido a afectar significativamente el país, incluyendo el sector laboral, y la empresa Bigos no ha sido la excepción. Cabe mencionar que desde que la enfermedad del virus se declaró una emergencia en el territorio nacional, las operaciones gubernamentales se limitan a las instituciones que están al frente de la orientación de esta, como es el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER), el cual se constituye de todas las instituciones del Estado, de la empresa privada y de las organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de prevenir, reducir y controlar los niveles de riesgo en el país. Desde el 20 de marzo del 2020, fecha en la cual se declaró la suspensión de garantía constitucionales y se implementó la restricción de movilidad como medida para evitar la propagación del virus, el sector privado ha puesto en juego la supervivencia de la economía del país y la sustentabilidad de las empresas. El Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) resaltó, que después de más de 50 días de pausa, era necesario que se reactivara la economía del país de manera responsable e inteligente, creando lo que es el “Plan de la Reapertura Inteligente de la Economía”, un proceso conformado por etapas que pretende la reactivación de las actividades económicas de manera gradual. Bigos ha logrado adaptarse a la emergencia sanitaria al cumplir e implementar las medidas preventivas y los protocolos de bioseguridad requeridos para preservar la salud de sus colaboradores, clientes y proveedores a través de la “Prueba Piloto



de Restaurantes y Cafeterías”. La organización, como muchas más en el país, se vio obligada a adaptarse a la situación actual del país, reformando y actualizando sus medios de atención al público. A consecuencia del virus, los patrones de comportamiento y de consumo han tenido un cambio significativo, ya que, como medida de prevención, se deben evitar las aglomeraciones de personas. Esto ha llevado a que los individuos hagan mayor uso de plataformas tecnológicas, como recurso de compra, así como también una herramienta para el teletrabajo. Antes de la emergencia sanitaria, Bigos ofrecía sus servicios a través de la comodidad de sus restaurantes y por medio de auto servicio, sin embargo, debido a la situación, innovaron en tecnologías y ofrecen sus productos a través de diferentes empresas que realizan entregas por medio de la modalidad a domicilio (delivery), y siempre contando con el auto servicio. Asimismo, se adaptaron a las necesidades de sus clientes, y empezaron la oferta de sus productos de insumo y no solo en combos de comida previamente elaborados, dando la opción de que los clientes puedan gozar de sus productos aun durante la restricción de movilidad propuesta por SINAGER. Sin embargo, cabe destacar que debido a la situación de incertidumbre que se vive a nivel nacional, las declaraciones y las medidas de prevención son cambiantes e impredecibles, lo que afecta directamente el funcionamiento de las empresas, aun después de su reapertura.

La economía de Honduras no ha sido la única que se ha visto afectada por la enfermedad de la COVID-19. De acuerdo con la ONU (2020), “COVID-19 ha alterado la vida de miles de millones de personas y ha puesto en peligro la economía mundial. El Fondo Monetario Internacional (FMI) ha anunciado una recesión global, y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pronostica que para el segundo trimestre de 2020 se habrán perdido a nivel mundial un número de horas de trabajo equivalentes a las de 195 millones de trabajadores a tiempo completo. Como resultado, las empresas de muchos sectores económicos se enfrentan a pérdidas catastróficas, que amenazan su solvencia, mientras que millones de trabajadores podrían ser despedidos.”

Así como el sector laboral se ha visto golpeado fuertemente debido a la emergencia sanitaria, la salud mental de los individuos también se ve en peligro. De acuerdo con la OMS (2020), existen una serie de indicadores que afirman que se está produciendo un aumento de los síntomas de malestares psicológicos, especialmente los de estrés, ansiedad y

depresión. Los colaboradores, que aun en la emergencia deben asistir a sus labores diarias, reciben una carga adicional de las reacciones emocionales que pueden estar afectándoles, como es el caso de los que laboran en la empresa Bigos. De acuerdo con el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (2020), algunos de los factores más frecuentes relacionados con el trabajo que pueden causar estrés durante esta emergencia sanitaria son los siguientes: preocupación por contraer el virus en el trabajo debido al alto riesgo de exposición, atender las necesidades de sus familiares y de ellos mismos mientras realiza sus labores, manejar y adaptarse a los cambios en la carga de trabajo, incertidumbre acerca del futuro de su empleo o de las decisiones que tome la empresa, sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo, nuevos aprendizajes de tecnologías y herramientas de comunicación y el tener que adaptarse a un nuevo espacio y/o horario laboral.

El tener un empleo durante una emergencia sanitaria puede ser un factor para reducir malestares psicológicos, sin embargo, también puede ser un factor que desencadene los síntomas de estos malestares psicológicos. De acuerdo con la OMS (2019), existen factores del entorno laboral que pueden alterar la salud mental de los colaboradores durante una crisis, los que incluyen tener políticas inadecuadas de seguridad y protección, prácticas ineficientes de gestión y comunicación, bajo nivel de apoyo, falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos. Debido a esto, la OMS invita a las empresas a cuidar de la salud mental de sus colaboradores en todo momento.

## **2.2 Teorías que Sustentan la Investigación**

De acuerdo con la Asociación Americana de Psicología (APA), estrés se define como “cualquier experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles”. Sin embargo, el estrés es una respuesta natural que provoca una activación general y necesaria para la supervivencia del ser humano ya que permite que este sea capaz de adaptarse a los cambios que ocurren a su alrededor. El estrés se ve determinado por tres factores generales: el estresor, la evaluación del sujeto y la interacción entre el estresor y el sujeto. El estresor es el estímulo, el problema o la situación que activa la reacción del estrés, mientras que la evaluación del

sujeto es la parte subjetiva de la persona en cómo percibe el estresor y de qué manera le afectará. (Regueiro)

Hans Selye (1974), conocido por su teoría sobre las respuestas fisiológicas a los estímulos estresantes, menciona que existe el eustrés (estrés bueno) que se relaciona con sentimientos positivos y estados saludables, y distrés (estrés malo), relacionado con sentimientos negativos y estados corporales alterados (Morrison & Bennett, 2008). Así mismo, existe una serie de orientaciones teóricas sobre el estrés, por ejemplo, los enfoques fisiológicos, consideran el estrés en términos de respuestas, mientras que los enfoques psicológicos y psicosociales, lo comprenden como un fenómeno externo focalizado en el estímulo. La presente investigación identifica la pandemia de COVID-19 como un estímulo estresante (o suceso externo al individuo) y como una transacción psicológica entre el suceso que actúa como estímulo y las características cognitivas y emocionales. Su objetivo es identificar de qué manera responden y se ven influenciados los colaboradores de la empresa Bigos ante esta fuente de estrés. Debido a esto, se ve sustentada en el Modelo Cognitivo-Transaccional del Estrés, así como también en la Teoría de los Sucesos Vitales y la Teoría del Estrés Laboral.

Dentro de esta investigación también se considera que la fuente básica del estrés que pueden estar sufriendo los colaboradores, es la de su entorno. Es decir, todas las demandas de adaptación a las cuales se ven sometidos debido a las medidas preventivas de la enfermedad de COVID-19, las nuevas exigencias, las dificultades en las relaciones interpersonales, las amenazas sociales que el virus ha traído, así como nuevos retos, deberes y responsabilidades.

### ***Teoría de los Sucesos Vitales***

Cuando el estrés se percibe como un estímulo, los sucesos estresantes y el ambiente externo deben ser los focos de atención. Los sucesos se pueden clasificar en eventos catastróficos o eventos vitales. Holmes & Rahe (1967) propusieron la presente teoría con el objetivo de identificar que acontecimientos vitales causan mayor estrés para las personas y el riesgo que estas tienen de enfermar como consecuencia del estrés. Asimismo, explican que “los eventos vitales que se producen de manera natural no tienen simplemente

consecuencias únicas para el individuo, sino efectos acumulativos” (Morrison & Bennett, 2008).

La teoría sostiene que los principales eventos vitales pueden ser estresantes. Sin embargo, existen una serie de investigaciones que ponen en duda la evidencia de que todos los eventos vitales requieren de un cambio y produce consecuencias negativas en la salud de las personas. La teoría supone que no todas las personas perciben y clasifican los sucesos de la misma manera. Pueden estar presentes limitaciones como la frecuencia de los sucesos, la edad, el género, factores de personalidad, entre otras, que pueden afectar de qué manera se perciben los sucesos. Dos personas pueden vivenciar el mismo suceso, por ejemplo, la pandemia de COVID-19, y valorarlo de distinta manera y experimentar efectos sobre la salud diferentes. Debido a esto, existe la importancia de identificar cómo se percibe y se valoran los sucesos, la influencia que puede tener la etapa de vida de la persona y el papel que esta desempeña sobre las percepciones de lo que se considera un potencial estresor. (Morrison & Bennett, 2008)

### ***Modelo Cognitivo-Transaccional***

De acuerdo con las teorías psicológicas del estrés, la valoración que hace la persona debe ser primordial si el evento se debe considerar estresante o no y que, esta teoría, percibe el estrés como una experiencia subjetiva. Lazarus y Folkman (1984) proponen el modelo cognitivo transaccional del estrés basándose en que “el estrés es el resultado de la interacción entre las características y valoraciones de un individuo, el entorno del suceso interno o externo (factor estresante) y los recursos internos o externos de que dispone una persona.” (Morrison & Bennett, 2008)

La teoría sostiene que cuando las personas se enfrentan a un nuevo entorno o cambiante, desarrollan un proceso de valoración, clasificados en procesos de valoración primarios y secundarios. La presente investigación evalúa que la pandemia de COVID-19 ha desarrollado uno nuevo para las personas e inclusive, ha creado nuevos entornos a los cuales las personas se han visto sometidas a adaptarse. En el proceso de la valoración primaria, la persona analiza la calidad y la naturaleza del suceso-estímulo. De acuerdo con Lazarus, existen tres tipos de factores estresantes y se clasifican en los que perjudican, los que amenazan y los que plantean un reto. Al mismo tiempo que suceden estas valoraciones,

el individuo inicia las valoraciones secundarias, donde se evalúa los propios recursos (internos o externos) y las capacidades para afrontar el factor estresante. (Morrison & Bennett, 2008)

Con el tiempo, Lazarus (1990 y 1993) modificó la valoración primaria con una valoración de la participación del ego donde las valoraciones de amenaza a la autoestima o la estima social pueden provocar ira, sentimientos de culpabilidad, así como cualquier amenaza puede crear ansiedad. De acuerdo a los autores Morrison y Bennet (2008), el factor importante de esta teoría es que “se tiene en cuenta tanto el papel de las emociones como el de las cogniciones, estando ambas facetas interrelacionadas en una transacción continua y dinámica.”

Sin embargo, como en todo descubrimiento, existen una serie de limitaciones que ponen en prueba la evidencia de este modelo. Se ha criticado el modelo en cuanto a su circularidad. “La demanda y la capacidad de afrontamiento no se definen de manera independiente”, describiéndolo como un modelo que considera que la exigencia del suceso depende de la capacidad de afrontamiento que perciba el individuo y que, si la capacidad de afrontamiento es adecuada o no, depende de las demandas percibidas. (Morrison & Bennett, 2008)

Morrison y Bennett (2008) han identificado una serie de aspectos del suceso que pueden influir sobre las valoraciones que hace una persona, por ejemplo, los sucesos que se producen en un momento inesperado de la vida, los sucesos de naturaleza impredecible y los sucesos ambiguos del rol personal. Se identifica que la enfermedad de COVID-19 es un suceso estresante que cumple los aspectos descritos anteriormente e influye en la manera que los individuos lo perciben de acuerdo a las valoraciones que le asignan. De igual forma, expresan que los factores estresantes varían, ya que “algunos aspectos de los sucesos aumentan la probabilidad de ser valorados como estresantes.”

### ***Teoría del Estrés Laboral***

El estrés laboral es la respuesta natural de la persona que surge como la reacción que tiene el individuo en cuanto a las exigencias y la presión laboral que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación estresante dentro del área de trabajo. El estrés laboral se puede generar por diversas razones, muchas veces porque el empleado considera que las

exigencias laborales no se ajustan a sus capacidades y conocimientos. Sin embargo, estas se intensifican cuando el colaborador percibe insuficiente apoyo por parte de la empresa y de sus supervisores. En la actualidad, el estrés laboral desfavorece a muchos empleados, llevándoles a una disminución en su producción laboral y aumentando los malestares físicos y psicológicos. Algunas de las consecuencias que pueden presentar los colaboradores que sufren estrés laboral son los del incremento del ausentismo laboral, consumo de sustancias, propensión a enfermedades, falta de motivación, disminución en la producción, entre otras. Esto se puede dar debido al resultado de un desequilibrio entre las exigencias y las diferentes presiones a las cuales se ve sometido un colaborador. (Montenegro & Yumiseva, 2016)

Montenegro & Yumiseva (2016) mencionan que una mala organización en el trabajo, el exceso de exigencias, las condiciones insatisfactorias, la dificultad para controlar las presiones, la poca oportunidad para tomar decisiones y el escaso apoyo por parte de los supervisores y de los demás colaboradores son algunas de las causas del estrés laboral. Asimismo, el estrés laboral puede llegar a afectar la vida personal del empleado ya que puede crear un desequilibrio entre la vida laboral y la vida personal, así como también puede presentar conductas disfuncionales y síntomas de problemas psicológicos y/o físicos. El estrés laboral se puede presentar como los siguientes síntomas: angustia e irritabilidad, incapacidad para relajarse, dificultad para relajarse y tomar decisiones, sentirse triste, cansado e intranquilo, problemas de sueño o alimenticios y problemas físicos graves.

Dentro de la presente investigación, se habla específicamente del estrés laboral causado por un factor desencadenante, la enfermedad de COVID-19. Este se da cuando el trabajador se ve expuesto hacia una situación dramática o intensa y esta produce un desajuste en el trabajador y en sus condiciones de trabajo, creando un escenario de estrés que se refleja en malestares psicológicos (Montenegro & Yumiseva, 2016). French, Caplan y Van Harrison (1982) exponen la teoría del ajuste entre el individuo y el entorno, también conocida como el enfoque de la “bondad de ajuste”. Este modelo menciona que “el estrés se produce porque existe una falta de ajuste entre las variables del entorno (demandas) y las variables de los individuos (recursos).” (Morrison & Bennett, 2008)

De igual forma, se basa en el modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social propuesto por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) (una ampliación del modelo de interacción entre demandas y control) ya que se considera que, dentro del contexto de la investigación, la calidad y la cantidad de apoyo social que se brinda por parte de la empresa (superiores y demás colaboradores) puede ser un factor determinante en los niveles de estrés que presenten los empleados. “Este modelo demandas-control-apoyo social se centra en aquello que se puede abordar desde el punto de vista de la prevención en la empresa. Se basa en factores específicos, que se pueden identificar, evaluar y son susceptibles de modificación.” (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015)

### ***Relación entre Estrés, Ansiedad y Depresión***

Ansiedad, estrés y depresión son términos que comúnmente se suelen confundir, sin embargo, a pesar de que existe una estrecha relación entre estos, no son sinónimos. De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), la ansiedad se define como el estado de agitación, inquietud e intranquilidad del estado de ánimo, mientras que la depresión la definen como el síndrome caracterizado por una tristeza profunda y por la inhibición de las funciones psíquicas. Dentro de las diferentes teorías, se destaca que cuando un individuo presenta niveles elevados de estrés, desarrolla una serie de reacciones adaptativas que pueden venir acompañadas de emociones negativas, como lo son la ansiedad y la depresión. (Estrés y ansiedad, 2010)

Cuando la ansiedad se presenta como una manifestación del estrés, se habla de una respuesta emocional provocada por un agente estresante, ya sea interno o externo. Asimismo, “el estrés produce ansiedad, pero el individuo que padece ansiedad no necesariamente padece de estrés”. La depresión y la ansiedad son respuestas emocionales del estrés ya que, dentro de las respuestas psicológicas del individuo al estrés, se encuentran los siguientes síntomas: pérdida de la energía física o psíquica, bajo estado de ánimo, apatía, pesimismo, temor a padecer enfermedades, pérdida de la autoestima, volubilidad emocional (pasar con facilidad de la alegría a la tristeza), inestabilidad, inquietud, tensión, entre otros. Muchas de las respuestas psicológicas (emocionales, cognitivas, conductuales) se relacionan directamente a los síntomas de ansiedad y depresión (Estrés y ansiedad,

2010). De acuerdo con los autores Morrison y Bennett (2008), la depresión está relacionada con el comportamiento que un individuo tiene que asumir ante un suceso estresante, así como también la depresión reduce la probabilidad de que el individuo presente una conducta saludable. Smith y Lazarus (1993) explicaron que “la depresión está relacionada con valoraciones secundarias de un bajo potencial de afrontamiento centrado en los problemas y de expectativas futuras pesimistas, y que la ansiedad está relacionada con las valoraciones de un bajo potencial de afrontamiento centrado en las emociones.” (Morrison & Bennett, 2008)

De igual forma, se ha evidenciado que la depresión y la ansiedad influyen sobre las valoraciones que hacen las personas cuando se enfrentan ante sucesos estresantes. Debido a esta estrecha relación, la investigación fue elaborada con base a los resultados del cuestionario “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21). Se considera que, si los colaboradores de la empresa Bigos presentan niveles elevados de estrés, también podrían estar sufriendo de síntomas relacionados con la depresión y la ansiedad. El cuestionario mide los síntomas en tiempo real y de manera independiente, lo que hace que el instrumento sea ideal para la evaluación, entendiendo que la pandemia de COVID-19 sigue siendo una gran amenaza para la población y sus efectos negativos son cada vez más notorios.

La herramienta está diseñada de manera que los síntomas que tradicionalmente se conocen como parte de los tres malestares psicológicos, han sido excluidos ya que no es posible especificar si es parte de uno u otro y el cuestionario cumple el objetivo de evaluar los tres síndromes de manera independiente (Antúnez, Zayra, & Vinet, 2012). Una de las principales limitaciones de la herramienta es que sus resultados no se pueden utilizar como una medida diagnóstica, si no, como una medida orientativa. Es decir, su función se limita a solo identificar síntomas relacionados a la depresión, ansiedad y estrés (Test de Depresión Ansiedad y Estrés, 2017).

### **2.3 Marco Legal**

“De acuerdo con los objetivos de la Carta de las Naciones Unidas y de otros acuerdos internacionales, los derechos humanos constituyen una de las bases fundamentales para la legislación de la salud mental” (Organización Mundial de la Salud, 2006). Debido a



esto, la presente investigación tiene como fundamento base la protección y la promoción de la salud mental de los individuos como ciudadanos y como colaboradores dentro de su lugar de trabajo.

La OMS, como parte del desarrollo socioeconómico sostenible, incentivó a más de 193 países (incluyendo Honduras) a invertir en la promoción y prevención de las enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT), donde, de acuerdo con la OPS, se consideran los trastornos de salud mental. Debido a esto, el Poder Ejecutivo de Honduras elaboró y dio a conocer el Decreto N° PCM-030-2015 publicado en la Gaceta, con la finalidad de que los individuos creen un estilo de vida saludable que disminuya el riesgo de padecer de ECNT. Así mismo, invita a las organizaciones a formular un Plan de Estilos de Vida Saludable basado en la Guía de Estilos de Vida Saludables en el Ámbito Laboral elaborado por la Secretaría de Salud de Honduras. El objetivo de la aplicación de esta guía es el de crear conciencia en cuanto a la prevención de enfermedades relacionadas al trabajo y orientar a la construcción de espacios y entornos saludables para obtener como resultado instituciones y empresas saludables. Dentro de la Promoción de la Salud, existe un apartado dedicado a la salud mental y el ambiente psicosocial, evitando comprometer la salud del trabajador con malestares psicológicos como el estrés, la ansiedad, la depresión, la angustia, la tristeza, etc. (Secretaría de Salud de Honduras, 2016)

Honduras se ha suscrito a una serie de acuerdos internacionales que buscan promocionar la seguridad y la salud en el trabajo, dentro de ellos, convenios ratificados por parte de la OIT. Uno de los convenios ratificados por parte del Gobierno de Honduras (Convenio 187 de la OIT) obliga la implementación de una política nacional que promueva “la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo”, con el fin de “prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo”, así como a trabajar por “un ambiente de trabajo seguro y saludable” (Secretaría de Salud de Honduras, 2016). El Convenio recoge la definición de cultura de la prevención de la Estrategia Global, que pone el valor de la salud y la preservación de la vida por encima de otros valores que puedan integrar el trabajo productivo y el beneficio, y enfatiza que se trata de un derecho, y para ello indica que serán necesarios medios para aumentar el conocimiento, la sensibilización y la comprensión general respecto a los conceptos de peligro y riesgo, así como la manera de

prevenirlos y controlarlos. (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, 2011)

De igual forma, el Código del Trabajo de Honduras cuenta con una sección específica en la cual su objetivo es la protección de los colaboradores durante el ejercicio del trabajo. Toda empresa se ve en la obligación de suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y la salud (física y mental) de los trabajadores. La empresa también se debe hacer responsable de contar con todas las medidas de higiene y de seguridad en los lugares de trabajo que sirvan para prevenir, reducir o eliminar los riesgos de enfermedades profesionales. Así mismo, la Constitución de la República de Honduras establece que la empresa se ve en la obligación de cumplir y hacer que se cumplan todas las medidas y las disposiciones legales sobre salud y seguridad que permitan la prevención del riesgo de enfermedades profesionales y la protección de la salud mental, al igual que asegurar la integridad física y mental de los colaboradores.

La presente investigación busca la protección de la salud mental de los colaboradores con el propósito de disminuir el riesgo de padecer alguna enfermedad profesional, como puede ser el estrés laboral, y sus consecuencias negativas, por ejemplo, la depresión y la ansiedad. De acuerdo con el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, los empleadores se ven obligados a garantizar el desarrollo de programas permanentes de seguridad y salud en el trabajo encaminados a proteger y mantener la salud de los trabajadores, y a la vez, adoptar medidas apropiadas para proteger, fomentar y promocionar la salud de los mismos.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Metodología**

#### **3.1.1 Tipo y Nivel de Investigación**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Tiene por objetivo observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos y sin la manipulación deliberada de variables. Se observan situaciones ya existentes, sin la necesidad de generar nuevas o provocarlas intencionalmente. Así mismo, es sistemática y empírica, las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido y no se tiene control directo sobre sus efectos ni se puede influir en ellas. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (Hernández Sampieri, 2014)

De igual forma, es de diseño transversal de tipo descriptivo-correlacional ya que pretende recopilar datos y describir relaciones entre más de dos variables en un momento determinado. Tiene como fin especificar propiedades y características importantes del fenómeno que se está analizando y describe tendencias de un grupo de personas. Dentro de este estudio, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados), mientras que otros suceden durante el desarrollo del estudio y es el investigador quien los observa y reporta. El estudio pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refiere, así como también indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, 2014)

#### **3.1.2 Descripción del Ámbito de la Investigación**

Bigos es una empresa que se dedica a la venta de hamburguesas a nivel nacional, sin embargo, por causa de la pandemia de COVID-19, todas las sucursales de los diferentes restaurantes de Honduras, se vieron en pausa por varias semanas. En vista de que su sede es en la ciudad de Tegucigalpa y esta fue la ciudad escogida para la “Prueba Piloto de Restaurantes y Cafeterías” que forma parte de la reapertura inteligente de la economía propuesta por los entes gubernamentales, las sucursales de Tegucigalpa fueron las primeras

en reanudar sus servicios. El primer restaurante en abrir sus puertas nuevamente al público fue el de Bigos de El Prado, donde también se encuentran ubicadas sus oficinas principales. Con el tiempo, las diferentes sucursales de la ciudad de Tegucigalpa reanudaron sus servicios e iniciaron su jornada laboral. Debido a esto y por elección del investigador, los seleccionados para formar parte del estudio fueron los colaboradores de los cinco restaurantes laborando de la ciudad de Tegucigalpa y dos de los departamentos activos, específicamente los de Administración y Bodega. Cada restaurante está conformado por cinco hasta diez colaboradores, donde estos fungen como gerentes de restaurantes, cocineros, cajeros, operarios o productores.

### **3.1.3 Población y Muestra**

La muestra es no probabilística de tipo intencional ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no, de causas relacionadas con las características de la investigación, de los propósitos y del proceso de toma de decisiones del investigador. Es decir, el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad. (Hernández Sampieri, 2014)

La muestra total incluye 45 colaboradores de la empresa Bigos de los departamentos de Administración, Bodega y de las diferentes sucursales del restaurante ubicadas en diferentes puntos de la ciudad de Tegucigalpa. De los 45 colaboradores, 6 laboran en el área de Administración, 5 en el área de Bodega, 8 en el restaurante de Bigos El Prado, 5 en Bigos de la Universidad Nacional Autónoma, 10 en Bigos de Col. América, 6 en Bigos de Los Próceres y los 5 restantes, en Bigos de Col. Kennedy.

### **3.1.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

Para fines de la investigación, se utilizó el instrumento psicométrico la “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21 por sus siglas en inglés), versión abreviada del “Test de Depresión, Ansiedad y Estrés” elaborado por Lovibond en 1995, donde la escala inicialmente contaba con 42 preguntas. La versión abreviada, fue adaptada en Chile por primera vez en el 2008 por Vinet, Rehbein, Román y Saiz y modificada en el 2010 por Román, siendo esta última la versión más actualizada del instrumento. (Antúnez, Zayra, & Vinet, 2012). Es una prueba de autorreporte diseñada con el fin de determinar los niveles de emociones negativas y la identificación de síntomas de depresión, ansiedad y estrés. Se

utilizó una prueba de autorreporte donde su cumplimiento es fácil y breve como una medida de bioseguridad, ya que esta reduce el contacto entre el evaluador y los participantes y las aglomeraciones de personas, tomando en cuenta que, durante el desarrollo de la presente investigación, el riesgo de contraer el virus sigue siendo elevado y la situación del país todavía se encuentra en crisis. Así mismo, la prueba es de fácil entendimiento para todos los colaboradores (todos mayores de 18 años para que esta sea válida) sin necesidad de que una tercera persona esté presente y puede ser completada en un tiempo determinado que no afecta el desempeño de los colaboradores en su jornada laboral.

La prueba cumple con la capacidad de medir y determinar simultáneamente síntomas de depresión, ansiedad y estrés. De igual forma, excluye síntomas que pueden estar presentes en los tres malestares psicológicos, permitiendo tener una percepción más concreta de lo que la persona evaluada puede estar experimentando. Sin embargo, cabe recalcar que el instrumento no se puede tomar como una medida diagnóstica, si no, como una medida orientativa e informativa. La prueba DASS-21 está formada por 21 ítems con cuatro alternativas de respuesta en formato Likert, donde 0 significa “no me aplicó”, 1 “me aplicó un poco, o durante parte del tiempo”, 2 “me aplicó bastante, o durante una buena parte del tiempo” y 3 indica “me aplicó mucho, o la mayor parte del tiempo”. La consigna establece que la persona evaluada indique en qué medida la frase presentada describe lo que le pasó o sintió durante la última semana. Cuenta con tres dimensiones distintas, donde para medir los síntomas de depresión se utilizan los indicadores 3, 5, 10, 13, 16, 17 y 21, para la ansiedad los indicadores 2, 4, 7, 9, 15, 19 y 20, y finalmente, para la medición del estrés, los indicadores 1, 6, 8, 11, 12, 14 y 18.

Para fines de una evaluación más concreta y con resultados de mayor fiabilidad, se elaboró una encuesta que cumple el propósito de medir a mayor profundidad los niveles de estrés de los colaboradores de la organización que se encuentran laborando en los diferentes departamentos y restaurantes en la ciudad de Tegucigalpa. A través de esta técnica de evaluación formulada por 20 preguntas, se pretende identificar factores desencadenantes dentro del lugar de trabajo que podrían verse influenciados por la pandemia de COVID-19 y manifestados a través de niveles elevados de estrés en los colaboradores de la empresa. Tomando como base que el objetivo de la presente investigación es el de identificar la

influencia que la enfermedad de COVID-19 ha tenido en los niveles de estrés de los colaboradores, la encuesta pretende contrastar los sentimientos y pensamientos de estos colaboradores en su jornada laboral, antes y durante la crisis sanitaria provocada por el virus, evaluando elementos como ser los diferentes síntomas del estrés laboral, el clima laboral, las relaciones profesionales, el apoyo de la empresa hacia sus colaboradores, la demanda de trabajo, la motivación y el miedo que causa la incertidumbre y la situación impredecible de COVID-19.

### **3.1.5 Plan de Recolección y Procesamiento de Datos**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en una serie de pasos y etapas que permitieron que esta se realizará de acuerdo a un plan de fechas establecidas. El primer paso consistió en la formulación de una propuesta de instrumentos psicométricos que se adaptaran a las necesidades y a los objetivos de la investigación. La propuesta consistió en tres distintas pruebas psicométricas, donde todas evaluaban niveles de estrés, sin embargo, por distintos factores, el 29 de mayo del presente año se procedió a la elección del DASS-21 como instrumento de evaluación para el desarrollo de la investigación. De igual forma, ese mismo día se elaboró la técnica de la encuesta con el objetivo de ser una evaluación complementaria al instrumento psicométrico, especialmente referente al tema de la pandemia de COVID-19.

Luego, el 30 de mayo, se presentó ambas propuestas de evaluación a la licenciada gerente de Recursos Humanos de la empresa Bigos, quien funge como profesional de la Psicología. Después de la presentación y la aceptación de la propuesta, el investigador coordinó con la profesional de la Psicología de qué manera se llevarían a cabo las evaluaciones, tomando en cuenta que la crisis sigue presente y las restricciones de movilidad se mantienen estrictas. Debido a la situación a la que se enfrenta el país, el riesgo elevado de contagio y las medidas de bioseguridad que debe mantener la empresa para su funcionamiento, se decidió por motivos de prevención, que las evaluaciones se llevarían a cabo en cada restaurante bajo la supervisión del gerente a cargo de cada sucursal, mediante las instrucciones recibidas por el investigador, quien se mantuvo en constante comunicación con la licenciada a través de plataformas virtuales. Así mismo, la licenciada

gerente de Recursos Humanos facilitó la evaluación de los colaboradores que laboran en los departamentos de Administración y Bodega.

El 02 de junio, la licenciada de la empresa Bigos hizo entrega de las evaluaciones a cada restaurante funcionando en la ciudad de Tegucigalpa, con el objetivo de que el día siguiente, 03 de junio, se diera inicio a las evaluaciones en todos los restaurantes de Tegucigalpa. Por motivos y elección de la organización, las evaluaciones se realizaron en un periodo de una semana, concluyendo el 12 de junio. Debido a la situación impredecible y la restricción de movilidad, el 17 de junio, la empresa hizo entrega al investigador de las primeras 30 evaluaciones. Finalmente, el 19 de junio, el investigador logró completar la recolección de las 45 evaluaciones con el fin de iniciar la etapa del procesamiento de los datos.

La etapa del procesamiento de los datos recolectados inició el 17 de junio. Se realizó a través del ingreso de los datos en un documento de Excel, donde primero se dividieron las evaluaciones por restaurante y por departamentos, y se ingresaron los datos demográficos (edad, género, restaurante y puesto de trabajo) de los primeros 30 instrumentos. Luego se ingresaron los resultados del instrumento DASS-21, donde se logró obtener una calificación distinta para cada una de las dimensiones (depresión, ansiedad y estrés) y un puntaje global de malestar psicológico para cada uno de los colaboradores. Finalmente, se ingresaron los resultados obtenidos de la encuesta con el fin de tener un mejor panorama de todos los datos recolectados. El proceso se realizó nuevamente el 19 de junio, fecha en la cual se completó la etapa de recolección de los datos. Una vez que se ingresaron los resultados de las 45 evaluaciones, se inició el análisis de los resultados obtenidos.

### **3.1.6 Planteamiento de Hipótesis**

H0: La pandemia de COVID-19 ha tenido influencia en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos.

H1: La pandemia de COVID-19 no ha tenido influencia en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos.

### **3.1.7 Planteamiento de Variables**

#### ***a) Variable Independiente***

*Estrés*: tendencia a reaccionar a los acontecimientos estresantes con síntomas tales como tensión, irritabilidad y activación persistente, con un bajo umbral para ser perturbado o frustrado.

#### ***b) Variables Dependientes***

*COVID-19*: enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que ha obligado a personas de todo el mundo a realizar cambios drásticos en sus patrones de comportamiento y ha causado detenimiento del funcionamiento habitual del día a día.

*Estrés laboral*: reacción que puede presentar una persona ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación.

*Ansiedad*: estado de agitación e inquietud desagradable caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la sensación de catástrofe o de peligro inminente.

*Depresión*: compuesto por síntomas típicamente asociados con estado de ánimo disfórico (como la tristeza, desesperanza, auto depreciación e inutilidad). Caracterizado principalmente por una pérdida de la autoestima y el incentivo, asociada a una baja probabilidad de lograr las metas vitales significativas para la persona, entre otros.



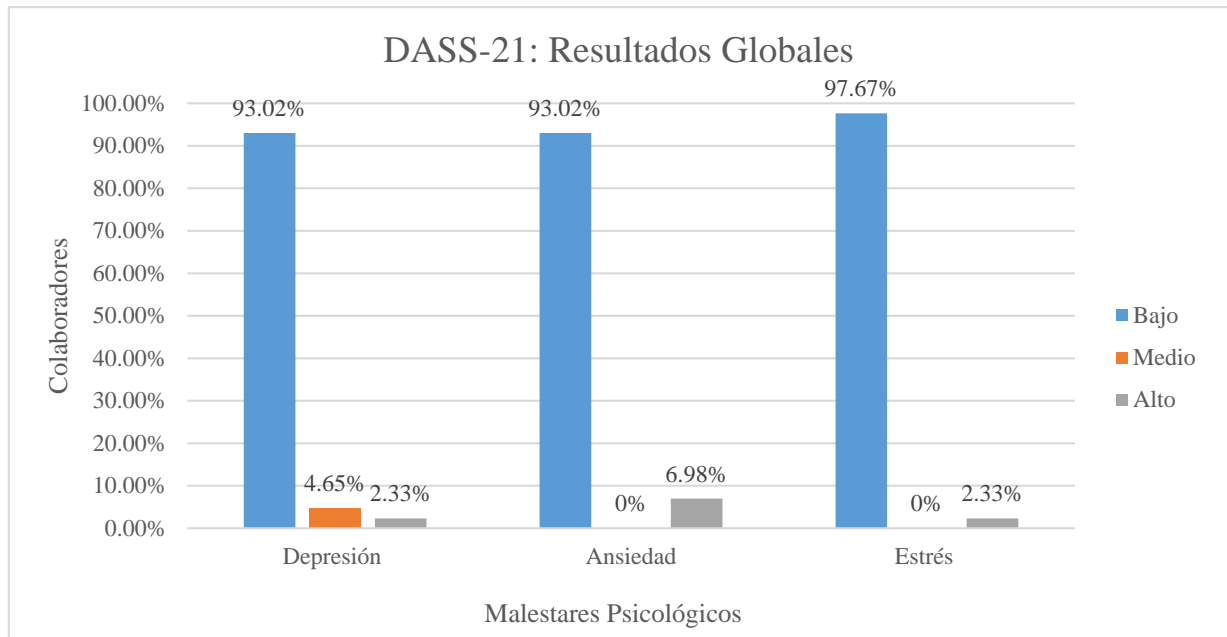
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A continuación, se presentan los resultados de la presente investigación sobre la influencia de la pandemia de COVID-19 en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras de la empresa Bigos en los meses de abril-julio en el año 2020.

### 4.1 Resultados

DASS-21: Resultados Globales			
	Bajo	Medio	Alto
Depresión	93.02%	4.65%	2.33%
Ansiedad	93.02%	0%	6.98%
Estrés	97.67%	0%	2.33%

Tabla 1. DASS-21: Resultados Globales

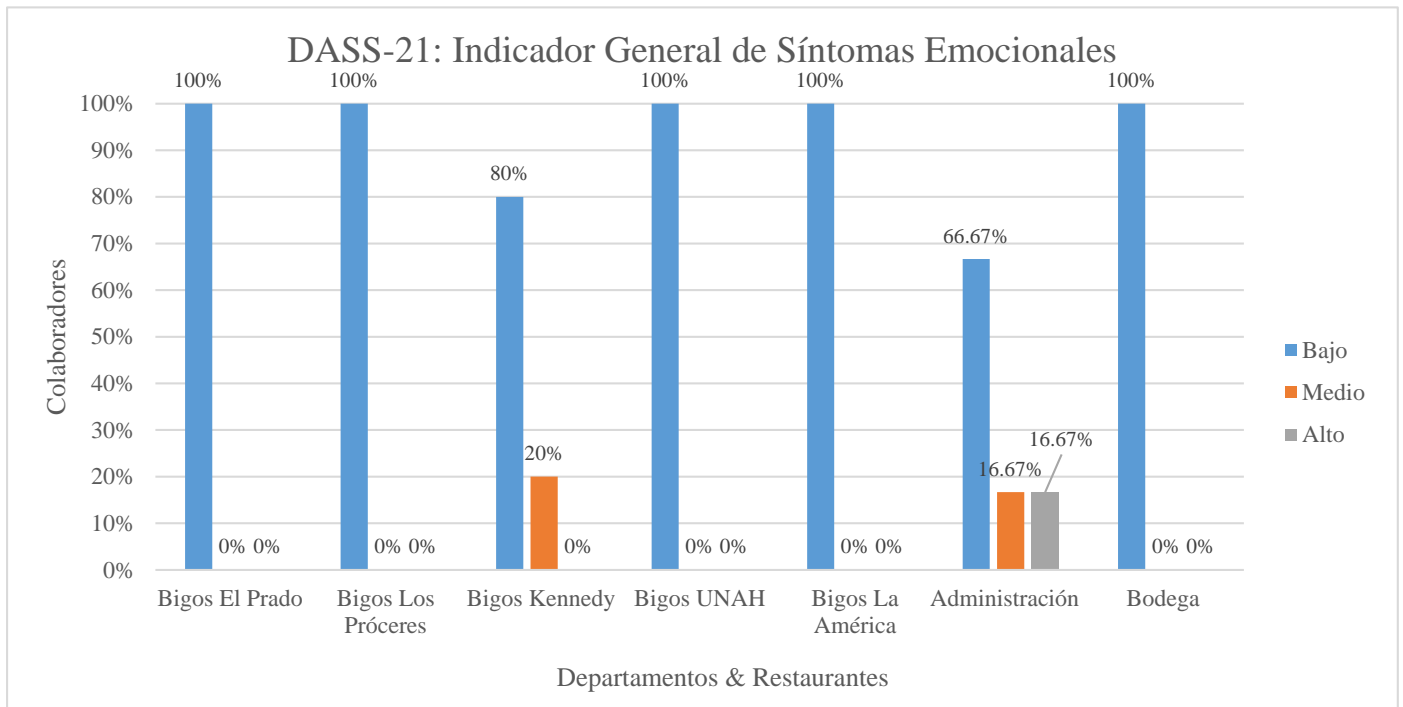


Gráfica 1. DASS-21: Resultados Globales

Según los resultados obtenidos, de forma global, más del 90% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de Bigos mantienen un nivel de malestar emocional bajo, lo que quiere decir que, desde que retornaron a sus labores diarias, no experimentan con frecuencia síntomas de depresión, ansiedad y estrés. Sin embargo, el porcentaje mínimo de los colaboradores con malestar emocional moderado y alto siguen siendo motivo de observación, ya que estos síntomas podrían agravarse.

DASS-21: Indicador General de Síntomas Emocionales			
	Bajo	Medio	Alto
Bigos El Prado	100%	0%	0%
Bigos Los Próceres	100%	0%	0%
Bigos Kennedy	80%	20%	0%
Bigos UNAH	100%	0%	0%
Bigos La América	100%	0%	0%
Administración	66.67%	16.67%	16.67%
Bodega	100%	0%	0%

Tabla 2. Indicador General de Síntomas Emocionales

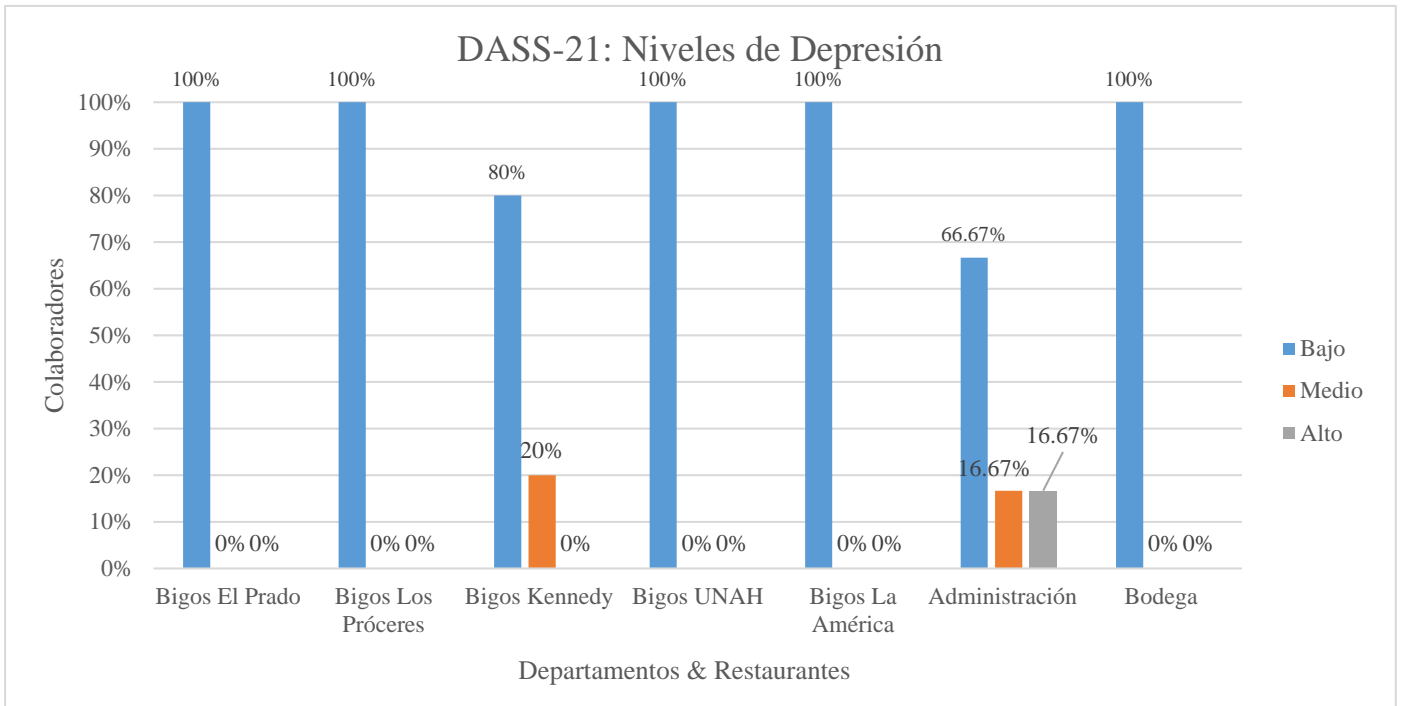


Gráfica 2. Indicador General de Síntomas Emocionales

De acuerdo con los resultados recolectados de forma global, más del 90% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos experimentan niveles bajos de malestares emocionales, específicamente los de depresión, ansiedad y estrés. Así mismo, es el departamento de Administración el que refleja tener la mayor cantidad de colaboradores manifestando niveles altos de malestares emocionales, seguido por el restaurante Bigos Kennedy, donde un 20% de sus colaboradores indican niveles moderados. En general, esto evidencia que los colaboradores con niveles moderados y altos, pueden estar percibiendo síntomas de depresión, ansiedad y estrés.

DASS-21: Niveles de Depresión			
	Bajo	Medio	Alto
Bigos El Prado	100%	0%	0%
Bigos Los Próceres	100%	0%	0%
Bigos Kennedy	80%	20%	0%
Bigos UNAH	100%	0%	0%
Bigos La América	100%	0%	0%
Administración	66.67%	16.67%	16.67%
Bodega	100%	0%	0%

Tabla 3. Niveles de Depresión

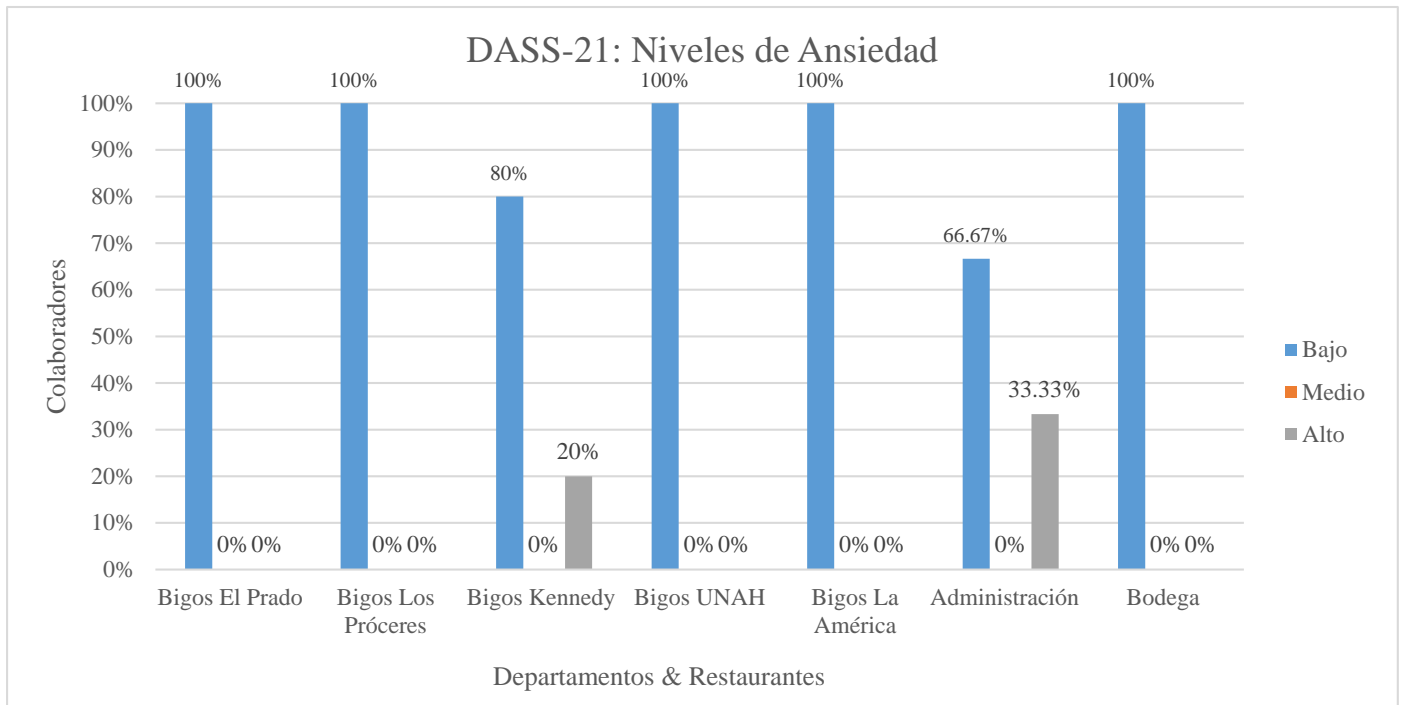


Gráfica 3. Niveles de Depresión

En cuanto a los niveles de depresión, más del 90% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la organización experimentan síntomas leves de este malestar emocional. Así mismo, el porcentaje restante, está conformado por los colaboradores, específicamente del departamento de Administración y el restaurante de Bigos Kennedy, que han experimentado síntomas de depresión desde la reapertura de la empresa debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19.

DASS-21: Niveles de Ansiedad			
	Bajo	Medio	Alto
Bigos El Prado	100%	0%	0%
Bigos Los Próceres	100%	0%	0%
Bigos Kennedy	80%	0%	20%
Bigos UNAH	100%	0%	0%
Bigos La América	100%	0%	0%
Administración	66.67%	0%	33.33%
Bodega	100%	0%	0%

Tabla 4. DASS-21: Niveles de Ansiedad

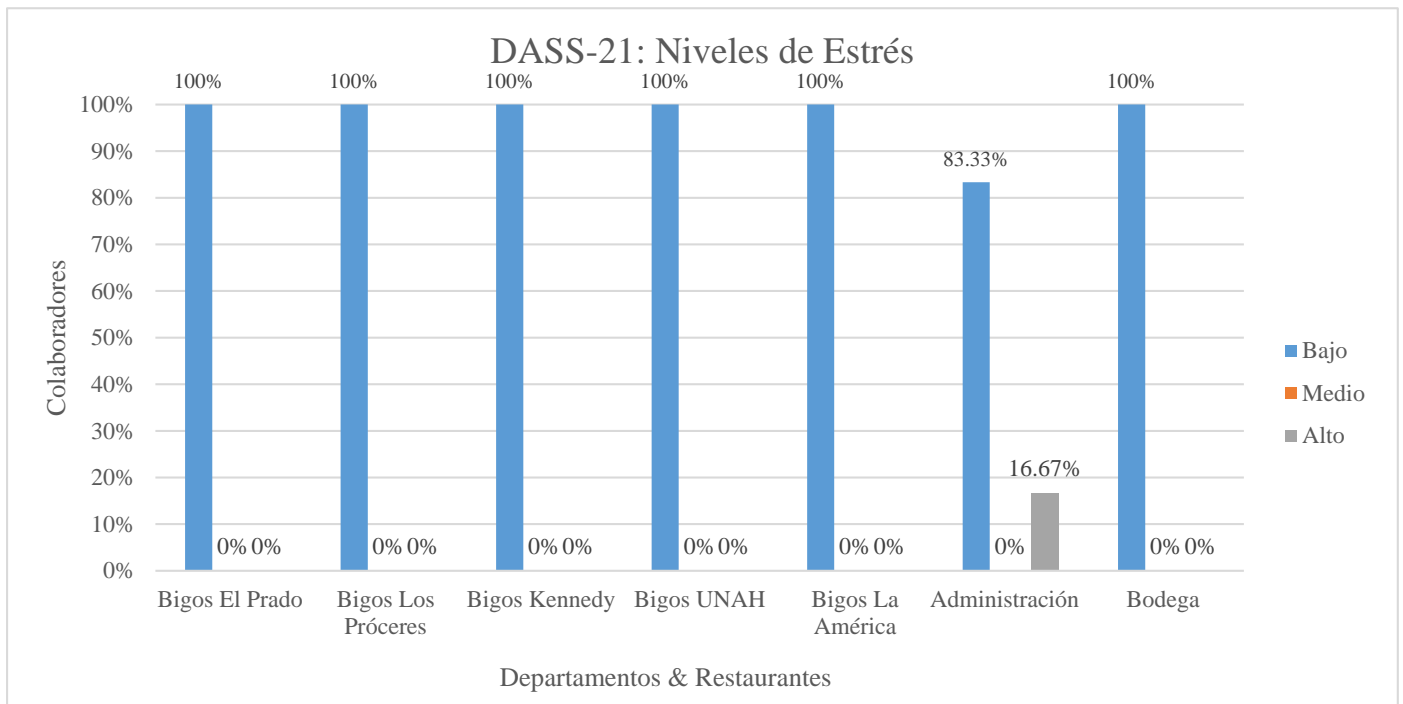


Gráfica 4. DASS-21: Niveles de Ansiedad

Según los resultados obtenidos de los niveles de ansiedad, más del 50% de los colaboradores de cada departamento y restaurante evaluado, cuentan con niveles bajos de ansiedad, es decir, experimentan pocos y con poca frecuencia los síntomas de este malestar emocional. De igual forma, es el departamento de Administración el que cuenta con la mayor cantidad de colaboradores experimentando los síntomas de ansiedad.

DASS-21: Niveles de Estrés			
	Bajo	Medio	Alto
Bigos El Prado	100%	0%	0%
Bigos Los Próceres	100%	0%	0%
Bigos Kennedy	100%	0%	0%
Bigos UNAH	100%	0%	0%
Bigos La América	100%	0%	0%
Administración	83.33%	0%	16.67%
Bodega	100%	0%	0%

Tabla 5. DASS-21: Niveles de Estrés

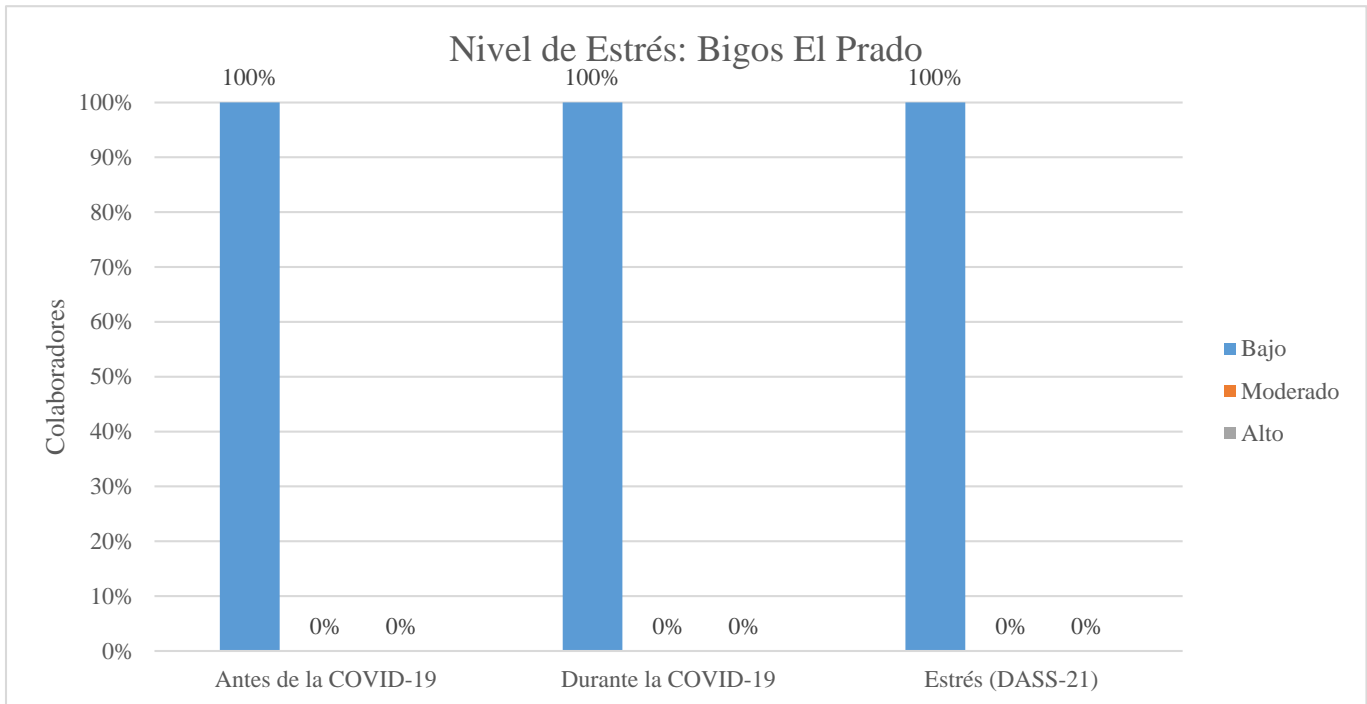


Gráfica 5. DASS-21: Niveles de Estrés

De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento DASS-21, más del 95% de los colaboradores de Bigos experimentan niveles bajos de estrés, indicando que, aun en medio de la crisis, han logrado tener un buen manejo de los síntomas negativos de este malestar emocional y han conseguido llevar el retorno a sus labores de manera positiva. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que debido a que la situación es impredecible, estos niveles pueden alterarse si los colaboradores llegasen a enfrentar o experimentar un suceso o una situación que genere estrés.

Nivel de Estrés: Bigos El Prado			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	100%	0%	0%
Durante la COVID-19	100%	0%	0%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 6. Nivel de Estrés: Bigos El Prado

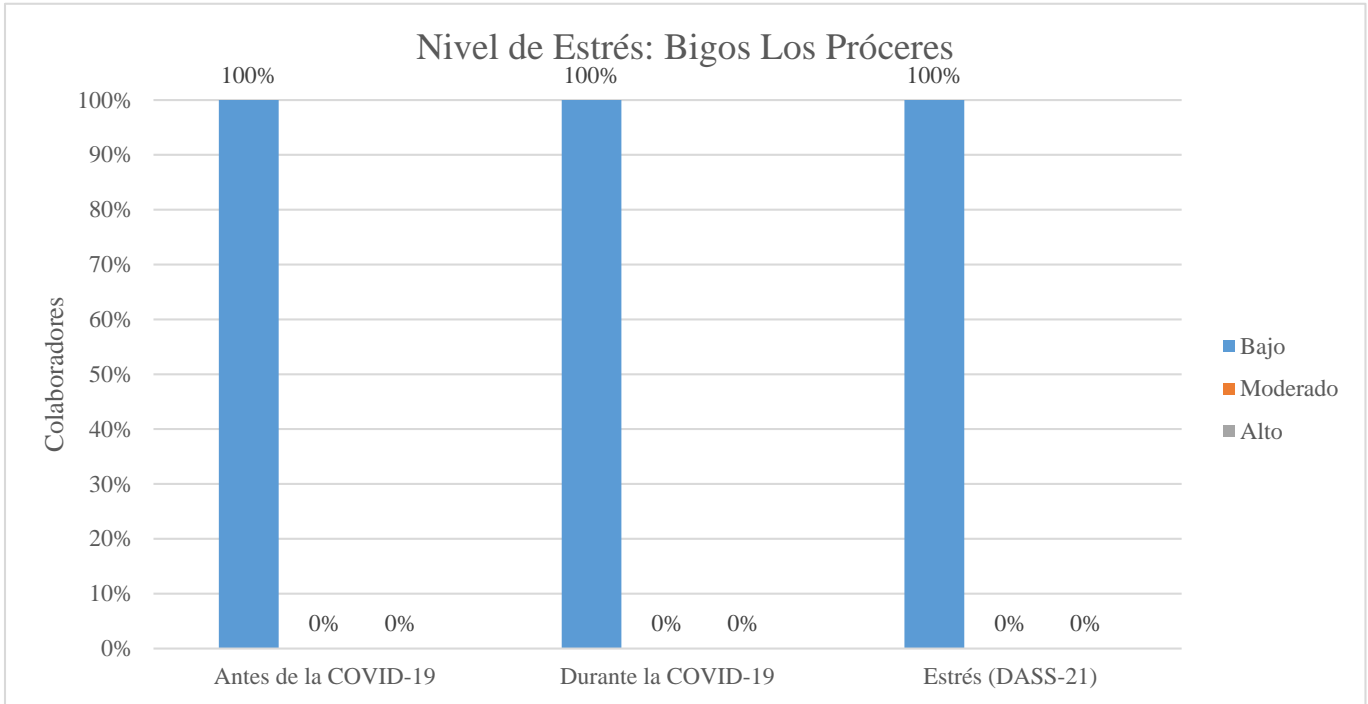


Gráfica 6. Nivel de Estrés: Bigos El Prado

Los resultados indican que, desde la reapertura de la empresa Bigos, el 100% de los colaboradores que laboran en Bigos de El Prado experimentan niveles de estrés bajos. Así mismo, se puede observar que antes de la pandemia de COVID-19 y la crisis sanitaria que esta ha desencadenado, estos colaboradores mantenían niveles bajos de estrés. Esto refleja que todos los colaboradores de esta sucursal, han sido constantes y han logrado afrontar los síntomas del estrés de manera adecuada.

Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	100%	0%	0%
Durante la COVID-19	100%	0%	0%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 7. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres

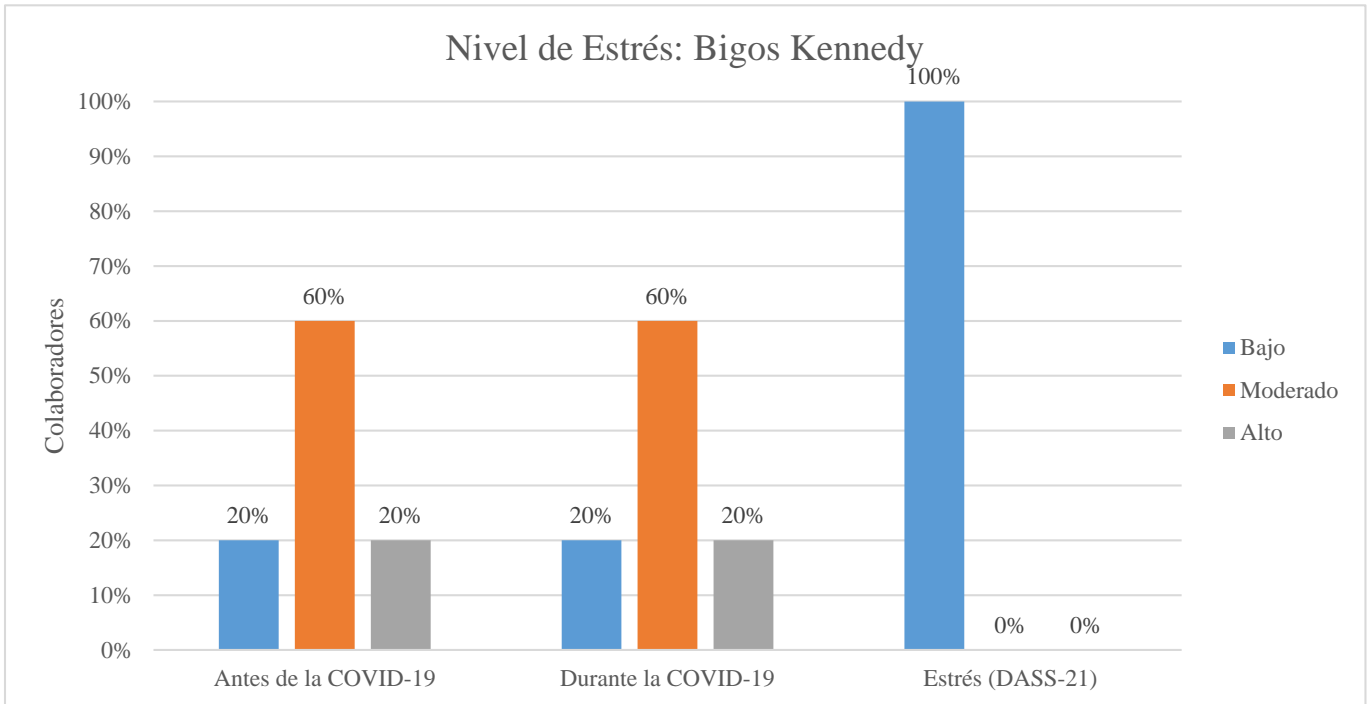


Gráfica 7. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los colaboradores que pertenecen al restaurante Bigos Los Próceres mantienen niveles bajos de estrés antes y durante la crisis provocada por la enfermedad de COVID-19. Esto refleja que la suspensión de labores y la situación sanitaria han sido eventos que estos colaboradores han logrado afrontar de manera positiva, permitiéndoles retornar a sus labores experimentando niveles bajos de malestar emocional.

Nivel de Estrés: Bigos Kennedy			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	20%	60%	20%
Durante la COVID-19	20%	60%	20%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 8. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy



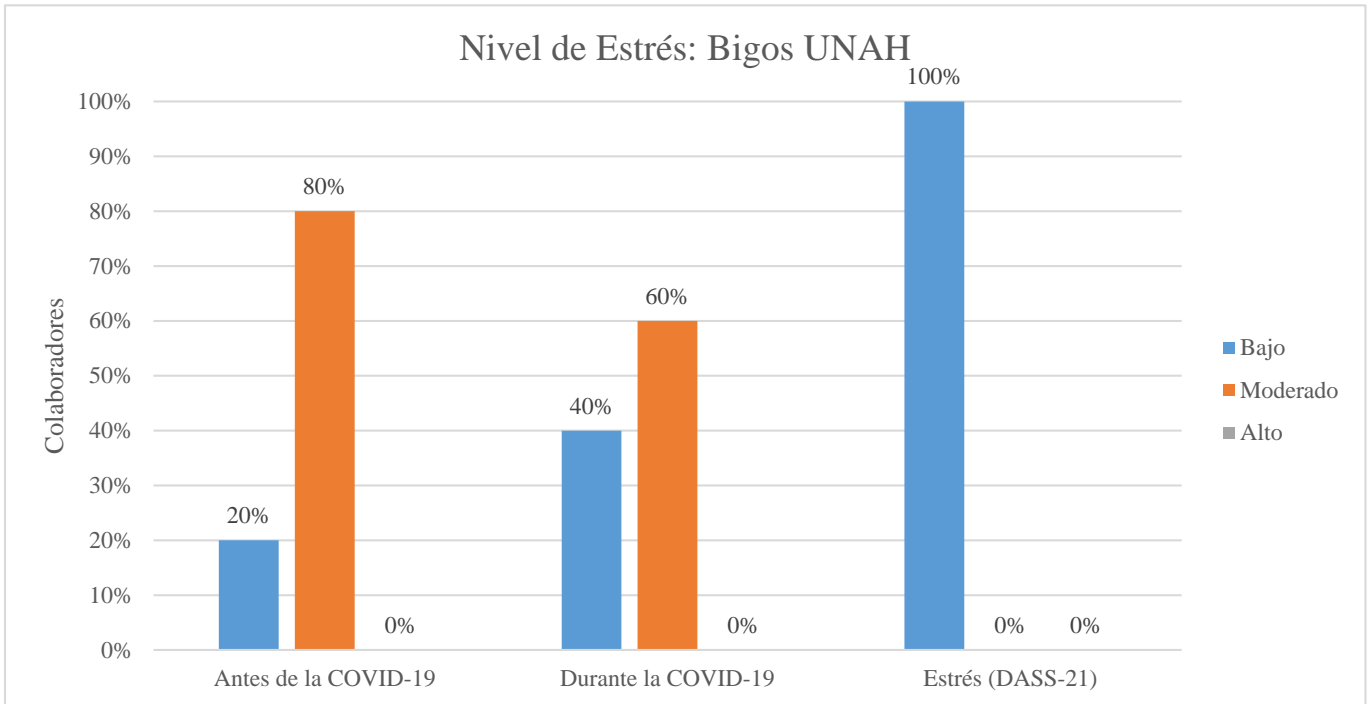
Gráfica 8. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy

Se puede observar que más del 50% de los colaboradores del restaurante Bigos Kennedy, han experimentado síntomas de estrés desde antes de la suspensión de labores causada por la enfermedad de COVID-19. Así mismo, los resultados reflejan que los niveles de estrés se mantienen, donde en su mayoría experimentan niveles moderados, es decir, experimentan síntomas de estrés, pero logran afrontarlos en su mayoría. Sin embargo, el 20% de estos colaboradores experimentan niveles de estrés altos desde antes de la crisis, lo que puede indicar que, desde hace un tiempo, se han visto expuestos a situaciones estresantes en su lugar de trabajo.



Nivel de Estrés: Bigos UNAH			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	20%	80%	0%
Durante la COVID-19	40%	60%	0%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 9. Nivel de Estrés: Bigos UNAH

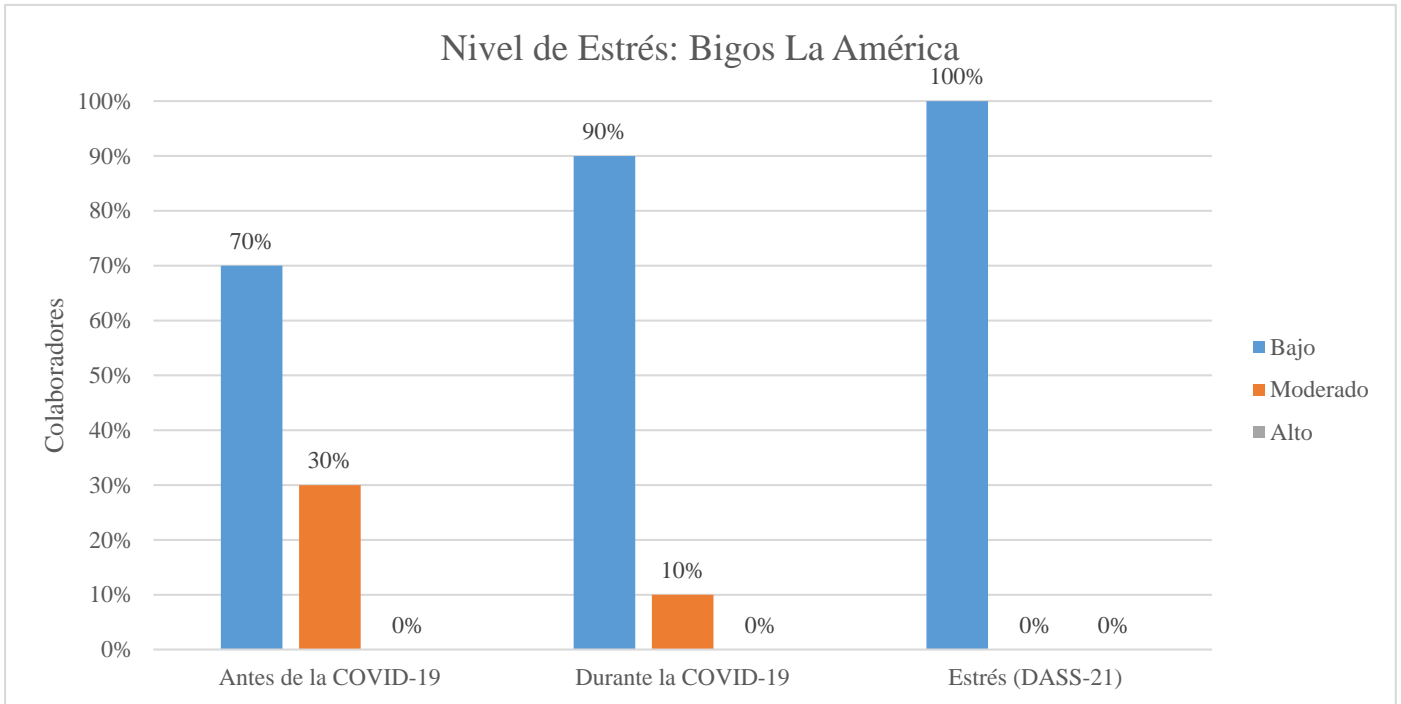


Gráfica 9. Nivel de Estrés: Bigos UNAH

En cuanto a los niveles de estrés, los colaboradores de Bigos UNAH evidencian, en su mayoría, niveles moderados. Sin embargo, se puede observar que estos niveles han disminuido durante la crisis de la COVID-19 en comparación a los que experimentaban antes de la suspensión de labores. Esto refleja que han afrontado de manera adecuada los síntomas de estrés que se pueden llegar a desencadenar como consecuencia de sucesos relacionados a la crisis, ya sea en su vida personal y profesional, así como también han fortalecido los factores que permiten reducir estos niveles de estrés.

Nivel de Estrés: Bigos La América			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	70%	30%	0%
Durante la COVID-19	90%	10%	0%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 10. Nivel de Estrés: Bigos La América

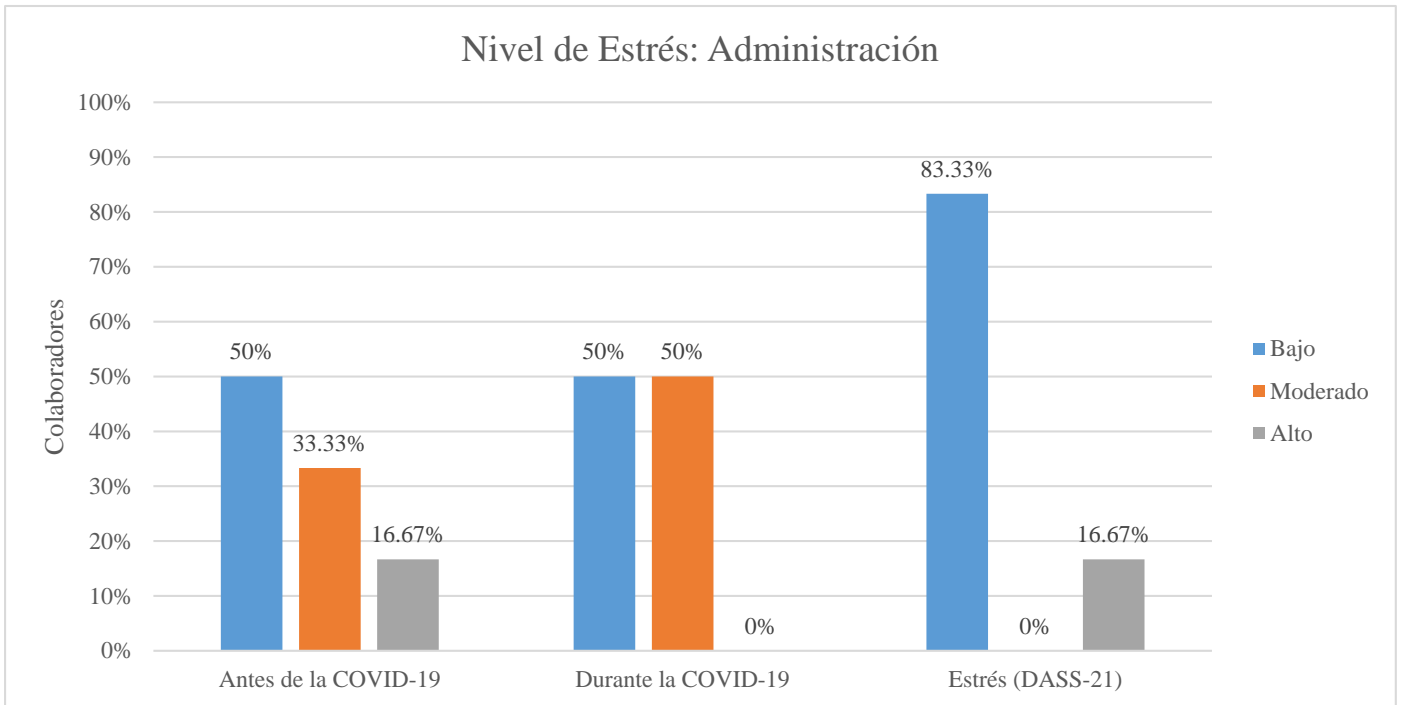


Gráfica 10. Nivel de Estrés: Bigos La América

De acuerdo con los resultados recolectados, los colaboradores del restaurante Bigos La América experimentaban mayores niveles de estrés antes de la suspensión de labores causada por la crisis que durante esta. Esto indica que sus estrategias de afrontamiento del estrés han sido aplicadas de manera positiva, permitiéndoles experimentar este suceso estresante de manera adecuada y contando con los recursos necesarios para mantener su malestar emocional en un nivel bajo.

Nivel de Estrés: Administración			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	50%	33.33%	16.67%
Durante la COVID-19	50%	50%	0%
Estrés (DASS-21)	83.33%	0%	16.67%

Tabla 11. Nivel de Estrés: Administración

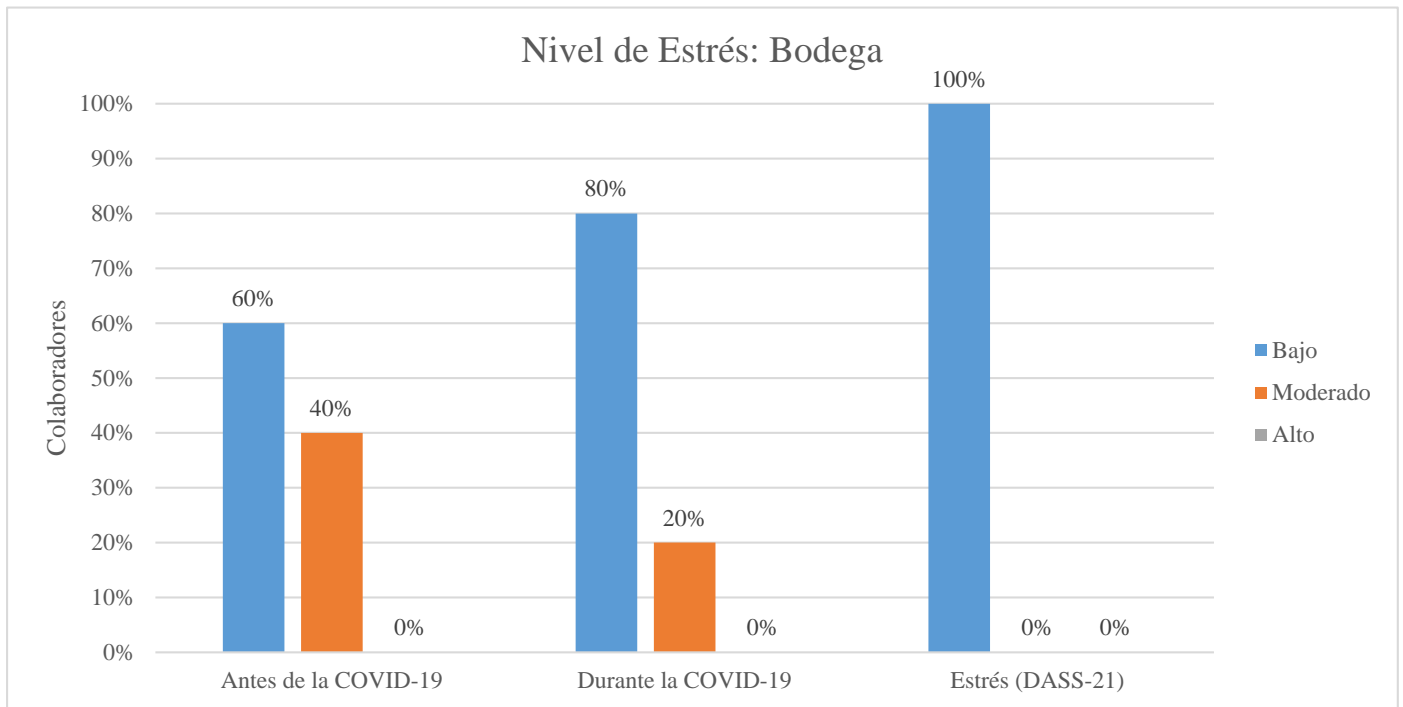


Gráfica 11. Nivel de Estrés: Administración

Según los resultados obtenidos, el 50% de los colaboradores que laboran en el departamento de Administración de la empresa Bigos, experimentaba síntomas de estrés, sin embargo, el 16.67%, los percibía de manera elevada. No obstante, la gráfica refleja que han logrado disminuir estos síntomas a un nivel moderado, indicando que, aunque todavía experimentan síntomas de estrés, las estrategias y factores para afrontarlos han sido aplicados de manera adecuada, evitando que las consecuencias negativas de la crisis de la enfermedad de COVID-19 afectarán su vida profesional.

Nivel de Estrés: Bodega			
	Bajo	Moderado	Alto
Antes de la COVID-19	60%	40%	0%
Durante la COVID-19	80%	20%	0%
Estrés (DASS-21)	100%	0%	0%

Tabla 12. Nivel de Estrés: Bodega

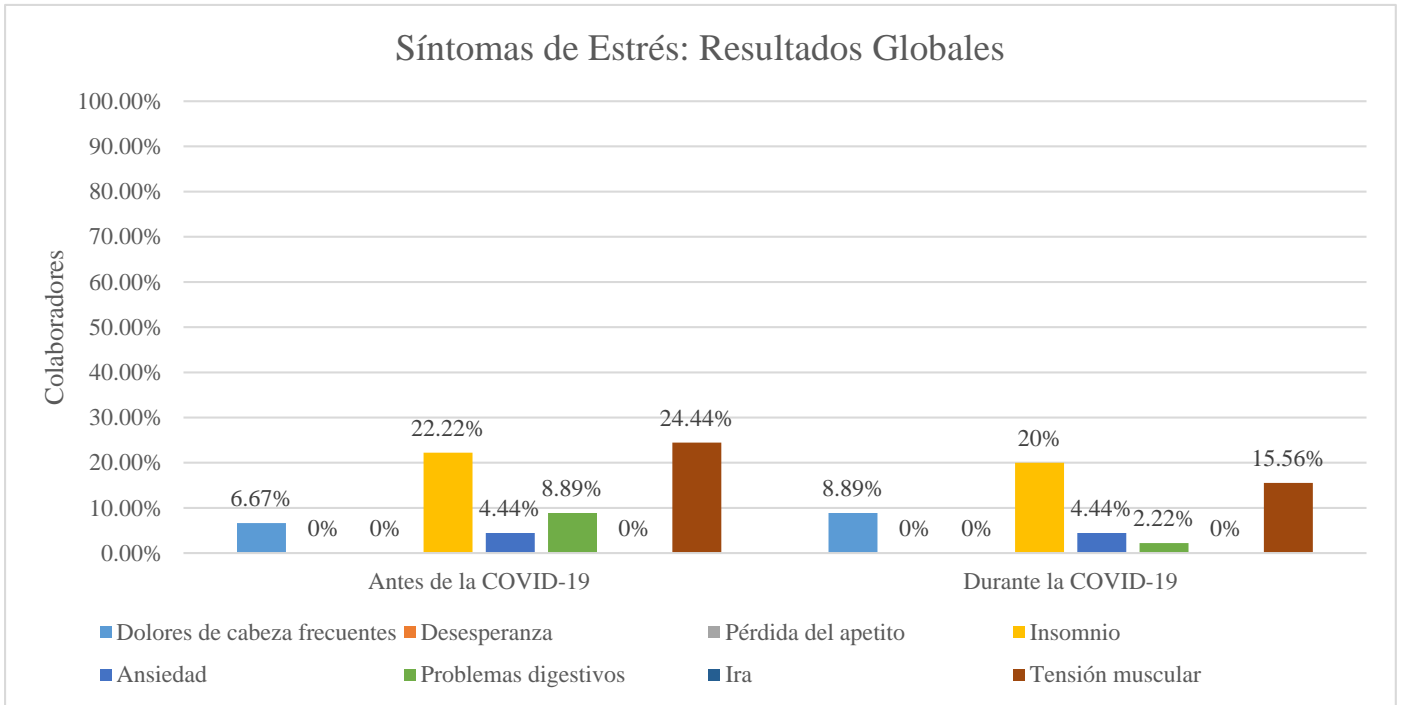


Gráfica 12. Nivel de Estrés: Bodega

A través de los resultados, se logra evidenciar que los niveles de estrés de los colaboradores que laboran en el departamento de Bodega de la organización, han disminuido durante la crisis de COVID-19 en comparación a los que experimentaban antes de la suspensión de labores que se generó debido a la crisis. No obstante, un 20% de estos colaboradores indica seguir experimentando niveles moderados de estrés en su lugar de trabajo.

Síntomas de Estrés: Resultados Globales								
	Dolores de cabeza frecuentes	Desesperanza	Pérdida del apetito	Insomnio	Ansiedad	Problemas digestivos	Ira	Tensión muscular
Antes de la COVID-19	6.67%	0%	0%	22.22%	4.44%	8.89%	0%	24.44%
Durante la COVID-19	8.89%	0%	0%	20%	4.44%	2.22%	0%	15.56%

Tabla 13. Síntomas de Estrés: Resultados Globales

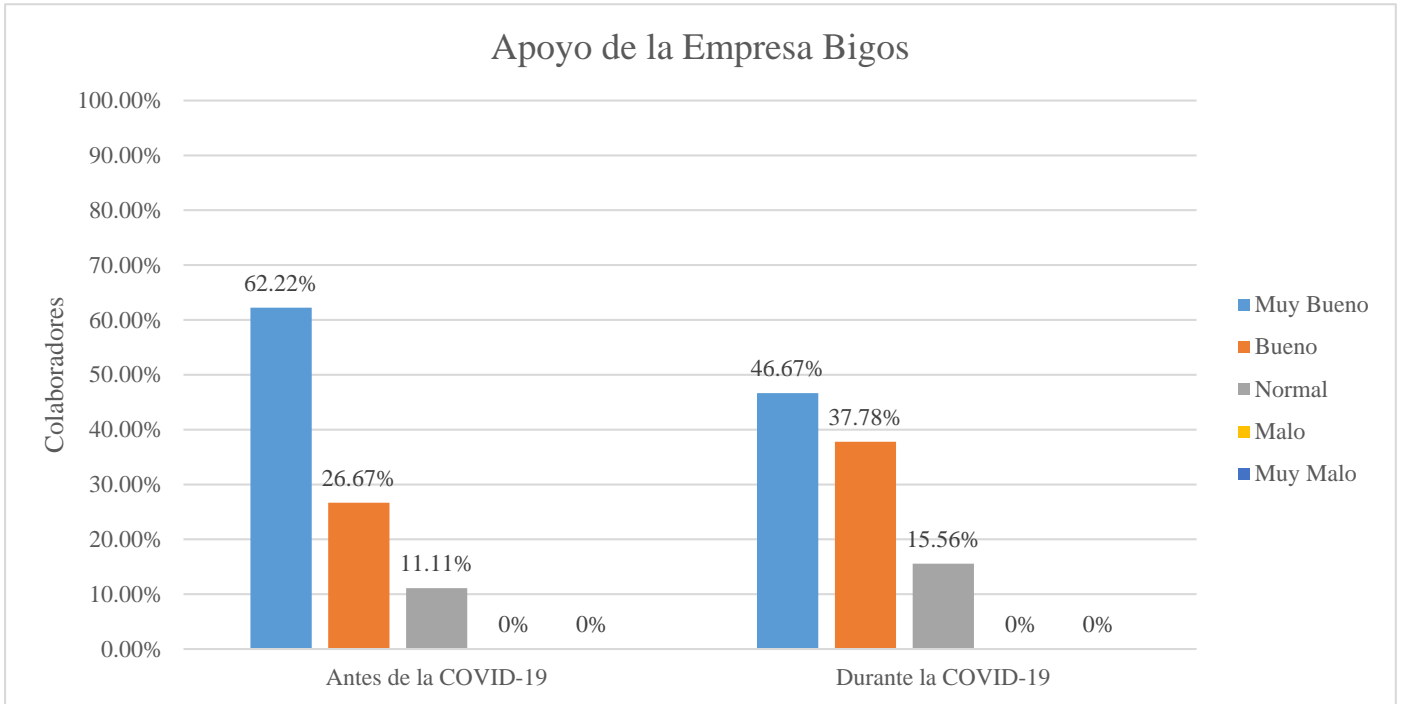


Gráfica 13. Síntomas de Estrés: Resultados Globales

De forma global, más del 20% de los colaboradores que laboran en los diferentes departamentos y restaurantes evaluados, experimentaban tensión muscular e insomnio durante o después de su jornada laboral previo a la suspensión de labores generada debido a la crisis de la enfermedad. Sin embargo, durante la crisis de COVID-19, el porcentaje de colaboradores experimentando los síntomas reflejados ha disminuido, específicamente los de tensión muscular e insomnio. Esto indica que la minoría de los colaboradores de la empresa Bigos experimenta síntomas de estrés en su lugar de trabajo.

Apoyo de la Empresa Bigos					
	Muy Bueno	Bueno	Normal	Malo	Muy Malo
Antes de la COVID-19	62.22%	26.67%	11.11%	0%	0%
Durante la COVID-19	46.67%	37.78%	15.56%	0%	0%

Tabla 14. Apoyo de la Empresa Bigos

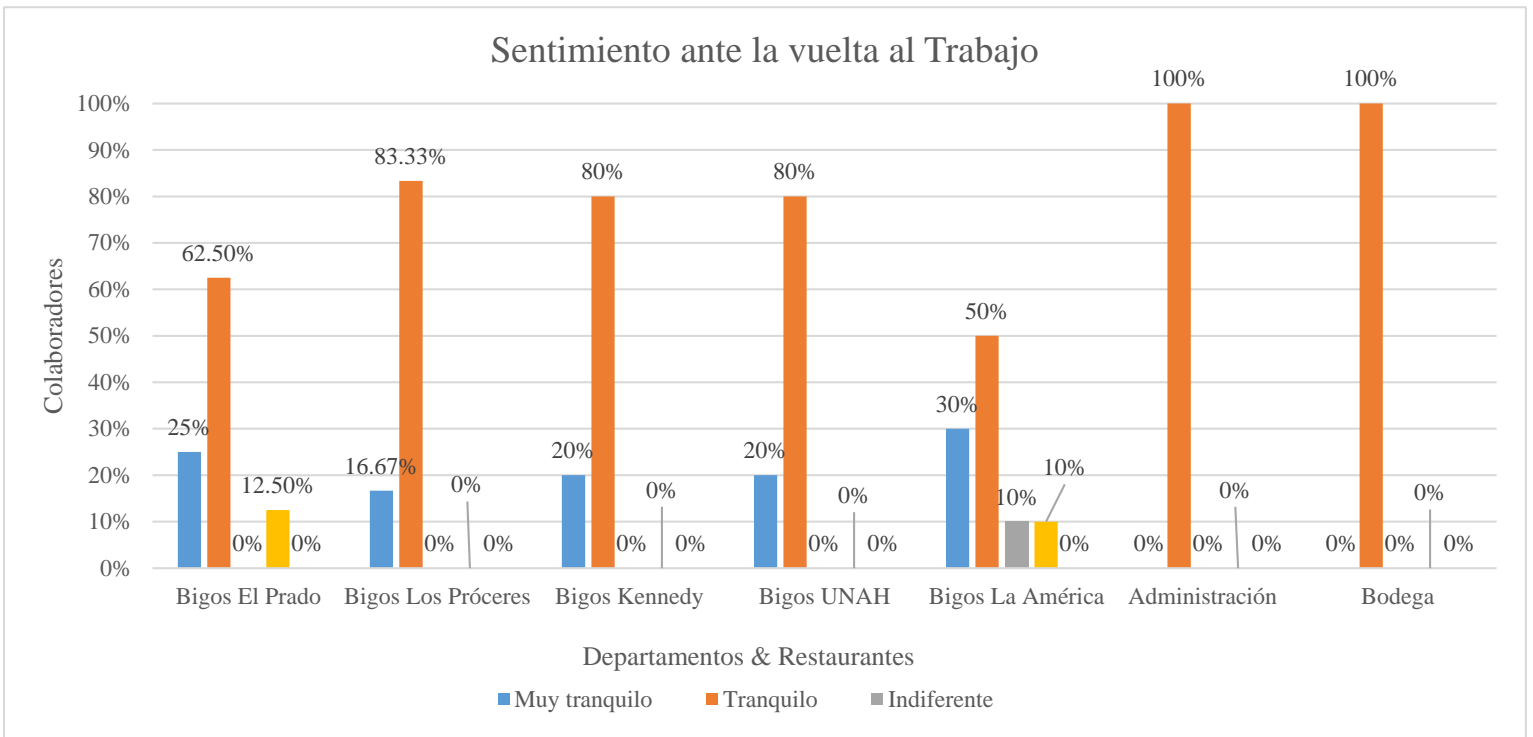


Gráfica 14. Apoyo de la Empresa Bigos

De forma global, los resultados indican que más del 50% de los colaboradores de los distintos departamentos y restaurantes evaluados de la empresa perciben un buen apoyo por parte de la organización desde antes de la suspensión de labores. Esto refleja que, al retornar a sus labores durante la crisis, la empresa mantuvo el buen apoyo hacia los colaboradores, como, por ejemplo, cumplir y hacer que se cumpla el protocolo de las medidas de bioseguridad para evitar la propagación del virus en el lugar de trabajo.

Sentimiento ante la vuelta al Trabajo					
	Muy tranquilo	Tranquilo	Indiferente	Nervioso	Muy nervioso
Bigos El Prado	25%	62.50%	0%	12.50%	0%
Bigos Los Próceres	16.67%	83.33%	0%	0%	0%
Bigos Kennedy	20%	80%	0%	0%	0%
Bigos UNAH	20%	80%	0%	0%	0%
Bigos La América	30%	50%	10%	10%	0%
Administración	0%	100%	0%	0%	0%
Bodega	0%	100%	0%	0%	0%

Tabla 15. Sentimiento ante la vuelta al Trabajo

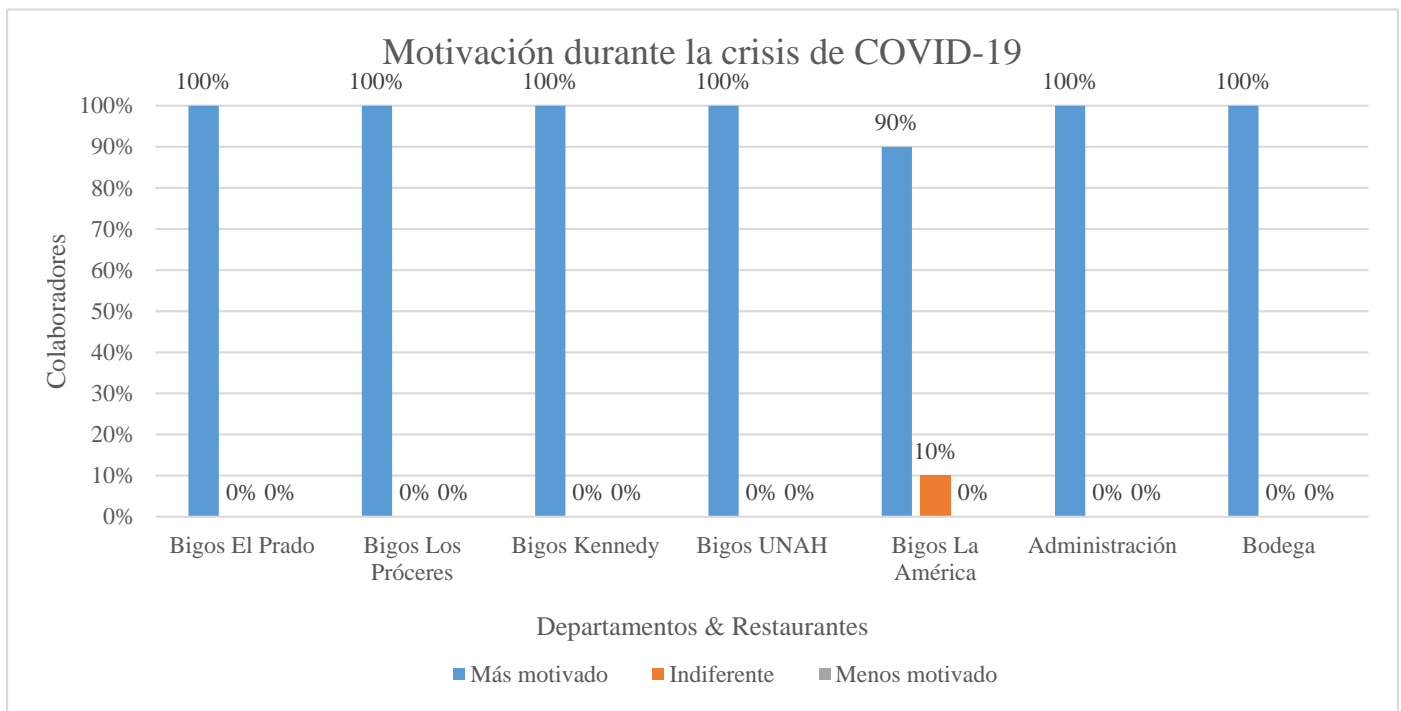


Gráfica 15. Sentimiento ante la vuelta al Trabajo

De manera general, el 75% de los colaboradores evaluados de la empresa Bigos manifiestan sentirse tranquilos ante la vuelta al trabajo. Esto refleja que la empresa ha establecido las medidas de seguridad requeridas para que sus colaboradores mantengan la calma y eviten el contagio del virus en el lugar de trabajo. Sin embargo, hay una minoría que demuestra sentirse nerviosos ante la vuelta al trabajo durante la crisis.

Motivación durante la crisis de COVID-19			
	Más motivado	Indiferente	Menos motivado
Bigos El Prado	100%	0%	0%
Bigos Los Próceres	100%	0%	0%
Bigos Kennedy	100%	0%	0%
Bigos UNAH	100%	0%	0%
Bigos La América	90%	10%	0%
Administración	100%	0%	0%
Bodega	100%	0%	0%

Tabla 16. Motivación durante la crisis de COVID-19



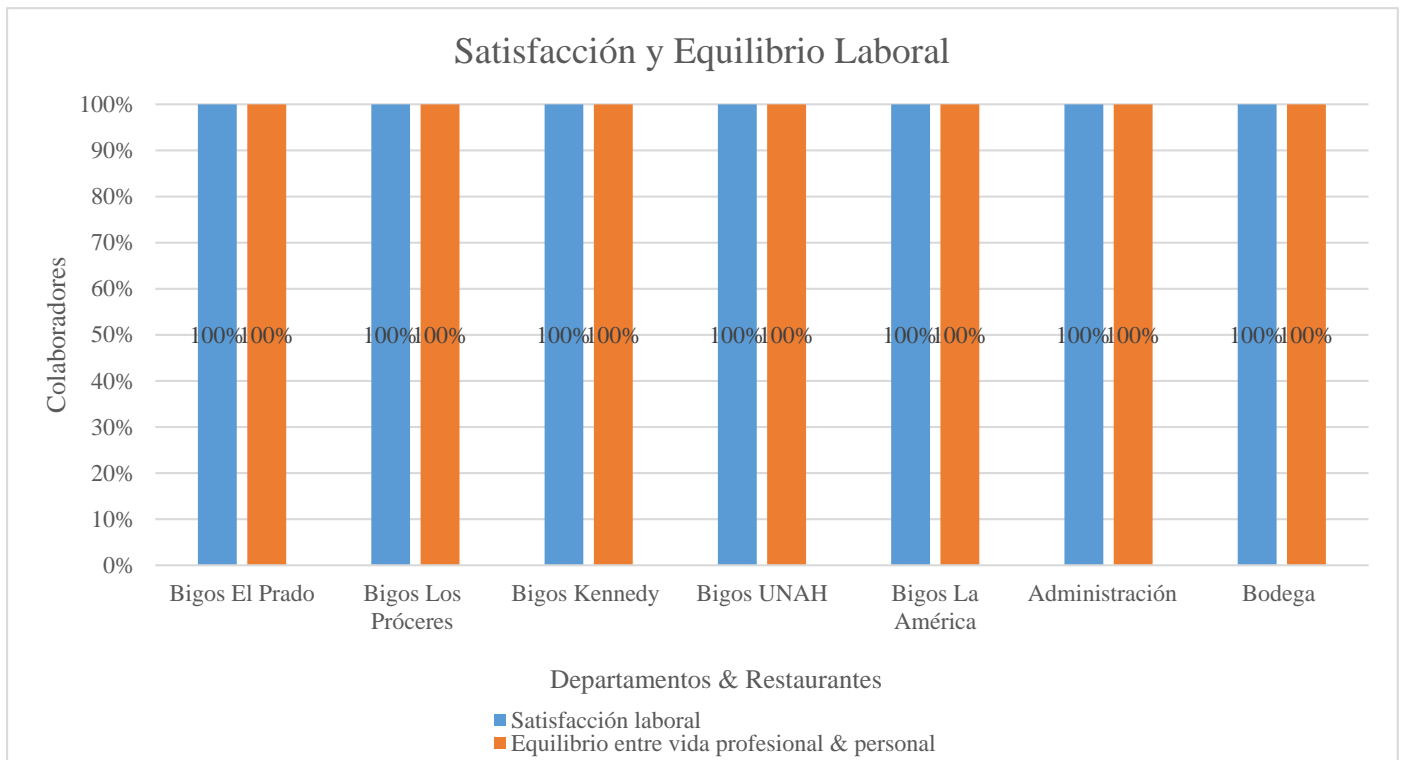
Gráfica 16. Motivación durante la crisis de COVID-19

Según los resultados recolectados, más del 95% de los colaboradores evaluados de la empresa Bigos reflejan sentirse más motivados ante la vuelta al trabajo durante la crisis de COVID-19. Esto refleja, que al tener un empleo durante una crisis tan crítica como la que se está presenciando, los individuos pueden mostrarse más motivados a la hora de realizar sus labores, como es el ejemplo de los que laboran en la presente organización.



Satisfacción y Equilibrio Laboral		
	Satisfacción laboral	Equilibrio entre vida profesional y personal
Bigos El Prado	100%	100%
Bigos Los Próceres	100%	100%
Bigos Kennedy	100%	100%
Bigos UNAH	100%	100%
Bigos La América	100%	100%
Administración	100%	100%
Bodega	100%	100%

Tabla 17. Satisfacción y Equilibrio Laboral



Gráfica 17. Satisfacción y Equilibrio Laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que el 100% de los colaboradores evaluados de la empresa Bigos se encuentran satisfechos con su trabajo y con las responsabilidades que desempeñan. De igual forma, mantienen un equilibrio adecuado y saludable entre su vida personal y su vida profesional. Esto refleja que son capaces de controlar sus sentimientos y tener manejo de las posibles reacciones que se puedan presentar debido a situaciones laborales, sin afectar su vida personal, y viceversa.

## **4.2 Análisis de Resultados**

De acuerdo con los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos, se percibe que los niveles de estrés de la mayor parte de los colaboradores son bajos desde su retorno debido a la suspensión de labores causada por la crisis sanitaria de la pandemia de COVID-19. De igual forma, los resultados manifiestan que los colaboradores mantienen relaciones agradables y cordiales con sus superiores y demás compañeros, el clima laboral de la empresa es agradable y la empresa brinda buen apoyo hacia sus empleados. Los factores mencionados anteriormente, al percibirse de manera positiva, disminuyen la probabilidad de que un colaborador experimente síntomas de estrés en su jornada laboral o después esta, lo que se evidencia en sus niveles reducidos de estrés y en sus bajos niveles de malestares psicológicos (depresión y ansiedad). Así mismo, esto ha dado lugar a que los colaboradores de los distintos departamentos y restaurantes se presenten tranquilos ante la vuelta al trabajo y con mayor motivación de la que experimentaban previo a la suspensión de labores decretada como medida de prevención contra la enfermedad de COVID-19.

Cabe mencionar que los resultados revelan que los colaboradores experimentaban niveles bajos de estrés aun antes del brote epidémico. De manera general, cuentan con una buena red de apoyo dentro de su lugar de trabajo, mantienen un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional, se sienten satisfechos con las labores que desempeñan, cuentan con niveles elevados de motivación y han logrado afrontar los síntomas de estrés de manera saludable y no los perciben con frecuencia.

En cuanto a la situación de la enfermedad de COVID-19, muchos sectores, además del sector de salud, se han visto afectados. El brote epidémico ha afectado directamente el sector económico, por lo que se puede inferir que, para muchos de los colaboradores de la organización, tener empleo durante una crisis como la que se está presenciando, puede ser un factor que los motive y les permita disminuir sus niveles de estrés. Es decir, muchos de estos colaboradores pueden considerar el hecho de perder su empleo, un suceso que cause mayor estrés que el de verse expuestos al contagio de la enfermedad de COVID-19 en su lugar de trabajo. Es por esto que, la influencia de la pandemia de COVID-19 no ha causado mayor impacto en los niveles de estrés de los colaboradores de la empresa Bigos, pero sus

secuelas y consecuencias, como por ejemplo en el ámbito económico, si pueden llegar a afectar sus niveles de estrés o de malestar psicológico en general.

No obstante, existe una minoría dentro de los colaboradores que ha experimentado síntomas de estrés debido a la pandemia de COVID-19 desde la reapertura de la empresa, especialmente los del departamento de Administración y los del restaurante Bigos Kennedy y Bigos UNAH. Debido a esto, se debe tomar acción inmediata para evitar que estos puedan llegar a presentar síntomas de mayor riesgo, tomando en cuenta que la crisis sigue presente y manifestándose como una situación impredecible, indicando que los niveles de estrés pueden aumentar o variar de acuerdo a los sucesos que se presenten y de cómo los perciban cada uno de los colaboradores.

## **CAPÍTULO V. PLAN DE ACCIÓN**

La enfermedad de COVID-19 se ha presentado en Honduras como una situación impredecible e incierta que ha traído consigo una serie de consecuencias impactantes que pueden ser causa de niveles elevados de estrés y de angustia para muchos de los colaboradores de la organización. Debido a esto, es necesario que la empresa se encuentre equipada con los recursos necesarios para atenderlos de manera inmediata si fuese necesario o en un futuro. En vista de los nuevos retos, la adaptación ha sido un elemento clave, sin embargo, la adaptación a una crisis no es tarea fácil y puede ser la causa de malestares psicológicos. Tomando en consideración lo antes mencionado, el plan de acción pretende facilitar a la empresa Bigos con recursos preventivos y de intervención, con el objetivo de promover la salud mental de los colaboradores en tiempos de crisis.

### **5.1 Objetivos del Plan de Acción**

#### ***Objetivo General***

Brindar a la empresa Bigos una alternativa viable que favorezca el cuidado preventivo de la salud mental y el reforzamiento de la resiliencia de sus colaboradores para evitar o intervenir de manera temprana, la presencia de síntomas de malestares psicológicos desarrollados debido a la pandemia de COVID-19 que puedan afectar su desempeño laboral y personal.

#### ***Objetivo Específicos***

1. Capacitar a los colaboradores de la organización en estrategias de afrontamiento del estrés, así como también sobre los síntomas de los diferentes malestares psicológicos que se pueden desarrollar como consecuencia de la crisis de la pandemia de COVID-19.
2. Desarrollar un plan de intervención en caso de que algún colaborador presentase síntomas de malestares psicológicos durante o después de la crisis.
3. Promover el acompañamiento individual de cada uno de los colaboradores para un mejor conocimiento del impacto que el fenómeno de la enfermedad de COVID-19 ha causado en cada uno de ellos.
4. Realizar sesiones diagnósticas de evaluación de manera semestral para un mayor control de los síntomas que cada colaborador puede presentar ante una situación tan incierta e impredecible como es la de COVID-19.

5. Fomentar la importancia de la resiliencia en los colaboradores a través del desarrollo de acciones propuestas por la organización.
6. Elaborar una carpeta de diferentes instrumentos de medición que puedan ser utilizados con el fin de diagnosticar la presencia de síntomas de malestares psicológicos en los colaboradores de la empresa.
7. Desarrollar un mecanismo de seguimiento y control de evaluaciones e intervenciones realizadas con cada colaborador para medir su progreso y garantizar la eficacia de las medidas implementadas.

## **5.2 Ejecución del Plan de Acción**

El plan de acción está adaptado para ser ejecutado en cuatro fases que corresponden a las siguientes:

### ***Fase 1***

**Capacitación:** a través de charlas mensuales, dinámicas e informativas, exponer a los colaboradores de la organización los diferentes malestares psicológicos que se pueden desarrollar debido a las secuelas y consecuencias causadas por la crisis de COVID-19, así como sus síntomas y como pueden interferir de manera negativa en su desempeño laboral y personal. Se recomienda que sean impartidas por la psicóloga de la organización y se estima que pueden tener una duración entre aproximadamente 30 a 45 minutos.

### **Actividades:**

1. Impartir charlas a todos los colaboradores de la organización en herramientas y técnicas para el manejo del estrés que puedan experimentar durante su jornada laboral o después de esta.
  - Causas, síntomas (físicos y emocionales) y consecuencias del estrés.
  - Relación entre estrés y presión laboral.
  - Equilibrio entre vida laboral y vida personal.
  - El autocuidado para la prevención y el manejo del estrés.
  - Técnicas del manejo físico del estrés.
  - Entrenamiento en técnicas de relajación.
2. Ofrecer charlas a todos los colaboradores de la empresa en reacciones psicológicas frecuentes ante emergencias sanitarias y factores que podrían disminuir el riesgo de la

aparición de malestares psicológicos durante su jornada laboral o en su desarrollo personal.

- Causas, síntomas (físicos y emocionales) y consecuencias de la depresión.
  - Causas, síntomas (físicos y emocionales) y consecuencias de la ansiedad.
  - ¿Cómo reaccionar ante la presencia de un ataque de pánico?
  - Hábitos de una vida saludable.
  - Las implicaciones de la salud mental en el trabajo.
  - Importancia del clima laboral y las relaciones laborales para la disminución de malestares psicológicos.
  - Importancia del mantenimiento y el fortalecimiento de una red de apoyo social.
3. Capacitar a los gerentes de cada restaurante en temas de salud mental y en cómo actuar en caso de que alguno de los colaboradores esté presentando síntomas de algún malestar psicológico.
  4. Impartir charlas sobre la importancia de la resiliencia después de una crisis, como la de COVID-19, para enfrentar las consecuencias y reducir el riesgo de que éstas causen malestares psicológicos durante su desempeño laboral.
    - ¿Qué es la resiliencia?
    - Beneficios de la resiliencia en el entorno laboral y en la vida personal.
  5. Incluir las siguientes prácticas en el lugar de trabajo para el impulso de la resiliencia:
    - Los gerentes de los diferentes departamentos y restaurantes deben dar el ejemplo de conductas resilientes.
    - Realizar las responsabilidades diarias con propósito y con el objetivo de cumplir una meta.
    - Empoderamiento de los colaboradores, a través del control de sus responsabilidades y resultados.
    - Promover relaciones laborales agradables y cordiales entre todos los colaboradores de la organización.
    - Fomentar el trabajo en equipo.
    - Promover los hábitos saludables y la capacidad de adaptación.

## **Fase 2**

**Diagnóstico:** una vez que la reapertura de la empresa sea permanente, se recomienda invertir en la elaboración de una carpeta de instrumentos de medición que faciliten el diagnóstico de síntomas de malestares psicológicos en los colaboradores de la organización y brinden orientación a la persona responsable (profesional de la Psicología) en que acciones se deben tomar de manera grupal e individual. Se sugiere que, semestralmente, se programen sesiones de evaluación, para así llevar un control y seguimiento de las reacciones que cada colaborador presenta ante las consecuencias de la crisis.

Instrumentos de medición sugeridos para la elaboración de la carpeta:

- Cuestionario “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21)
- Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-A)
- Cuestionario de Estrés Laboral (JSS)
- Escalas de Apreciación del Estrés (EAE)
- Perfil de Estrés
- Índice de Reactividad al Estrés (IRE-32)
- Cuestionario de Estrés Percibido (PSQ)
- Cuestionario de Estrés Diario (CED)
- Evaluación Global de Estrés Postraumático (EGEP-5)
- Escala del Impacto del Suceso (IES)
- Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)
- Inventario de Depresión Estado/Rasgo (IDER)
- Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI)
- Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA)
- Escala de Reajuste Social
- Escala de Bienestar Psicológico (EBP)

De igual forma, se recomienda que, a la hora de considerar los resultados, se utilicen los resultados de instrumentos de medición utilizados para definir personalidad y competencias de cada uno de los colaboradores para obtener un panorama más amplio de la situación y de la sintomatología presentada.

### **Fase 3**

**Intervención:** elaboración y aplicación de un plan de primeros auxilios psicológicos adaptado para ofrecer una atención inmediata a los colaboradores que se presenten en un estado de crisis. Así mismo, promover la posibilidad de llevar a cabo el acompañamiento individual con los colaboradores de la organización para un mayor conocimiento de la disponibilidad de recursos y estrategias para sobrellevar las consecuencias de la enfermedad de COVID-19 de manera saludable.

#### **Actividades:**

1. La intervención en crisis o los primeros auxilios psicológicos, deben ser prestados por el profesional de la Psicología de la organización, su duración puede variar de minutos a horas (dependiendo del caso) y su implementación debe ser inmediata. Se considera necesario que la empresa se encuentre equipada con los recursos necesarios para atender a los colaboradores de manera inmediata si llegasen a presentarse en un estado de crisis a su lugar de trabajo.

Según el Manual Básico de Primeros Auxilios Psicológicos, la intervención en crisis cumple los objetivos de:

- Proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida.
- Restablecer el equilibrio emocional y físico del colaborador.
- Reducir la mortalidad: evitar que el suceso estresante genere conductas agresivas y violentas en la persona que puedan causarle daño a un tercero.
- Proporcionar información sobre los recursos necesarios y orientar sobre qué hacer y cómo hacerlo.

Componentes básicos de los Primeros Auxilios Psicológicos:

- a) Contacto psicológico: etapa de empatía y sintonización con los sentimientos y las necesidades del colaborador. Se debe escuchar cómo la persona visualiza la situación que está viviendo. Aquí es donde el colaborador comparte los hechos y sus reacciones, es decir, sentimientos y actitudes.
- b) Análisis de las dimensiones del problema: enfocarse en el presente, el pasado inmediato y el futuro inmediato. Se debe interrogar al colaborador haciendo uso de



preguntas como: ¿Qué sucedió? ¿Cómo se siente? ¿Qué puede hacer? ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Cómo? Todas estas son preguntas que permitirán tener un mejor panorama de la situación y facilitan la preparación del colaborador para las posibles soluciones.

- c) Posibles soluciones: se identifican las posibles soluciones. No se le dice al colaborador que debe hacer, en cambio, se le ofrece una gama de alternativas, presentándole lo positivo y lo negativo de cada una de ellas.
  - d) Pasos concretos: orientar y ayudar al colaborador a ejecutar acciones en pasos concretos. Se debe brindar orientación al colaborador en la decisión que tome y facilitarle en el proceso de la solución.
  - e) Progreso: establecer un procedimiento de seguimiento para evaluar el progreso del colaborador. Recibir retroalimentación en cuánto al proceso y verificar la efectividad y el cumplimiento de las metas establecidas.
2. Elaboración de un plan que permita el acompañamiento individual inmediato con cada uno de los colaboradores. Al realizar esto, se evalúa de manera personal a cada uno de los colaboradores, evitando que alguno de ellos llegase a presentar síntomas de malestares psicológicos en el lugar de trabajo y afecte su desempeño laboral. El tiempo de duración dependerá de cada colaborador y su situación, sin embargo, se sugiere que, de manera trimestral, se realice un acompañamiento con cada colaborador para evaluar su progreso.
- Identificar la disponibilidad de recursos con los que cuenta cada colaborador para disminuir el riesgo de padecer un malestar psicológico debido a la crisis de COVID-19.
  - Un mejor diagnóstico de la posibilidad de estar presentando síntomas de malestares psicológicos.
  - Analizar las estrategias de afrontamiento con las que cuenta cada colaborador.
  - Respetar la confidencialidad de cada colaborador a la hora de recibir consejería o un proceso terapéutico.

#### ***Fase 4***

**Evaluación:** anualmente, se sugiere que el profesional de la Psicología en conjunto con los diferentes gerentes de la organización, realicen una exhaustiva evaluación del progreso que se ha logrado obtener como organización en cuanto a salud mental, así como una

valoración de las consecuencias o secuelas de la crisis de la enfermedad de COVID-19 que más impacto tuvieron en los colaboradores y en la empresa. De igual forma, fomentar en todo momento las acciones que promuevan la salud mental en el lugar de trabajo.

**Actividades:**

1. Elaborar un mecanismo o un plan que permita abarcar todo el seguimiento y el control que se tiene con cada uno de los colaboradores de manera individual, y de manera grupal, con los diferentes departamentos, restaurantes y puestos de trabajo.
2. Evaluar la efectividad y la viabilidad de la implementación del plan de acción al final de cada año para definir áreas de mejora y nuevas propuestas a medida nuevos acontecimientos se vayan presentando.
3. El fortalecimiento de acciones que pretenden promover la salud mental y disminuir el riesgo de malestares psicológicos:
  - La definición clara de las responsabilidades de cada colaborador en su lugar de trabajo.
  - La importancia entre mantener un equilibrio laboral y personal.
  - El respeto y la tolerancia entre colaboradores y superiores.
  - Distribución adecuada de la carga de trabajo.
  - Formación constante de los colaboradores en temas que les permita crecer personal y profesionalmente.
  - Reconocimiento del trabajo de los colaboradores.
  - Aplicación de incentivos.
  - Respetar los horarios laborales y los tiempos de descanso.

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

1. De acuerdo con los resultados obtenidos, la pandemia de COVID-19 ha tenido influencia en los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos, sin embargo, no ha sido significativa. Cabe señalar que existe la posibilidad de que sus consecuencias y secuelas si, como es en el ámbito económico. Es por esto que, se muestran más motivados y satisfechos con tener un empleo durante una crisis tan crítica como es la que ha desencadenado el virus COVID-19. Debido a esto, se acepta la hipótesis nula debido a que la pandemia de COVID-19 ha tenido influencia (mínima) en los niveles de estrés de los colaboradores y se rechaza la hipótesis alternativa.
2. Los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la empresa Bigos manifiestan niveles bajos de malestares psicológicos desde la reapertura debido a la crisis de COVID-19. Así mismo, no presentan síntomas significativos de depresión, ansiedad y estrés.
3. Según los resultados obtenidos en la encuesta, los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes disponibles en la ciudad de Tegucigalpa de la organización cuentan con un clima laboral agradable, manifiestan tener relaciones agradables y cordiales con sus superiores y demás compañeros, reciben muy buen apoyo de parte de la empresa y se encuentran más motivados y satisfechos con las labores que desempeñan, todos estos siendo factores que disminuyen los síntomas y la frecuencia del estrés durante y después de su jornada laboral. En general, los colaboradores presentan niveles bajos de estrés desde la reapertura de la empresa causada por la pandemia de COVID-19.
4. En vista de que la crisis de la pandemia de COVID-19 es una situación impredecible e incierta, los niveles de estrés de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos pueden ser alterados ante la presencia de nuevos sucesos, causando malestar psicológico y afectando su desempeño laboral y personal. Por lo antes mencionado, es necesario cuidar de su salud mental, considerando que las secuelas y las consecuencias de la crisis pueden llegar a ser muy impactantes.

## **6.2 Recomendaciones**

Considerando la situación y el impacto que esta ha tenido a nivel mundial, se sugieren las siguientes recomendaciones para mejorar futuras investigaciones relacionadas a la pandemia de COVID-19 y el estrés de los colaboradores de las organizaciones:

1. Tomar acción en llevar un monitoreo constante de los niveles de estrés para lograr una intervención temprana en caso de que las consecuencias de la pandemia lleguen a causar malestar psicológico en los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos.
2. Aplicar diferentes instrumentos de medición que tengan como objetivo identificar niveles de depresión, ansiedad y estrés, una vez que la reapertura de la empresa sea permanente, para así detectar si las consecuencias o los nuevos sucesos causados por la pandemia de COVID-19 han causado malestares psicológicos que requieran de intervención inmediata en los colaboradores de la empresa.
3. Evaluar los niveles de estrés laboral de todos los colaboradores de la empresa Bigos a nivel nacional con el objetivo de identificar de qué manera las consecuencias de la pandemia de COVID-19 han afectado su desempeño laboral.
4. Adaptar acciones y técnicas que promuevan el cuidado de la salud mental y el reforzamiento de la resiliencia de los colaboradores de la organización, con la finalidad de prevenir la manifestación de malestares psicológicos dentro y fuera de su jornada laboral, considerando que las secuelas y las consecuencias de la crisis de la pandemia pueden llegar a ser muy impactantes.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Agencia EFE. (14 de mayo de 2020). La OMS advierte que la COVID-19 afectará a la salud mental futura. *Agencia EFE*.
- American Psychological Association. (s.f.). *Comprendiendo el estrés crónico*. Obtenido de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico>
- Antúñez, Zayra, & Vinet, E. (2012). Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS - 21): Validación de la Versión abreviada en Estudiantes Universitarios Chilenos. *Terapia Psicológica*, 30(3), 49-55. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000300005>
- Banco Mundial. (12 de abril de 2020). *Honduras: panorama general*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Becoña, E. (2006). RESILIENCIA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y UTILIDAD DEL CONCEPTO. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3), 125-146
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Salud y Seguridad en el Trabajo desde la perspectiva de género*.
- Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades. (5 de mayo de 2020). *Empleados: cómo manejar el estrés laboral y aumentar la resiliencia durante la pandemia del COVID-19*. Obtenido de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/mental-health-non-healthcare.html>
- (2009). *Código del Trabajo de Honduras*. Tegucigalpa.
- Constitución de la República de Honduras*. ( 2004 ). Honduras.
- Coordinadora Latinoamericana y del Caribe de Pequeños (as) Productores(as) y Trabajadores(as) de Comercio Justo. (2020). *Actualización sobre los efectos del COVID-19 en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <http://clac-comerciojusto.org/2020/04/actualizacion-sobre-los-efectos-del-covid-19-en-america-latina-y-el-caribe/>

- (2010). *Estrés y ansiedad*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- Forbes Staff. (7 de mayo de 2020). Honduras comenzará reapertura de restaurantes con dos establecimientos piloto. *Forbes Centroamérica*.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). *Fortalecimiento de la implicación de empresarios y trabajadores en la prevención de los riesgos laborales*. Obtenido de ESTRÉS LABORAL: <https://infantilprl.saludlaboral.org/>
- Gollom, M. (6 de mayo de 2020). Anxious about COVID-19 and returning to work? *Canadian Broadcasting Corporation*.
- Guardia, F. (12 de marzo de 2020). *Impacto de las enfermedades en la economía global*. Obtenido de [https://www.ey.com/es\\_cr/future-health/impacto-de-las-enfermedades-en-la-economia-mundial](https://www.ey.com/es_cr/future-health/impacto-de-las-enfermedades-en-la-economia-mundial)
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. .
- Hernández, G. (s.f.). ¿Cómo cuidar la salud mental de los trabajadores en tiempos de Covid-19? *GINmedia* .
- Hernández, I., & Gutiérrez, L. (2014). *Manual de Primeros Auxilios Psicológicos*. Guadalajara: Universidad DE Guadalajara.
- La Federación Mundial de la Salud Mental. (2017). *Salud Mental en el Trabajo*.
- Montenegro, B., & Yumiseva, S. (2016). *APLICACIÓN DE LA ESCALA DASS-21 EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES EUGENIO ESPEJO*. Ecuador : Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Morrison, V., & Bennett, P. (2008). *Psicología de la Salud*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A.

- Naciones Unidas. (2020). *La ONU pide medidas para amortiguar el impacto del COVID-19 en el mercado laboral*. Obtenido de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/impacto-covid-19-mercado-laboral>
- Ojeda-Casares, H., & Gerardo de Cosio, F. (2020). *COVID-19 y salud mental*. Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Manual de Recursos de la OMS sobre Salud Mental, Derechos Humanos y Legislación*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Gobierno y OPS/OMS promueven estilos de vida saludable en fuerza laboral*. Honduras.
- Organización Mundial de la Salud. (11 de junio de 2019 ). *Salud mental en las emergencias*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-in-emergencies>
- Organización Mundial de la Salud. (mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de [https://www.who.int/mental\\_health/in\\_the\\_workplace/es/](https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/)
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. Obtenido de <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Organización Mundial de la Salud. (14 de mayo de 2020). *Aumentar sustancialmente las inversiones para evitar una crisis de salud mental*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/detail/14-05-2020-substantial-investment-needed-to-avert-mental-health-crisis>
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). *Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España*. España: *Cadernos de Saúde Pública*. doi:10.1590/0102-311X00054020
- Real Academia Española. (2019). *Definición de Depresión*. Asociación de Academias de la Lengua Española.

- Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales* . ( 2004 ). Honduras.
- Regueiro, A. M. (s.f.). CONCEPTOS BÁSICOS: ¿QUE ES EL ESTRÉS Y CÓMO NOS AFECTA? *Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga*, 99.
- Ruiz, M. (6 de mayo de 2020). Secuelas psicológicas de la pandemia: “Nos preparamos para la cuarta ola, los problemas sobre la salud mental”. *Gaceta Médica* .
- Secretaría de Salud de Honduras. (2016). *GUÍA DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES EN EL ÁMBITO LABORAL*. Gobierno de la República de Honduras, Tegucigalpa.
- Test de Depresión Ansiedad y Estrés. (13 de junio de 2017). *Psicólogo Especialista Barcelona*. Obtenido de <https://psicologo-especialista-barcelona.com/test-de-depresion-ansiedad-y-estres>
- Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias, Organización Panamericana de la Salud . (2016). *PROTECCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y ATENCION PSICOSOCIAL EN SITUACIONES DE EPIDEMIAS*. Washington, D.C.
- Vaqué Rafart, J. (Mayo de 2005). Síndrome respiratorio agudo grave (SARS). *Anales de Pediatría*, 62(S1), 6-11 .
- Wanqiu Tan, e. a. (2020). *Brain, Behavior, and Immunity*.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.055>



## **GLOSARIO**

1. *Ansiedad*: estado de agitación e inquietud desagradable caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la sensación de catástrofe o de peligro inminente.
2. *Autoestima*: valoración generalmente positiva de sí mismo.
3. *Brote Epidémico*: la aparición de dos o más casos de la misma enfermedad asociados en tiempo, lugar y persona.
4. *Clima Laboral*: el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.
5. *COVID-19*: enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que ha obligado a personas de todo el mundo a realizar cambios drásticos en sus patrones de comportamiento y ha causado detenimiento del funcionamiento habitual del día a día.
6. *Crisis*: situación mala o difícil.
7. *Depresión*: compuesto por síntomas típicamente asociados con estado de ánimo disfórico (como la tristeza, desesperanza, auto depreciación e inutilidad). Caracterizado principalmente por una pérdida de la autoestima y el incentivo, asociada a una baja probabilidad de lograr las metas vitales significativas para la persona, entre otros.
8. *Entorno*: ambiente, lo que rodea.
9. *Estrés*: tendencia a reaccionar a los acontecimientos estresantes con síntomas tales como tensión, irritabilidad y activación persistente, con un bajo umbral para ser perturbado o frustrado.
10. *Estrés Laboral*: reacción que puede presentar una persona ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación.
11. *Instrumentos Psicométricos*: son las técnicas mediante las cuales se recogen los datos referentes a las características psicológicas de las personas estudiadas.
12. *Malestar Psicológico*: es un estado existencial que se manifiesta a través de síntomas que perduran en el tiempo.

13. *Pandemia*: enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.
14. *Red de Apoyo*: un conjunto flexible de personas con las que se mantiene un contacto frecuente y un vínculo social cercano.
15. *Resiliencia*: capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos.
16. *Salud Mental*: estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y satisfactoria y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

## ANEXOS

### A. Cuestionario “Escala de Depresión, Ansiedad y Estrés” (DASS-21)

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Restaurante: \_\_\_\_\_

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

#### DASS-21

Por favor lea las siguientes afirmaciones y coloque un círculo alrededor de un número (0, 1, 2, 3) que indica cuánto esta afirmación le aplicó a usted *durante la semana pasada*. No hay respuestas correctas o incorrectas. No tome demasiado tiempo para contestar.

*La escala de calificación es la siguiente:*

- 0 No me aplicó
- 1 Me aplicó un poco, o durante parte del tiempo
- 2 Me aplicó bastante, o durante una buena parte del tiempo
- 3 Me aplicó mucho, o la mayor parte del tiempo

1. Me costó mucho relajarme .....	0	1	2	3
2. Me di cuenta que tenía la boca seca .....	0	1	2	3
3. No podía sentir ningún sentimiento positivo .....	0	1	2	3
4. Se me hizo difícil respirar.....	0	1	2	3
5. Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas .....	0	1	2	3
6. Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones .....	0	1	2	3
7. Sentí que mis manos temblaban .....	0	1	2	3
8. Sentí que tenía muchos nervios .....	0	1	2	3
9. Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo .....	0	1	2	3
10. Sentí que no tenía nada por que vivir .....	0	1	2	3
11. Noté que me agitaba .....	0	1	2	3
12. Se me hizo difícil relajarme .....	0	1	2	3
13. Me sentí triste y deprimido .....	0	1	2	3

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

14. No toleré nada que no me permitiera continuar con lo que estaba haciendo .....	0	1	2	3
15. Sentí que estaba al punto de pánico .....	0	1	2	3
16. No me pude entusiasmar por nada.....	0	1	2	3
17. Sentí que valía muy poco como persona .....	0	1	2	3
18. Sentí que estaba muy irritable .....	0	1	2	3
19. Sentí los latidos de mi corazón a pesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico.....	0	1	2	3
20. Tuve miedo sin razón .....	0	1	2	3
21. Sentí que la vida no tenía ningún sentido.....	0	1	2	3

## **B. Encuesta sobre estrés laboral y COVID-19**

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Restaurante: \_\_\_\_\_

Estimado colaborador de Bigos, la presente encuesta cumple el objetivo de identificar factores y síntomas sobre el estrés laboral que pueden estar presentes debido a la pandemia de COVID-19.

1. ¿Cuál es su puesto de trabajo?

\_\_\_\_\_

2. Antes de la COVID-19, ¿se sentía estresado en el trabajo?

- Sí
- No

3. Antes de la COVID-19, ¿cuáles de estos síntomas experimentaba durante o después de su jornada laboral? (Marque todos los que correspondan)

- Dolores de cabeza frecuentes
- Desesperanza
- Pérdida del apetito
- Insomnio
- Ansiedad
- Problemas digestivos
- Ira
- Tensión muscular
- Otros: \_\_\_\_\_

4. ¿Qué tan agradable considera que era el clima laboral de la empresa antes de la COVID-19?

- Muy agradable
- Agradable
- Indiferente
- No muy agradable

5. Antes de la COVID-19, ¿considera que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo eran agradables y cordiales?

- Sí
- No

6. ¿Cómo considera que era el apoyo de la empresa hacia sus empleados antes de la COVID-19?

- Muy bueno
- Bueno
- Normal
- Malo
- Muy malo

7. ¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo antes de la COVID-19?

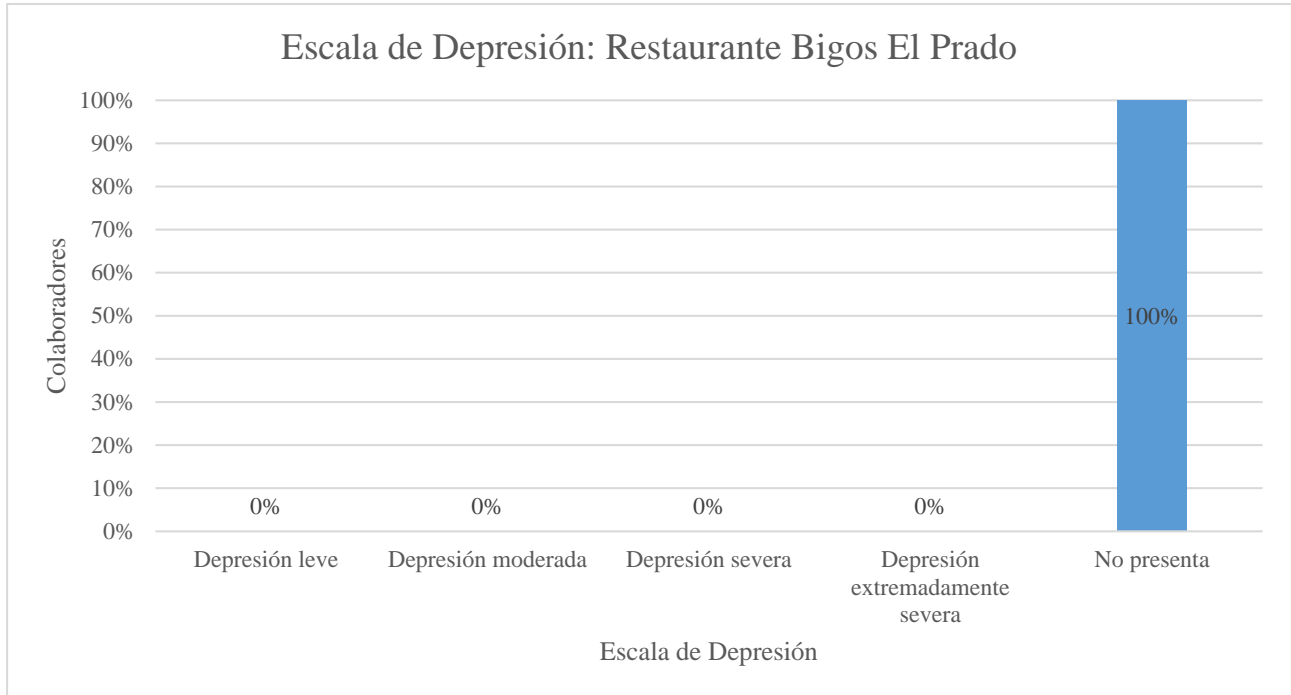
- Bajo
- Moderado
- Alto

8. ¿Cómo se siente ante la vuelta al trabajo (durante la COVID-19)?
- Muy tranquilo
  - Tranquilo
  - Indiferente
  - Nervioso
  - Muy nervioso
9. ¿Se siente o se ha sentido estresado en el lugar de trabajo desde la reapertura?
- Si
  - No
10. ¿Cuáles de estos síntomas ha experimentado desde entonces? (Marque todos los que correspondan)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> Dolores de cabeza frecuentes | <input type="radio"/> Problemas digestivos |
| <input type="radio"/> Desesperanza                 | <input type="radio"/> Ira                  |
| <input type="radio"/> Pérdida del apetito          | <input type="radio"/> Tensión muscular     |
| <input type="radio"/> Insomnio                     | <input type="radio"/> Otros:               |
| <input type="radio"/> Ansiedad                     | _____                                      |
11. ¿Qué tan frecuente se siente estresado en su lugar de trabajo desde la reapertura?
- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy frecuentemente | <input type="radio"/> Rara vez |
| <input type="radio"/> Frecuentemente     | <input type="radio"/> Nunca    |
| <input type="radio"/> Ocasionalmente     |                                |
12. ¿Siente que la demanda de trabajo ha aumentado, disminuido o se mantiene desde la reapertura?
- Aumentado
  - Disminuido
  - Se ha mantenido
13. Desde la reapertura, ¿se siente más motivado o menos motivado a la hora de realizar sus tareas en el trabajo?
- Más motivado
  - Indiferente (igual a como me sentía antes de la COVID-19)
  - Menos motivado
14. ¿Siente fatiga o cansancio por las demandas del trabajo (durante COVID-19)?
- Siempre
  - Casi Siempre
  - Raras veces
  - Nunca
15. ¿Considera que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo son agradables y cordiales desde la reapertura?
- Si
  - No

16. ¿Qué tan agradable considera que es el clima laboral de la empresa durante la COVID-19?
- Muy agradable
  - Agradable
  - Indiferente
  - No muy agradable
17. ¿Cómo considera que es el apoyo que ofrece la empresa a sus empleados desde la reapertura?
- Muy bueno
  - Bueno
  - Normal
  - Malo
  - Muy malo
18. ¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo durante la COVID-19?
- Bajo
  - Moderado
  - Alto
19. En general, ¿se siente satisfecho con su trabajo?
- Si
  - No
20. ¿Considera que mantiene un equilibrio adecuado entre su vida personal y su vida profesional?
- Si
  - No

DASS-21 Escala de Depresión: Bigos El Prado	
Escala de Depresión	
Depresión leve	0%
Depresión moderada	0%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	100%

Tabla 18. Escala de Depresión: Bigos El Prado



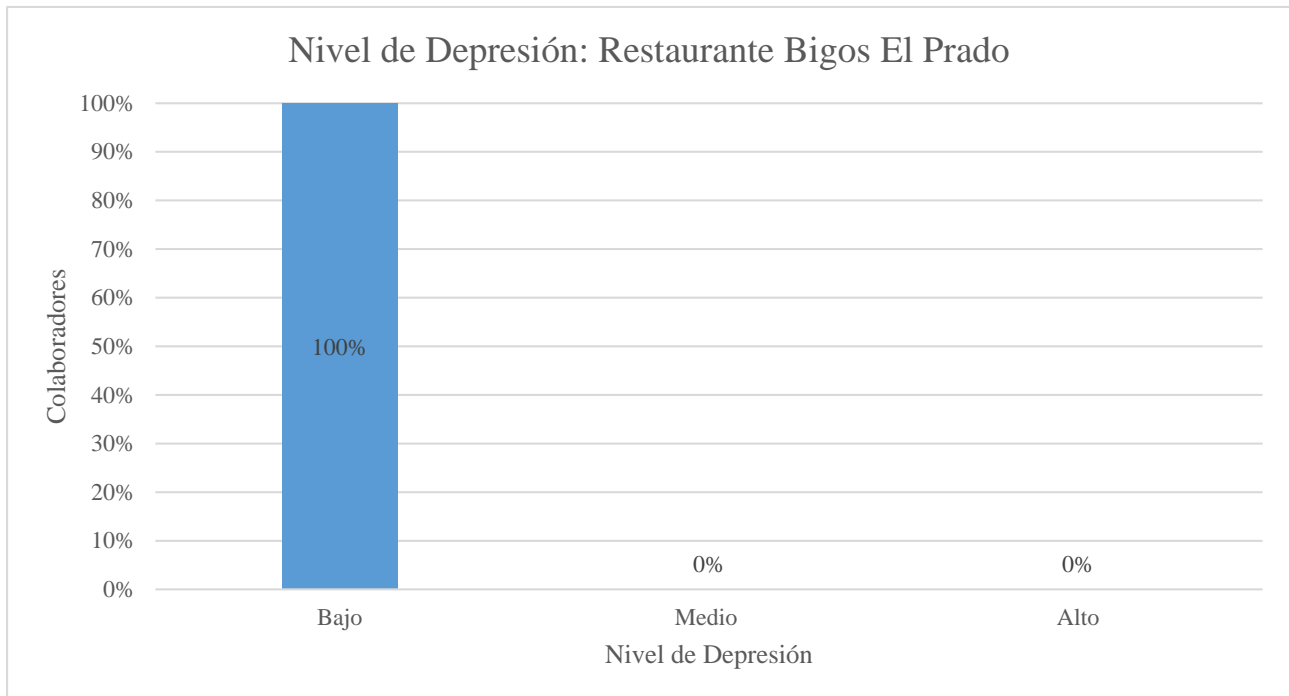
Gráfica 18. Escala de Depresión: Bigos El Prado

El 100% de los colaboradores del restaurante Bigos El Prado no presentan síntomas de depresión de acuerdo con la escala de depresión del instrumento DASS-21.



<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bigos El Prado</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 19. Nivel de Depresión: Bigos El Prado*

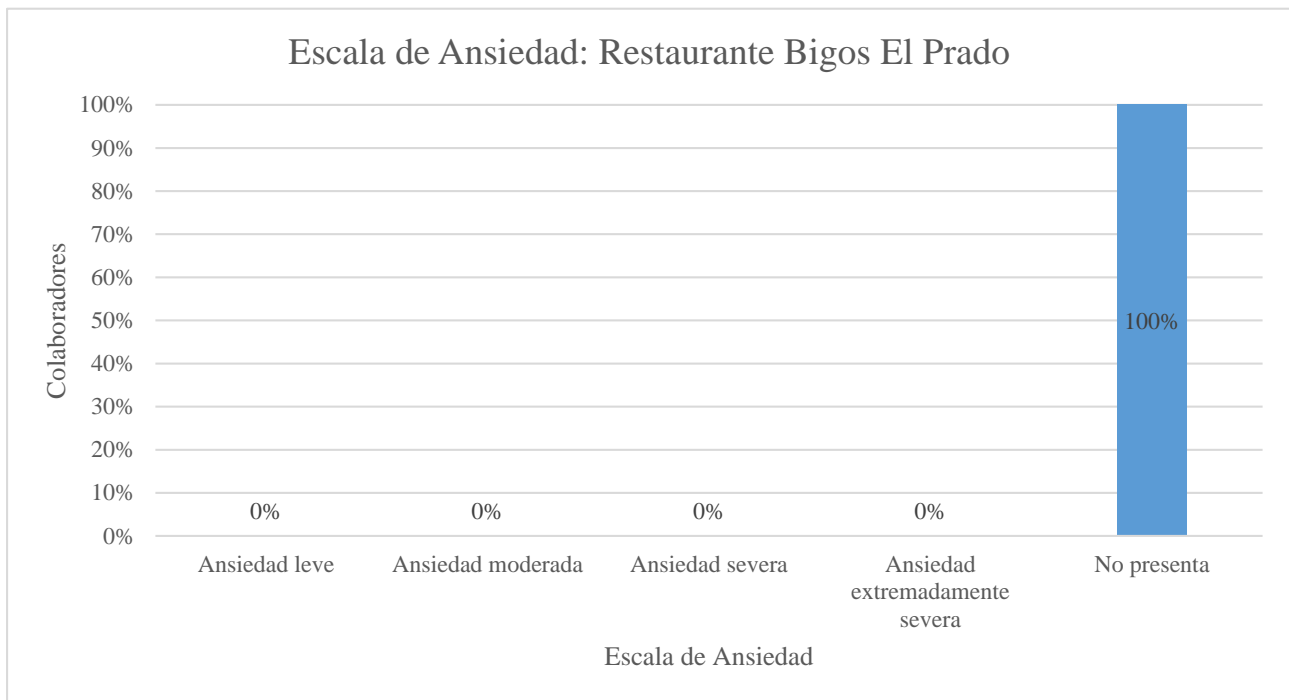


*Gráfica 19. Nivel de Depresión: Bigos El Prado*

El 100% de los colaboradores encuestados del restaurante Bigos El Prado presentan un nivel de depresión bajo, indicando que son pocos o ninguno los síntomas que manifiestan de este malestar psicológico.

DASS-21 Escala de Ansiedad: Bigos El Prado	
Escala de Ansiedad	
Ansiedad leve	0%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	0%
No presenta	100%

Tabla 20. Escala de Ansiedad: Bigos El Prado



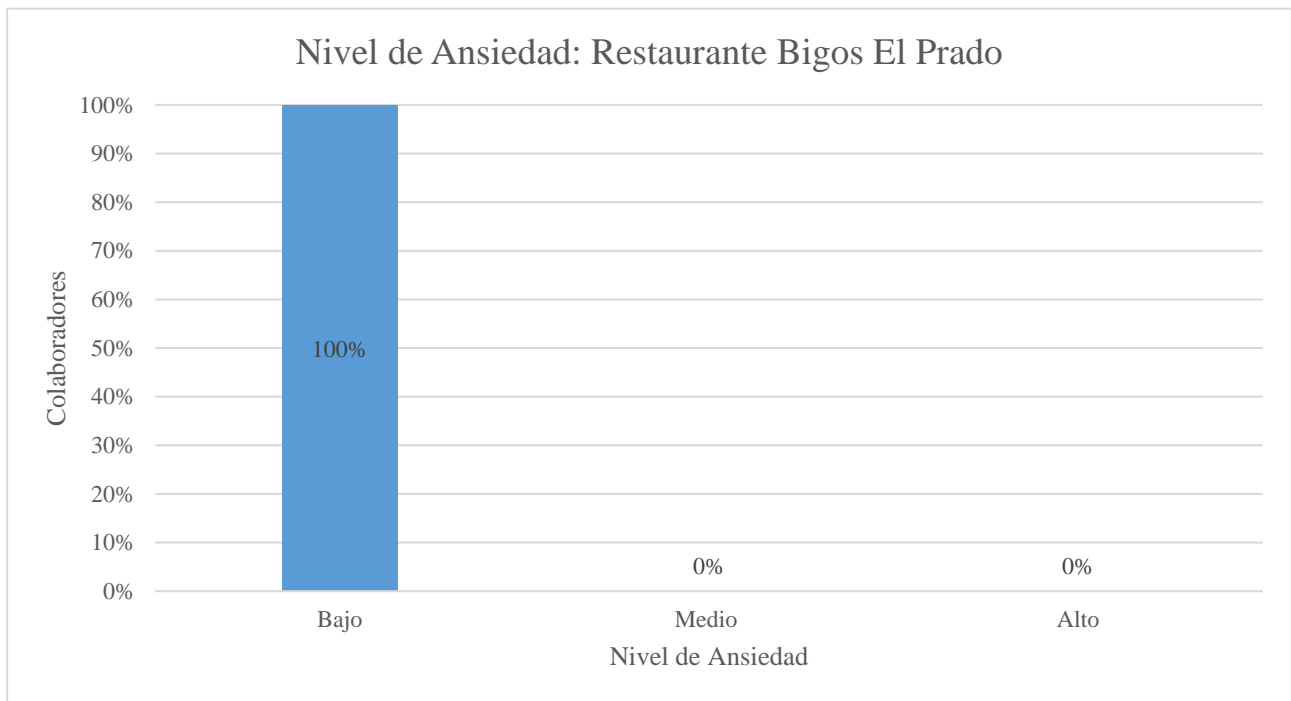
Gráfica 20. Escala de Ansiedad: Bigos El Prado

De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento DASS-21, el 100% de los colaboradores de Bigos El Prado no presentan síntomas de ansiedad.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bigos El Prado</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 21. Nivel de Ansiedad: Bigos El Prado*



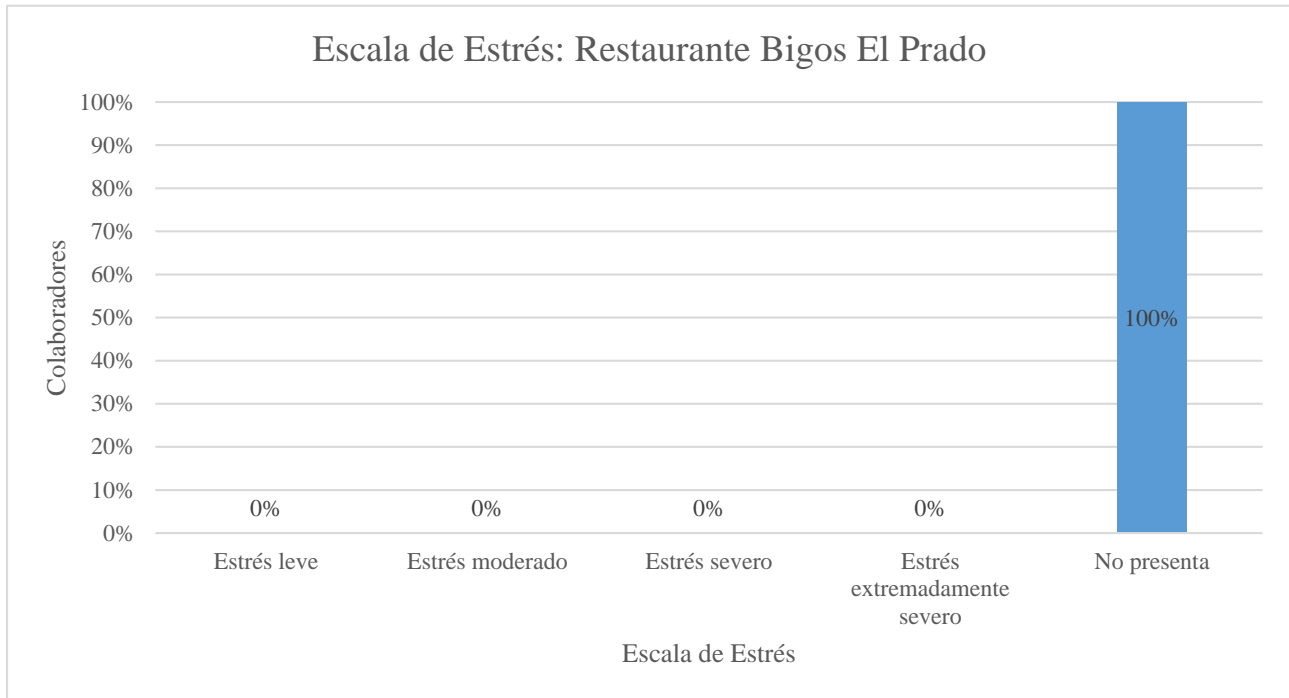
*Gráfica 21. Nivel de Ansiedad: Bigos El Prado*

Según la gráfica, todos los colaboradores evaluados del restaurante Bigos El Prado demuestran niveles bajos de ansiedad.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Escala de Estrés: Bigos El Prado</b>	
<b>Escala de Estrés</b>	
Estrés leve	0%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	100%

*Tabla 22. Escala de Estrés: Bigos El Prado*

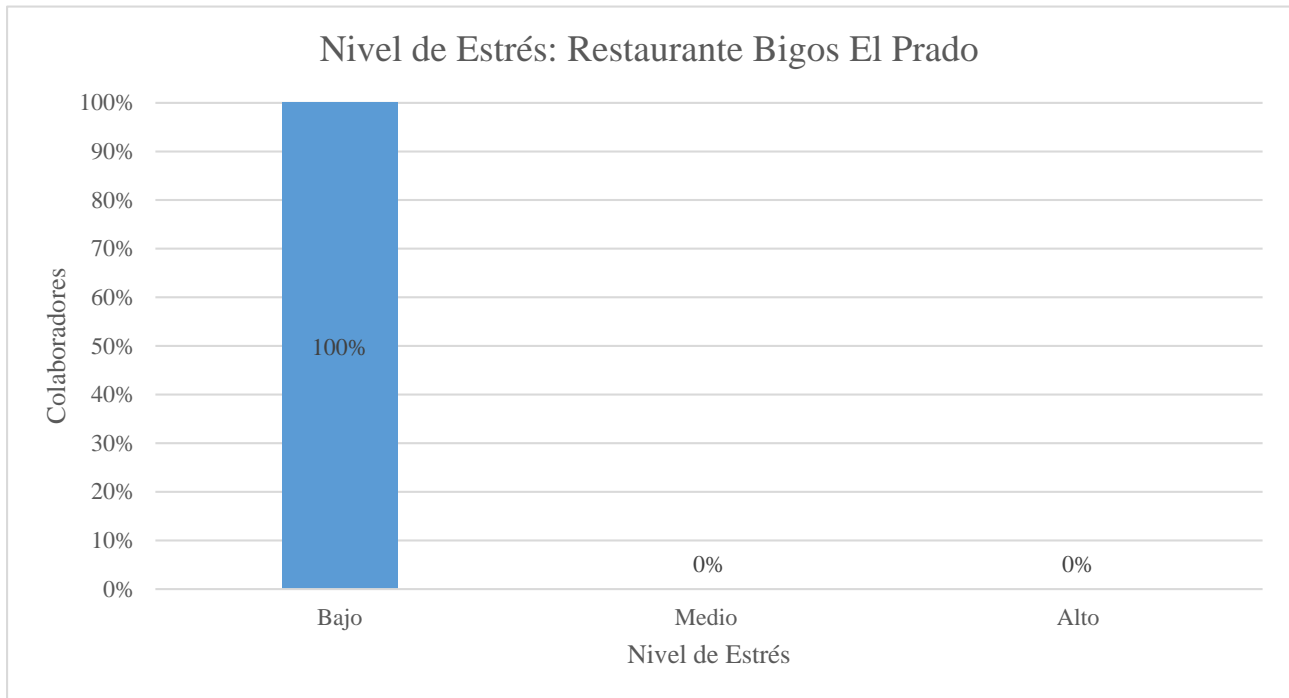


*Gráfica 22. Escala de Estrés: Bigos El Prado*

El 100% de los evaluados del Restaurante Bigos El Prado no presentan síntomas de estrés, indicando que los días previos a la realización de la evaluación, no sentían malestar psicológico debido al estrés.

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bigos El Prado</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 23. Nivel de Estrés: Bigos El Prado*

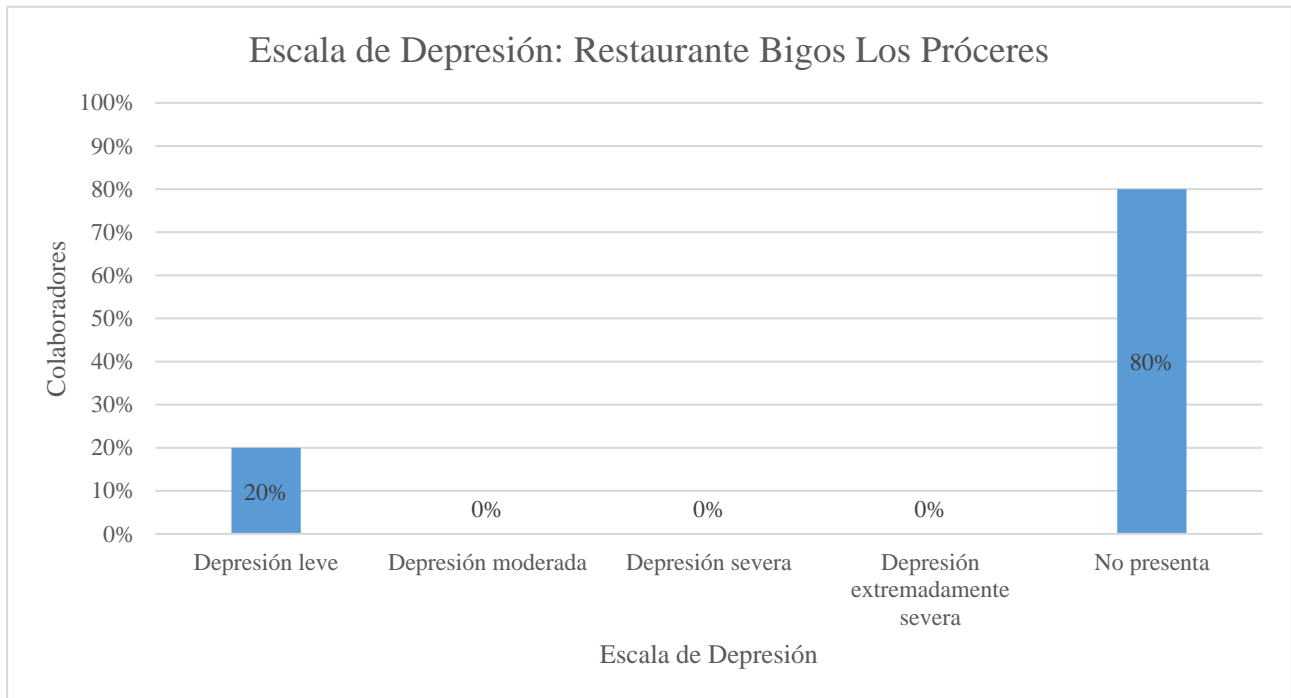


*Gráfica 23. Nivel de Estrés: Bigos El Prado*

De acuerdo con los resultados del DASS-21, el 100% de los colaboradores que laboran en Bigos El Prado, presentan niveles bajos de estrés.

<b>DASS-21 Escala de Depresión: Bigos Los Próceres</b>	
<b>Escala de Depresión</b>	
Depresión leve	20%
Depresión moderada	0%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	80%

*Tabla 24. Escala de Depresión: Bigos Los Próceres*



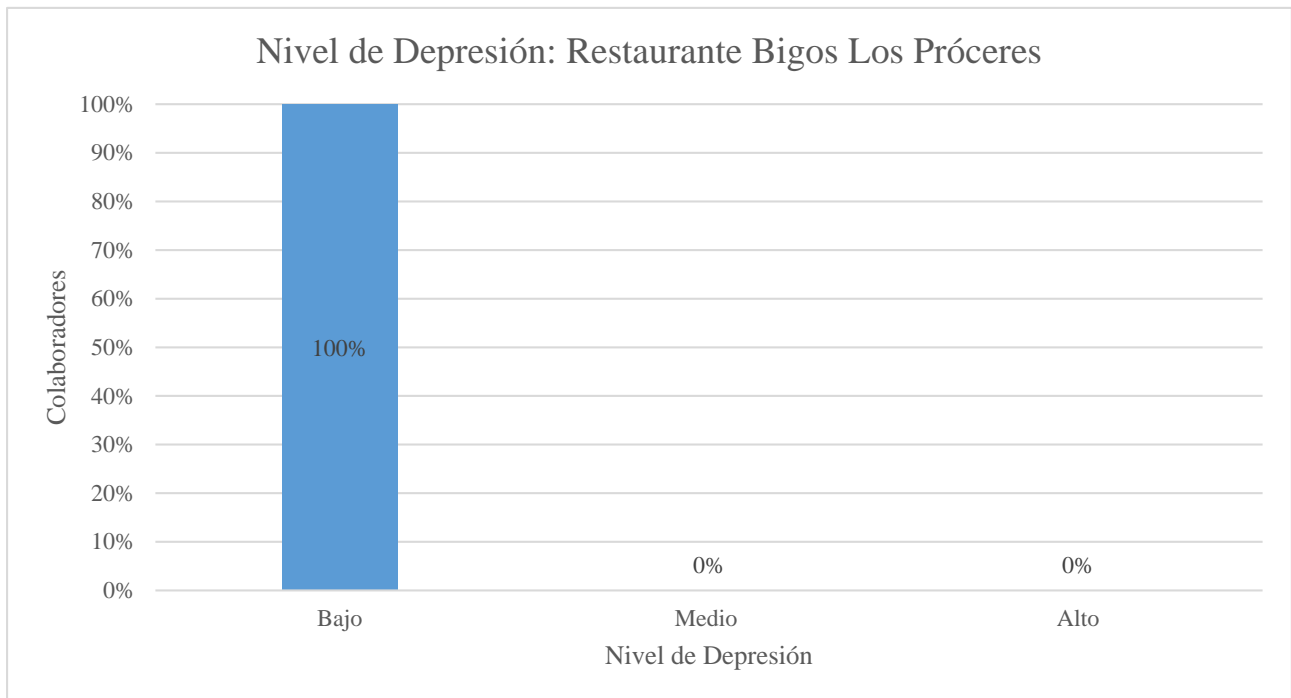
*Gráfica 24. Escala de Depresión: Bigos Los Próceres*

El 80% de los colaboradores de Bigos Los Próceres no indican la presencia de síntomas de depresión. No obstante, el 20% restante presentan síntomas leves, es decir, no afectan en su desempeño diario.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bigos Los Próceres</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 25. Nivel de Depresión: Bigos Los Próceres*

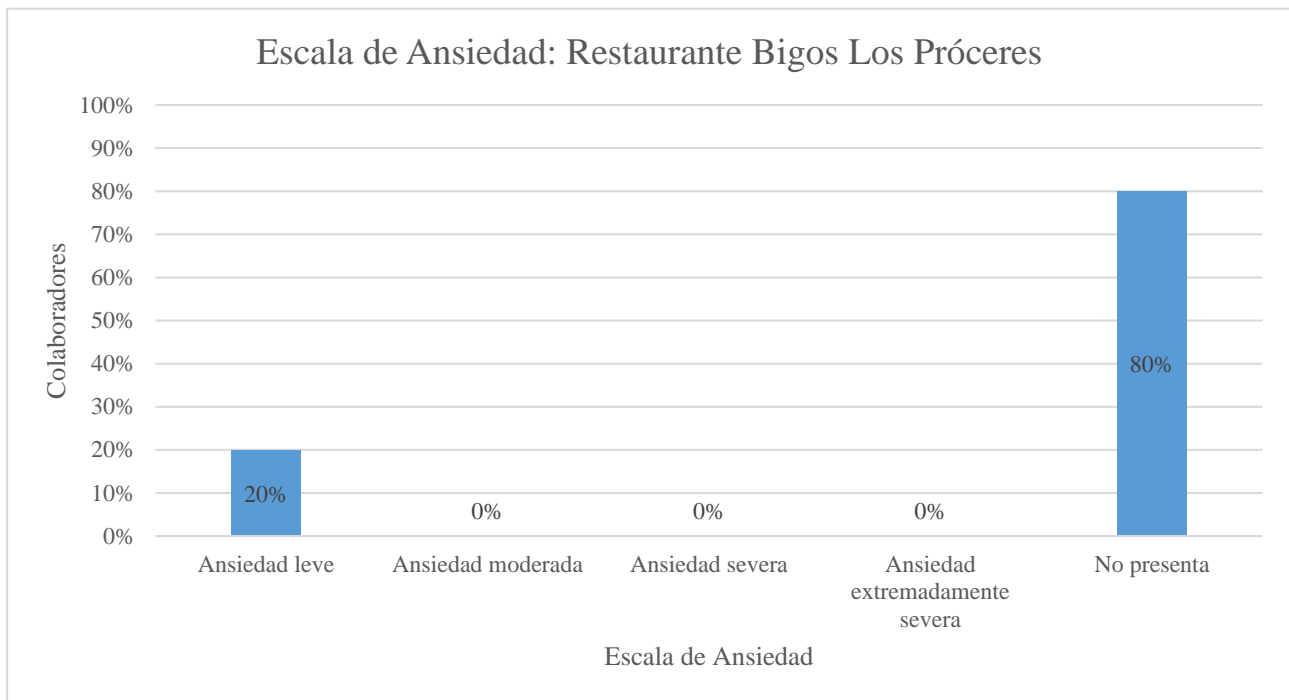


*Gráfica 25. Nivel de Depresión: Bigos Los Próceres*

El 100% de los colaboradores del restaurante Bigos Los Próceres manifiestan niveles bajo de depresión.

DASS-21 Escala de Ansiedad: Bigos Los Próceres	
Escala de Ansiedad	
Ansiedad leve	20%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	0%
No presenta	80%

Tabla 26. Escala de Ansiedad: Bigos Los Próceres



Gráfica 26. Escala de Ansiedad: Bigos Los Próceres

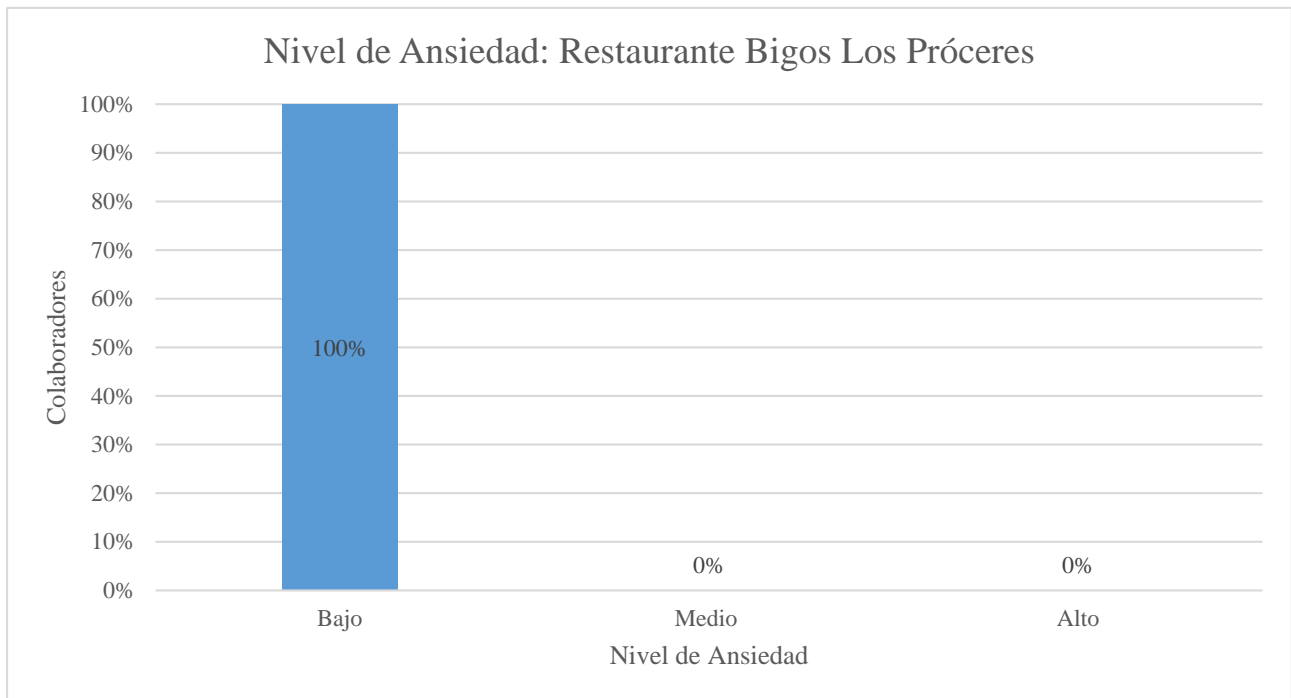
Según las evaluaciones del DASS-21, el 80% de los colaboradores que laboran en Bigos Los Próceres no presentan síntomas de ansiedad. Así mismo, el 20% presenta síntomas de ansiedad leve.



*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bigos Los Próceres</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 27. Nivel de Ansiedad: Bigos Los Próceres*



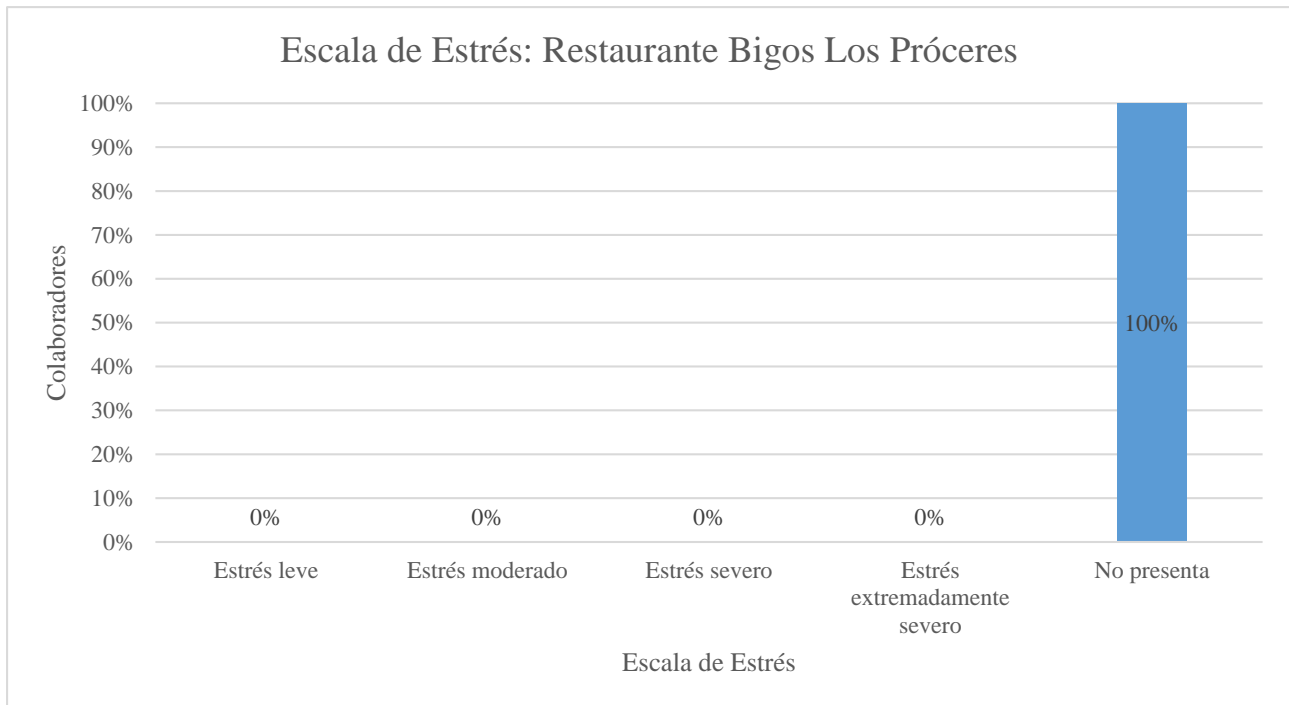
*Gráfica 27. Nivel de Ansiedad: Bigos Los Próceres*

De manera global, el 100% de los colaboradores evaluados de Bigos Los Próceres, manifiestan niveles bajos de ansiedad.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Escala de Estrés: Bigos Los Próceres</b>	
<b>Escala de Estrés</b>	
Estrés leve	0%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	100%

*Tabla 28. Escala de Estrés: Bigos Los Próceres*



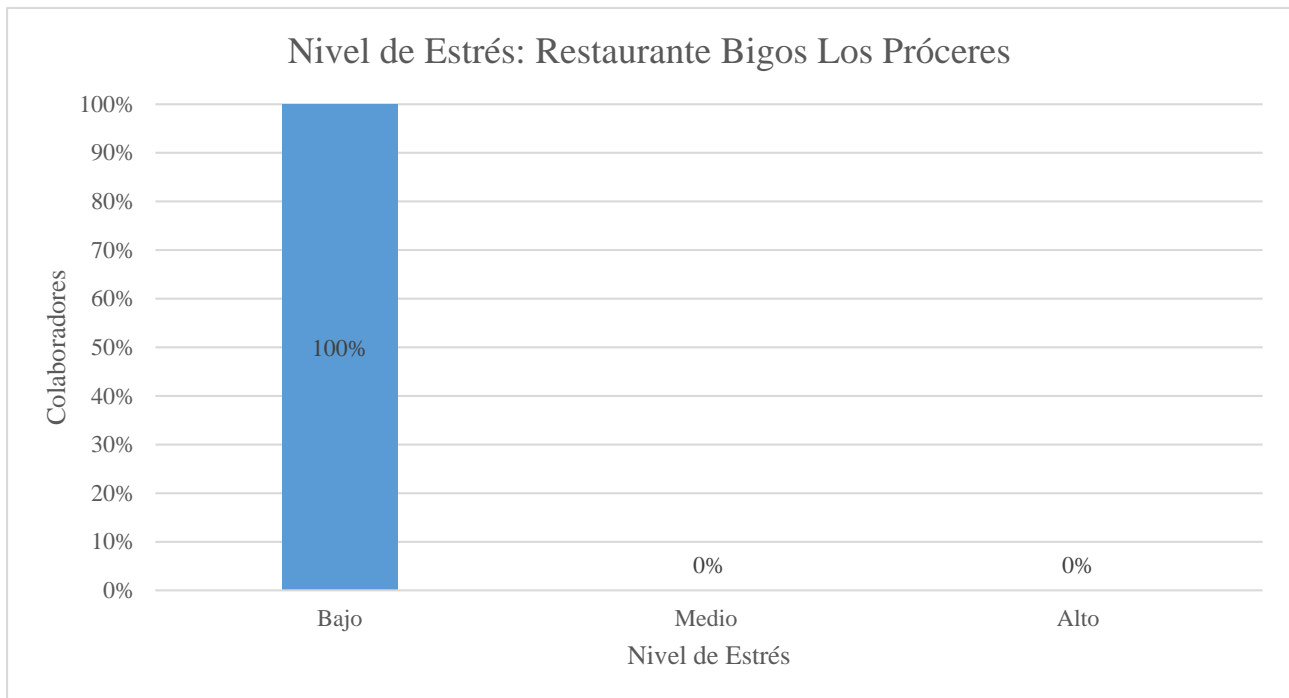
*Gráfica 28. Escala de Estrés: Bigos Los Próceres*

El 100% de los colaboradores de Bigos Los Próceres no presentan síntomas de estrés, indicando un equilibrio saludable entre sus capacidades y las exigencias del puesto de trabajo.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 29. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres*

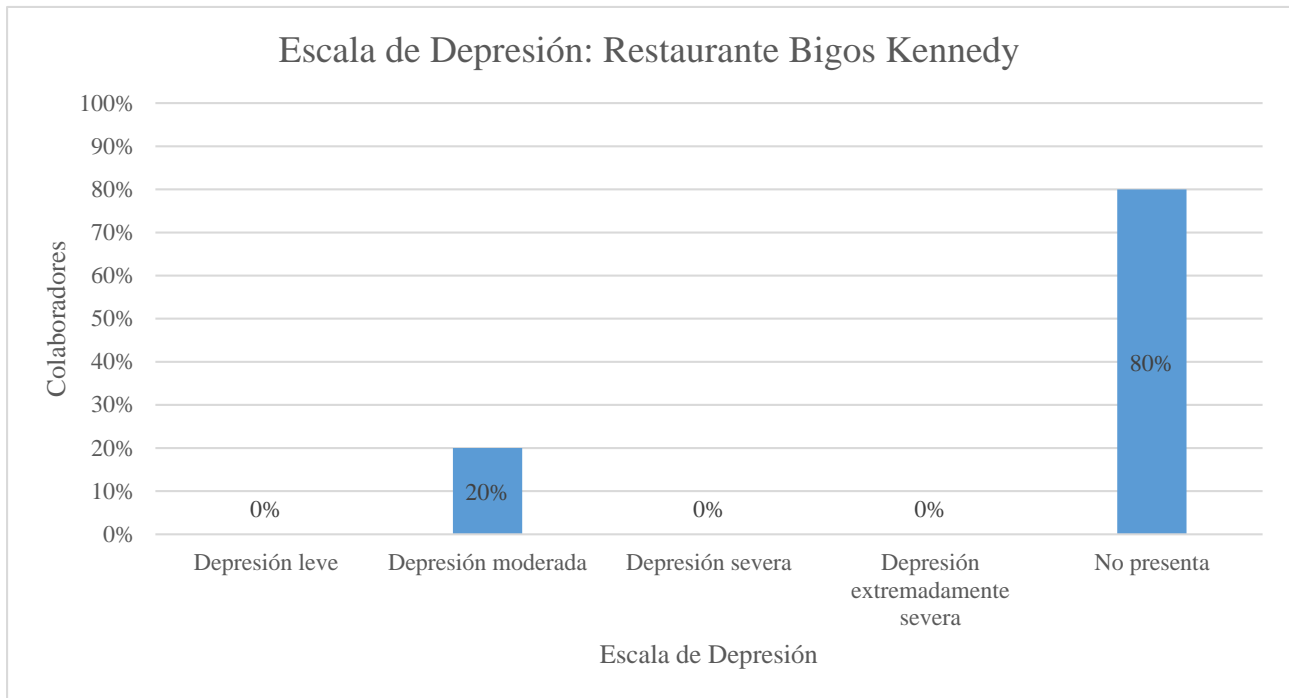


*Gráfica 29. Nivel de Estrés: Bigos Los Próceres*

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de las personas que laboran en Bigos Los Próceres demuestran niveles bajos de estrés.

DASS-21 Escala de Depresión: Bigos Kennedy	
Escala de Depresión	
Depresión leve	0%
Depresión moderada	20%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	80%

Tabla 30. Escala de Depresión: Bigos Kennedy

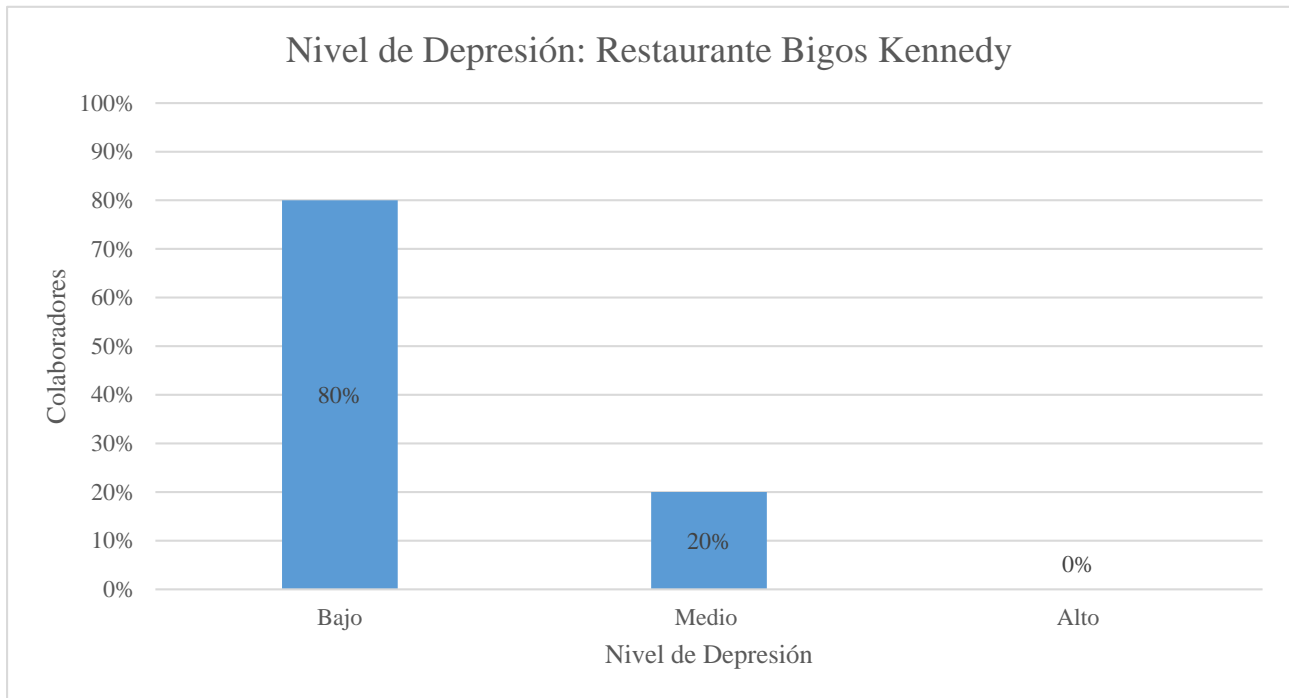


Gráfica 30. Escala de Depresión: Bigos Kennedy

Según la gráfica presentada, el 80% de los colaboradores que pertenecen a Bigos Kennedy no manifiestan síntomas de depresión. Sin embargo, el 20%, demuestran estar experimentado síntomas moderados.

<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bigos Kennedy</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	80%
Medio	20%
Alto	0%

*Tabla 31. Nivel de Depresión: Bigos Kennedy*

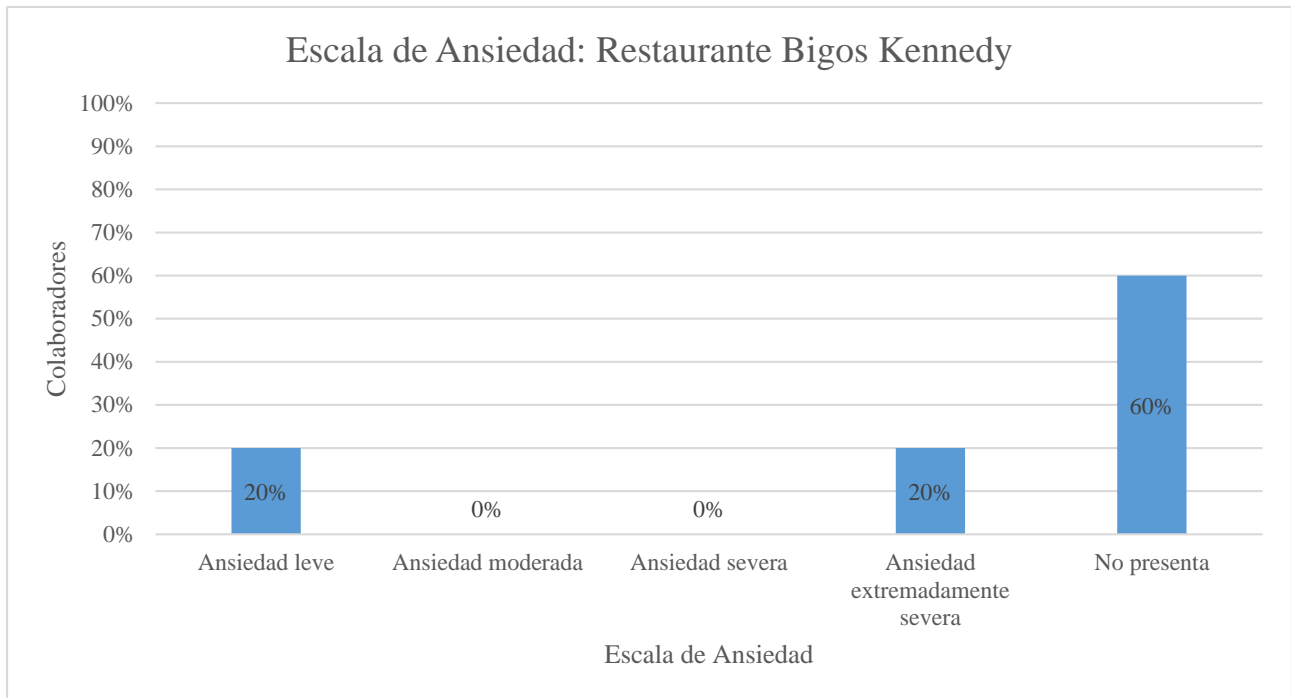


*Gráfica 31. Nivel de Depresión: Bigos Kennedy*

De manera global, el 80% de los colaboradores de Bigos Kennedy indican niveles bajos de depresión, mientras que el 20% demuestran un nivel moderado, es decir que, podrían estar presentando síntomas que afecten su desempeño diario.

<b>DASS-21 Escala de Ansiedad: Bigos Kennedy</b>	
<b>Escala de Ansiedad</b>	
Ansiedad leve	20%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	20%
No presenta	60%

*Tabla 32. Escala de Ansiedad: Bigos Kennedy*



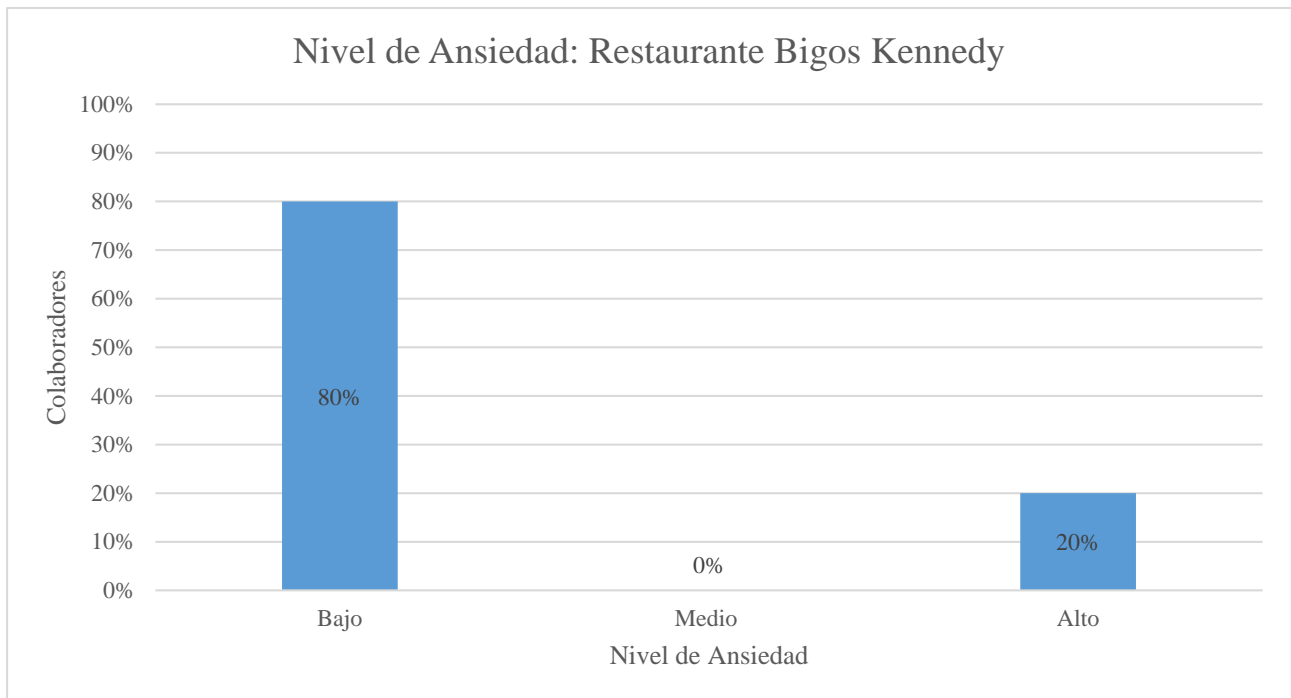
*Gráfica 32. Escala de Ansiedad: Bigos Kennedy*

El 60% de los colaboradores de Bigos Kennedy no presentan síntomas de ansiedad. Así mismo, un 20% manifiestan síntomas leves, lo que indica que no afectan en su desempeño diario, sin embargo, el 20% restante demuestran estar experimentando síntomas de ansiedad severa. Estos últimos requieren de atención inmediata, ya que podrían estar afectando su desempeño profesional y personal.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bigos Kennedy</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	80%
Medio	0%
Alto	20%

*Tabla 33. Nivel de Ansiedad: Bigos Kennedy*



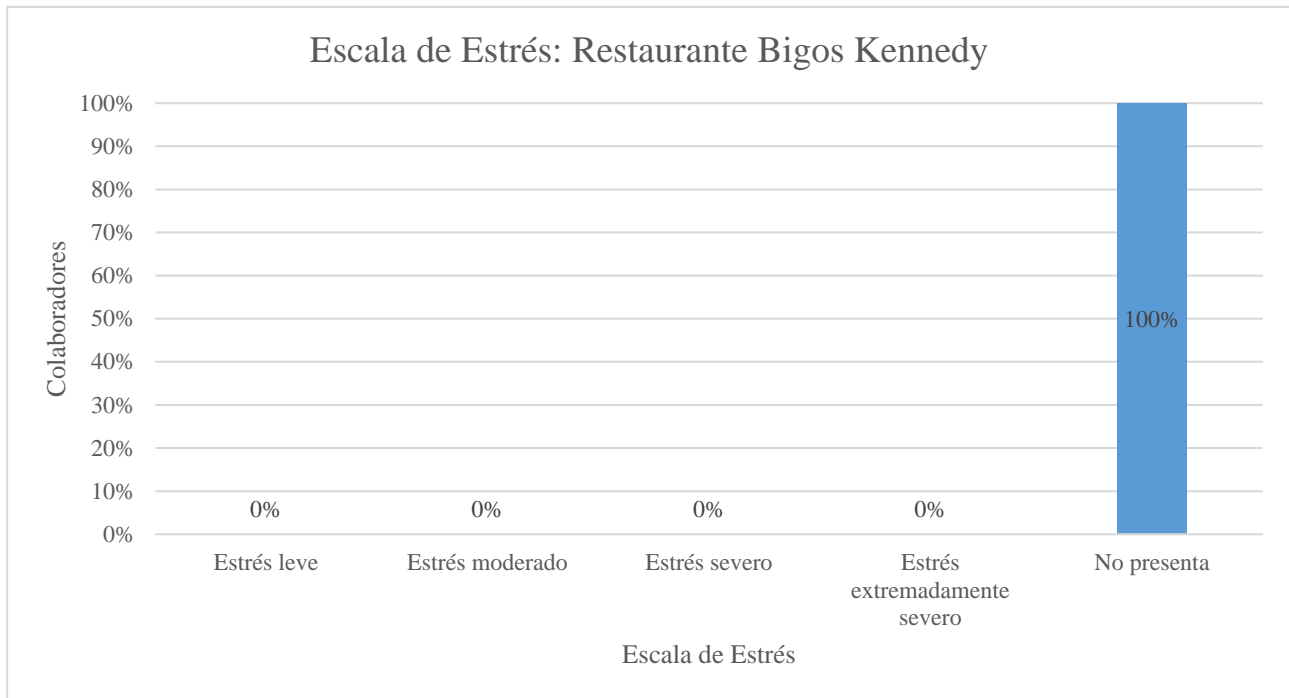
*Gráfica 33. Nivel de Ansiedad: Bigos Kennedy*

De manera global, el 80% de los miembros que laboran en Bigos Kennedy manifiestan niveles bajos de ansiedad, mientras que el 20% indican niveles elevados.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Escala de Estrés: Bigos Kennedy</b>	
<b>Escala de Estrés</b>	
Estrés leve	0%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	100%

*Tabla 34. Escala de Estrés: Bigos Kennedy*



*Gráfica 34. Escala de Estrés: Bigos Kennedy*

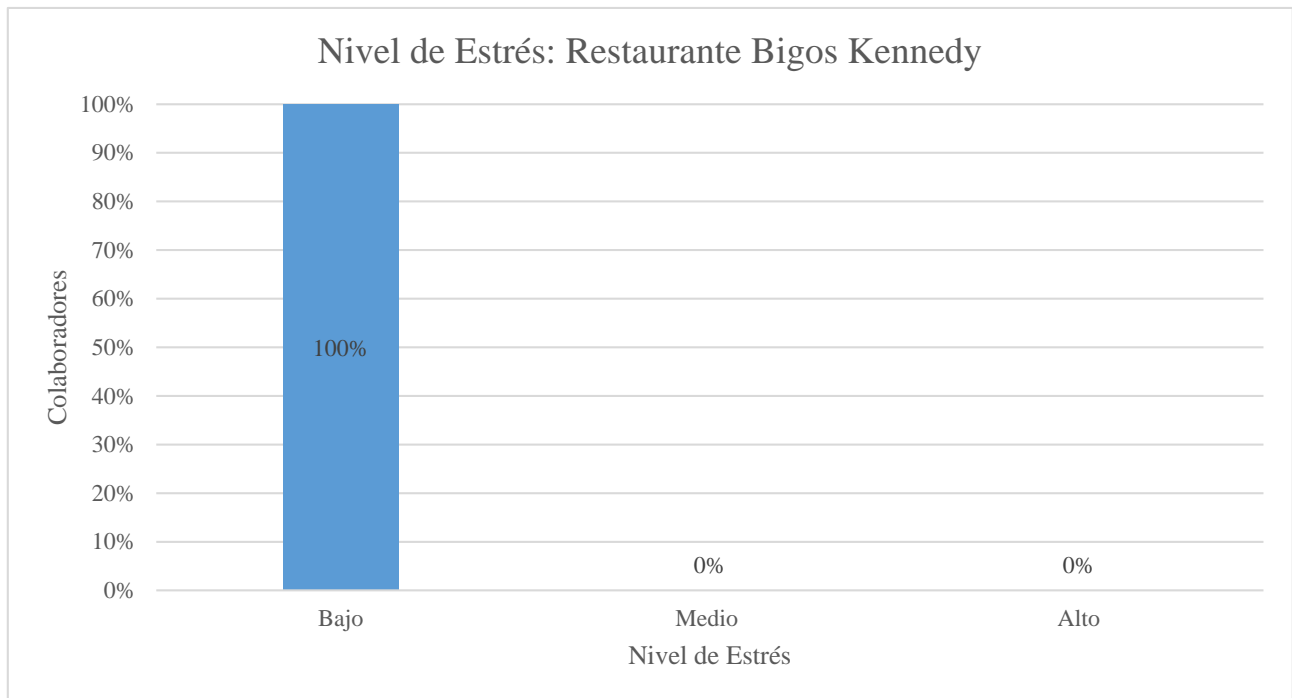
De acuerdo con los resultados del instrumento DASS-21, el 100% de los colaboradores de Bigos Kennedy no indican estar presentando síntomas de estrés.



*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bigos Kennedy</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 35. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy*

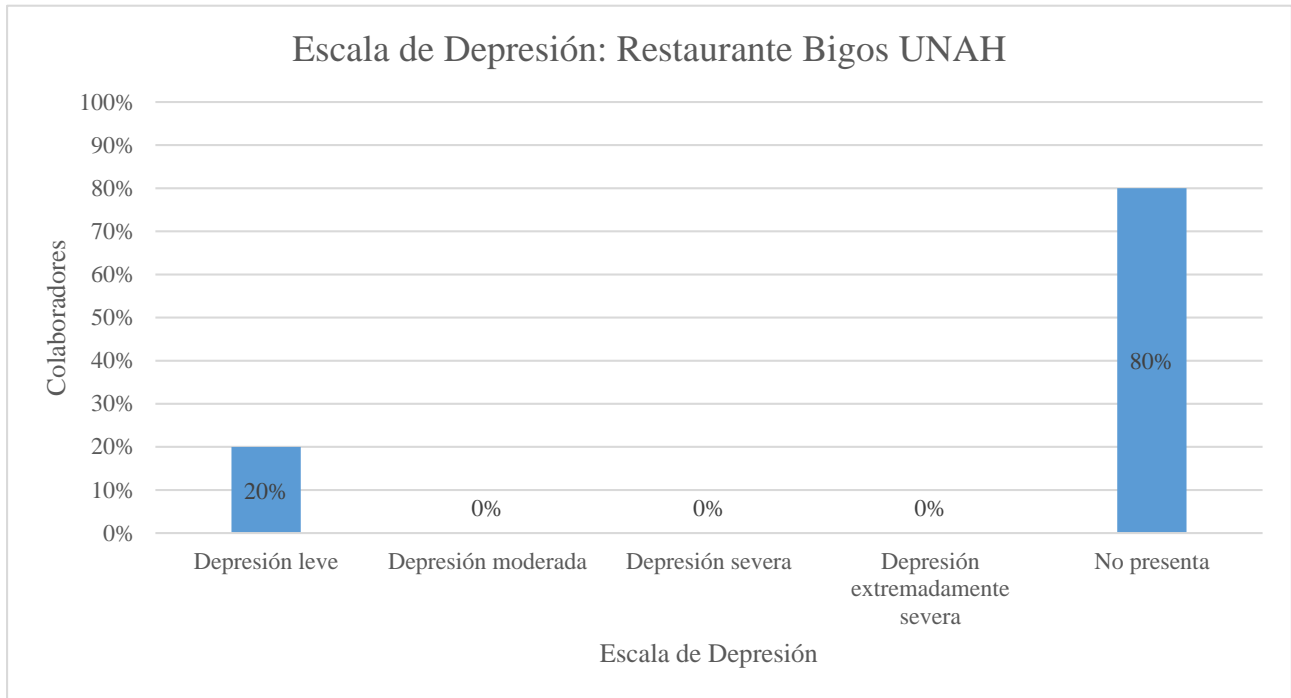


*Gráfica 35. Nivel de Estrés: Bigos Kennedy*

De acuerdo con los resultados globales, el 100% de los colaboradores de Bigos Kennedy manifiestan niveles bajos de estrés.

DASS-21 Escala de Depresión: Bigos UNAH	
Escala de Depresión	
Depresión leve	20%
Depresión moderada	0%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	80%

Tabla 36. Escala de Depresión: Bigos UNAH

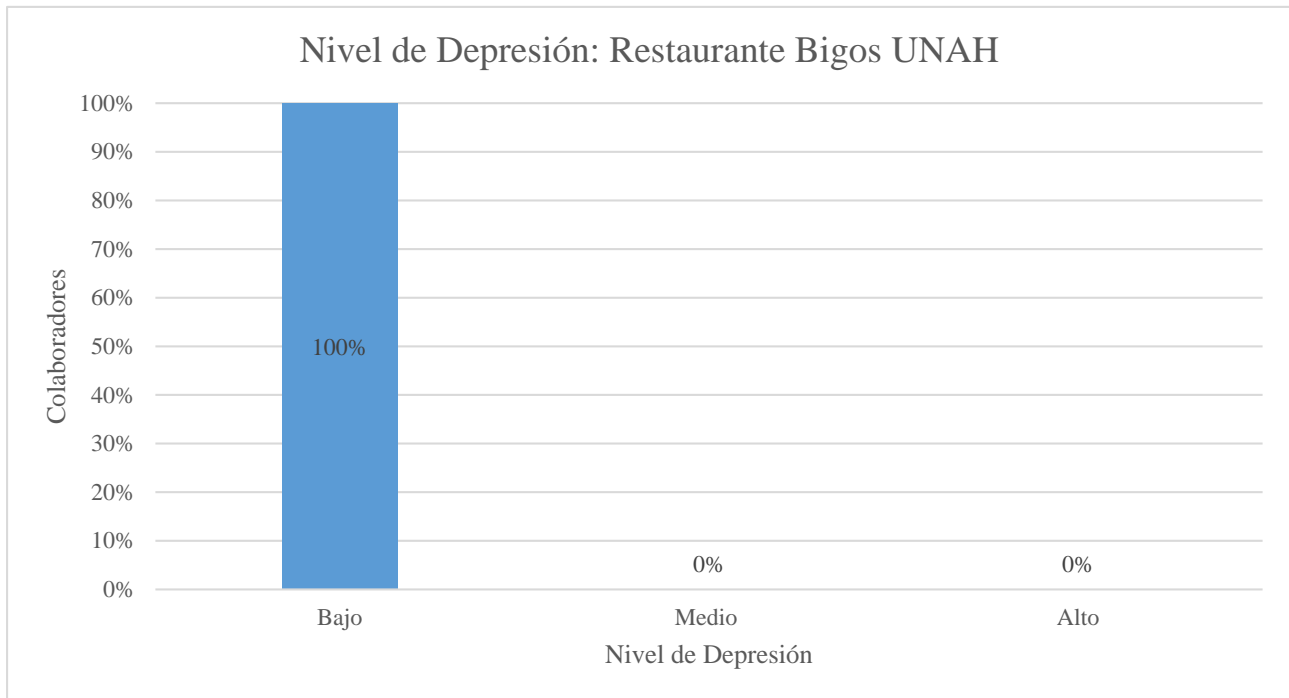


Gráfica 36. Escala de Depresión: Bigos UNAH

El 80% de los colaboradores que pertenecen al restaurante Bigos UNAH no indican estar experimentando síntomas de estrés, no obstante, el 20% manifiesta síntomas de depresión leve.

<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bigos UNAH</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 37. Nivel de Depresión: Bigos UNAH*

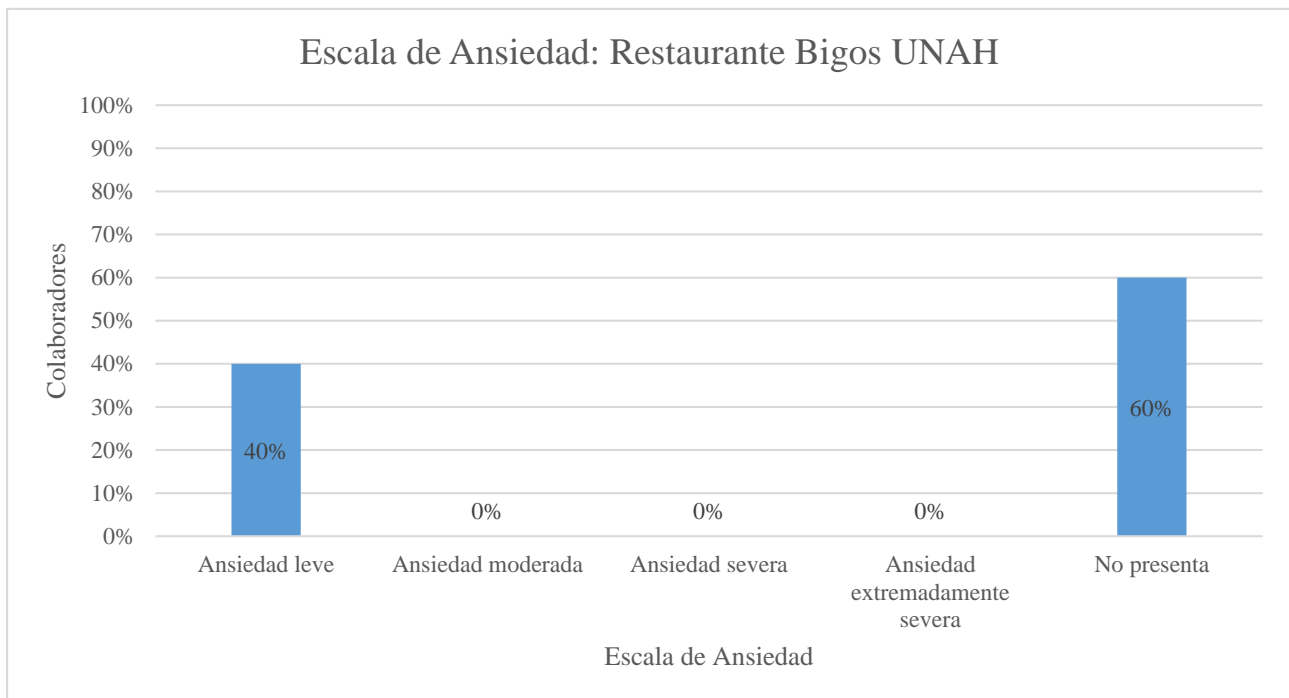


*Gráfica 37. Nivel de Depresión: Bigos UNAH*

De manera global, el 100% de los colaboradores de Bigos UNAH manifiestan niveles bajos de depresión.

<b>DASS-21 Escala de Ansiedad: Bigos UNAH</b>	
<b>Escala de Ansiedad</b>	
Ansiedad leve	40%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	0%
No presenta	60%

*Tabla 38. Escala de Ansiedad: Bigos UNAH*

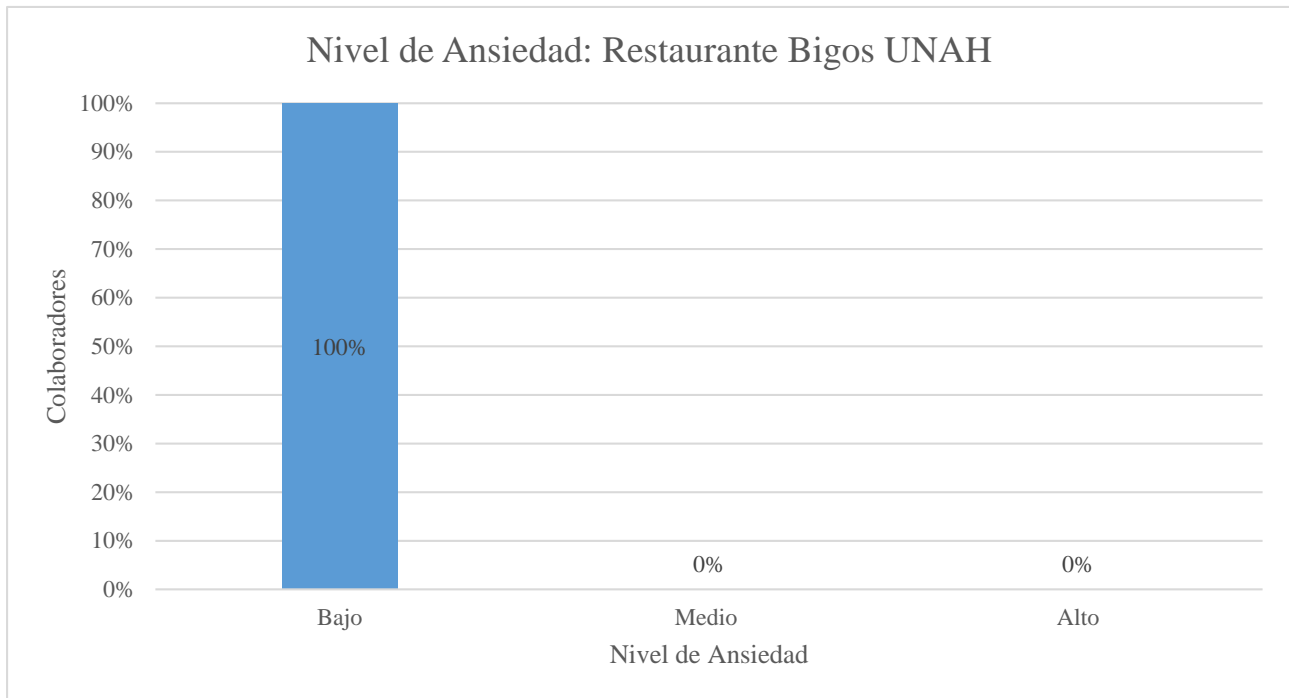


*Gráfica 38. Escala de Ansiedad: Bigos UNAH*

Según los resultados obtenidos del DASS-21, el 60% de los colaboradores de Bigos UNAH no manifiestan estar presentando síntomas de ansiedad, mientras que el 40% restante, demuestran síntomas leves.

<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bigos UNAH</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 39. Nivel de Ansiedad: Bigos UNAH*



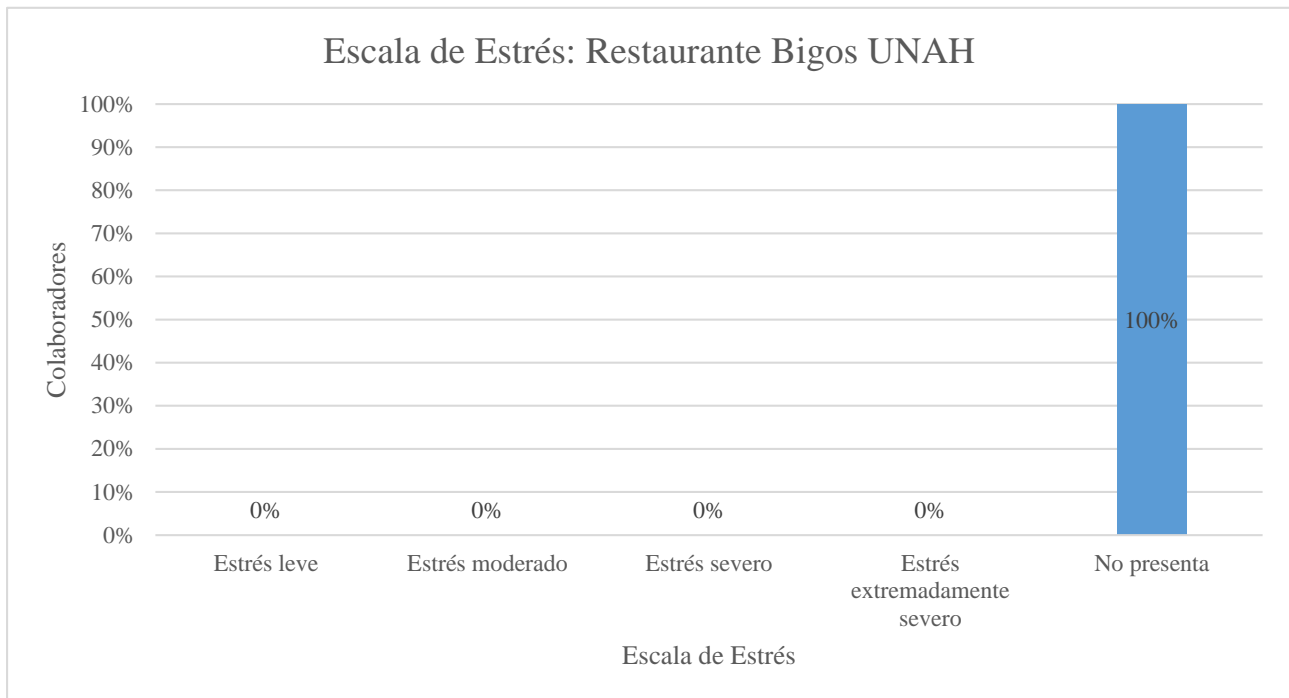
*Gráfica 39. Nivel de Ansiedad: Bigos UNAH*

De manera global, el 100% de los colaboradores del restaurante Bigos UNAH indican niveles bajos de ansiedad.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Escala de Estrés: Bigos UNAH</b>	
<b>Escala de Estrés</b>	
Estrés leve	0%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	100%

*Tabla 40. Escala de Estrés: Bigos UNAH*

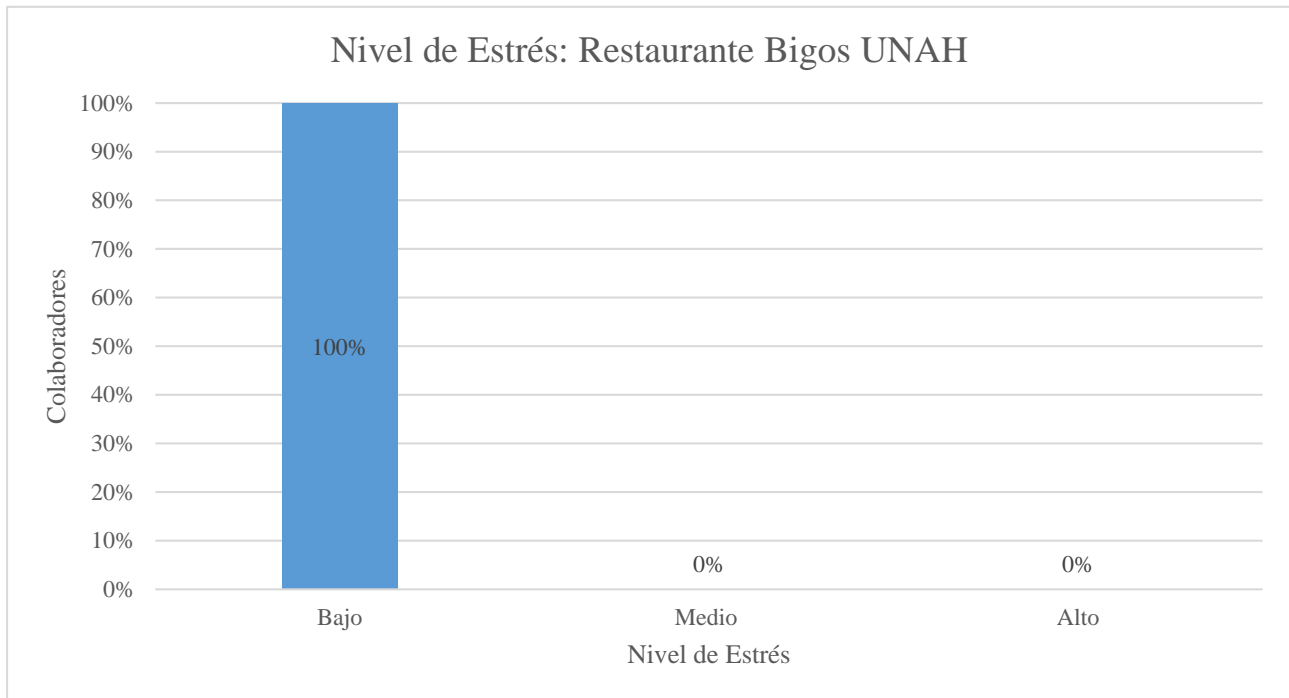


*Gráfica 40. Escala de Estrés: Bigos UNAH*

El 100% de los colaboradores del restaurante Bigos UNAH no manifiestan estar experimentado síntomas de estrés.

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bigos UNAH</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 41. Nivel de Estrés: Bigos UNAH*

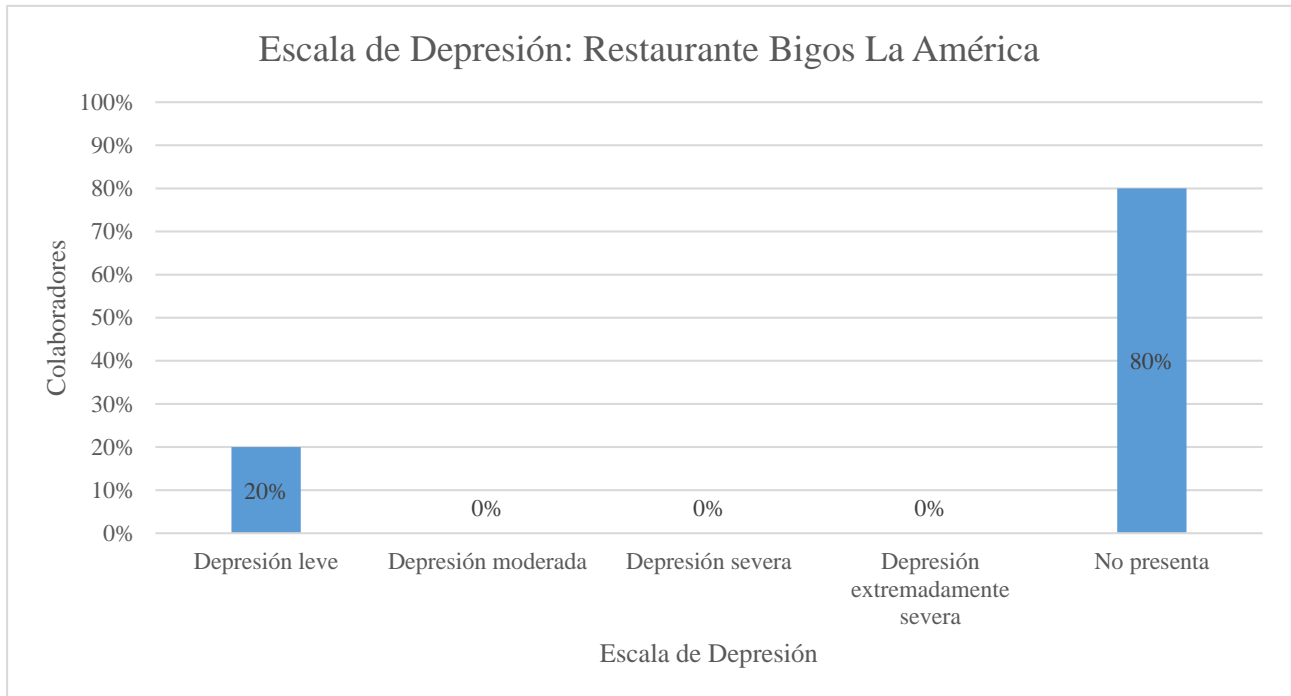


*Gráfica 41. Nivel de Estrés: Bigos UNAH*

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de las personas que laboran en el restaurante Bigos UNAH, experimentan niveles bajos de estrés.

DASS-21 Escala de Depresión: Bigos La América	
Escala de Depresión	
Depresión leve	20%
Depresión moderada	0%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	80%

Tabla 42. Escala de Depresión: Bigos La América



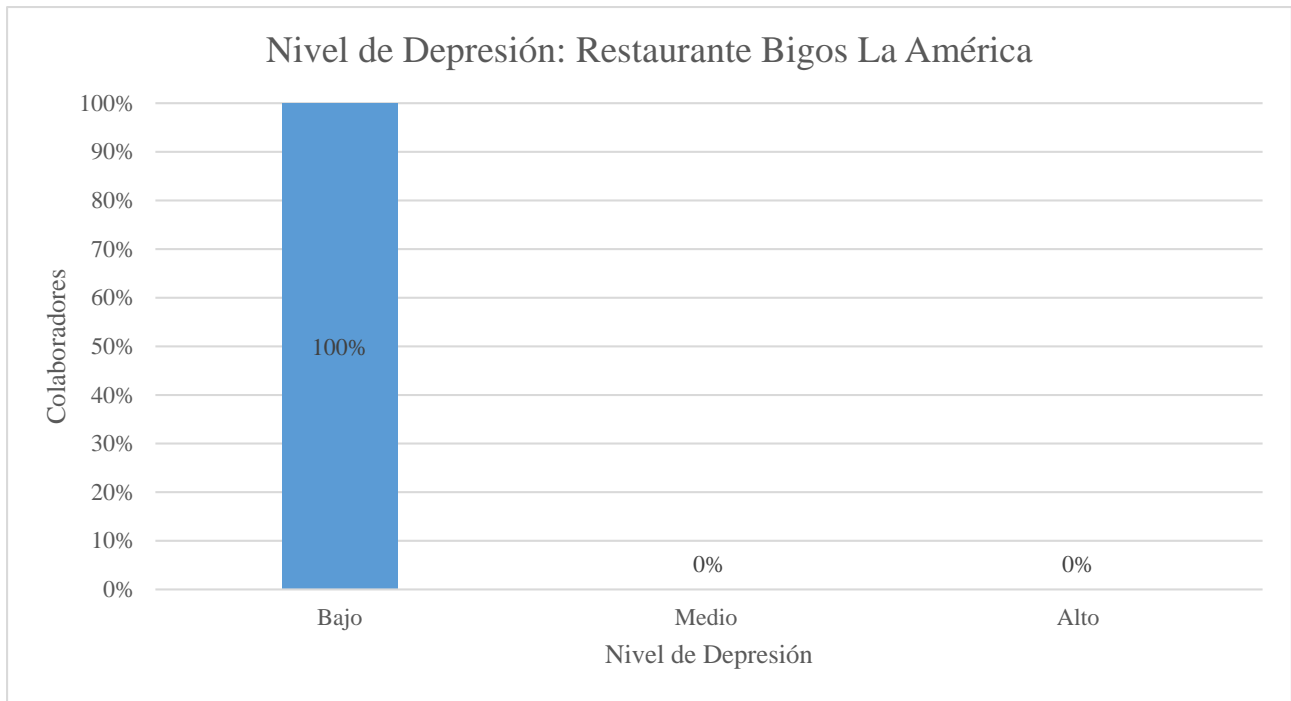
Gráfica 42. Escala de Depresión: Bigos La América

Según los resultados de la escala de depresión del instrumento DASS-21, el 80% de las personas evaluadas del restaurante Bigos La América, manifiestan no experimentar síntomas de depresión, mientras que el 20% restante, los manifiesta de manera leve.



<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bigos La América</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 43. Nivel de Depresión: Bigos La América*

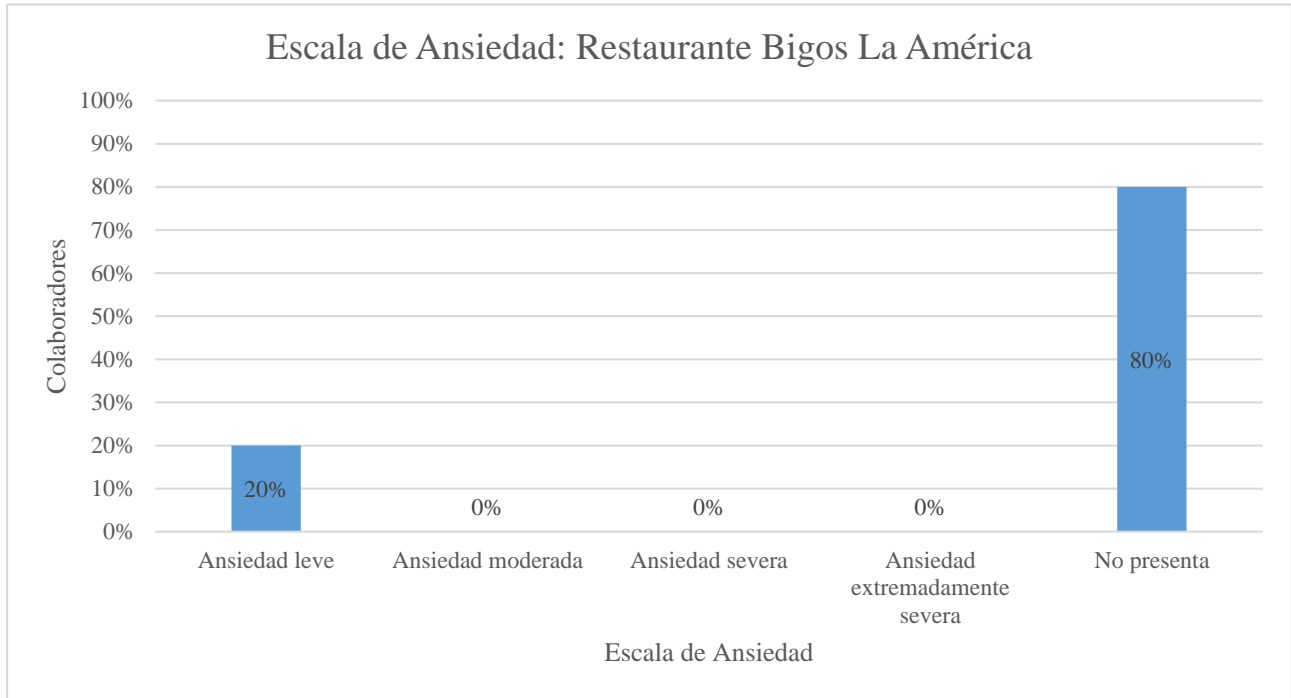


*Gráfica 43. Nivel de Depresión: Bigos La América*

Según los resultados del instrumento DASS-21, el 100% de los colaboradores evaluados del restaurante Bigos La América, experimentan niveles bajos de estrés.

DASS-21 Escala de Ansiedad: Bigos La América	
Escala de Ansiedad	
Ansiedad leve	20%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	0%
No presenta	80%

Tabla 44. Escala de Ansiedad: Bigos La América

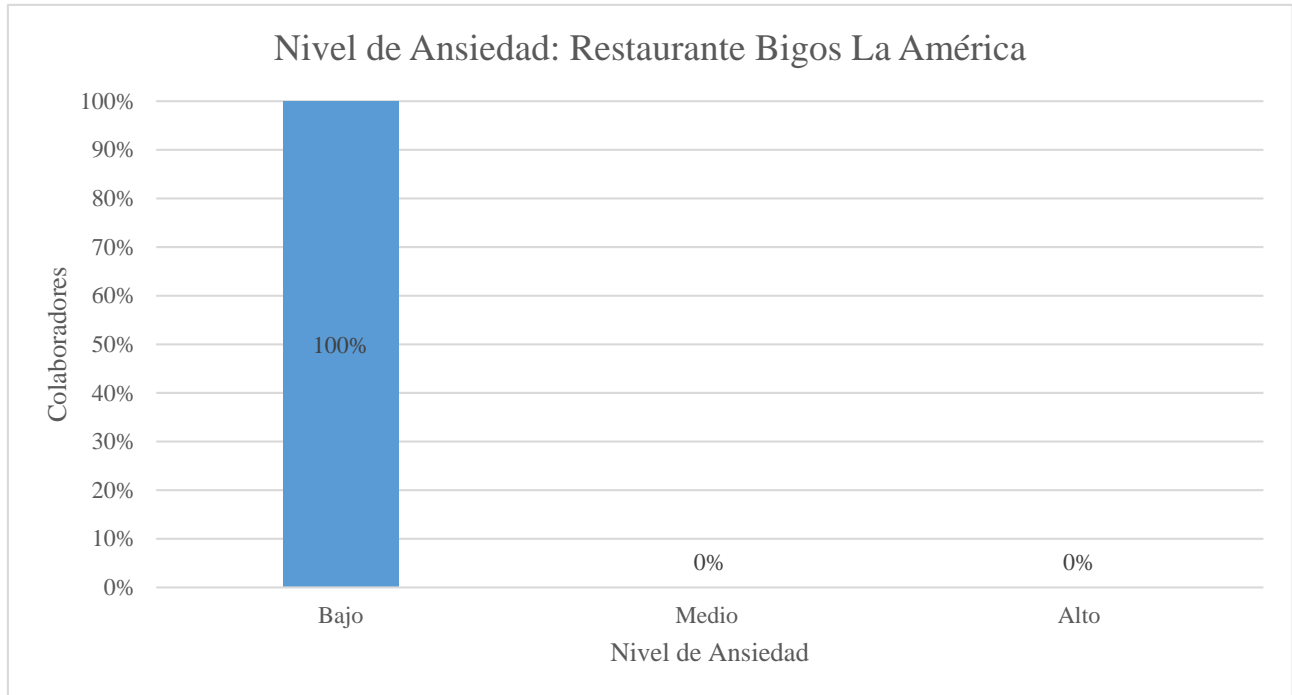


Gráfica 44. Escala de Ansiedad: Bigos La América

Los resultados del instrumento DASS-21 indican que el 80% de los colaboradores de Bigos La América no experimentan síntomas de ansiedad. De igual forma, el 20% presenta síntomas leves.

DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bigos La América	
Nivel de Ansiedad	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

Tabla 45. Nivel de Ansiedad: Bigos La América

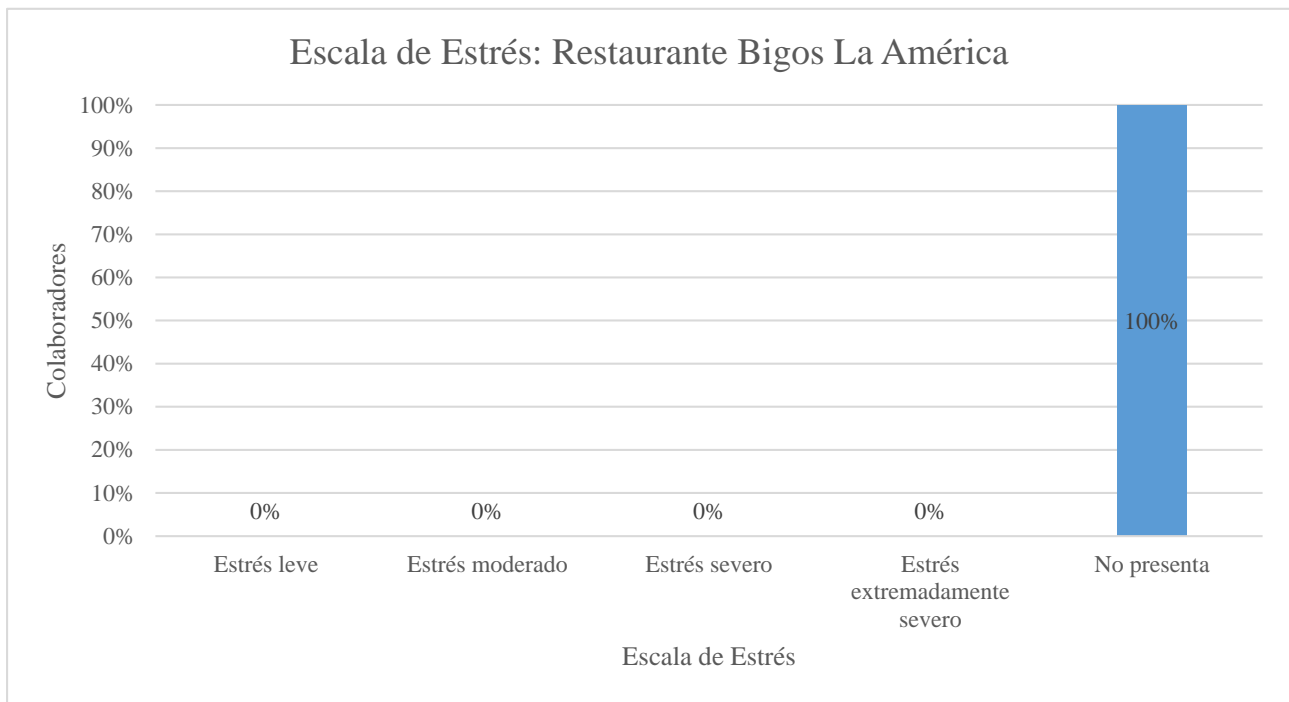


Gráfica 45. Nivel de Ansiedad: Bigos La América

De manera global, el 100% de los colaboradores evaluados del restaurante Bigos La América, demuestran niveles bajos de ansiedad.

<b>DASS-21 Escala de Estrés: Bigos La América</b>	
<b>Escala de Estrés</b>	
Estrés leve	0%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	100%

*Tabla 46. Escala de Estrés: Bigos La América*



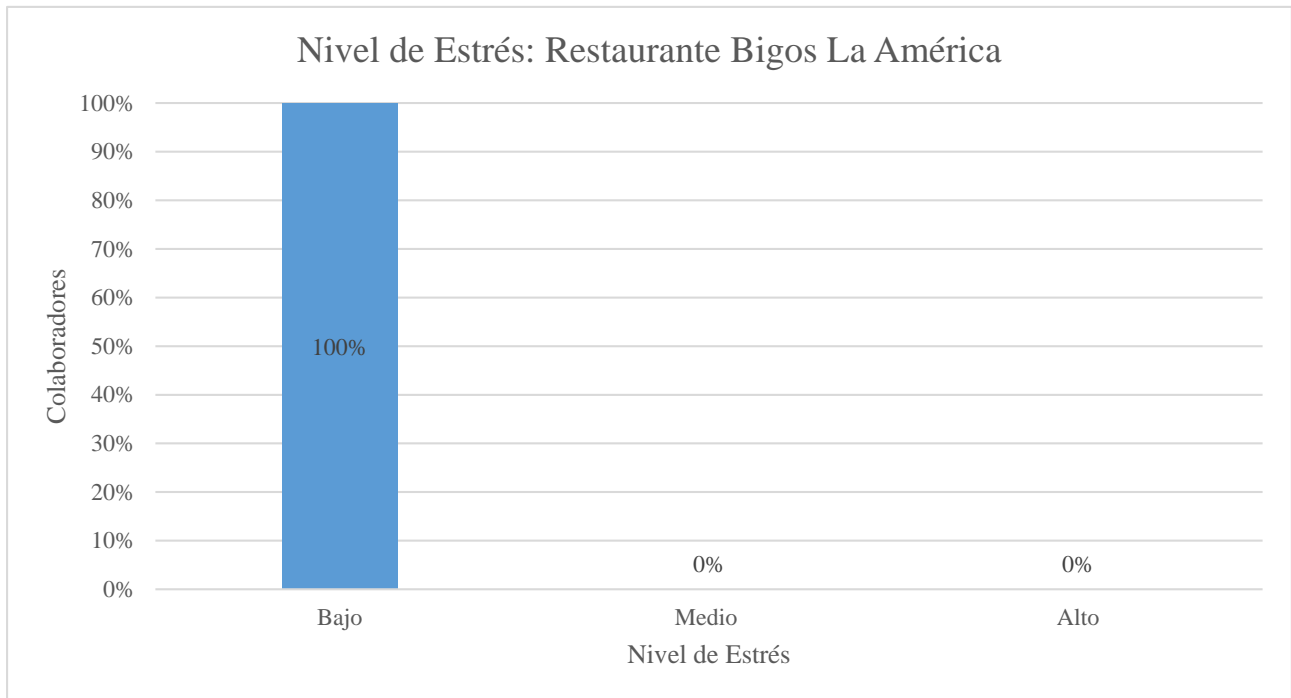
*Gráfica 46. Escala de Estrés: Bigos La América*

Según los resultados de la escala de estrés del DASS-21, el 100% de los colaboradores del restaurante Bigos La América no experimentan síntomas de estrés.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bigos La América</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 47. Nivel de Estrés: Bigos La América*

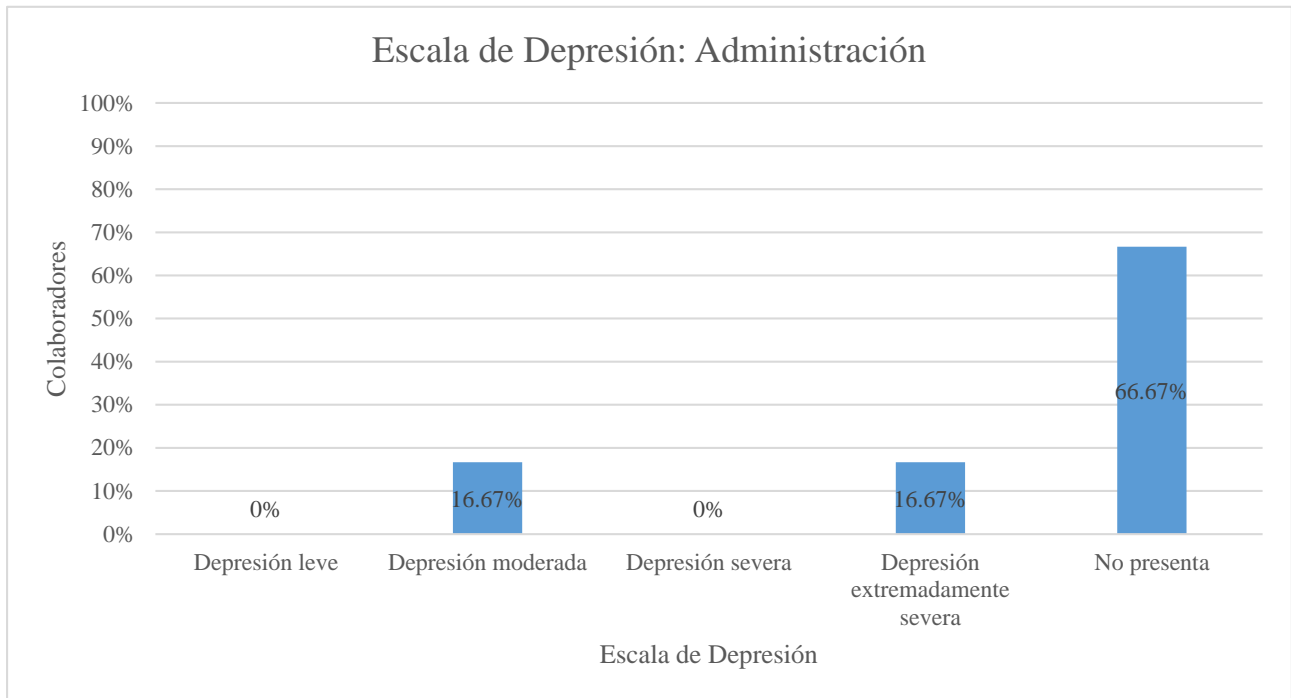


*Gráfica 47. Nivel de Estrés: Bigos La América*

El 100% de los colaboradores evaluados del restaurante Bigos La América experimentan niveles bajos de estrés.

DASS-21 Escala de Depresión: Administración	
Escala de Depresión	
Depresión leve	0%
Depresión moderada	16.67%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	16.67%
No presenta	66.67%

Tabla 48. Escala de Depresión: Administración

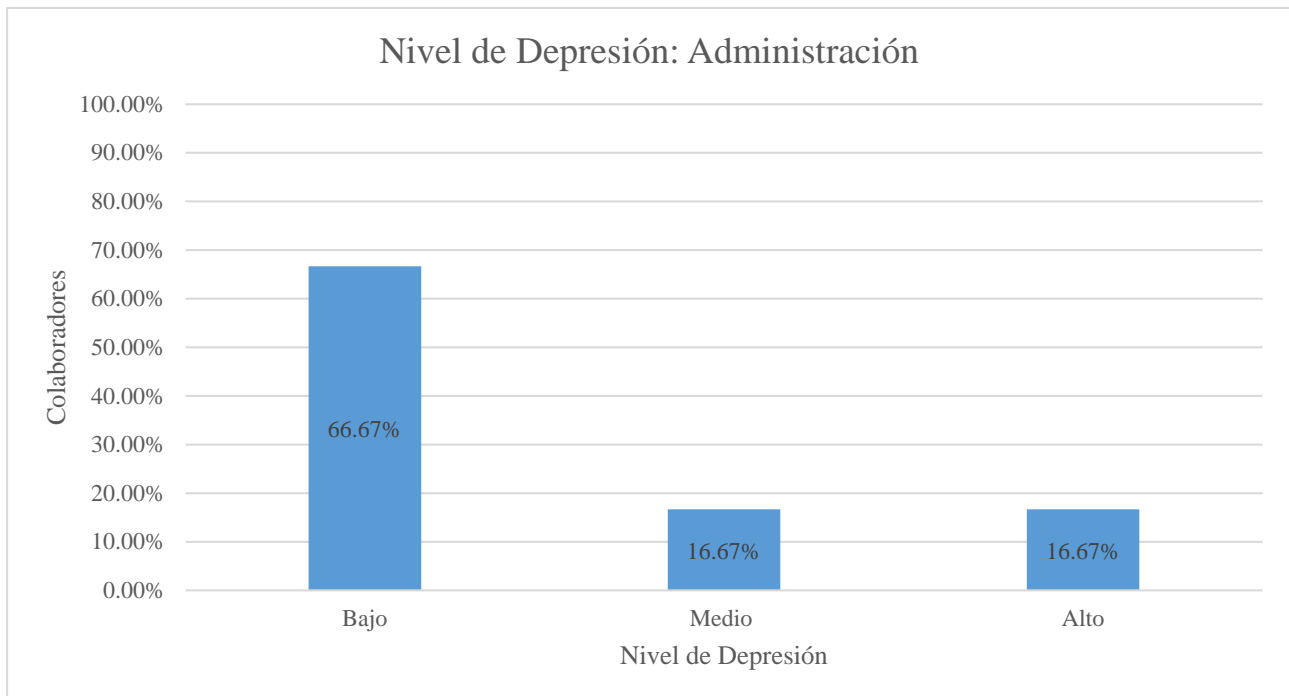


Gráfica 48. Escala de Depresión: Administración

De acuerdo con los resultados de la escala de depresión, más del 60% de los colaboradores que laboran en el departamento de Administración no experimentan síntomas de depresión. Sin embargo, el 16.67% manifiesta estar presentando síntomas moderados, mientras que el 16.67% restante, síntomas severos.

<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Administración</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	66.67%
Medio	16.67%
Alto	16.67%

*Tabla 49. Nivel de Depresión: Administración*

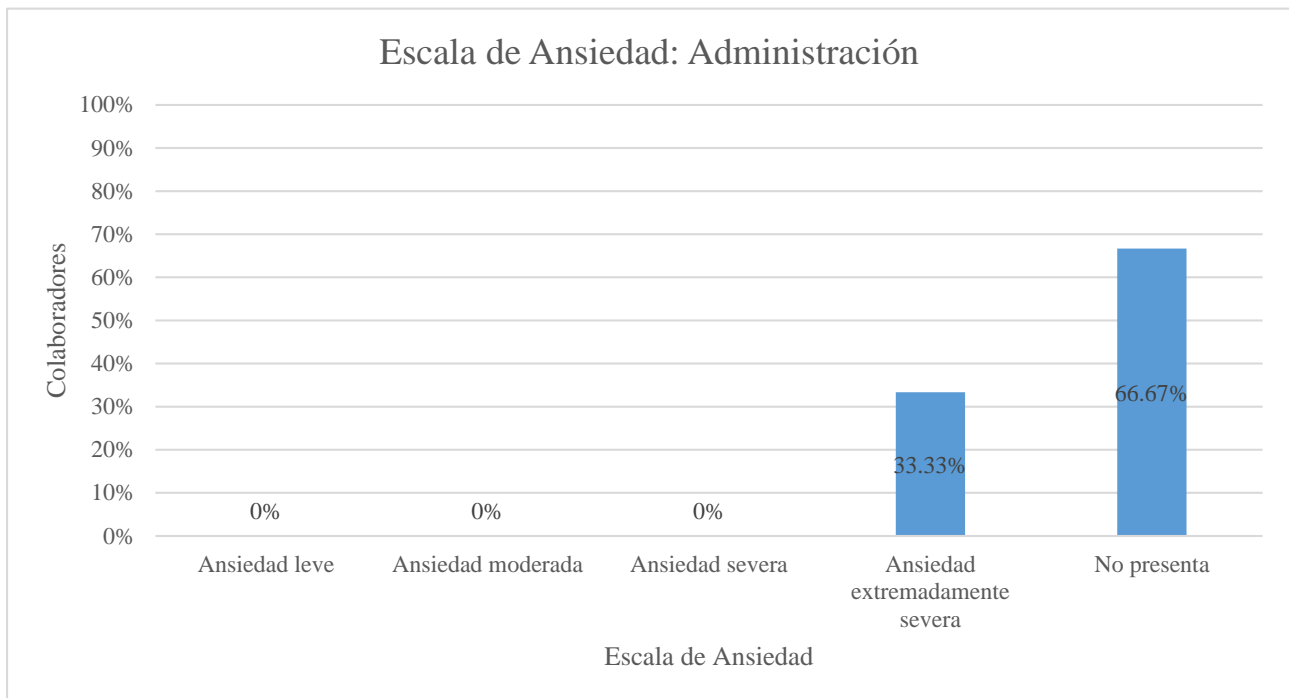


*Gráfica 49. Nivel de Depresión: Administración*

De manera global, la gráfica indica que el 66.67% de los colaboradores del departamento de Administración experimentan niveles bajos de depresión, sin embargo, más del 33% manifiesta estar experimentando niveles moderados y elevados. Esto refleja que los síntomas de depresión pueden estar afectando el desempeño diario de este último porcentaje de colaboradores.

<b>DASS-21 Escala de Ansiedad: Administración</b>	
<b>Escala de Ansiedad</b>	
Ansiedad leve	0%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	33.33%
No presenta	66.67%

*Tabla 50. Escala de Ansiedad: Administración*



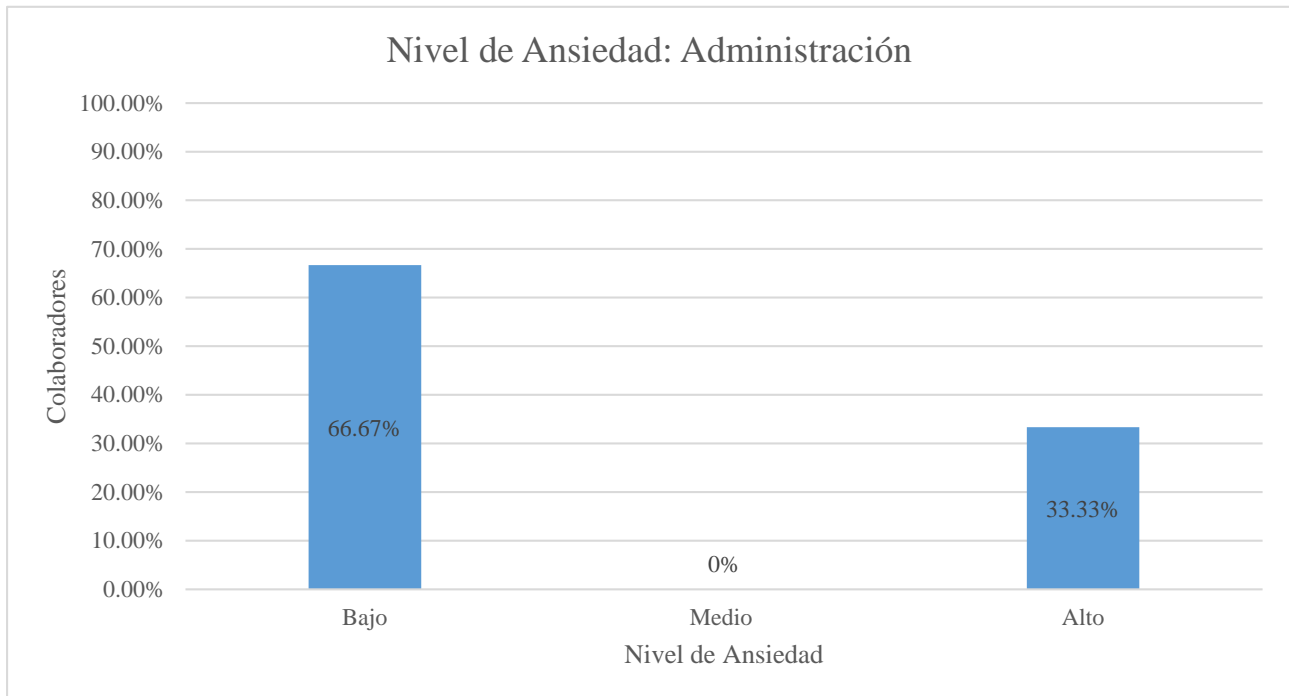
*Gráfica 50. Escala de Ansiedad: Administración*

El 66.67% de los colaboradores del departamento de Administración manifiestan no experimentar síntomas de ansiedad, en cambio el 33.33%, indica estar experimentándolos de manera severa.



<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Administración</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	66.67%
Medio	0%
Alto	33.33%

*Tabla 51. Nivel de Ansiedad: Administración*



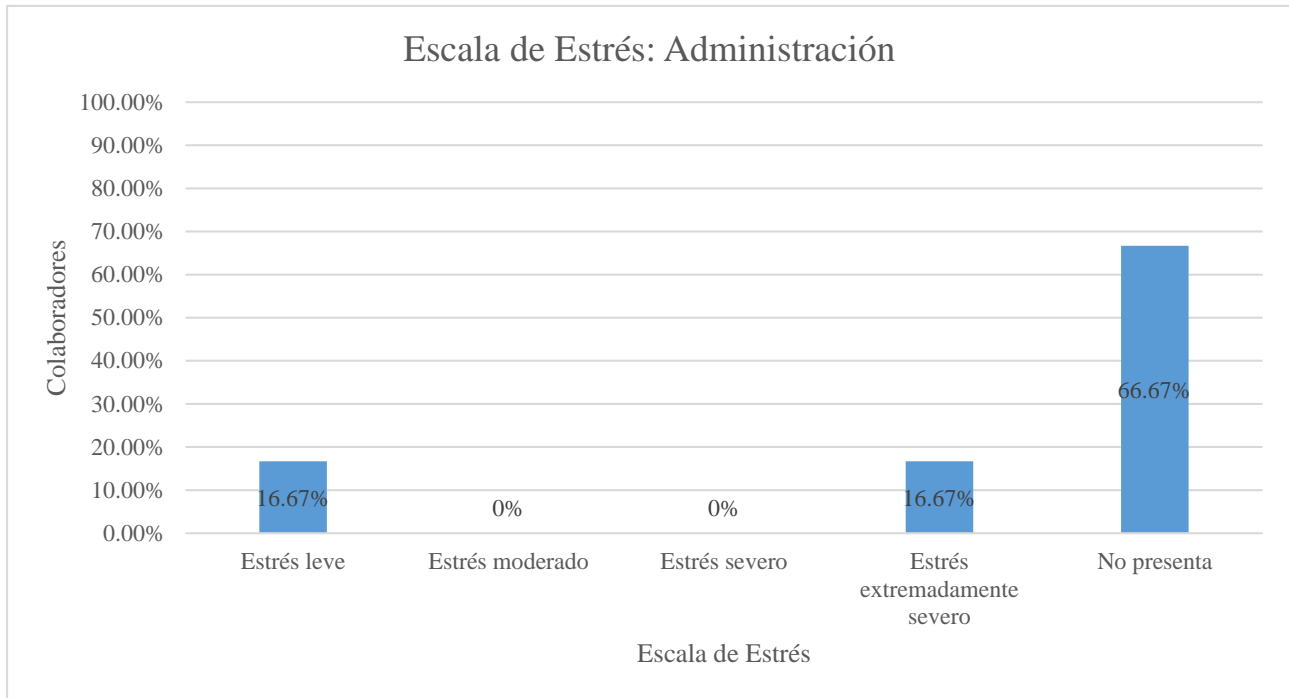
*Gráfica 51. Nivel de Ansiedad: Administración*

De manera global, el 33.33% de los miembros evaluados que laboran en el departamento de Administración reflejan estar experimentando niveles elevados de ansiedad, mientras que el 66.67% restante, manifiesta niveles bajos.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

DASS-21 Escala de Estrés: Administración	
Escala de Estrés	
Estrés leve	16.67%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	16.67%
No presenta	66.67%

*Tabla 52. Escala de Estrés: Administración*



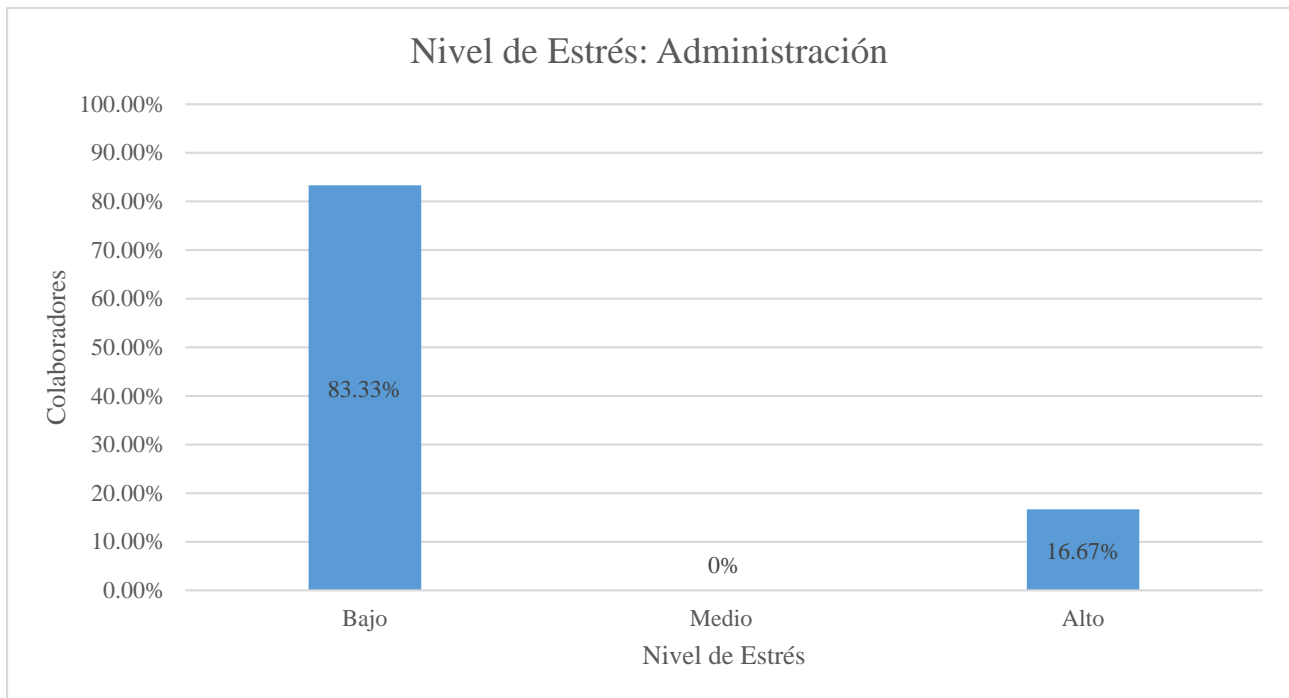
*Gráfica 52. Escala de Estrés: Administración*

De acuerdo con los resultados obtenidos del instrumento DASS-21, el 16.67% de los colaboradores del departamento de Administración reflejan no estar experimentado síntomas de estrés. Así mismo, el 16.67% los experimenta de manera leve, sin embargo, el 16.67% restante, indica estar experimentándolos de manera severa.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

DASS-21 Nivel de Estrés: Administración	
Nivel de Estrés	
Bajo	83.33%
Medio	0%
Alto	16.67%

*Tabla 53. Nivel de Estrés: Administración*



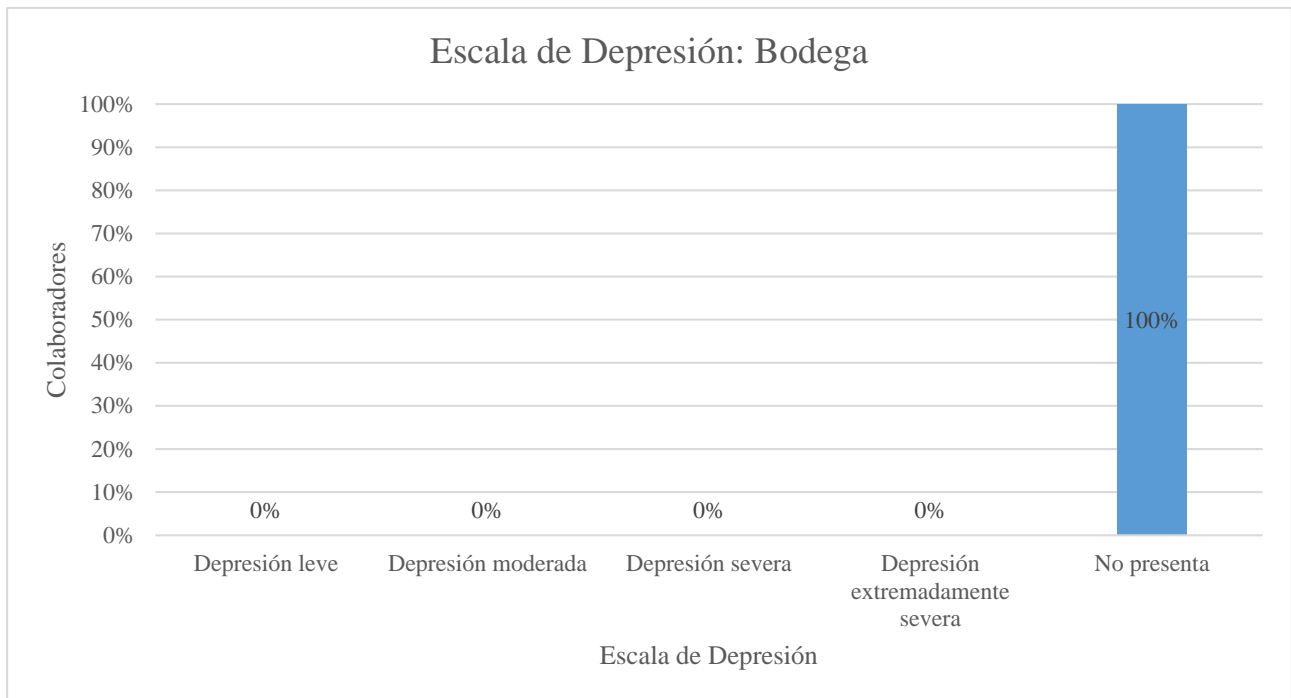
*Gráfica 53. Nivel de Estrés: Administración*

De manera global, se puede observar que el 83.33% de los colaboradores del departamento de Administración manifiestan niveles de estrés bajos, mientras que el otro 16.67%, demuestran niveles elevados.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Escala de Depresión: Bodega</b>	
<b>Escala de Depresión</b>	
Depresión leve	0%
Depresión moderada	0%
Depresión severa	0%
Depresión extremadamente severa	0%
No presenta	100%

*Tabla 54. Escala de Depresión: Bodega*



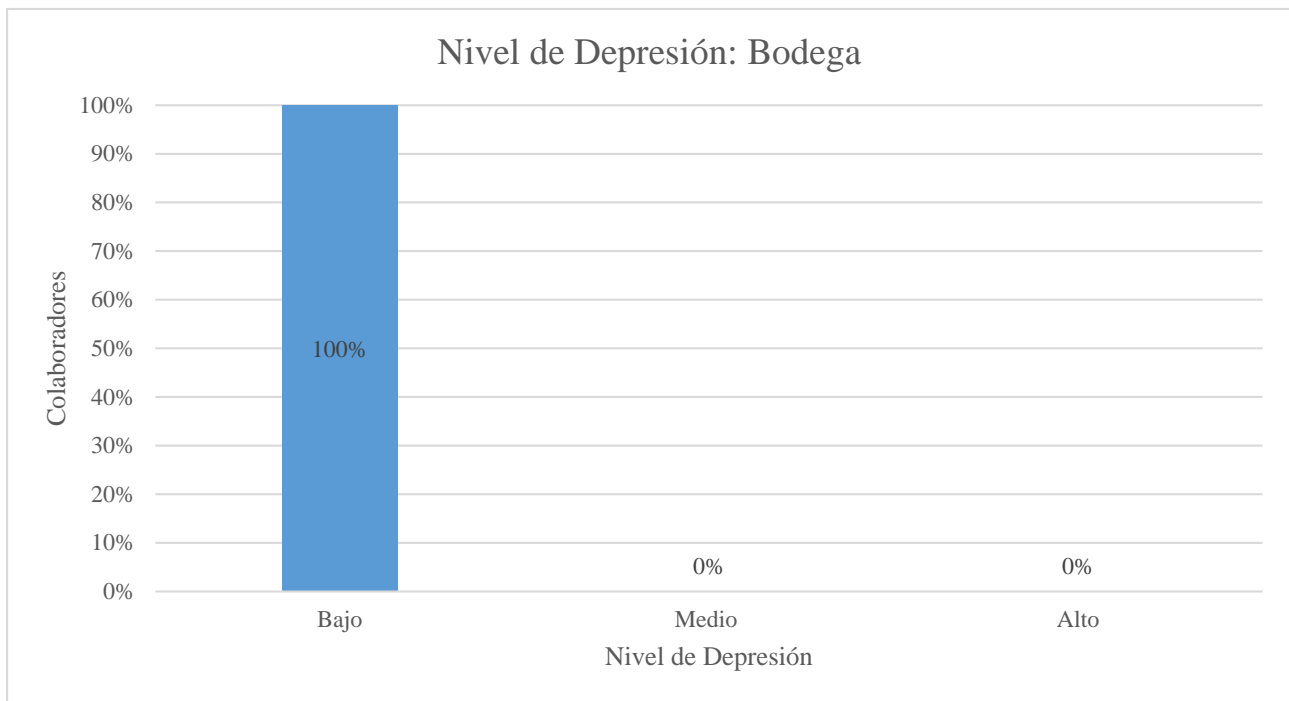
*Gráfica 54. Escala de Depresión: Bodega*

El 100% de los colaboradores que pertenecen al departamento de Bodega, indican no estar presentando síntomas de depresión.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Depresión: Bodega</b>	
<b>Nivel de Depresión</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 55. Nivel de Depresión: Bodega*

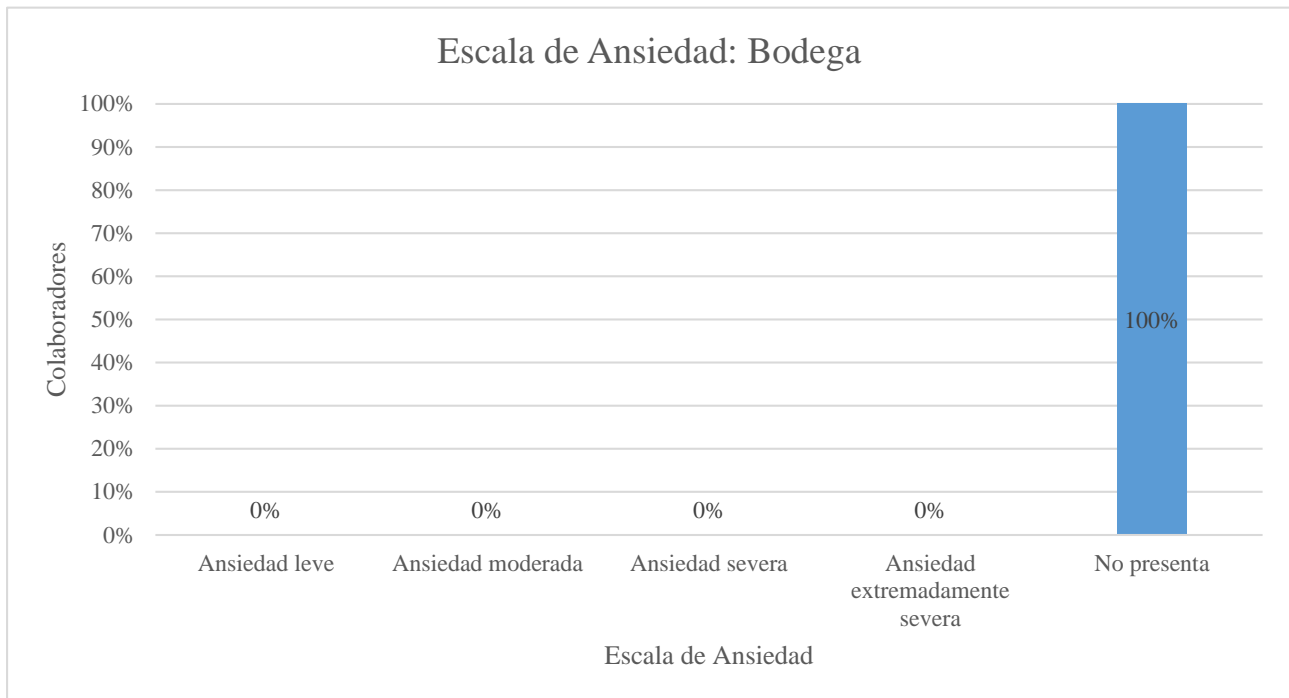


*Gráfica 55. Nivel de Depresión: Bodega*

De acuerdo con los resultados globales, el 100% de los colaboradores del departamento de Bodega, reflejan niveles bajos de depresión.

DASS-21 Escala de Ansiedad: Bodega	
Escala de Ansiedad	
Ansiedad leve	0%
Ansiedad moderada	0%
Ansiedad severa	0%
Ansiedad extremadamente severa	0%
No presenta	100%

Tabla 56. Escala de Ansiedad: Bodega

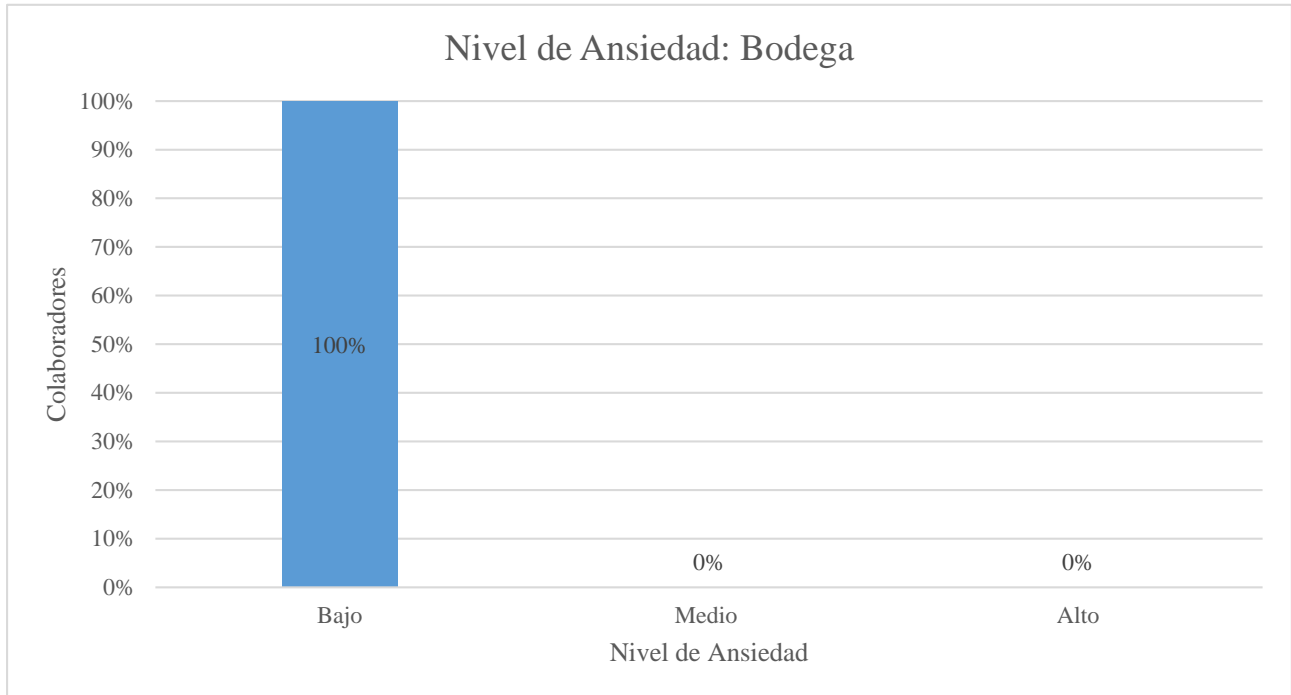


Gráfica 56. Escala de Ansiedad: Bodega

Según los resultados de la escala de ansiedad del instrumento DASS-21, el 100% de los colaboradores del departamento de Bodega no reflejan experimentar síntomas de ansiedad.

<b>DASS-21 Nivel de Ansiedad: Bodega</b>	
<b>Nivel de Ansiedad</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 57. Nivel de Ansiedad: Bodega*



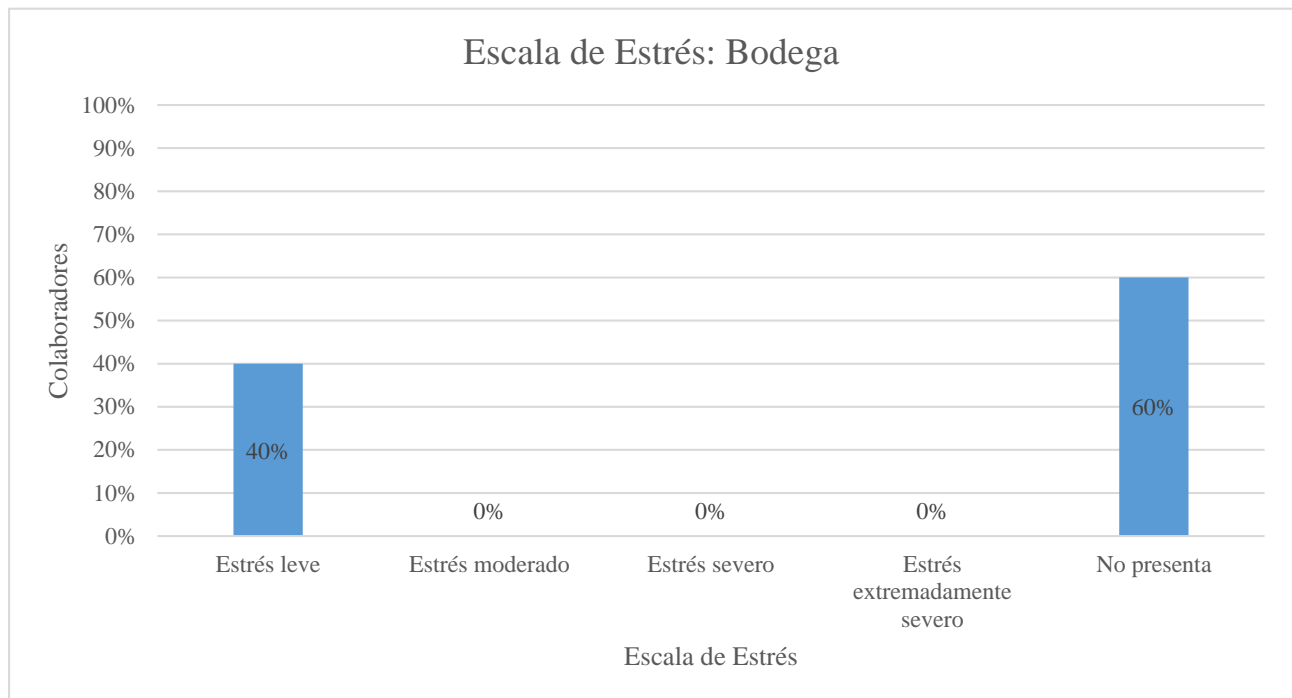
*Gráfica 57. Nivel de Ansiedad: Bodega*

De manera global, el 100% de los colaboradores del departamento de Bodega manifiestan niveles bajos de ansiedad.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

DASS-21 Escala de Estrés: Bodega	
Escala de Estrés	
Estrés leve	40%
Estrés moderado	0%
Estrés severo	0%
Estrés extremadamente severo	0%
No presenta	60%

*Tabla 58. Escala de Estrés: Bodega*



*Gráfica 58. Escala de Estrés: Bodega*

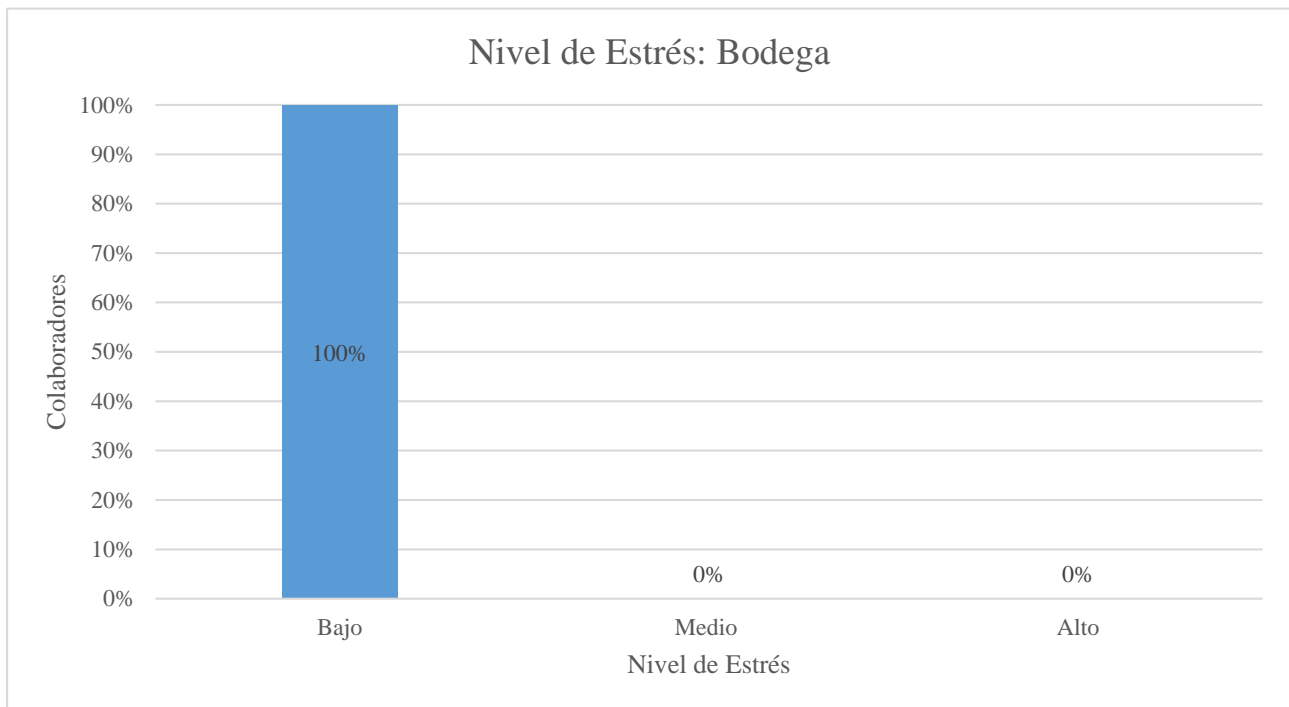
De acuerdo con la gráfica, el 60% de los colaboradores que pertenecen al departamento de Bodega indican no estar presentando síntomas característicos del estrés. Sin embargo, el 40% los experimenta, pero de manera leve.



*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>DASS-21 Nivel de Estrés: Bodega</b>	
<b>Nivel de Estrés</b>	
Bajo	100%
Medio	0%
Alto	0%

*Tabla 59. Nivel de Estrés: Bodega*

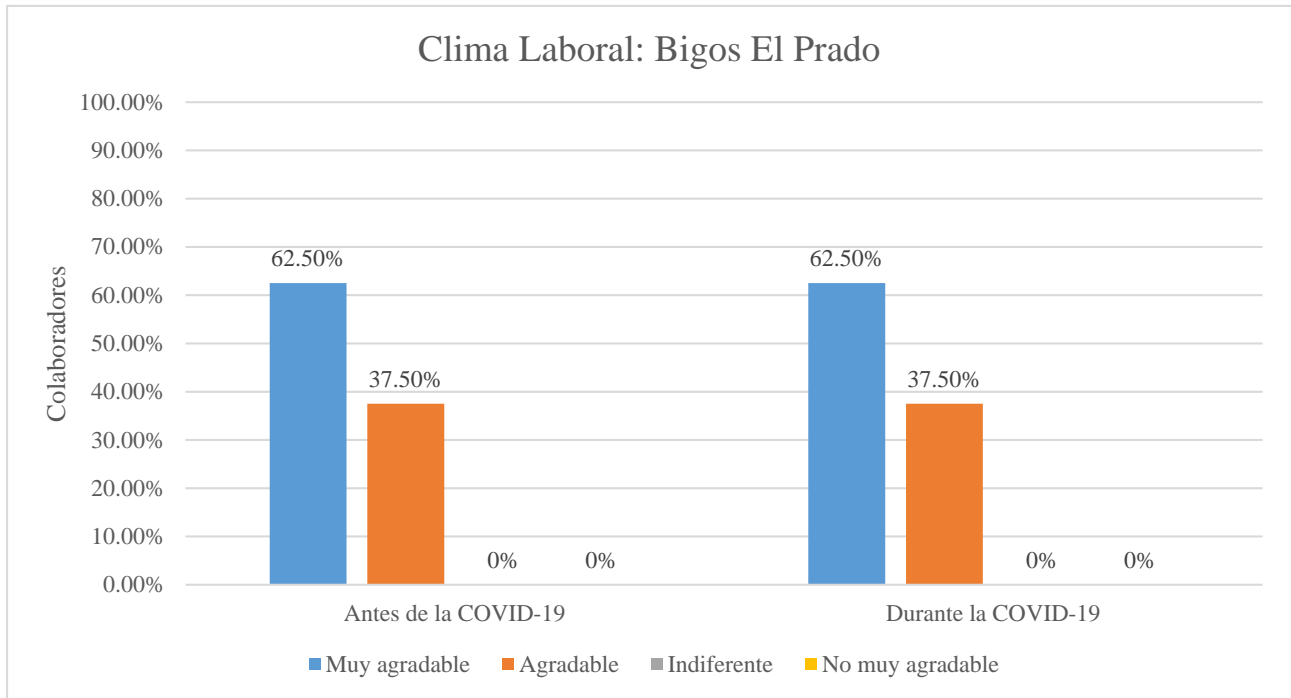


*Gráfica 59. Nivel de Estrés: Bodega*

De manera general, el 100% de los colaboradores del departamento de Bodega manifiestan experimentar niveles bajos de estrés.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bigos El Prado				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	62.50%	37.50%	0%	0%
Durante la COVID-19	62.50%	37.50%	0%	0%

Tabla 60. Clima Laboral: Bigos El Prado

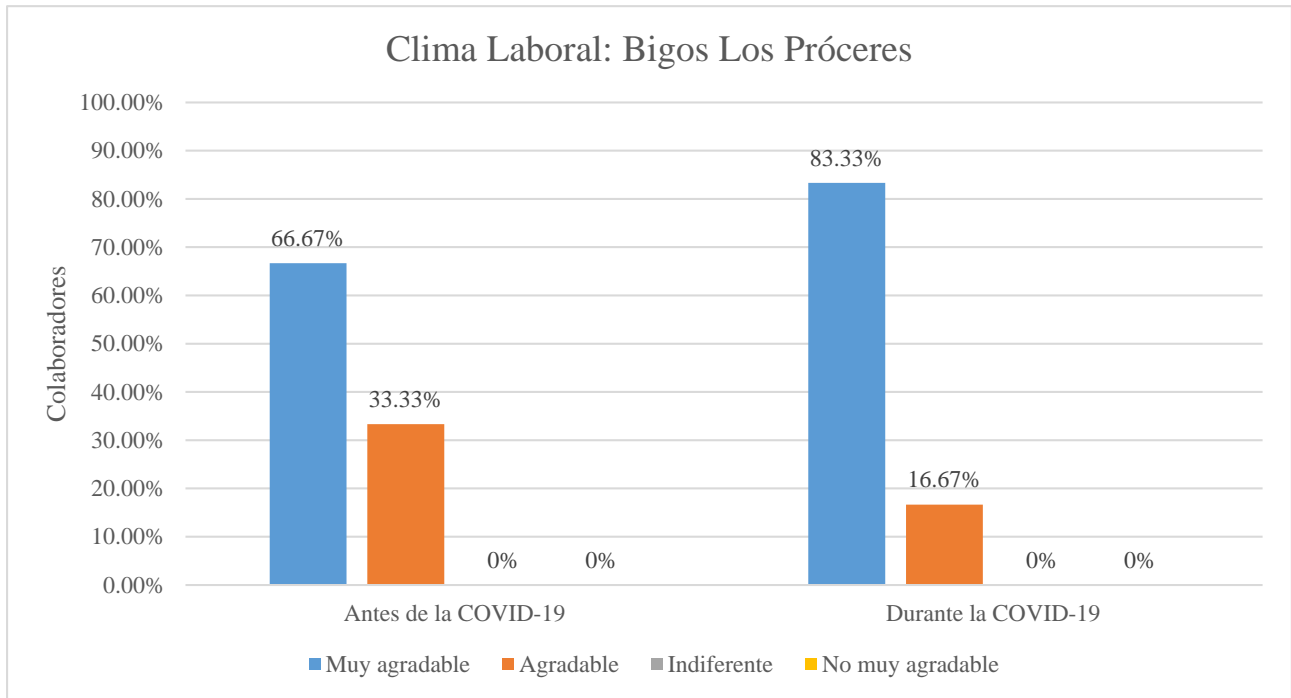


Gráfica 60. Clima Laboral: Bigos El Prado

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62.50% de los colaboradores del restaurante Bigos El Prado percibían el clima laboral de la empresa, antes de la crisis, como uno muy agradable, mientras que el 37.50% restante, lo percibían de manera agradable. Cabe señalar que ambos porcentajes se mantienen aún durante la crisis de COVID-19.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bigos Los Próceres				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	66.67%	33.33%	0%	0%
Durante la COVID-19	83.33%	16.67%	0%	0%

Tabla 61. Clima Laboral: Bigos Los Próceres

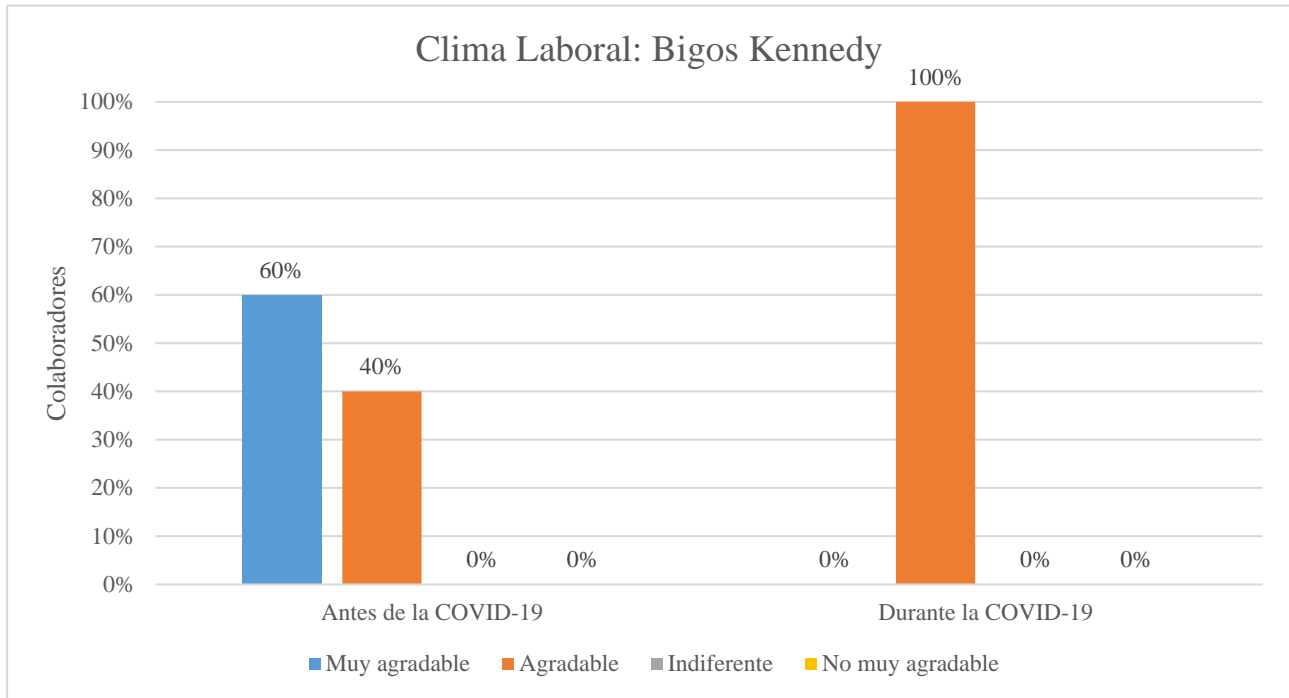


Gráfica 61. Clima Laboral: Bigos Los Próceres

De acuerdo con los resultados obtenidos de los colaboradores del restaurante Bigos El Prado, el 83.33%, perciben un clima laboral más agradable durante la crisis de COVID-19 que antes de esta.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bigos Kennedy				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	60%	40%	0%	0%
Durante la COVID-19	0%	100%	0%	0%

Tabla 62. Clima Laboral: Bigos Kennedy

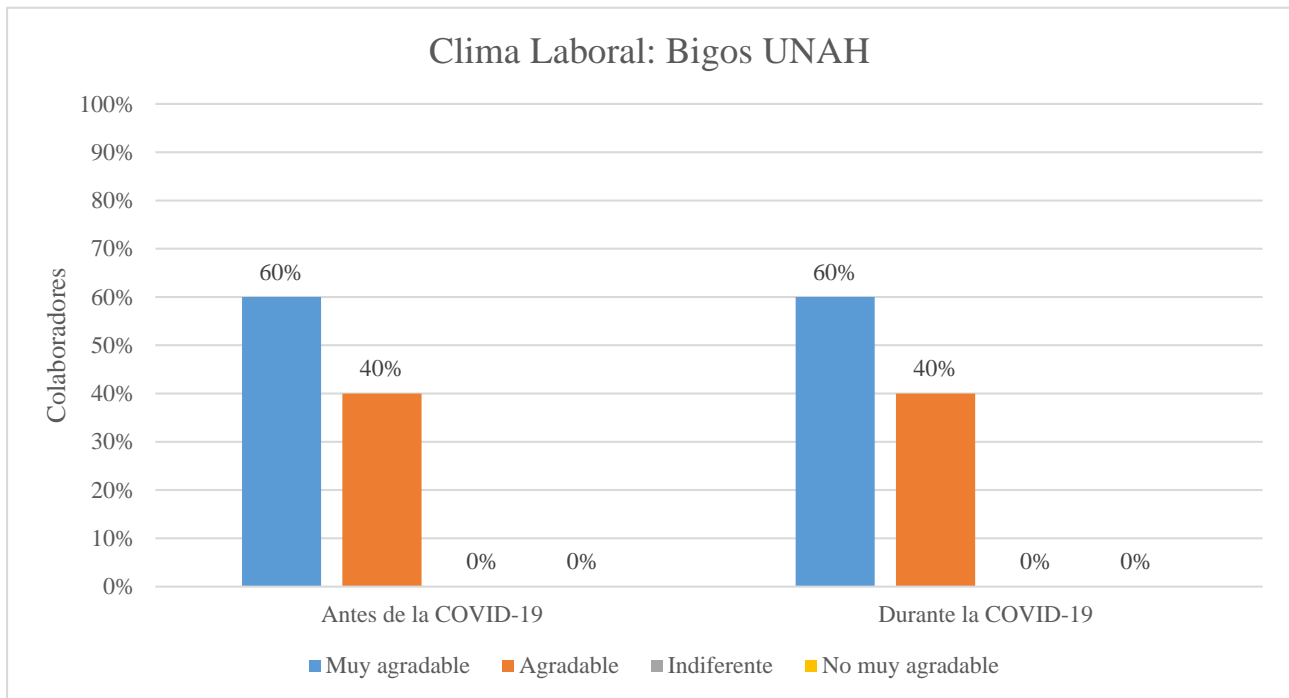


Gráfica 62. Clima Laboral: Bigos Kennedy

Antes de la crisis desencadenada debido a la enfermedad de COVID-19, el 60% de los colaboradores del restaurante Bigos Kennedy manifestaban tener un clima laboral muy agradable. Sin embargo, durante la crisis, el 100% lo percibe como uno agradable, indicando que antes de la crisis, el restaurante experimentaba un mejor clima laboral.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bigos UNAH				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	60%	40%	0%	0%
Durante la COVID-19	60%	40%	0%	0%

Tabla 63. Clima Laboral: Bigos UNAH

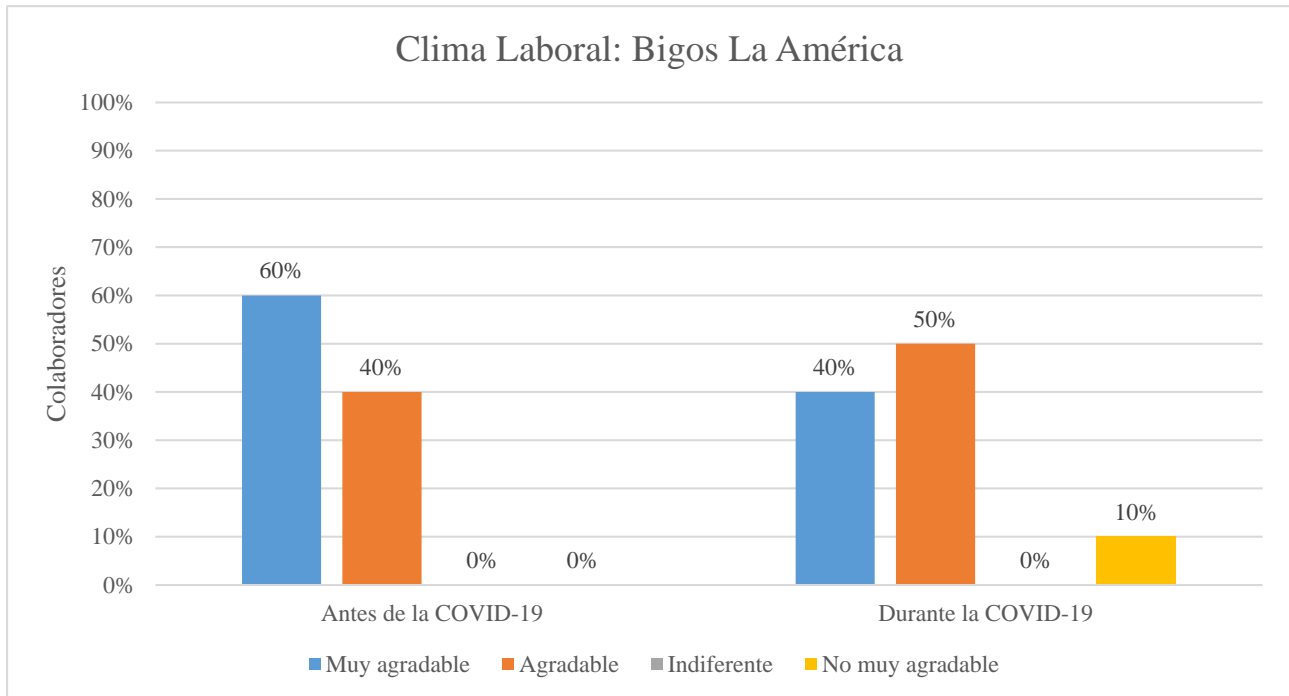


Gráfica 63. Clima Laboral: Bigos UNAH

De acuerdo con los resultados obtenidos de los colaboradores del restaurante Bigos UNAH, el 60% perciben tener un clima laboral muy agradable antes y durante la crisis de COVID-19, así mismo el 40% restante lo recibe como agradable. Esto indica que el clima laboral se ha mantenido aun durante la crisis.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bigos La América				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	60%	40%	0%	0%
Durante la COVID-19	40%	50%	0%	10%

Tabla 64. Clima Laboral: Bigos La América

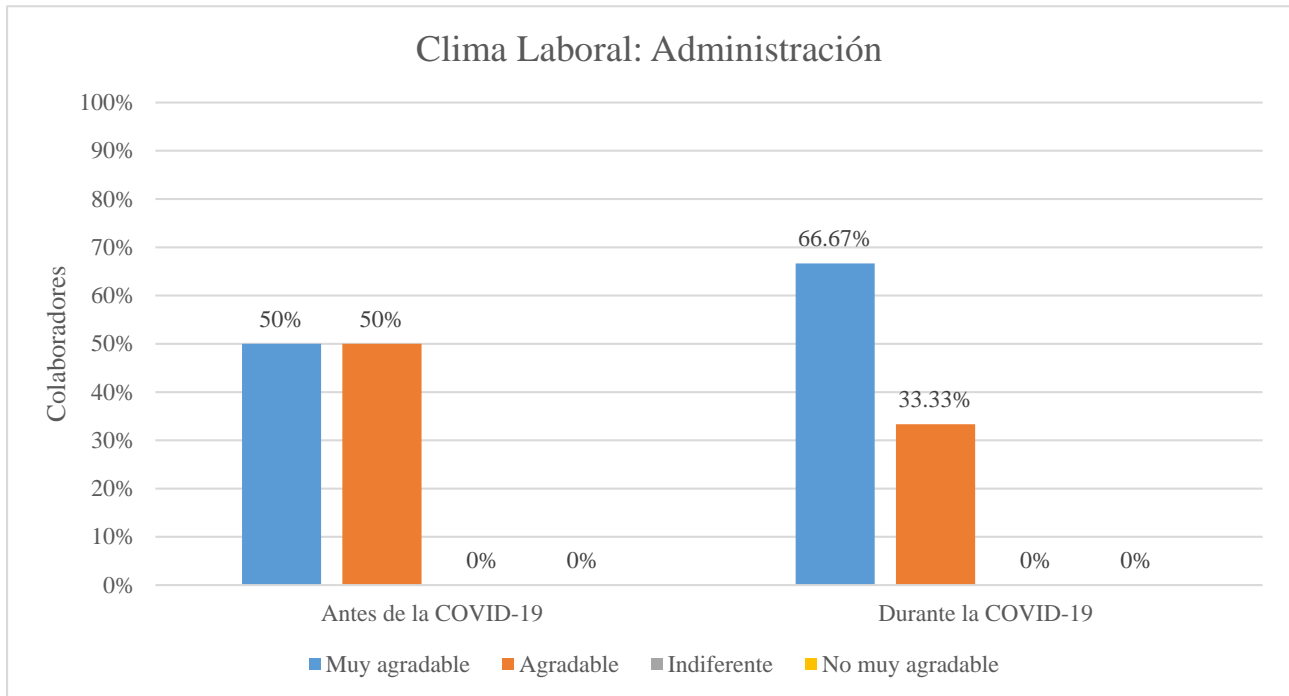


Gráfica 64. Clima Laboral: Bigos La América

Según la gráfica obtenida de los resultados de la encuesta, los colaboradores del restaurante Bigos La América percibían un mejor clima laboral antes de la crisis, que durante la crisis de la COVID-19.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Administración				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	50%	50%	0%	0%
Durante la COVID-19	66.67%	33.33%	0%	0%

Tabla 65. Clima Laboral: Administración

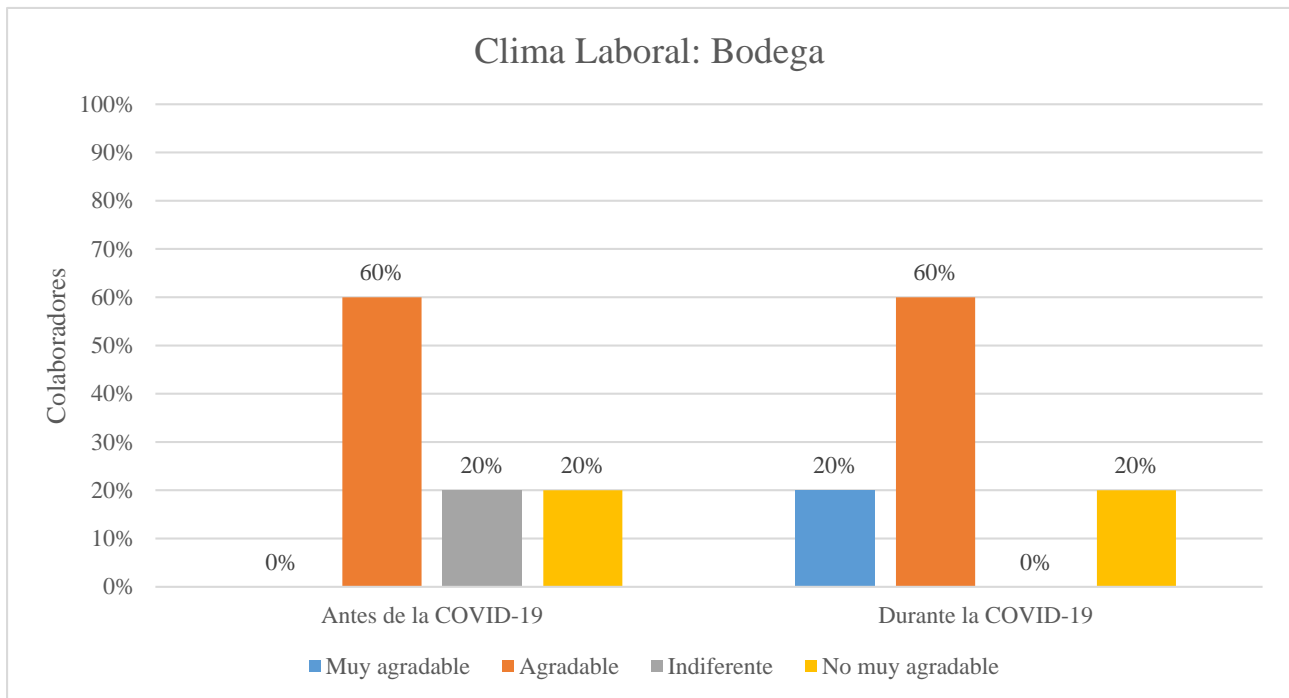


Gráfica 65. Clima Laboral: Administración

Según los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, los colaboradores del departamento de Administración manifiestan tener un mejor clima laboral durante la crisis de COVID-19, que antes de esta. El 66.67% refleja tener un clima laboral muy agradable, mientras que el 33.33% restante, lo describen como agradable.

Clima Laboral Antes & Durante COVID-19: Bodega				
	Muy agradable	Agradable	Indiferente	No muy agradable
Antes de la COVID-19	0%	60%	20%	20%
Durante la COVID-19	20%	60%	0%	20%

Tabla 66. Clima Laboral: Bodega



Gráfica 66. Clima Laboral: Bodega

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 80% de los colaboradores del departamento de Bodega perciben el clima laboral de la organización como agradable durante la crisis de COVID-19. Esto indica que el clima laboral es más agradable durante la crisis que antes de esta. Sin embargo, el 20% se mantiene en la percepción de que no es muy agradable.



*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

Relaciones Laborales: Bigos El Prado		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	100%	0%
Durante la COVID-19	100%	0%

*Tabla 67. Relaciones Laborales: Bigos El Prado*



*Gráfica 67. Relaciones Laborales: Bigos El Prado*

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, antes de la crisis de COVID-19, el 100% de los colaboradores del restaurante Bigos El Prado experimentaban relaciones laborales agradables y cordiales, sentimiento que se mantiene aún durante la crisis.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

Relaciones Laborales: Bigos Los Próceres		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	100%	0%
Durante la COVID-19	100%	0%

*Tabla 68. Relaciones Laborales: Bigos Los Próceres*

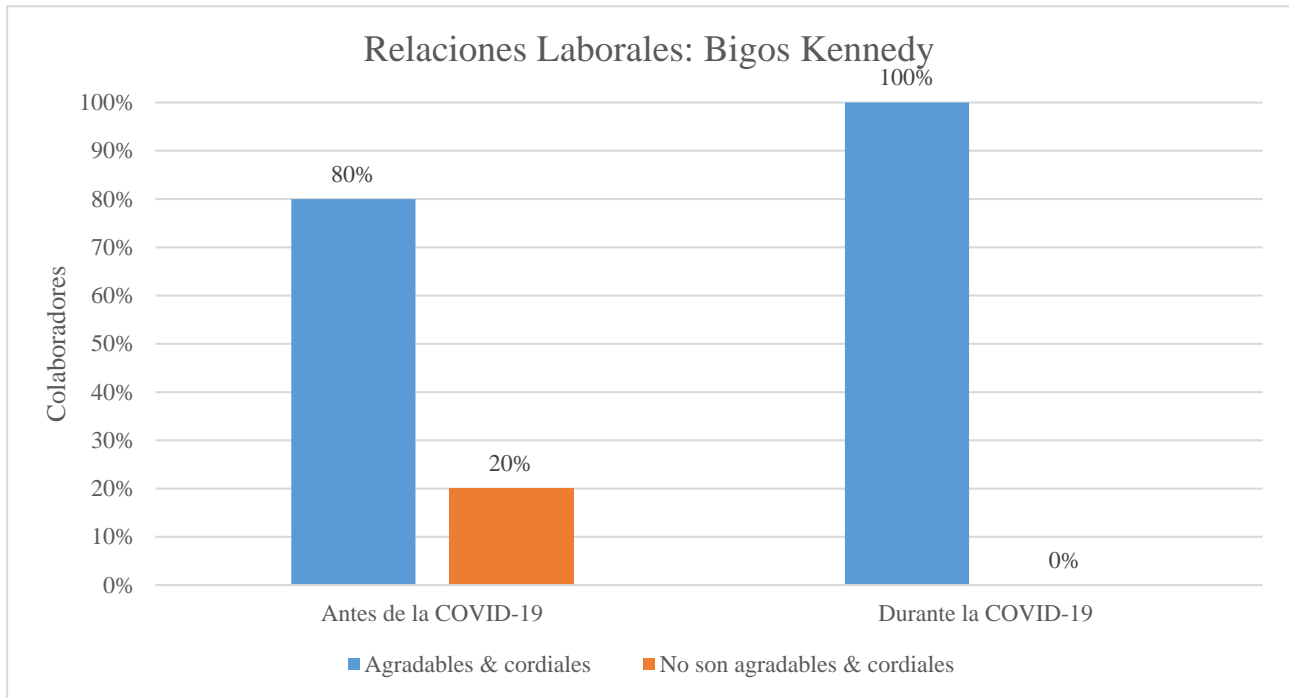


*Gráfica 68. Relaciones Laborales: Bigos Los Próceres*

Según los colaboradores del restaurante Bigos Los Próceres, antes y durante la crisis de COVID-19, las relaciones laborales entre compañeros de trabajo y superiores son agradables y cordiales.

<b>Relaciones Laborales: Bigos Kennedy</b>		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	80%	20%
Durante la COVID-19	100%	0%

*Tabla 69. Relaciones Laborales: Bigos Kennedy*

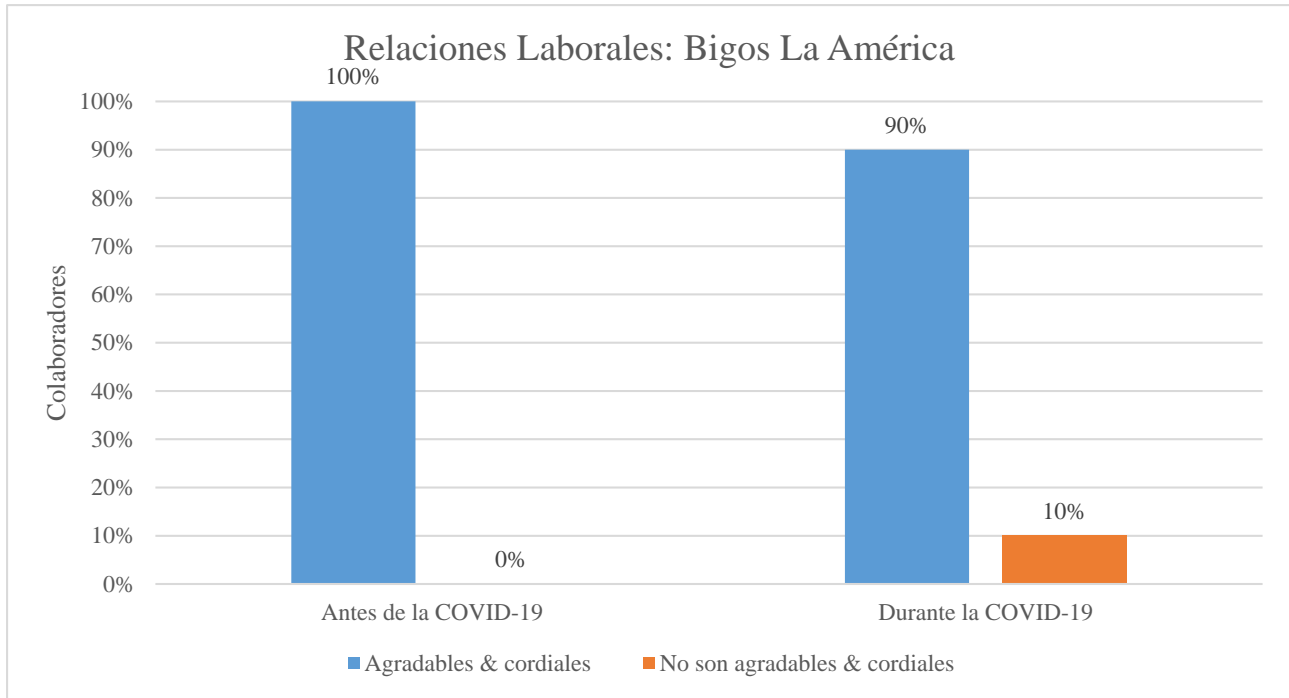


*Gráfica 69. Relaciones Laborales: Bigos Kennedy*

De acuerdo con los resultados obtenidos, las relaciones laborales entre los colaboradores y superiores del restaurante Bigos La Kennedy son más agradables y cordiales durante la crisis de COVID-19, de lo que eran antes.

Relaciones Laborales: Bigos La América		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	100%	0%
Durante la COVID-19	90%	10%

*Tabla 70. Relaciones Laborales: Bigos La América*

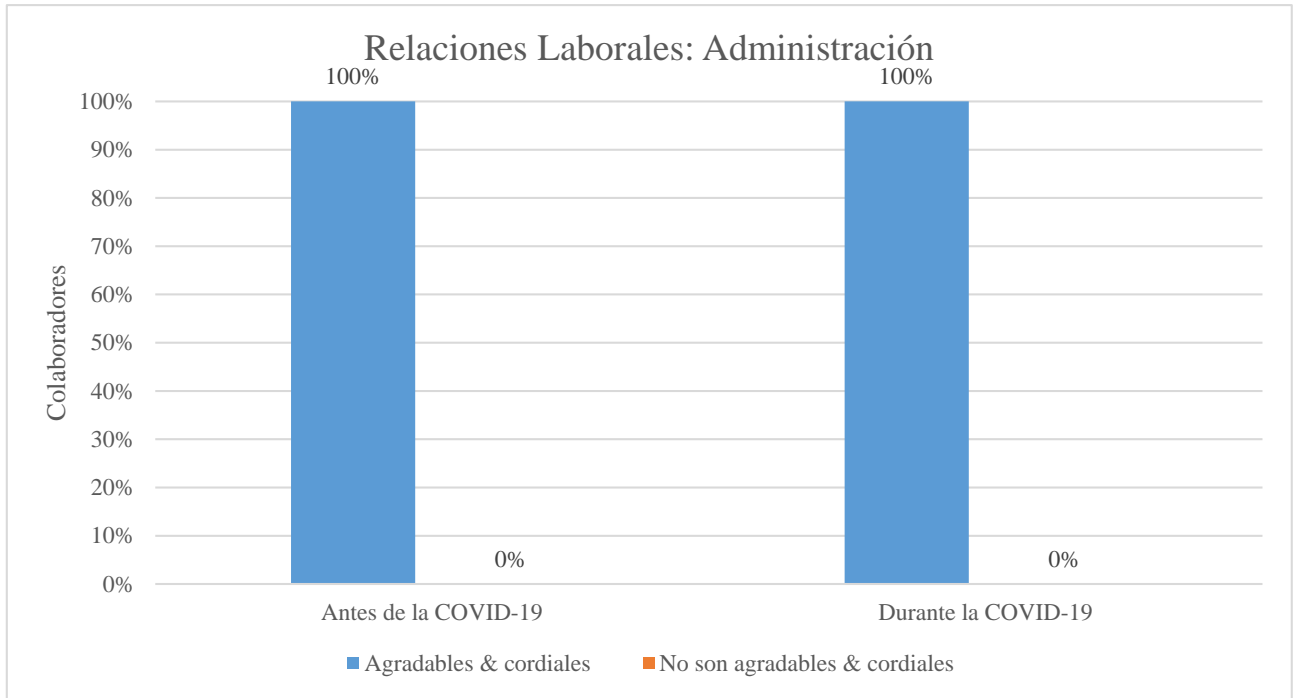


*Gráfica 70. Relaciones Laborales: Bigos La América*

Antes de la crisis de COVID-19, el 100% de los colaboradores que laboran en el restaurante Bigos La América percibían las relaciones laborales como agradables y cordiales, sin embargo, durante la COVID-19, el porcentaje ha disminuido.

Relaciones Laborales: Administración		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	100%	0%
Durante la COVID-19	100%	0%

*Tabla 71. Relaciones Laborales: Administración*



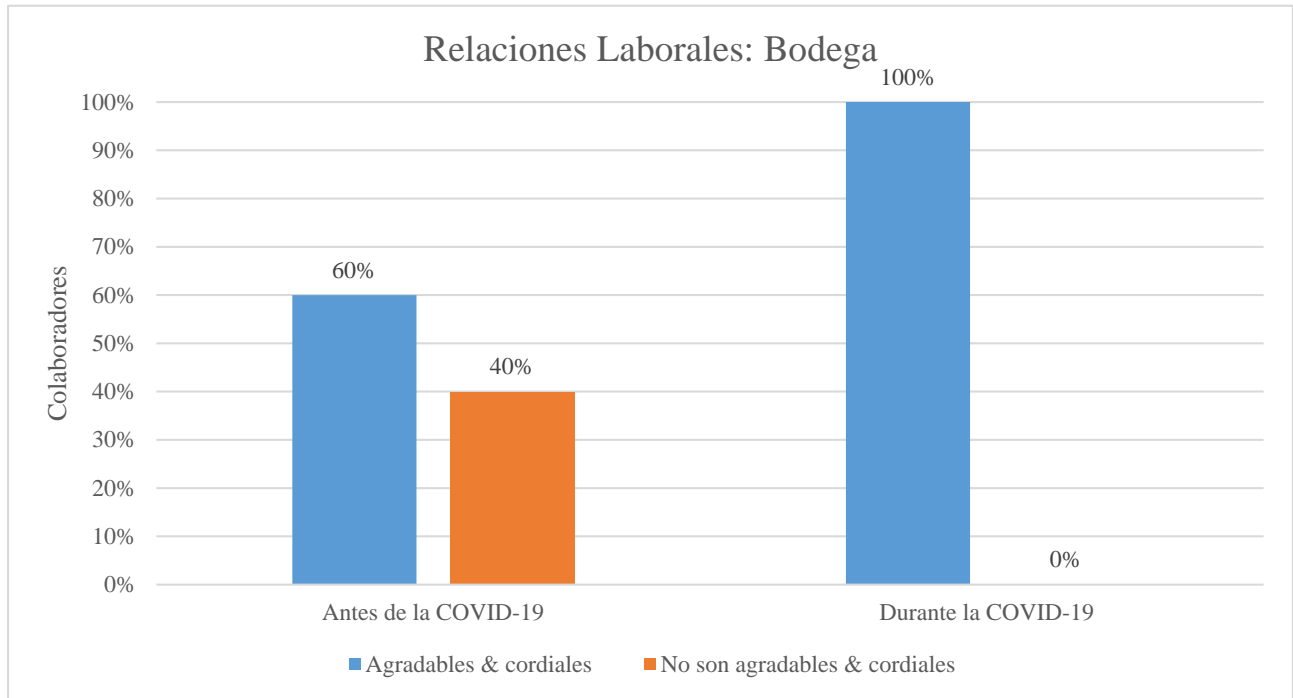
*Gráfica 71. Relaciones Laborales: Administración*

Según los resultados obtenidos de los colaboradores del departamento de Administración, las relaciones laborales entre compañeros y superiores son agradables y cordiales.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

<b>Relaciones Laborales: Bodega</b>		
	Agradables & cordiales	No son agradables & cordiales
Antes de la COVID-19	60%	40%
Durante la COVID-19	100%	0%

*Tabla 72. Relaciones Laborales: Bodega*



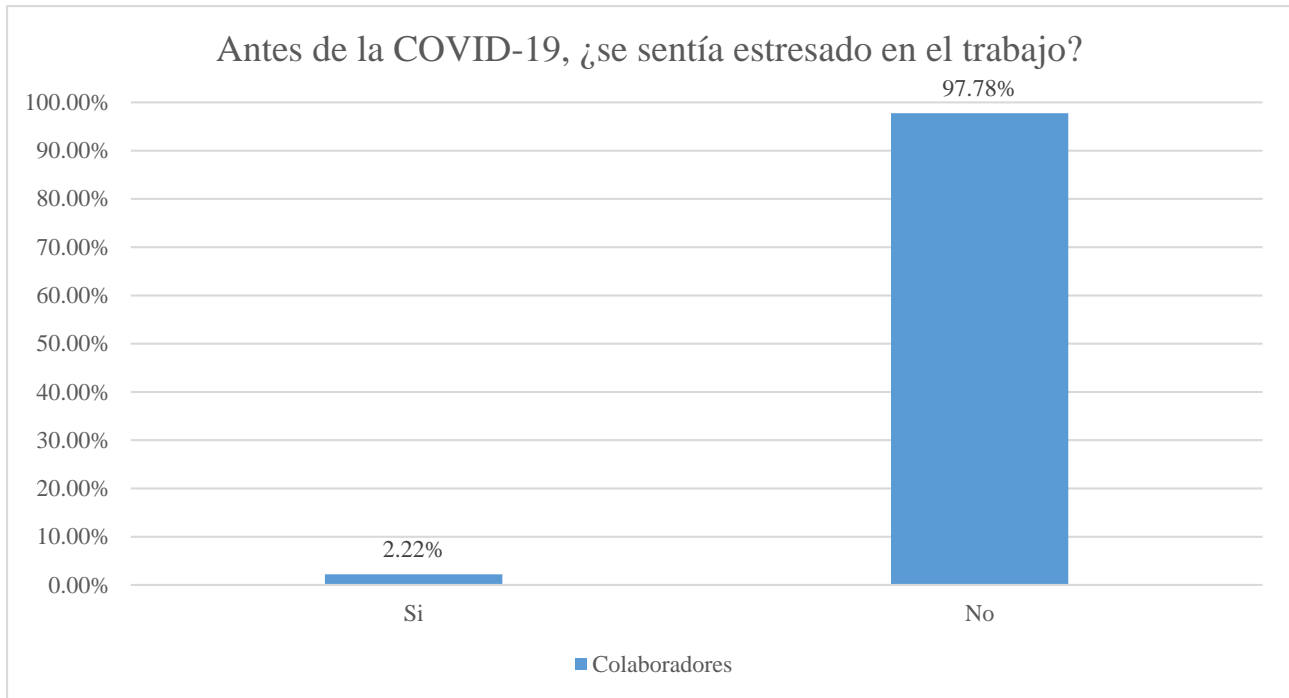
*Gráfica 72. Relaciones Laborales: Bodega*

De acuerdo con la gráfica, los colaboradores del departamento de Bodega presentan mejores relaciones laborales entre compañeros de trabajo y superiores durante la crisis de COVID-19, que antes de esta.

*Influencia de la Pandemia de COVID-19 en los Niveles de Estrés*

Antes de la COVID-19, ¿se sentía estresado en el trabajo?	
Si	2.22%
No	97.78%

Tabla 73. Pregunta 2

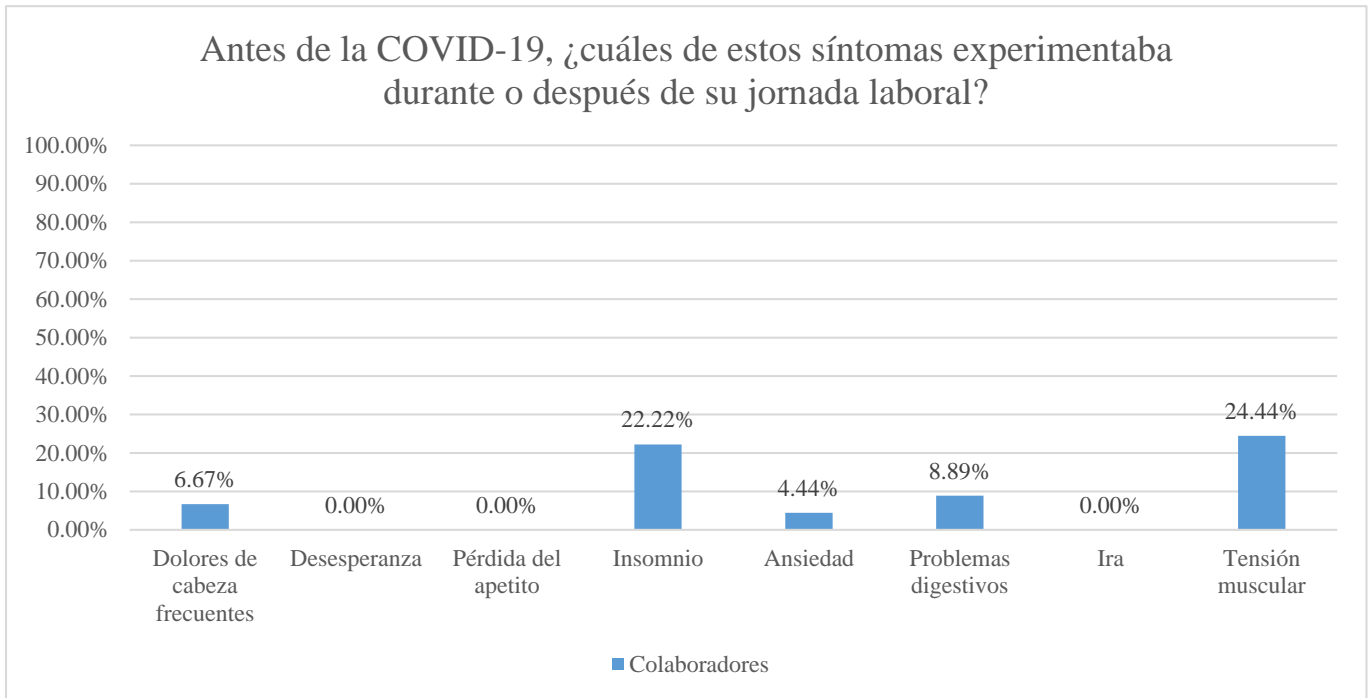


Gráfica 73. Pregunta 2

Según los resultados obtenidos, más del 97% de los colaboradores de la empresa Bigos no se manifestaban estresados en su jornada laboral antes de la crisis de COVID-19.

Antes de la COVID-19, ¿cuáles de estos síntomas experimentaba durante o después de su jornada laboral?	
Dolores de cabeza frecuentes	6.67%
Desesperanza	0.00%
Pérdida del apetito	0.00%
Insomnio	22.22%
Ansiedad	4.44%
Problemas digestivos	8.89%
Ira	0.00%
Tensión muscular	24.44%

Tabla 74. Pregunta 3



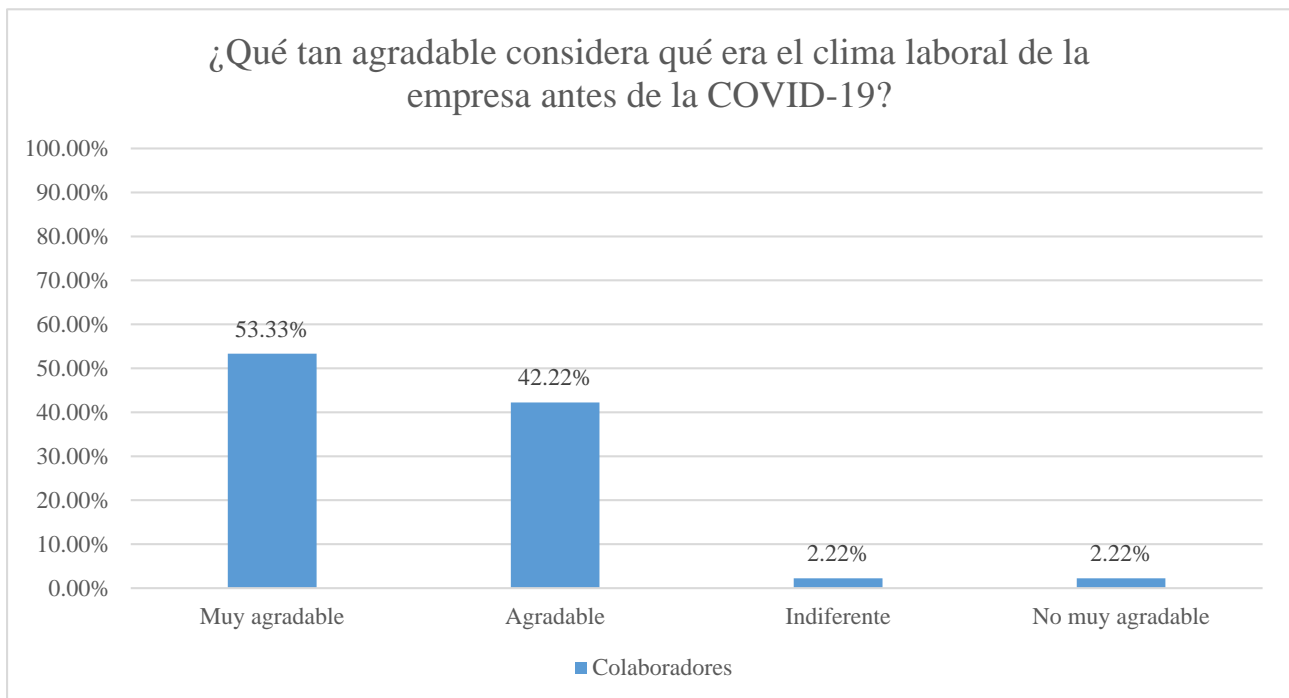
Gráfica 74. Pregunta 3

Según la gráfica, antes de la crisis de COVID-19, el síntoma de mayor frecuencia entre los colaboradores de la organización era el de tensión muscular, seguido por el insomnio. Sin embargo, un porcentaje mínimo experimentaba dolores de cabeza frecuentes, ansiedad y problemas digestivos.



¿Qué tan agradable considera qué era el clima laboral de la empresa antes de la COVID-19?	
Muy agradable	53.33%
Agradable	42.22%
Indiferente	2.22%
No muy agradable	2.22%

Tabla 75. Pregunta 4

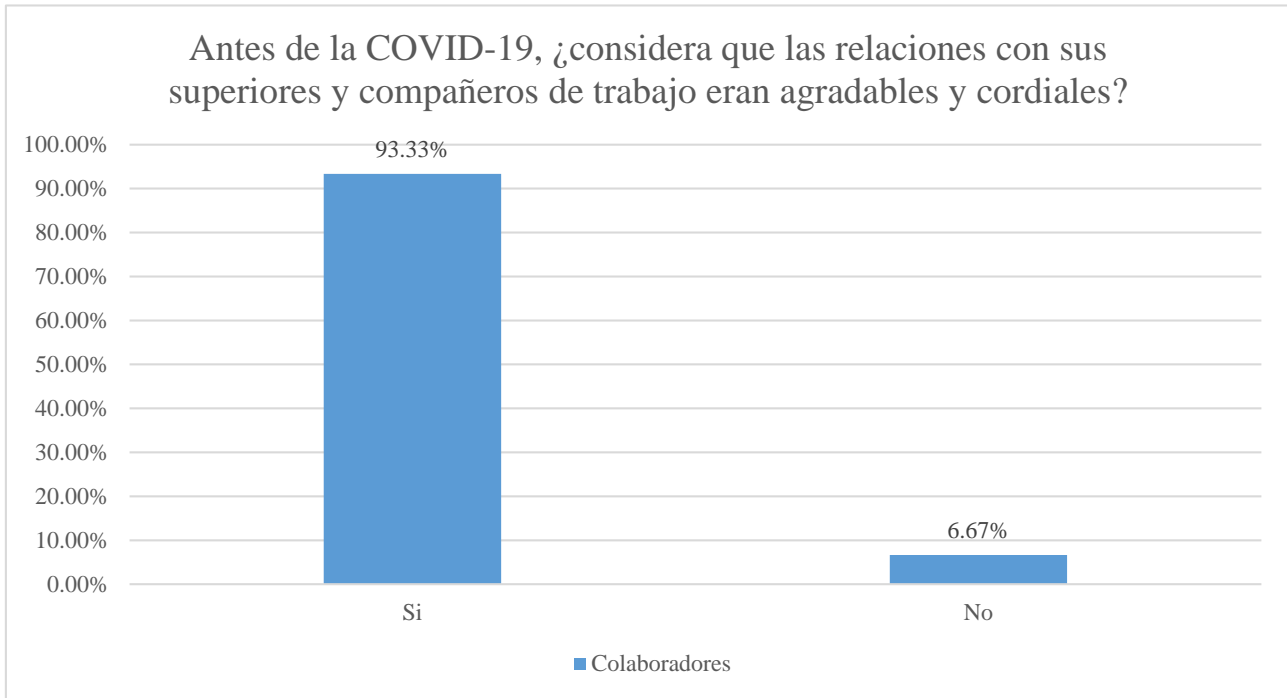


Gráfica 75. Pregunta 4

De acuerdo con los resultados globales de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Bigos, más del 90% manifiesta que el clima laboral es agradable durante la crisis de COVID-19.

<b>Antes de la COVID-19, ¿considera que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo eran agradables y cordiales?</b>	
Si	93.33%
No	6.67%

*Tabla 76. Pregunta 5*

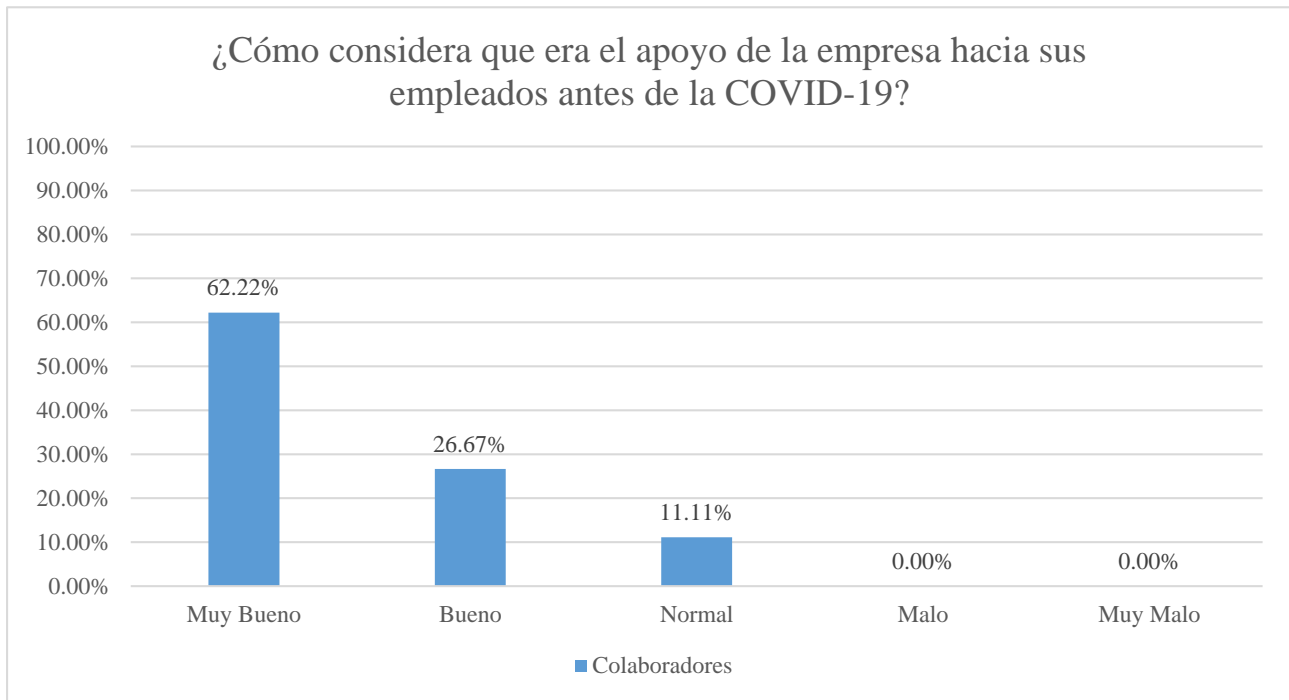


*Gráfica 76. Pregunta 5*

De manera general, más del 90% de los colaboradores de la empresa Bigos consideran que antes de la crisis de COVID-19, las relaciones entre compañeros de trabajo y superiores, eran agradables y cordiales.

¿Cómo considera que era el apoyo de la empresa hacia sus empleados antes de la COVID-19?	
Muy Bueno	62.22%
Bueno	26.67%
Normal	11.11%
Malo	0.00%
Muy Malo	0.00%

Tabla 77. Pregunta 6

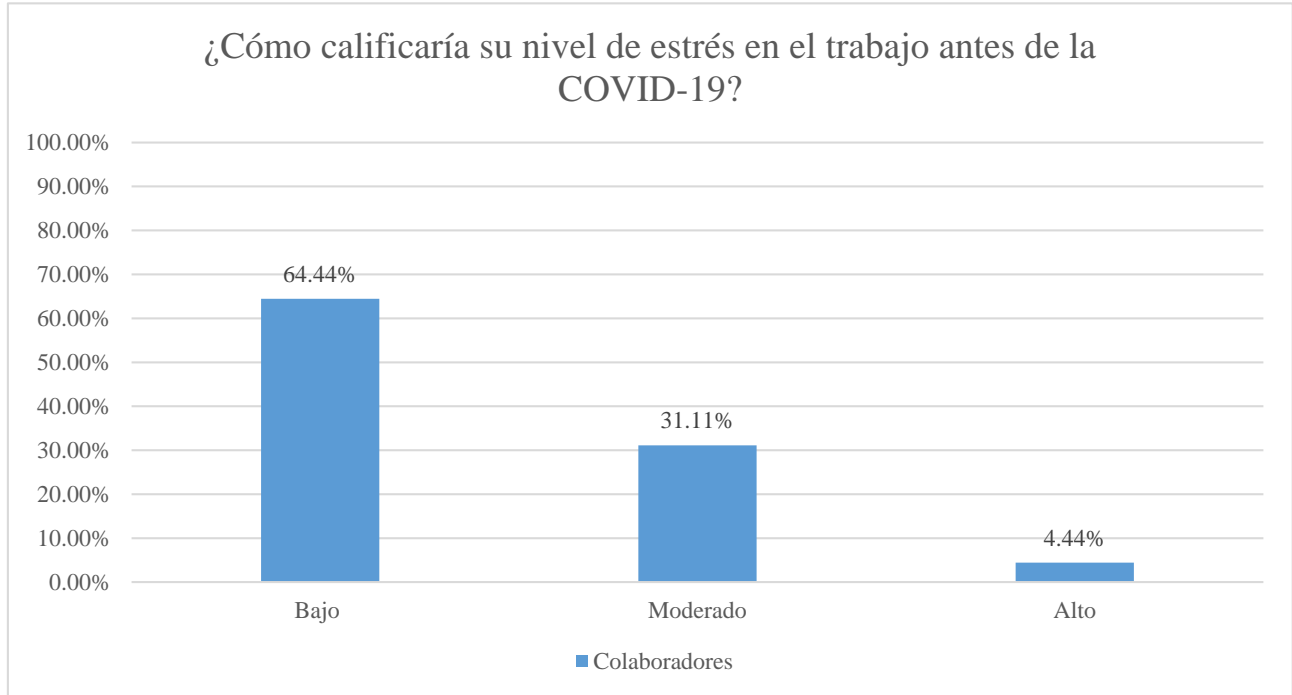


Gráfica 77. Pregunta 6

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Bigos, el 62.22% expresa que la empresa ofrecía muy buen apoyo a sus empleados antes de la crisis de COVID-19. Así mismo, un 11.11% lo percibía como normal.

<b>¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo antes de la COVID-19?</b>	
Bajo	64.44%
Moderado	31.11%
Alto	4.44%

*Tabla 78. Pregunta 7*

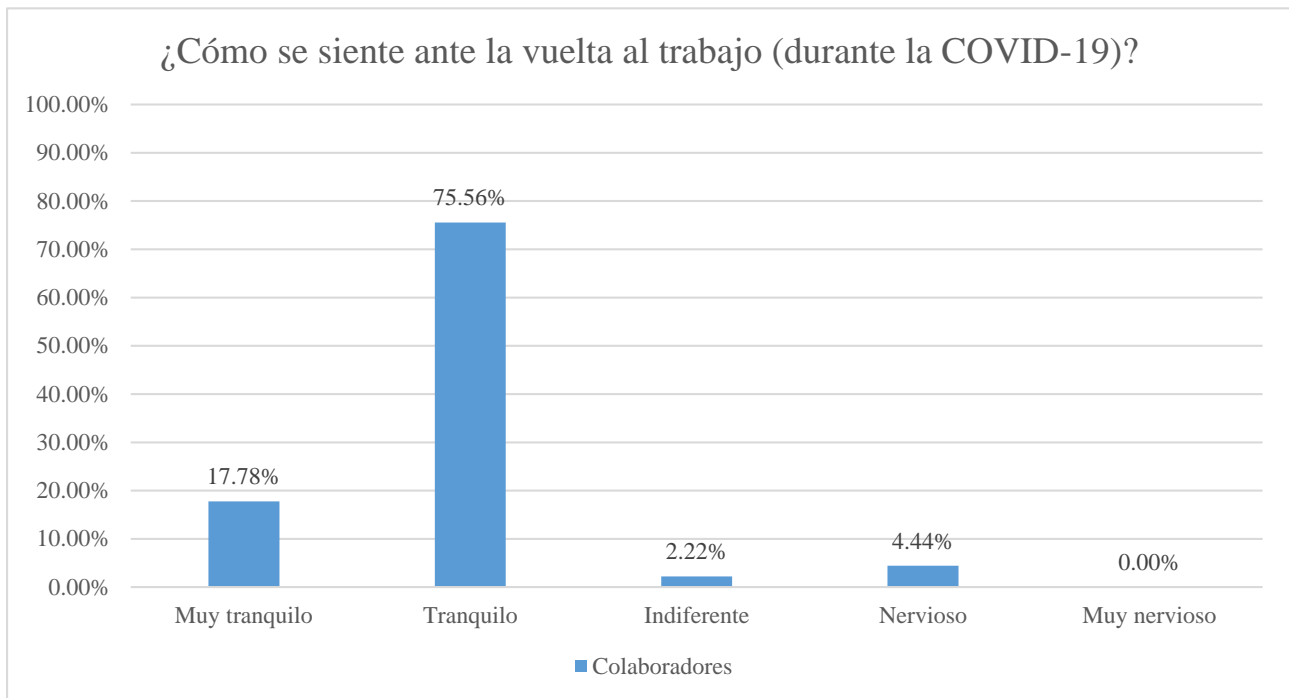


*Gráfica 78. Pregunta 7*

El 64.44% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la organización manifestaban niveles bajos de estrés antes de la crisis desencadenada debido a la COVID-19. Así mismo, el 31.11% los experimentaba de manera moderada y un 4.44% de forma elevada.

¿Cómo se siente ante la vuelta al trabajo (durante la COVID-19)?	
Muy tranquilo	17.78%
Tranquilo	75.56%
Indiferente	2.22%
Nervioso	4.44%
Muy nervioso	0.00%

Tabla 79. Pregunta 8

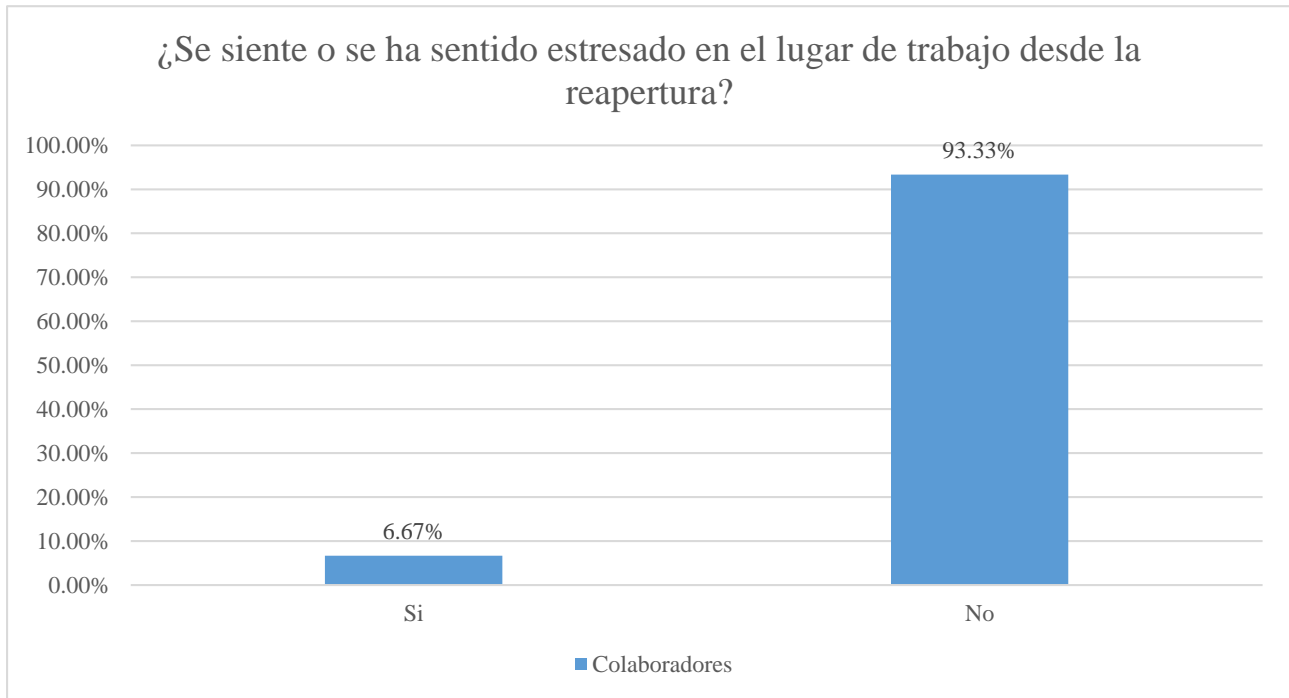


Gráfica 79. Pregunta 8

De acuerdo con los resultados obtenidos, más del 90% de los colaboradores encuestados, se presentan tranquilos ante la vuelta al trabajo durante la crisis que ha desencadenado la enfermedad de COVID-19. Sin embargo, existe un 4.44% que manifiestan sentirse nerviosos.

<b>¿Se siente o se ha sentido estresado en el lugar de trabajo desde la reapertura?</b>	
Si	6.67%
No	93.33%

*Tabla 80. Pregunta 9*



*Gráfica 80. Pregunta 9*

Según los resultados globales, el 93.33% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de Bigos no han experimentado el sentirse estresados dentro de su jornada laboral durante la crisis de COVID-19.

¿Cuáles de estos síntomas ha experimentado desde la reapertura?	
Dolores de cabeza frecuentes	8.89%
Desesperanza	0.00%
Pérdida del apetito	0.00%
Insomnio	20.00%
Ansiedad	4.44%
Problemas digestivos	2.22%
Ira	0.00%
Tensión muscular	15.56%

Tabla 81. Pregunta 10

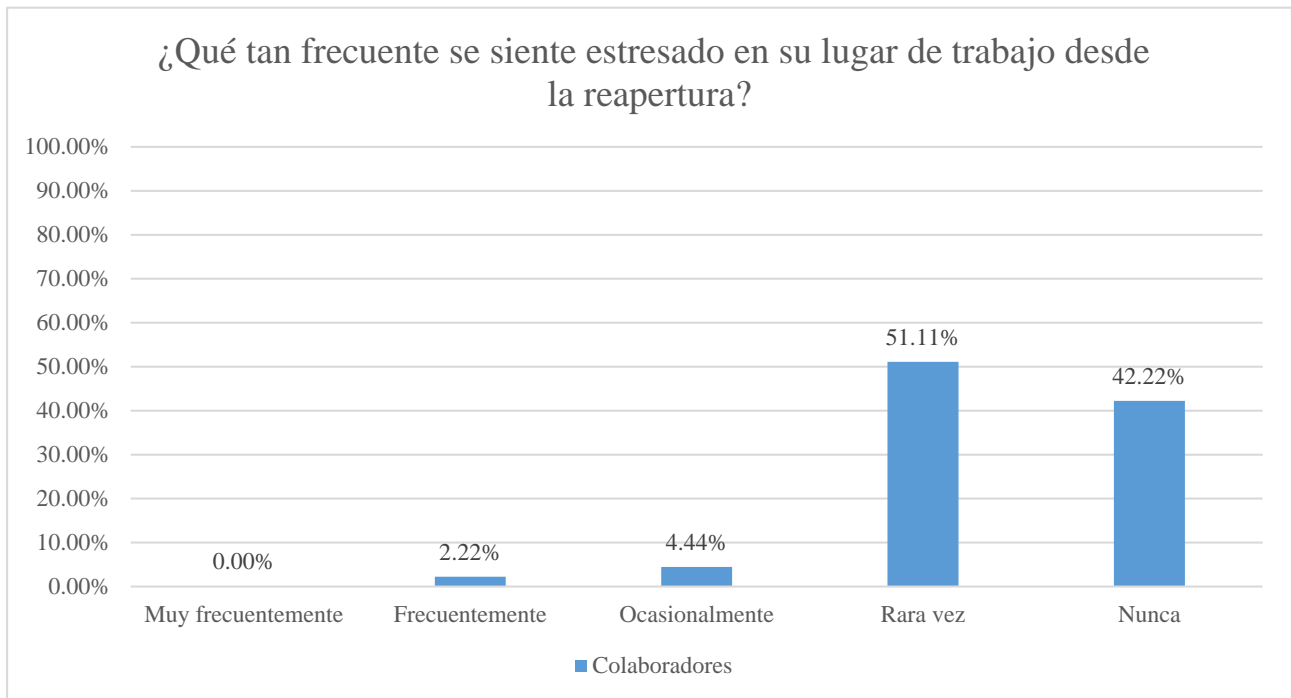


Gráfica 81. Pregunta 10

De acuerdo con los resultados, desde la reapertura de la empresa, el 20% de los colaboradores encuestados de la empresa Bigos han experimentado insomnio, mientras que el 15.56% han manifestado sentir tensión muscular y el 8.89% dolores de cabeza frecuentes. De igual forma, se puede visualizar la presencia de que un mínimo de los colaboradores ha experimentado ansiedad y problemas digestivos.

¿Qué tan frecuente se siente estresado en su lugar de trabajo desde la reapertura?	
Muy frecuentemente	0.00%
Frecuentemente	2.22%
Ocasionalmente	4.44%
Rara vez	51.11%
Nunca	42.22%

Tabla 82. Pregunta 11



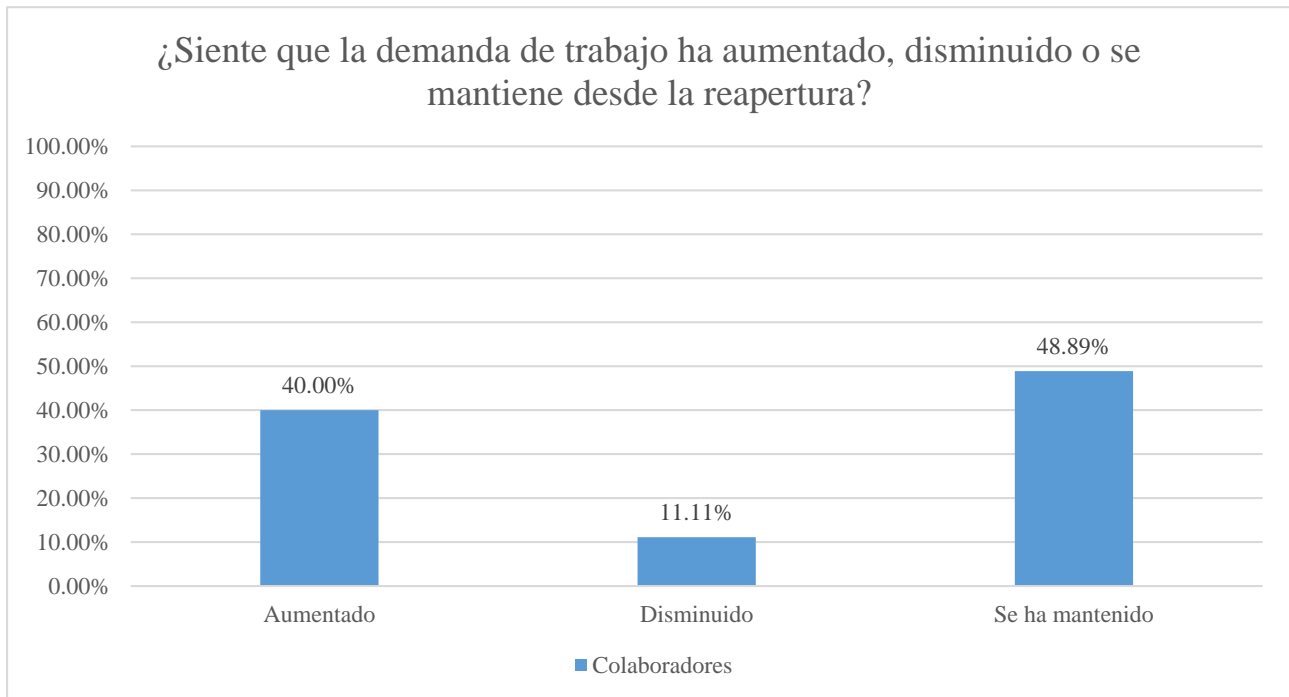
Gráfica 82. Pregunta 11

De acuerdo con los resultados globales, el 51.11% de los colaboradores encuestados manifiestan rara vez sentirse estresados en el lugar de trabajo durante la crisis de COVID-19, así mismo, el 42.22% indica nunca sentirse de esa manera. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo de los colaboradores que lo llegan a experimentar ocasionalmente y frecuentemente.



¿Siente que la demanda de trabajo ha aumentado, disminuido o se mantiene desde la reapertura?	
Aumentado	40.00%
Disminuido	11.11%
Se ha mantenido	48.89%

Tabla 83. Pregunta 12

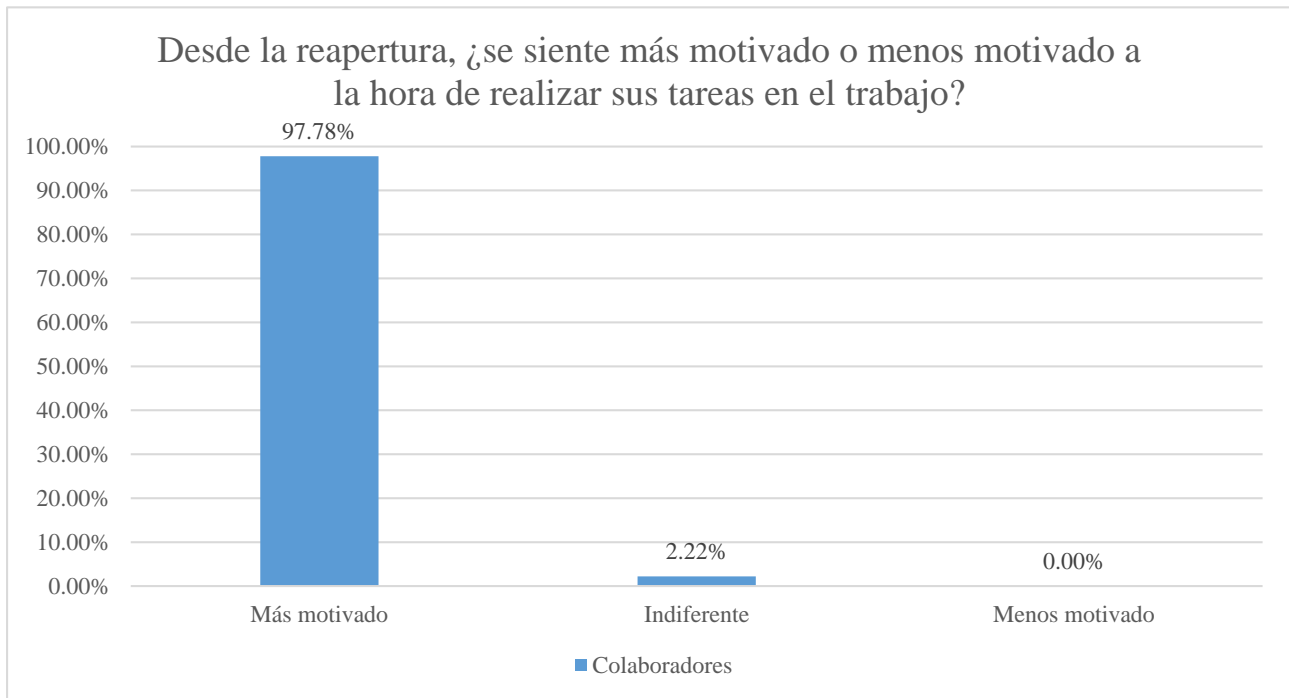


Gráfica 83. Pregunta 12

De acuerdo con el 48.89% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de la empresa Bigos, la demanda de trabajo se ha mantenido desde la reapertura debido a la crisis de COVID-19. Sin embargo, un 40% percibe que la demanda ha aumentado, mientras que el 11.11% que ha disminuido. Debido a que la empresa se divide en diferentes sucursales de restaurantes, cada restaurante experimenta una demanda de trabajo distinta.

Desde la reapertura, ¿se siente más motivado o menos motivado a la hora de realizar sus tareas en el trabajo?	
Más motivado	97.78%
Indiferente	2.22%
Menos motivado	0.00%

Tabla 84. Pregunta 13

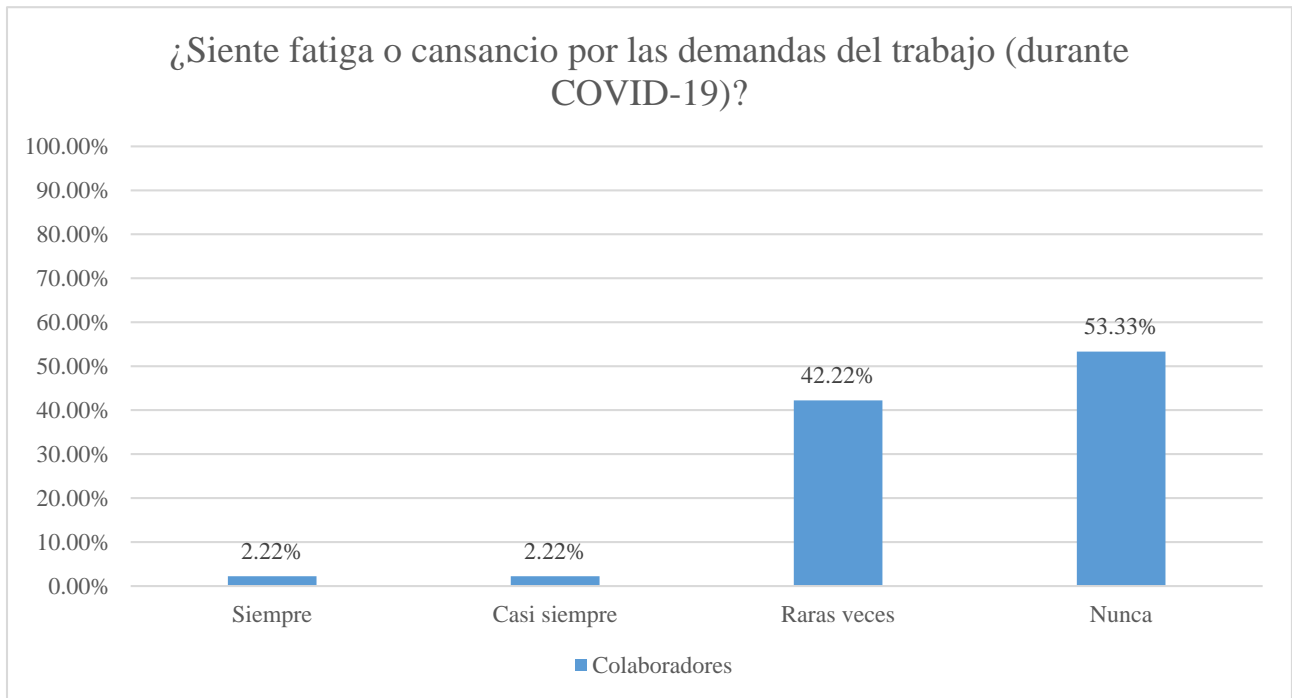


Gráfica 84. Pregunta 13

Según la gráfica de los resultados globales de los colaboradores encuestados, el 97.78% se siente más motivado desde la reapertura de la empresa debido a la crisis de la COVID-19. El 2.22%, manifiesta sentirse con la misma motivación de antes de la crisis.

¿Siente fatiga o cansancio por las demandas del trabajo (durante COVID-19)?	
Siempre	2.22%
Casi siempre	2.22%
Raras veces	42.22%
Nunca	53.33%

Tabla 85. Pregunta 14

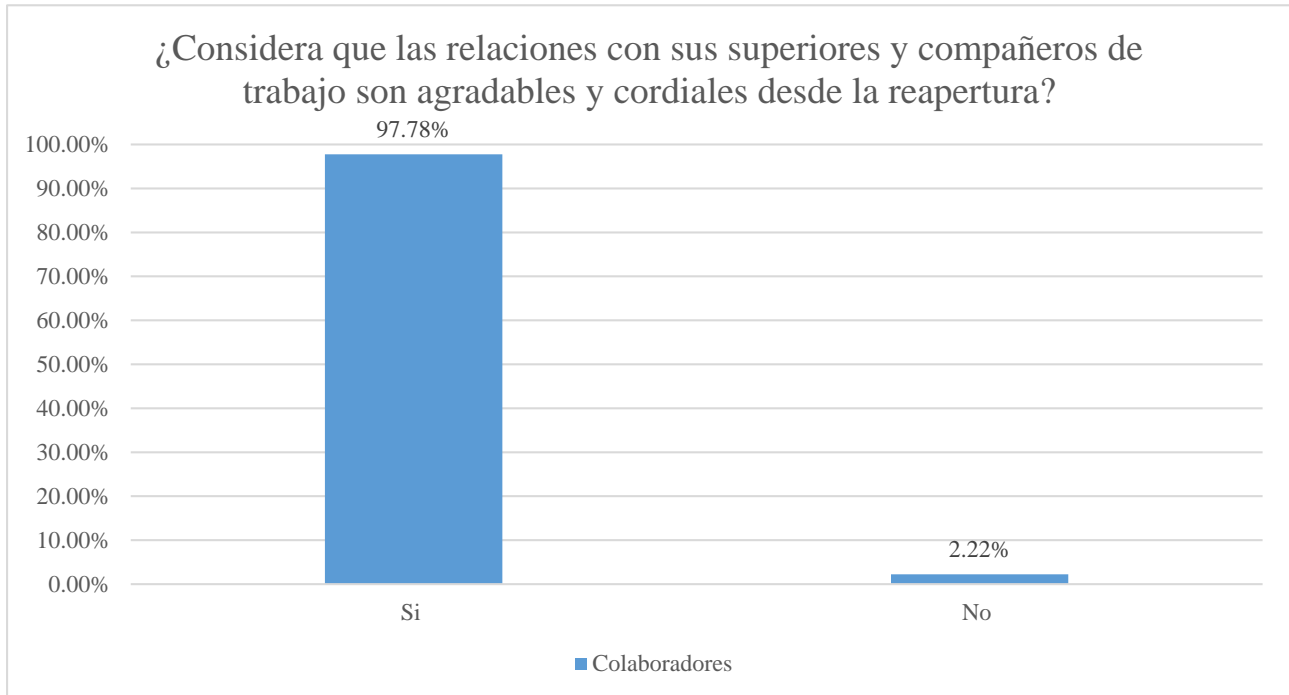


Gráfica 85. Pregunta 14

Desde la reapertura de la empresa debido a la crisis de COVID-19, un 53.33% de los colaboradores manifiestan nunca sentir cansancio o fatiga por las demandas de trabajo, así mismo, un 42.22% manifiesta experimentarlo raras veces. No obstante, el 2.22% de los encuestados indican sentirlo casi siempre y el 2.22% restante, siempre.

<b>¿Considera que las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo son agradables y cordiales desde la reapertura?</b>	
Si	97.78%
No	2.22%

*Tabla 86. Pregunta 15*

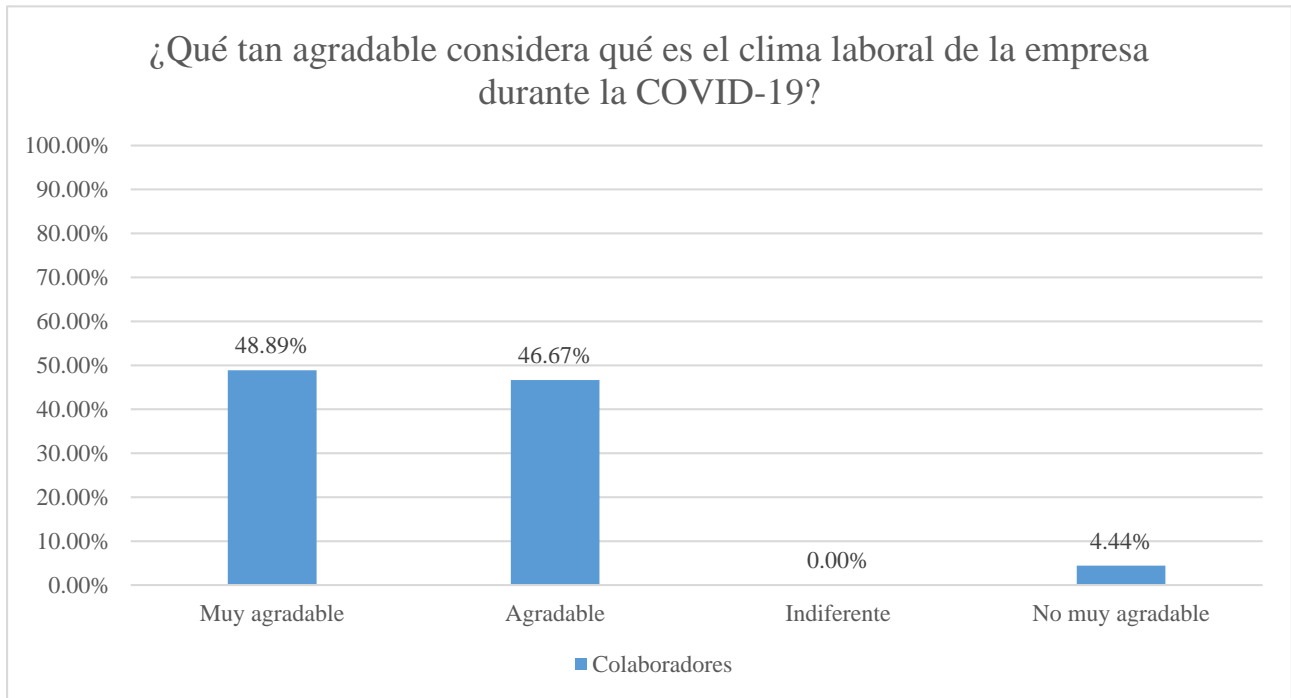


*Gráfica 86. Pregunta 15*

De acuerdo con el 97.78% de los colaboradores encuestados de la organización, las relaciones laborales con los superiores y con los demás compañeros de trabajo son agradables y cordiales. Sin embargo, un 2.22% de los encuestados no lo perciben de la misma manera.

<b>¿Qué tan agradable considera qué es el clima laboral de la empresa durante la COVID-19?</b>	
Muy agradable	48.89%
Agradable	46.67%
Indiferente	0.00%
No muy agradable	4.44%

Tabla 87. Pregunta 16

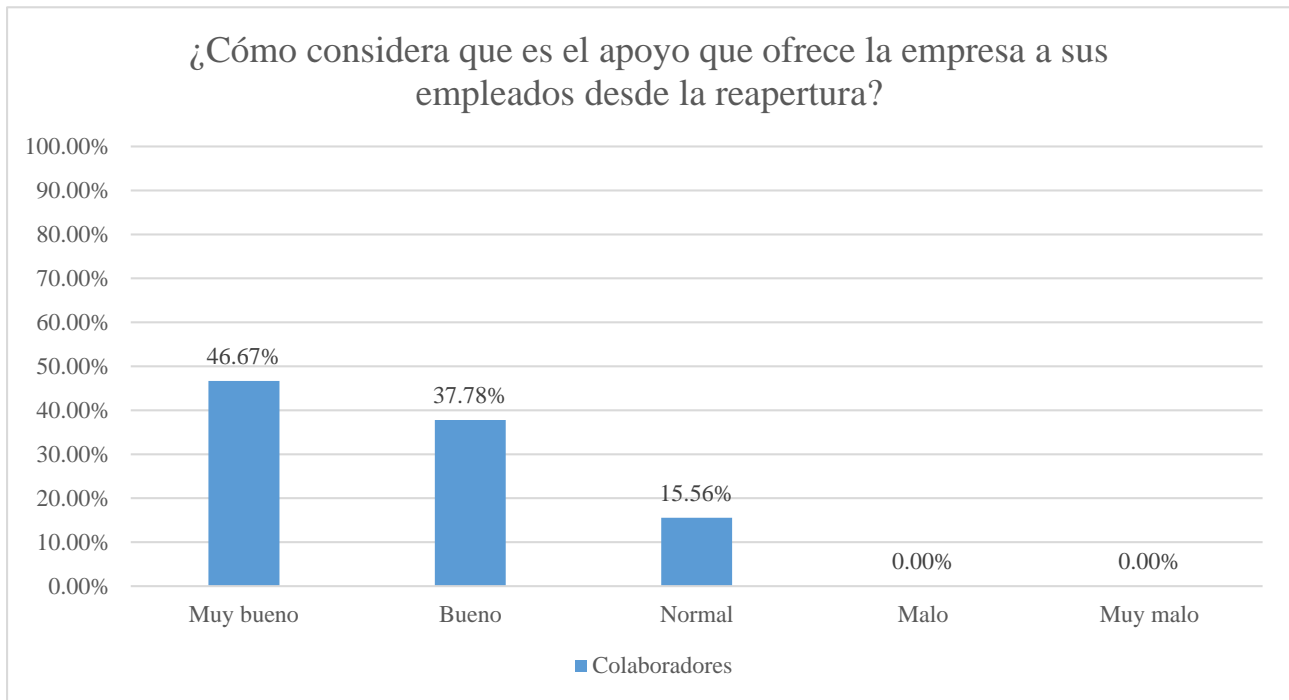


Gráfica 87. Pregunta 16

De manera global, el 48.89% de los colaboradores de los diferentes departamentos y restaurantes de Bigos experimentan un clima laboral muy agradable durante la crisis de COVID-19. De igual forma, el 46.67% lo percibe como agradable, mientras que un 4.44%, lo manifiesta como no muy agradable.

¿Cómo considera que es el apoyo que ofrece la empresa a sus empleados desde la reapertura?	
Muy Bueno	46.67%
Bueno	37.78%
Normal	15.56%
Malo	0.00%
Muy malo	0.00%

Tabla 88. Pregunta 17

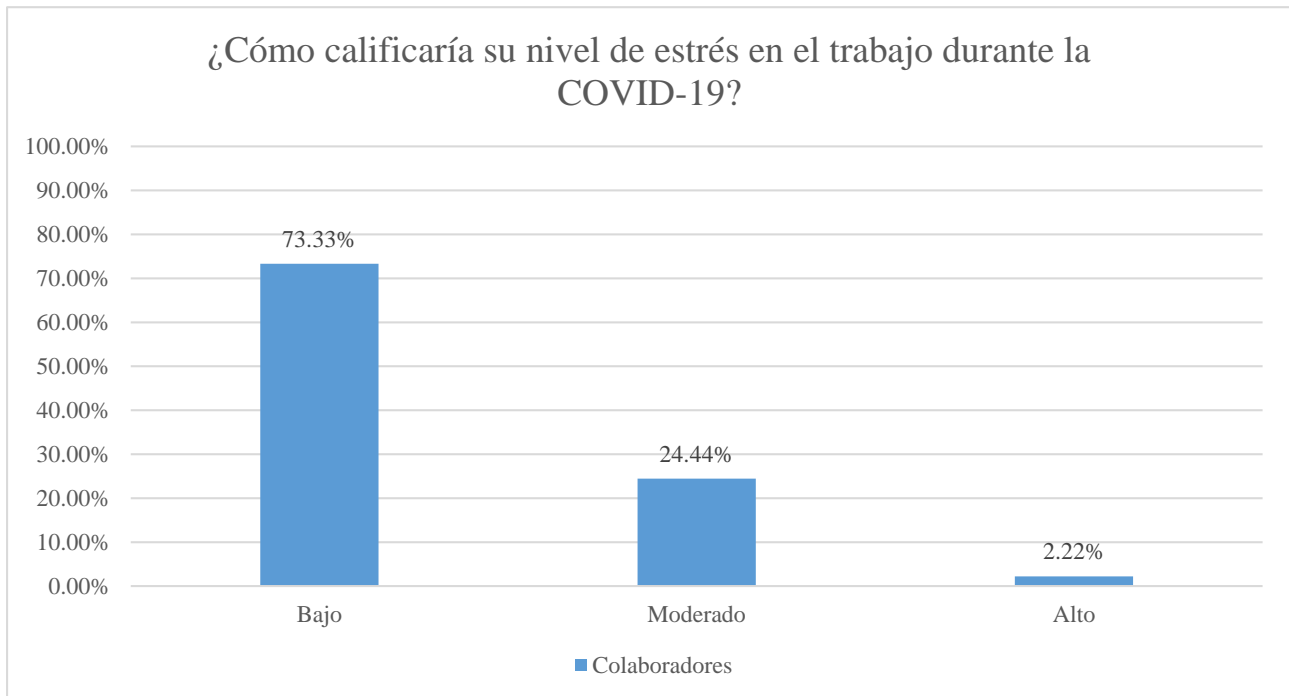


Gráfica 88. Pregunta 17

De acuerdo con más del 45% de los colaboradores encuestados, la empresa ha ofrecido un muy buen apoyo a sus empleados desde la crisis de COVID-19, mientras que un 37.78% percibe el apoyo como bueno y el 15.56% restante, como un apoyo normal.

<b>¿Cómo calificaría su nivel de estrés en el trabajo durante la COVID-19?</b>	
Bajo	73.33%
Moderado	24.44%
Alto	2.22%

*Tabla 89. Pregunta 18*

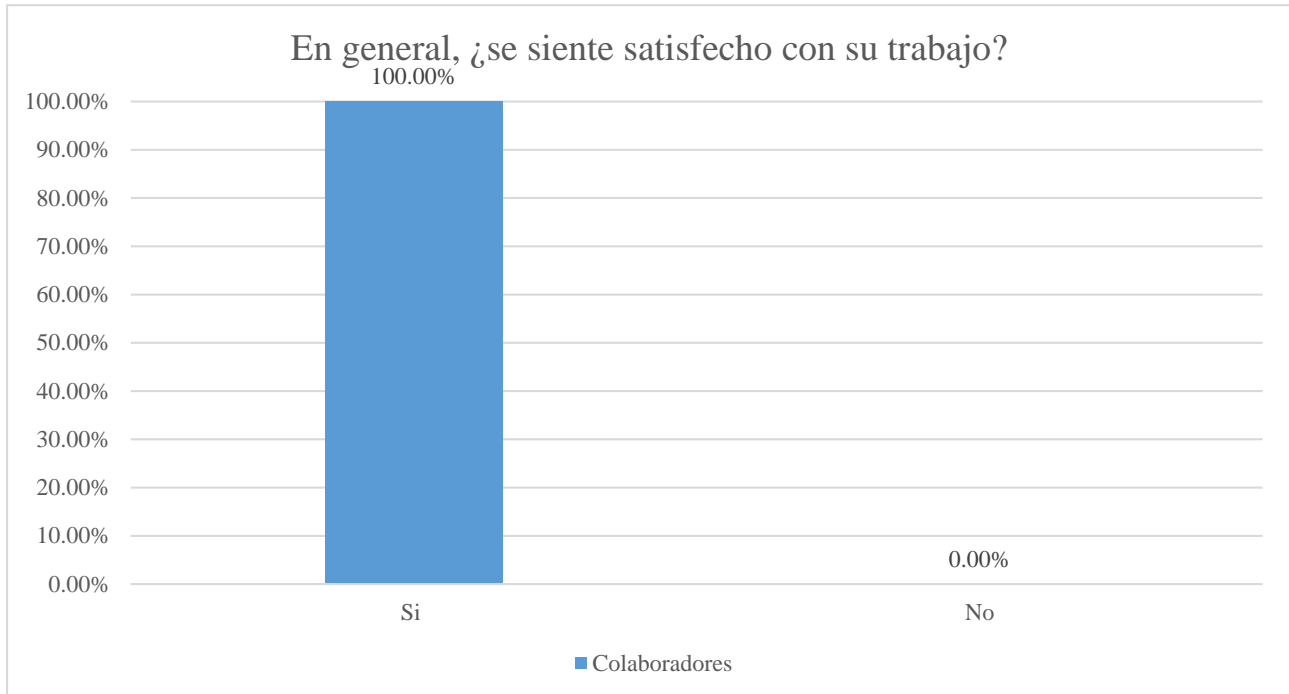


*Gráfica 89. Pregunta 18*

Más del 70% de los colaboradores que pertenecen a los diferentes departamentos y restaurantes de la organización Bigos expresan sentir niveles bajos de estrés en sus horas laborales durante la crisis de COVID-19. Así mismo, existe un 24.44% que los experimenta de manera moderada y finalmente, el 2.22%, los percibe de forma elevada.

En general, ¿se siente satisfecho con su trabajo?	
Si	100.00%
No	0.00%

*Tabla 90. Pregunta 19*



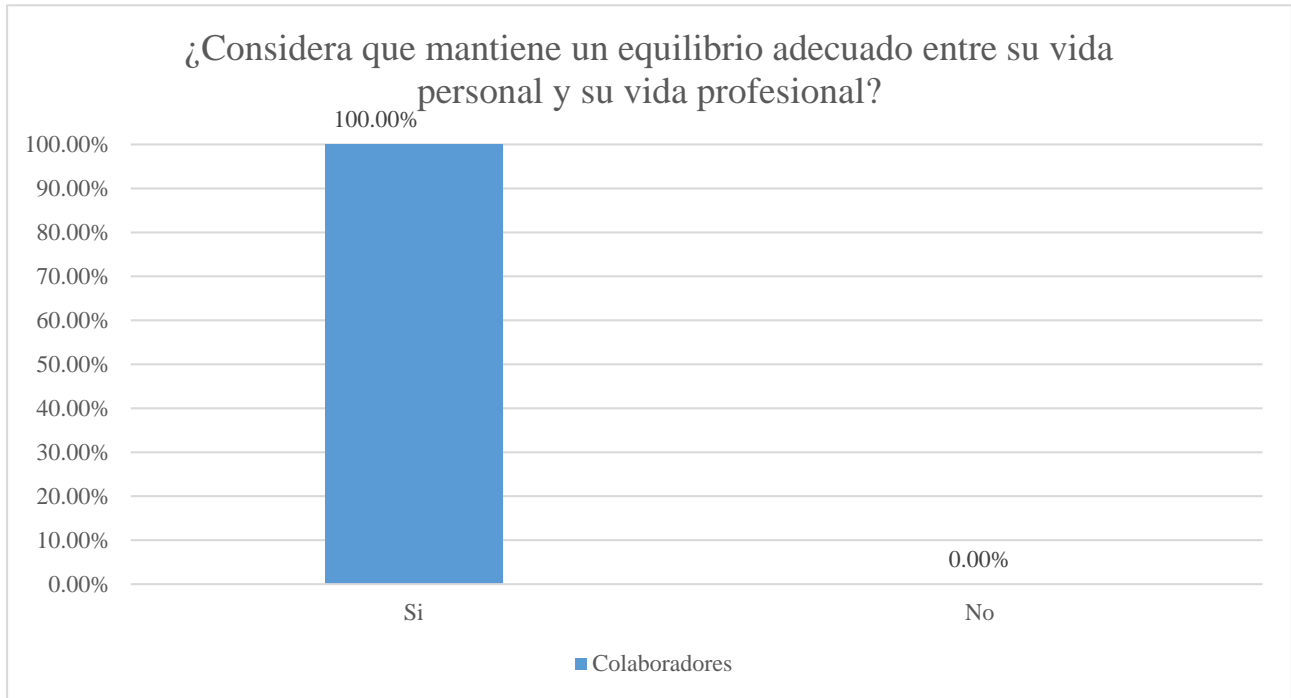
*Gráfica 90. Pregunta 19*

Según los resultados de las encuestas, el 100% de los colaboradores de la empresa Bigos se sienten satisfechos con su trabajo y con las labores que desempeñan dentro de este.



¿Considera que mantiene un equilibrio adecuado entre su vida personal y su vida profesional?	
Si	100.00%
No	0.00%

Tabla 91. Pregunta 20



Gráfica 91. Pregunta 20

De acuerdo con los resultados globales obtenidos de todos los colaboradores evaluados de la empresa Bigos, el 100% de ellos manifiestan mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y su vida profesional.

### **C. Marco Legal**

#### **Convenio 187 de la Organización Internacional del Trabajo**

C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)

Artículo 2:

- a) Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá promover la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una política, un sistema y un programa nacionales, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores.
- b) Todo Miembro deberá adoptar medidas activas con miras a conseguir de forma progresiva un medio ambiente de trabajo seguro y saludable mediante un sistema nacional y programas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta los principios recogidos en los instrumentos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) pertinentes para el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo.
- c) Todo Miembro, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, deberá examinar periódicamente las medidas que podrían adoptarse para ratificar los convenios pertinentes de la OIT en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 3:

- a) Todo Miembro deberá promover un ambiente de trabajo seguro y saludable mediante la elaboración de una política nacional.
- b) Todo Miembro deberá promover e impulsar, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable.
- c) Al elaborar su política nacional, todo Miembro deberá promover, de acuerdo con las condiciones y práctica nacionales y en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y trabajadores, principios básicos tales como: evaluar los riesgos o peligros del trabajo; combatir en su origen los riesgos o peligros del

trabajo; y desarrollar una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud que incluya información, consultas y formación.

Artículo 4:

- a) Todo Miembro deberá establecer, mantener y desarrollar de forma progresiva, y reexaminar periódicamente, un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores.
- b) El sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo deberá incluir, entre otras cosas:
  - la legislación, los convenios colectivos en su caso, y cualquier otro instrumento pertinente en materia de seguridad y salud en el trabajo;
  - una autoridad u organismo, o autoridades u organismos responsables de la seguridad y salud en el trabajo, designados de conformidad con la legislación y la práctica nacionales;
  - mecanismos para garantizar la observancia de la legislación nacional, incluidos los sistemas de inspección, y
  - disposiciones para promover en el ámbito de la empresa la cooperación entre la dirección, los trabajadores y sus representantes, como elemento esencial de las medidas de prevención relacionadas con el lugar de trabajo.
- c) El sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo deberá incluir, cuando proceda:
  - un órgano u órganos consultivos tripartitos de ámbito nacional para tratar las cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo;
  - servicios de información y asesoramiento en materia de seguridad y salud en el trabajo;
  - formación en materia de seguridad y salud en el trabajo;
  - servicios de salud en el trabajo, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales;
  - la investigación en materia de seguridad y salud en el trabajo;
  - un mecanismo para la recopilación y el análisis de los datos relativos a las lesiones y enfermedades profesionales, teniendo en cuenta los instrumentos de la OIT pertinentes;

- disposiciones con miras a la colaboración con los regímenes pertinentes de seguro o de seguridad social que cubran las lesiones y enfermedades profesionales, y
- mecanismos de apoyo para la mejora progresiva de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en las microempresas, en las pequeñas y medianas empresas, y en la economía informal.

Artículo 5:

- a) Todo Miembro deberá elaborar, aplicar, controlar y reexaminar periódicamente un programa nacional de seguridad y salud en el trabajo en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores.
- b) El programa nacional deberá:
  - promover el desarrollo de una cultura nacional de prevención en materia de seguridad y salud;
  - contribuir a la protección de los trabajadores mediante la eliminación de los peligros y riesgos del trabajo o su reducción al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, con miras a prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo y a promover la seguridad y salud en el lugar de trabajo;
  - elaborarse y reexaminarse sobre la base de un análisis de la situación nacional en materia de seguridad y salud en el trabajo, que incluya un análisis del sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo;
  - incluir objetivos, metas e indicadores de progreso, y
  - ser apoyado, cuando sea posible, por otros programas y planes nacionales de carácter complementario que ayuden a alcanzar progresivamente el objetivo de un medio ambiente de trabajo seguro y saludable.
- c) El programa nacional deberá ser ampliamente difundido y, en la medida de lo posible, ser respaldado y puesto en marcha por las más altas autoridades nacionales.

**Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo**

C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)

Artículo 4:

- a) Todo Miembro deberá, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores interesadas y habida cuenta de las condiciones y práctica nacionales, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional coherente en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo.
- b) Esta política tendrá por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

Artículo 6:

- a) La formulación de la política a que se refiere el artículo 4 del presente Convenio debería precisar las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, de las autoridades públicas, los empleadores, los trabajadores y otras personas interesadas, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades, así como las condiciones y la práctica nacionales.

Artículo 7:

- a) La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados.

**Decreto Ejecutivo Número PCM-030-2015**

Artículo 3.- Las atribuciones de la Comisión serán las siguientes:

- a) Formular un Plan de Estilos de Vida Saludable en el trabajo que incluya: actividad física para contribuir a la salud física mental y social de los trabajadores, con énfasis en la prevención de las Enfermedades NO Transmisibles (ENT) incluyendo orientaciones de promoción de la alimentación saludable;

- b) Elaborar su reglamento interno para su funcionamiento;
- c) Establecer los mecanismos de Seguimiento y Evaluación de la Ejecución del Plan;

Artículo 6.- Los administradores, jefes de personal o recursos humanos de cada institución deberán prestar el apoyo necesario para la realización de los programas de actividad física diaria y de otras medidas del Plan de Estilos de Vida Saludable de la institución.

Artículo 7.- La Secretaría de Salud en coordinación con otras instancias gubernamentales o agencias internacionales, elaborarán las guías para la promoción de la actividad física en jornadas laborales y otras guías para la promoción de estilos de vida saludable en los próximos seis (6) meses a partir de su aprobación. El presente artículo no presupone esperar la elaboración de las mismas ni su publicación para iniciar la puesta en marcha del plan en cada institución.

### **Constitución de la República de Honduras**

Artículo 128.- Las leyes que rigen las relaciones entre patronos y trabajadores son de orden público. Son nulos los actos, estipulaciones o convenciones que impliquen renuncia, disminuyan, restrinjan o tergiversen las siguientes garantías:

- a) El patrono está obligado a cumplir y hacer que se cumplan en las instalaciones de sus establecimientos, las disposiciones legales sobre higiene y salubridad, adoptando las medidas de seguridad adecuadas en el trabajo, que permitan prevenir los riesgos profesionales y asegurar la integridad física y mental de los trabajadores.

### **Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales**

#### **CAPITULO IV: OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES Y SUS ORGANIZACIONES**

Artículo 9.- Además de los contenidos en el Código del Trabajo y en las leyes de Seguridad Social y sus reglamentos, todos los empleadores están obligados a:

- a) Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todas las actividades relacionados con la empresa.

- b) Garantizar el desarrollo de programas permanentes de seguridad y salud en el trabajo encaminado a proteger y mantener la salud de los trabajadores; sin perjuicio del normal funcionamiento de sus actividades.
- c) Observar en todas las actividades que realizan en su empresa, las disposiciones legales y las normas y medidas de seguridad y salud aplicables.
- d) Adoptar medidas apropiadas para proteger, fomentar y promocionar la salud de los trabajadores, mediante la instalación, operación y mantenimiento eficiente, de los sistemas y equipos de control necesarios para prevenir los riesgos profesionales en los centros de trabajo.

### **Código del Trabajo de Honduras**

#### **PROTECCIÓN A LOS TRABAJADORES DURANTE EL EJERCICIO DEL TRABAJO**

##### **Capítulo I: Higiene y Seguridad en el Trabajo**

###### **Acondicionamiento de Locales y Equipo:**

- a) Artículo 391.- Todo patrono o empresa está obligado a suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores.

Para este efecto deberá proceder, dentro del plazo que determine la Inspección General del Trabajo y de acuerdo con el Reglamento o Reglamentos que dicte el Poder Ejecutivo, a introducir por su cuenta todas las medidas de higiene y de seguridad en los lugares de trabajo que sirvan para prevenir, reducir o eliminar los riesgos profesionales.

###### **Medidas Obligatorias de Prevención de Riesgos Profesionales:**

- a) Artículo 392.- Es también obligación de todo patrono acatar y hacer cumplir las medidas de prevención de riesgos profesionales que dicte el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.