



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

UNAN - FAREM MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas

Tema

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las Empresas, del Departamento de Matagalpa, período 2022

Subtema

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la Empresa SAGSA DISAGRO S.A, del departamento de Matagalpa, periodo 2022

AUTORAS

Br. Anielka Gisselle Rosales Blandón

Br. Joseling Edith Rodríguez Velásquez

Br. Kenia Criselda Valle

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez

Matagalpa, 17 de diciembre del 2022



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

UNAN - FAREM MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas

Tema

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las Empresas, del departamento de Matagalpa, período 2022

Subtema

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la Empresa SAGSA DISAGRO S.A, del departamento de Matagalpa, periodo 2022

AUTORAS

Br. Anielka Gisselle Rosales Blandón

Br. Joseling Edith Rodríguez Velásquez

Br. Kenia Criselda Valle

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez

Matagalpa, 17 de diciembre del 2022

Tema:

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las Empresas, del departamento de Matagalpa, período 2022

Sub Tema:

Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la Empresa SAGSA DISAGRO S.A, del departamento de Matagalpa, período 2022

Índice

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	IV
CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	VII
RESUMEN	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	16
III. OBJETIVOS	17
3.1. Objetivo general	17
3.2. Objetivos específicos	17
IV. DESARROLLO	18
Generalidades de la empresa.....	18
4.1 PANDEMIA COVID 19	19
4.1.1 Fases de la pandemia.....	20
4.1.1.1 Fase 1: Preparación.....	20
4.1.1.2 Fase 2: Contención.....	20
4.1.1.3 Fase 3: Contagio Comunitario.....	21
4.1.1.4 Fase 4: Transmisión Sostenida.....	21
4.1.1.5 Fase 5 y 6: Pandemia en curso.....	22
4.1.2 Definición de Endemia.....	22
4.1.3 Definición de Brote	23
4.1.5.1 Clasificación de las Medidas Sanitarias	24
4.1.5.1.4 Medidas Estructurales.....	32
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	34
4.2.1 Concepto	34
4.2.2 Importancia	34
4.2.3 Objetivos de la Cultura Organizacional.....	35
4.2.4 Características de la Cultura Organizacional	44
4.2.4.6 Clima Organizacional.....	52
4.2.5 Dimensiones de la Cultura Organizacional	54
4.2.5.1 Innovación y aceptación del riesgo	54
4.2.5.2 Atención al detalle	55
4.2.5.3 Orientación a los resultados.....	55
4.2.5.4 Orientación a la gente.....	56
4.2.5.5 Orientación a los equipos.....	56
4.2.5.6 Agresividad.....	57

4.2.5.7 Estabilidad	57
V. CONCLUSIONES	59
VI. BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS.....	62

DEDICATORIA

Dedico este Seminario de Graduación todo amor y cariño a:

Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo

Por darme el maravilloso don de la vida y la salud, por dotarme de paciencia e inteligencia para cumplir con las metas de cada estudio recibido en las clases, sobre todo por la fortaleza en los momentos difíciles presentados en la vida y durante todo este tiempo lograr uno de los anhelos más deseados.

Mis Padres: Tomás Ramón Rosales Sevilla y Gloria Isabel Blandón Suárez

Por el apoyo incondicional que me brindan hasta el día de hoy, acompañado de sus consejos, valores y principios que me han inculcado desde niña y que a lo largo de esta carrera no han faltado sus oraciones para seguir adelante.

Mi Esposo: Adonay José Meza Rodríguez

Por toda la ayuda que ha brindado, junto con las fortalezas compartidas en mis momentos de presión y desánimo en mis estudios y siempre me dijo “usted puede amor” “yo sé que usted puede” y le agradezco mucho por confiar en mí.

Mis Hermanos Mayores:

**Karem Lizeth Castellón Blandón, Julio Raúl Manzanares Blandón y
Judith Aracelly Rosales Guzmán**

Por estar presentes, acompañándome, apoyándome y animándome en todo el momento del transcurso y etapa de mi vida.

Mis Maestros

Porque gracias a ellos hemos tenido el pan de la enseñanza y que brindaron con mucho amor y esmero a pesar de las dificultades encontradas en el trayecto de esta carrera y que me ayudaron a forjarme en el camino del saber.

Anielka Gisselle Rosales Blandón

DEDICATORIA

Primeramente, dedico este trabajo a **DIOS** por permitirme la sabiduría, el conocimiento, el amor y sobre todo las fuerzas y ganas de salir adelante, siempre poniendo la fe en Dios sabiendo que con el somos más que vencedores.

A mi Madre **Maritza Velásquez** por darme ese ejemplo de luchar y sabiendo que por ella soy lo que soy ahora, por ese apoyo incondicional que me da sabiendo que la recompensa de darme todo se la dará mi Dios y comprometiéndome a dar siempre lo mejor, para que este siempre orgullosa de mí.

A mi Esposo **German Leonel López Picado** por que ha estado siempre para animarme en momentos de tristeza y desesperación, por apoyarme en todo y ser un pilar fuerte en nuestro matrimonio.

A mis Hermanos **Franklin Antonio Rodríguez, Fanny Rodríguez y Nereyda Velásquez** porque ellos han sido ejemplos y un gran apoyo en el trayecto de mi vida.

A mis Sobrinos **Nareyling, Angeling, Harixon, Ililiam y Jefran**, porque ellos han sido la alegría de nuestra familia.

Joseling Edith Rodríguez Velásquez

DEDICATORIA

“Los sueños nunca desaparecen siempre que las personas no los abandonan.”

Dios;

Por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.

Madre,

A quien le debo todo en la vida, por el cariño la comprensión y el apoyo que me brindo para culminar mi carrera profesional.

Hija;

Por ser la inspiración de cada día a seguir luchando por cumplir una meta y ser ejemplo para ella por su apoyo y comprensión en los momentos de ausencia a lo largo de mi carrera.

Familia;

Ya que ellos fueron quienes me impulsaron para llegar hasta este lugar, resulta difícil poder nombrarlos en tan poco espacio sin embargo saben ellos saben quiénes son.

Maestros

Gracias por su tiempo por su apoyo, así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Amigos y compañeros

Por trabajar como equipo animándonos mutuamente para superar las dificultades surgida a lo largo del camino, laborando con esmero en pro de nuestra superación.

Universidad

Por darnos la oportunidad de formarnos durante estos años.

Kenia Criselda valle

AGRADECIMIENTO

Agradezco de Manera muy Especial a:

Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo

Porque me dio la vida, la salud, la inteligencia y las fuerzas, y me permitió culminar con esta hermosa carrera administrativa que un día elegí con tanto amor, y él me ha dado la oportunidad de haber llegado hasta el final.

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua (UNAN FAREM MATAGALPA)

Por haberme abierto las puertas de esta alma mater, y poder estudiar mi carrera deseada cual es la Licenciatura en Administración de Empresas.

Tutor: Msc. Cristhian Leyman Martínez

Por su apoyo incondicional y tiempo brindado, orientándonos paso a paso en nuestro trabajo de estudio y realizarlo conforme a nuestros objetivos propuestos, por la perseverancia que mantuvo hasta lograr vernos realizados en lo que anhelamos y por el amor y preocupación que nos mostró durante este proceso de enseñanza.

Docentes

A todos ellos, que durante estos años de enseñanza y aprendizaje formaron parte de nuestra vida y se dieron la tarea de compartir sus conocimientos y experiencias en la vida, nunca faltó el apoyo de cada uno de ellos para aclarar nuestras inquietudes y dificultades.

Anielka Gisselle Rosales Blandón

AGRADECIMIENTO

Especialmente a **Dios** por permitirme la vida, la salud y la sabiduría ya que gracias a Dios he logrado concluir mi carrera, Dios me ha otorgado una familia maravillosa quienes han estado siempre para mí, enseñándome a valorar todo lo que tengo sea mucho o poco, ya que Dios me ha sostenido en los momentos de angustia y tristezas, me sostuvo en todo tiempo que lo necesite, es mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin desmayar guiando mis pasos para la dirección correcta.

A mis **maestros** que han puesto su empeño y conocimientos para prepararme profesionalmente con sacrificios de ellos hoy soy lo que soy y espero que se sientan orgullosos de mí ya que no ha sido en vano su trabajo expuesto en mí, y brindarme todos sus conocimientos en especial a mi profesor guía MSc Cristhiam Leyman Martínez.

A la **universidad** UNAN MANAGUA FAREM MATAGALPA, por haberme brindado la oportunidad de cumplir mi sueño de ser licenciada En Administración de Empresas que desde el momento que presente mi examen y me seleccionaron creyeron en mí, en mi capacidad y que pondré en alto mi universidad.

A la **empresa** Sagsa Disagro, el Gerente y sus colaboradores que dedicaron de su valioso tiempo para colaborar en mi trabajo universitario, agradeciendo de corazón porque sin su ayuda no hubiese sido posible haber obtenido dicha información brindada con veracidad

A mis **compañeras** Kenia valle y Anielka Rosales quienes son muy inteligentes y han estado conmigo hombro a hombro trabajando para que nuestro trabajo quedara perfecto, animándonos en las dificultades sabiendo que todo tiene recompensa y que al final seamos orgullo de nuestras familias.

Joseling Edith Rodríguez Velásquez

AGRADECIMIENTO

A Dios, Ante todo, por darme sabiduría e inteligencia además paciencia en la redacción de este proyecto y fe de que las adversidades son parte del camino hacia el éxito; mantendré siempre la postura de que una caída implica la oportunidad de volver a levantarse y así concretar objetivos en la vida, porque eh sabido de que cada error deriva una experiencia.

Maestros, Agradecer a cada uno de los que marcaron cada etapa de este largo camino. A mi tutor **Cristhian Leyman Martínez** por su noble labor.

Universidad, Por brindarme la oportunidad de ser parte de esta y formarme como una profesional.

Sagsa Disagro, A dicha empresa que nos facilitó información con la cual logramos nuestro objetivo de trabajo.

Kenia Criselda valle

Carta de Aprobación del Tutor



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

A través de la misma certifico en carácter de tutor, el trabajo realizado por las estudiantes: **Anielka Gisselle Rosales Blandón 17601282**, **Joseling Edith Rodríguez Velásquez 17600292** y **Kenia Criselda Valle 14065483**, el cual lleva por tema: ***Efectos de la Pandemia COVID 19 en la Cultura Organizacional de la Empresa SAGSA, DISAGRO S,A del departamento de Matagalpa, período 2022.***

El trabajo investigativo antes citado, está enmarcado en las líneas de investigación de las ciencias económicas, construida de forma excelente y brinda aportes relevantes al conocimiento científico que atiende nuestra Facultad; a su vez responde a la interpelación como requisito para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas; por tal razón se presenta ante el Tribunal Examinador de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua FAREM - Matagalpa.

MSc. Cristhian Leyman Martínez
Tutor

RESUMEN

La presente investigación estudia los Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa, periodo 2022, abordando como subtema los Efectos de la Pandemia COVID 19 en la Cultura Organizacional de la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, periodo 2022. Se realizó con el propósito de analizar los Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, periodo 2022 para identificar las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa, este tema es de gran importancia porque se puede conocer todo lo que ha causado la Pandemia COVID 19, conforme avanza el tiempo y cómo ha afectado a la población mundial en el ámbito político, económico y social, con la realización de nuevas medidas para evitar la propagación de esta pandemia por medio de estrategias como el uso de la tecnología, las redes sociales, mayores presencias en la plataforma digitales y nuevas formas de mejoras en la infraestructura, en determinación los resultados obtenidos revelan que los cambios más significativos en la Cultura Organizacional a raíz de la pandemia COVID 19 en la empresa Sagsa Disagro S.A fueron los elementos simbólicos, por lo tanto los método de trabajo se adaptaron al entorno de la situación y cumpliendo con las medidas de seguridad sugeridas por la OMS.

Palabras claves: pandemia, cultura organizacional, causa, efectos, entorno.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia a los Efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las Empresas, del departamento de Matagalpa, periodo 2022. Teniendo como tema específico, Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la Empresa Sagsa Disagro S.A, del departamento de Matagalpa, periodo 2022. Dicha investigación se realizó con el propósito de analizar los Efectos de la Pandemia covid19 y la Cultura Organizacional en la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022.

Hoy en día el tema en estudio ha ocasionado en el ámbito laboral un gran impacto que ha afectado de forma directa a pequeñas y grandes empresas, sin embargo, algunos negocios han podido seguir en el mercado ofreciendo productos y servicios lo cual actualmente se convirtió en uno de los mayores desafíos para la humanidad el tener que adaptarse al cambio radical.

Este es un fenómeno global, que afecta a todos los países del mundo, aunque con intensidades distintas. En cada economía de la región, se producen consecuencias económicas asociadas a la demanda y la oferta internas, y también a la demanda y la oferta mundiales. Como sucedió en otras pandemias, se trata de un virus que era desconocido hasta ahora, para el cual aún no existe remedios universalmente eficaces. La única manera de controlar la pandemia es mediante la prevención que, en general, implica la reducción de los contactos sociales. Las medidas tomadas por los países se traducen en diferentes niveles de restricción social, por lo tanto, de limitación de las actividades económicas. En la medida que se logre controlar la etapa de mayor difusión del virus. Las restricciones sociales y al desarrollo de actividades económicas se modificarán, pero no serán eliminadas del todo.

Durante la investigación bibliográfica se localizaron antecedes que proporcionaron información relacionada con el tema Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de las Empresas, del departamento de Matagalpa, periodo 2022. Aportando más información de demás autores e investigaciones a nivel internacional y nacional los cuales se describen a continuación.

A nivel internacional

En Valencia, España, se desarrolló una tesis para optar al título de doctor en psicología de los recursos humanos, con el tema “la cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”, con el principal objetivo de contribuir al desarrollo de la investigación académica en la temática de cultura y su impacto sobre el rendimiento a través del clima y la reflexividad, Llegando a la conclusión de valorar la importancia de alineación de la cultura y el clima organizacional, ya que permitirá que las personas respondan y tengan los compromisos adecuados para habilitar el logro de los resultados esperados. (Melián, 2017).

En la Universidad San Buena Ventura, Medellín Colombia se elaboró un trabajo de grado para optar para el título de Magister en desarrollo humano organizacional, el tema es “Desafíos que impone en la cultura organizacional, la organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia COVID 19, en una organización del sector manufacturera, llegando a la conclusión, que las mayores afectaciones se vieron reflejadas, a nivel empresarial fue la cultura organizacional (Vargas Sierra, 2020)

En Santiago Chile se desarrolló un documento de proyecto con el tema “la pandemia del COVID 19 y sus efectos en las tendencias de los mercados laborales” concluyendo que la crisis sanitaria perjudica la evolución vigente en los mercados laborales, muchas de ellas relacionadas con el ámbito tecnológico, muchos de estos cambios y esta nueva técnica que la pandemia indujo a implementar profundizan la desigualdad, pues hay riesgo de perder los trabajadores. (Arévalo , 2020)

En Costa Rica, se realizó una tesis de graduación para optar al grado de bachillerato en administración de empresas con el tema “Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19, sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica con un enfoque principal de encontrar cual ha sido el impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19, sobre las técnicas empresariales de la organización. Llegando a la conclusión que, en la crisis sanitaria de la pandemia, la cultura opto por incorporar diferentes tipos de innovación y tomar riesgos. (Castro, 2021)

A nivel nacional

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León. Realizaron una investigación denominada “Cultura organizacional y comunicación organizacional en Cukra Industrial, Nicaragua” con la finalidad de: Determinar los principales tipos de cultura organizacional y los elementos de comunicación organizacional en Cukra Industrial marzo-octubre 2016. En el resultado se encontró que Los trabajadores de Cukra Industrial (receptores) reciben información de trabajo (mensaje) de forma clara (código) por medio de su jefe inmediato (emisor) a través de voz a voz (canal). (Estrada González & Fonseca Palacios., 2017)

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua (UNAN MANAGUA) Ofrece un artículo sobre la estrategia integral que adopto la universidad para contrarrestar la pandemia covid19, con el propósito de explicar las acciones por etapas previas durante y posteriores concebidas e implementadas mediante el protocolo institucional para enfrentar la emergencia sanitaria mundial. Se concluye que UNAN Managua posee la capacidad organizativa instalada para contrarrestar efectos en momentos de vulnerabilidad social y de nuevas realidades mediante estrategias de difusión educativa e integral desde el enfoque de salud, alimentación sana, economía y gestión de la información. (Rojas Icabalzeta, 2020).

Cabe señalar que la importancia de los antecedentes en la investigación se emplea para mostrar los distintos hallazgos que han habido en diferentes estudios tomando en cuenta las variables similares a la investigación, conecta la introducción del tema de investigación asegurando el flujo lógico de las ideas ayudando a los lectores a comprender con claridad las razones por la cual se realiza el estudio.

Para el estudio investigativo según su diseño metodológico será el siguiente:

Paradigma

Un paradigma es un conjunto de suposiciones que mantienen interrelación respecto a la interpretación del mundo, además, el paradigma sirve como una guía base para los profesionales dentro de su disciplina, ya que indica las diferentes problemáticas que se deben tratar y busca un marco referencial en el cual se aclaren las interrogantes mediante una epistemología adecuada. (Ramos, 2015)

En ese mismo contexto el paradigma hace interrelación a la interpretación de una investigación, además ayuda para que la investigación sea más argumentativa, ya que con el paradigma se puede encontrar problemáticas y a si buscar las respuestas correctas a una investigación profesional.

Paradigma Positivista

El “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (Ramos, 2015)

En efecto el paradigma positivista sustenta la investigación con el fin de realizar la veracidad de una hipótesis con distintas herramientas estadística o numérica, para llevar a cabo la investigación correctamente.

Esta investigación está basada al paradigma positivista (analítico) ya que afirma que la realidad es absoluta, medible, racionalista, verifica teorías y leyes. Por tal manera se realizará análisis, recolección de datos para responder las interrogantes de la investigación establecida en la empresa Sagsa Disagro S.A, esto desarrollará conocimientos para facilitar la medición numérica y resultados estadísticos estableciendo estándares de comportamiento midiendo los resultados de una teoría critica que reforzará una investigación cualitativa.

Según su enfoque esta investigación se realizó de manera cualitativa con elementos cuantitativos cada uno de los enfoques estará basado en su propio paradigma en relación con la realidad y el conocimiento. Por ello el enfoque cualitativo es denominado naturalista, humanista o interpretativo y se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas de la vida social, se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas por lo tanto no deja de ser una investigación científica, además sirve para descubrir las preguntas de mayor interés en la investigación y posterior a darle respuesta correcta a la investigación y cada secuencia como es circular varía dependiendo el estudio que se le realice a la investigación.

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

En ese mismo contexto el enfoque cuantitativo se refiere a los procesos que este enfoque implica que son los procesos secuenciales y probatorio, se revisa la literatura para que las hipótesis se puedan derivar de las variables así, medir las variables para sacar nuevos contextos así también hacer pruebas estadísticas para sacar los resultados de la investigación. Además, es una estrategia de investigación que se encarga de en cuantificar la recopilación el análisis de datos, como podemos ver este enfoque hace hincapié a la investigación empírica objetiva. El alcance en la investigación cualitativa con aspectos cuantitativos será exploratorios ya que constituyen acercamientos iniciales a temas y fenómenos con poca existencia de conocimientos previos y son pocos abordados.

La investigación se dirigió al enfoque cuantitativo debido a la recolección de datos numéricos en la empresa Sagsa Disagro S.A a través de la encuesta aplicada para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas.

El enfoque es cuantitativo con elementos cualitativo porque se hace el análisis de encuestas realizadas a colaboradores y clientes con la interpretación de entrevista dirigida al gerente de la empresa y la observación directa en la misma.

Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Se utilizó el enfoque cualitativo en la investigación a la empresa Sagsa Disagro S.A, debido a que se aplicó la observación directa para la recolección de datos sin medición numérica y así demostrar el impacto que tuvo la variable COVID 19 en la cultura organizacional de la empresa.

Por su alcance o nivel de profundidad

Nivel Descriptivo

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Es decir que, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren cada una de ellas en cuanto a sus objetivos no es indicar en cómo se relacionan éstas.

Este estudio investigativo es de nivel descriptivo debido a que se analizaron los datos obtenidos y relación que hay entre las encuestas dirigidas a colaboradores y clientes, entrevista al gerente y la observación directa aplicada dentro de la empresa Sagsa Disagro S.A.

Por su extensión en el tiempo

Según su extensión esta investigación es de corte transversal.

Investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Según la extensión en tiempo, esta investigación es transversal, ya que se refiere a un periodo definido para la investigación, El diseño transversal se define como un tipo de investigación observacional o sea analiza lo que sucede en el momento dado los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población o muestra predefinido, esto permite que los datos recopilados sean de las personas que tienden a tener similitud a las variables.

Se analizaron los efectos del Covid19 y la cultura organizacional de la empresa Sagsa Disagro S.A durante el periodo 2022 mediante la investigación observacional.

Por su diseño es no experimental

Diseño no experimental

Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de la variable y en los que solo observan los fenómenos de Investigación en su ambiente natural para ser analizados. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

La investigación no experimental no manipula las variables si no que se trata de observar fenómenos para analizarlos conforme la investigación con el fin de no alterar las variables, además podemos definir las características del grupo de estudio que se pretende, por ende, se conocen las causas por la que sucede el fenómeno se investiga el efecto que tiene.

En la investigación se aplicaron instrumentos para la recolección de información acerca del tema investigativo la covid19 y la cultura organizacional sin influir directamente en estas variables, con la obtención de datos significativos para su futuro análisis, por ello se deduce que es no experimental.

Población

El concepto de población proviene del término latino *populatio*. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general. También permite referirse a los espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar. (Porto, 2021)

En tal sentido población es el total de persona que se escoge para proseguir a aplicar los diferentes tipos de instrumentos de información ósea son las personas que tienden a tener información de la que el investigador le interesa para su estudio investigativo. Además, se escoge cierta población para hacer inferencia de la información que se necesita para llevar a cabo el método estadístico ya establecido para la investigación.

La población en esta investigación es parte fundamental debido a que desea conocer sobre el tema de investigación predeterminado, el cual será en la empresa Sagsa Disagro S.A en el periodo 2022. La población estará compuesta por la cantidad de 20 trabajadores de los cuales están divididos de la siguiente manera: 1 gerente, 2 bodegueros, 2 cajeros, 14 ejecutivos de ventas, 1 conserje y 5 clientes los cuales visitaron en el momento la empresa.

Muestra

Una muestra estadística es una parte o es un subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionada de una forma aleatoria, sometándose a una observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo investigativo. (López, 2015).

En tal sentido una muestra es un subgrupo de individuos ya seleccionados de la población, mediante cierta cantidad podemos extraer datos parciales de información, y está constituida por ciertas características para poder desarrollar las pruebas estadísticas.

La muestra de la investigación tiene cierto criterio uno de ellos es que los colaboradores a encuestar tengan más de 2 años trabajando para dicha empresa, en cuanto a los clientes serán los activos al momento de aplicar instrumentos en la empresa y por ultimo tenemos al gerente de Sagsa Disagro S, A.

Técnicas de muestreo

Para que las conclusiones obtenidas a partir de una muestra sean válidas para una población, la muestra debe haberse seleccionado de forma que sea representativa de la población a la que se pretende aplicar la conclusión. (Alvarado & Garcia, 2008)

Así mismo las técnicas de muestreo es un conjunto de técnicas estadísticas que estudia la forma para seleccionar una muestra representativa de cierta población, es decir se representa lo más fielmente posible a la población que se pretende estudiar, claro asumiendo un error posible.

Método de muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Los métodos de muestreo probabilísticos: Son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables. (Alvarado & Garcia, 2008)

Es el que nos indica que todas las probabilidades son aleatorias y todas las muestras tienen la misma probabilidad de ser elegidas y estudiadas. Es decir, es la muestra que está disponible en el tiempo que se necesita para la investigación ya que por diferentes motivos no se les puede aplicar a todos los colaboradores.

La investigación será realizada con el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia y abordara la cantidad de 15 colaboradores de la empresa Sagsa Disagro S, A todos estos siendo trabajadores de planta ya que el resto de trabajadores sin

foráneos, en referencia a los clientes fue aplicada la encuesta solo a 5 dado a que fueron los únicos que se presentaron al momento de aplicar instrumentos.

Método de investigación

Deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014).

En efecto el método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza razonamiento y pensamientos lógicos y generales hasta hacer hechos concretos basados en leyes o principios, es decir que es un método lógico que sirve para extraer conclusiones de una serie de información de principio.

El método deductivo en la empresa Sagsa Disagro S.A se aplicó mediante la relación de respuestas lógicas que sirvieron para extraer las conclusiones a partir de una serie de principios.

Inductivo

Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, el método inductivo se basa en el razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general, se dice que es una reflexión enfocada en el fin para llegar a las conclusiones así sería más de carácter general, el método se realiza con un estudio individual para formular las conclusiones universales de la investigación.

Sin embargo se aplicó el método inductivo en la empresa Sagsa Disagro mediante la ciencia y el estudio de semejanzas y diferencias para formular conclusiones generales.

Sintético

Es un proceso de análisis de razonamiento que busca la forma de reconstruir un acontecimiento de manera resumida, valiéndose de los diferentes elementos fundamentales que estuvieron presentes en el desarrollo del mismo. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Además, es una forma de razonamiento científico, o sea que la investigación se formula con conocimientos científicos estudiados por muchos individuos, el cual tiene como objetivo principal resumir los aspectos relevantes de un proceso, en este caso lo que busca el método es hacer un resumen de lo analizado en la investigación.

La investigación se guio asistiendo a la empresa Sagsa Disagro S.A para poder obtener datos por medio de tres instrumentos, siendo estos: la entrevista, la encuesta y la observación directa y procesar los datos de forma empírica observando la realidad de la problemática que existe en el objetivo de investigación.

Analítico

Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

En tal sentido este método se descompone por partes para estudiarlas individualmente para observar las causas, naturaleza y los efectos, el estudio se hace por medio de observación para estudiar cada parte para conocer con profundidad todas sus características antes de llegar a las conclusiones.

Avanzada la investigación en la empresa Sagsa Disagro S.A de la ciudad de Matagalpa se procede a utilizar este método que será la forma de analizar el material, valorar los resultados cualitativos y cuantitativos que nos vaya brindando la investigación en curso.

Científico

Es un procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” según (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, este método hace referencia a un estudio científico principalmente en la producción de conocimiento en la ciencia, además para llamarlo científico tiende a basarse también en lo empírico en la medición y también debe de estar sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento

Esta investigación se realizó a través de este método ya que está apegada a una estructura de protocolo a seguir, además del uso de fuentes de información confiables. Se aplicará el método científico por medio de la observación a las reacciones que se tendrán a la hora de aplicar entrevistas y encuestas en la empresa Sagsa Disagro S.A.

Teórico

El método teórico cumple una función gnoseológica importante, ya que posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados. Así pues, los métodos teóricos al utilizarse en la construcción y desarrollo de las teorías, crean las condiciones para ir más allá de las características fenoménicas y superficiales de la realidad, explicar los hechos y profundizar en las relaciones esenciales y cualidades fundamentales de los procesos no observables directamente. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Así mismo, este método revela la ubicación del problema de la investigación no observable directamente, además es importante a que permite la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados, la construcción y el desarrollo de las teorías encontradas en la investigación.

La investigación está basada en la teoría investigativa que se tuvo que recaudar información teórica sobre la empresa Sagsa Disagro S.A a investigar y su problemática con las variables establecidas.

Técnicas de investigación

Instrumentos

El instrumento es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información; entre estos se encuentran los formularios, las pruebas psicológicas, las escalas de opinión y de actitudes, las listas u hojas de control y otros. (Bravo, 2008).

En efecto, el instrumento es la parte de recursos que el investigador utiliza para obtener o extraer la información requerida abordada en la investigación, ya que se hace más fácil la recolección de datos para completar la investigación, para ello se utilizó las encuestas dirigidas a colaboradores y clientes, la entrevista aplicada al gerente de la empresa y guía de observación aplicadas por las investigadoras.

Cuestionario

En el instrumento conocido como encuesta, o cuestionario de selección de alternativas, se aplica el segundo principio. Lo que se investiga y conoce no son "individuos", sino individuos-valores, o lo que es lo mismo, individuos-selecciones en una gama (cualitativa o cuantitativa, escalar o no). La forma del instrumento produce información mediante el juego pregunta - selección de alternativas. (Bravo, 2008)

Así pues, el cuestionario está formado por un conjunto de preguntas que se deben de redactar con coherencia y bien organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con la planificación grupal con el fin que las preguntas nos den respuestas a toda la información necesaria para la investigación, las preguntas pueden ser cerradas o abiertas ósea que las cerradas son aquellas que son de opción múltiple las preguntas abiertas son aquellas que el entrevistado tiene la opción de contestar según lo que él piensa sin imponerles opciones.

En la investigación se utilizó las encuestas que se aplicó a los colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro S.A de la ciudad de Matagalpa. Ver anexo 2 y 3.

Entrevista

Se define como la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Bravo, 2008)

Por lo tanto, una entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas, el investigador procede a formular una serie de preguntas para después aplicárselas a un entrevistado con el fin de optar información basada en la investigación estudiada para obtener información de las interrogantes sobre los posibles problemas que abarca la investigación.

En la investigación se utilizó la entrevista que se aplicó al gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A de la ciudad de Matagalpa. **Ver anexo 4.**

Observación Directa

No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

A través de observación directa se obtiene información confiable de manera que se desarrolla como un proceso coordinado para así determinar la conducta de las personas en sus labores.

Se aplicó la observación directa por parte de las investigadoras en la recolección de datos en la empresa Sagsa Disagro S.A para analizar el objeto de estudio.

Procesamiento de información

Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Por lo tanto, el procesamiento de información permite incorporar información de los datos que ya tiene guardada es decir ordenar los datos que están dispersos ajuntarlos hacer un solo formato ósea organizar formalmente el material y desarrollar contextos relacionados a la investigación. Por ende, la información recolectada desde la población estudiada hasta la información de la investigación se reordena y se agrupan.

Cómo lo dice su concepto con todos los datos recolectados se presenta por medio de gráficos, tablas de datos para mostrar los resultados obtenidos cuantitativamente, además se utilizaron programas de Excel, Word, los cuales sirvieron de apoyo para procesar información obtenida de la empresa Sagsa Disagro S.A.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo plantea el estudio de los efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la Empresa Sagsa Disagro S.A, del departamento de Matagalpa, periodo 2022.

Esta investigación se llevó a cabo con el propósito de analizar los efectos de la pandemia covid19 y la cultura organizacional en la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022. Además, identificar las medidas de bioseguridad implementadas por la empresa, así mismo caracterizar su cultura organizacional determinando los cambios que surgieron en la cultura, a su vez también los cambios a raíz de la pandemia.

Este tema es importante, ya que se puede conocer todo lo que ha causado la pandemia conforme avanza el tiempo y cómo ha afectado a la población mundial en el ámbito político, económico, social. Lo que ha generado nuevas medidas para evitar la propagación de esta pandemia aplicando nuevas estrategias como el uso de la tecnología, las redes sociales, mayores presencias en la plataforma digitales y nuevas formas de mejoras en la infraestructura.

El impacto de esta, será que futuros emprendedores descubran el cómo mantener una estructura organizacional que logre adaptarse a todo tipo de situaciones y circunstancias, para poder sobrellevarla, puesto a mantener uno de los pilares firme que logre cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Este será material bibliográfico para la UNAN – MANAGUA FAREM MATAGALPA y de referencia a estudiantes, docentes y personas que deseen conocer respecto al tema, y por ende, recalcar cómo ésta empresa logró mantener su postura ante esta crisis sanitaria.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Analizar los efectos de la Pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional en la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022.

3.2. Objetivos específicos

1. Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia covid19 en la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022.
2. Describir la cultura organizacional de la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022.
3. Valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia covid19 en la empresa Sagsa Disagro S.A del departamento de Matagalpa, en el período 2022.

IV. DESARROLLO

Generalidades de la empresa

Misión

La misión empresarial es un importante elemento de la planificación estratégica. Porque, a través de ella, se declaran públicamente la razón de ser de la misma y se formularán objetivos que servirán como referente durante un periodo de tiempo importante. Desde el punto de vista del marketing y la comunicación corporativa, la misión ha adquirido una relevancia mayor. Y es que, de cara al cliente, la declaración de misión refleja las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen con sus productos o servicios. (Bizneo, 2022)

En efecto, la misión es la razón por la cual se hace, puesto que es una función que se espera cumplir en el presente, además es el motivo que se desempeña una función siendo precisa basándose en el presente, por lo tanto, va a depender de la situación actual de la empresa, las actividades, el entorno, los recursos disponibles a las necesidades que se quieren cumplir.

Misión de la empresa

Proveer a nuestros clientes con productos y servicios de primera calidad internacional a precios altamente competitivos, a través de nuestra excelencia operativa e innovación tecnológica, fundamentados en la entrega y pasión del mejor y más motivado equipo humano.

Visión

La visión se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada esté la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos. (Chiavenato, Cultura Organizacional , 2007)

Además, la visión es la perspectiva ambiciosa hacia el futuro, sin dejar de ser realista. Debe estar relacionada con la misión, en efecto se visualiza a largo plazo, pues estas reflejan aspiraciones, expectativas ideales o el estado deseable que se desea alcanzar sabiendo que es la imagen que se plantea a futuro.

Visión de la empresa

Ser pioneros y líderes en el desarrollo de una nueva agricultura de altos rendimientos en las cosechas de todos los agricultores.

Estructura organizacional

La estructura organizacional es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa. El reparto del trabajo en áreas o departamentos se ramifica en un árbol. Se podría decir que la estructura de la organización es el modo de planificar su trabajo y repartir formalmente sus responsabilidades, es el esqueleto que la sostiene. Así lo describió Robines en 1987. (Bizneo, 2019)

Así mismo es un sistema de responsabilidades que la empresa organiza por departamentos para así controlar mejor cada área de la empresa para que cada uno se responsabilice en las áreas asumir su papel de manera que todos trabajen armónicamente con el mayor rendimiento posible fijadas en la planificación de la empresa.

4.1 Pandemia COVID 19

Una pandemia es la afectación de una enfermedad infecciosa de los humanos a lo largo de un área geográficamente extensa, es decir, que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. El vocablo que procede del griego. (Pan todo), (demos, pueblo), expresión que significa reunión de todo un pueblo. (OMS, 2020)

El control de la pandemia se va monitoreando según la fase en que se encuentre ya que estas explican la situación del país de acuerdo al número y tipo de infectados por

el COVID-19. A este punto en que se encontraba el virus, ya se conocía quien era la población más vulnerable, lo que implicaba mayor responsabilidad en la práctica de medidas para evitar más contagios.

4.1.1 Fases de la pandemia

4.1.1.1 Fase 1: Preparación

Las primeras medidas son dirigidas a que la persona infectada o la que viajó a una zona de riesgo esté apartada del resto de la población sana. Los primeros pacientes son aislados y comienza una investigación para identificar su actividad y las personas con las que pudieron encontrarse en contacto. En este contexto, se definen protocolos y se determinan los hospitales accesibles de atender a los casos. (OMS, 2020)

Al haber pocos infectados supervisan los casos detectados y registran las actividades previas para identificar a las personas con las que tuvieron contacto para que el virus no se propague a otras personas.

4.1.1.2 Fase 2: Contención

Consiste en identificar a las personas que importan la infección desde el extranjero y en lograr una contención adecuada. En este escenario, los ciudadanos deben implementar medidas que eviten que el virus se propague a nivel domiciliario, comunitario, a nivel de espacios colectivos y se logra con medidas básicas de higiene y al evitar las aglomeraciones. Es así como las autoridades inician labores de distanciamiento social, como cierre de escuelas, limitación de viajes e implementación de trabajo a distancia. Se cancelan eventos privados para evitar aglomeraciones de personas. Estas medidas buscan dar tiempo a las instituciones de salud para prepararse para la epidemia y una transición a la tercera etapa. (OMS, 2020)

De acuerdo con lo anterior, Nicaragua entró en esta fase cuando aparecieron infectados dentro del país, que no tuvieron contacto con pacientes importados. En efecto, esta situación aumentó el número de casos, tomando medidas un poco más rigurosas, aunque en el país se intentó mantener la calma en cuanto a limitar actividades que podrían significar una ola de contagio, sin embargo, las empresas privadas como públicas hicieron hincapié en aplicar las medidas de seguridad para poder brindar u obtener algún

servicio; las más frecuentes fueron el lavado de mano, uso de mascarilla y mantener la distancia de 1.5 metros, con estas prácticas intentaron seguir con su vida normal.

4.1.1.3 Fase 3: Contagio Comunitario

Una vez que se sobrepasan los casos contenidos y se identifiquen casos que no tienen relación con los casos importados, se establece como un contagio comunitario, esta es la fase 3. Por eso es importante seguir la orden gubernamental de evitar las concentraciones, con lo que se espera se evite la propagación masiva del virus. En esta fase circula activamente el virus. Las instituciones médicas detectan y atienden los casos de la enfermedad, con el fin de mitigar los efectos. La atención de pacientes no graves es realizada de forma ambulatoria, es decir, no son internados en los hospitales, en tanto que los casos graves son atendidos en centros definidos. (OMS, 2020)

Es decir, que el contagio comunitario es una fase que se cataloga complicada debido a que experimentan agrupaciones de casos en el tiempo, ubicación geográfica y hay una amplitud de exposición bastante común la cual nos conlleva a la aplicación de medidas drásticas con los protocolos de salud sanitaria.

4.1.1.4 Fase 4: Transmisión Sostenida

Etapa en la que se producen grandes brotes de transmisión que afectan a muchas ciudades y la enfermedad se contagia “exponencialmente”. Cuando se producen casos de transmisión comunitaria sostenida, que es lo que ya ha ocurrido en países como Italia, España y Estados Unidos. En este caso, las autoridades sanitarias deben garantizar a la ciudadanía el manejo oportuno de la emergencia y garantizar los recursos. Se puede entender como un crecimiento exponencial de la población. (OMS, 2020)

En esta fase las autoridades son piezas fundamentales para la sostenibilidad de dicha transmisión comunitaria, debido a que garantizan más recursos en diversos lugares sabiendo que son promovedores de un manejo oportuno de la emergencia, Entorno a lo que se estaba viviendo, el gobierno continuó haciendo énfasis en evitar estar en zonas aglomeradas, aunque siendo un país donde gran parte de la población vive del día a día o tiene negocio propio, aun queriendo quedarse en casa, algunos no pudieron hacerlo porque eso hubiese significado un freno a su economía.

4.1.1.5 Fase 5 y 6: Pandemia en curso

Las últimas fases de la pandemia se dan cuando las medidas anteriores no han sido aplicadas con éxito y el número de casos se salen de control. Se llega al pico más alto. Las medidas siguen siendo extremas: se prohíbe la movilidad por completo. (OMS, 2020)

América se alertó ante la llegada del virus, luego de que éste pasara de epidemia a pandemia, dado que ya había traspasado varios continentes y ahora le tocaba el turno a América. En esta quinta fase no todos los países estarán afectados debido a que no todos requieren la suspensión temporal de las actividades que involucren la movilización de personas en los sectores de la sociedad ya que se debe tener mayor prudencia por ser una fase con indicios de una inminente pandemia y con poco tiempo de organización.

4.1.2 Definición de Endemia

En epidemiología, endemia es un término utilizado para hacer referencia a un proceso patológico que se mantiene de forma estacionaria en una población o espacio determinado durante períodos prolongados. Puede tratarse de enfermedades infecciosas o no infecciosas, ya que el vocablo puede usarse para diversos padecimientos o condiciones fisiológicas. La enfermedad se mantiene en una población de hospedantes de una región geográfica. Es una clasificación usada en la epidemiología para referirse a la aparición repentina de una enfermedad debida a una infección en un lugar específico. Estos a menudo se limitan a un pueblo o una pequeña área. El brote es sinónimo de epidemia para evitar el sensacionalismo que conlleva esta palabra. Afectan a una región en un país o un grupo de países, y cuando esta se extiende a varias regiones continentales se trata de pandemia o epidemia global. de América, Sudeste Asiático y África, la enfermedad de Chagas, el dengue, la fiebre amarilla, y la tos ferina, entre otras. (Crúz Reyes & Camargo, 2001, pág. 85)

La pandemia COVID-19, ha sido una enfermedad que ha causado desequilibrio en los distintos ámbitos sociales, económicos, culturales y por ende hasta familiares debido a que el distanciamiento social fue y sigue siendo una de las medidas aplicadas para evitar el contagio y la propagación, evitando tener una vida normal por lo cual esta enfermedad ha logrado que la sociedad conviva con ella día a día.

4.1.3 Definición de Brote

Un brote epidémico, y usualmente brote, es una clasificación usada en la epidemiología para referirse a la aparición repentina de una enfermedad debida a una infección en un lugar específico. Estos a menudo se limitan a un pueblo o una pequeña área. El brote es sinónimo de epidemia para evitar el sensacionalismo que conlleva esta palabra. Afectan a una región en un país o un grupo de países, y cuando esta se extiende a varias regiones continentales se trata de pandemia o epidemia global. (Ibañez, 2007)

De acuerdo a lo anterior se entiende que brote es la ocurrencia de dos o más casos similares de una enfermedad con relación los valores esperados (endemia) y relacionados entre sí por derivarse de una fuente común o de una fuente propagada. En general cuando hablamos de brote nos estamos refiriendo a enfermedades infecciosas.

4.1.4 Definición de Epidemia

El término epidemia se refiere a un aumento a menudo repentino en el número de casos de una enfermedad por encima de lo que normalmente se espera en esa población y en dicha área. (Vargas Sierra, 2020)

Es una descripción en la salud comunitaria que ocurre cuando una enfermedad infecta a un número de individuos superior a lo esperado en una población durante un tiempo determinado y en la actualidad el concepto es una relación entre una línea de base de una enfermedad que puede ser la prevalencia o incidencia normales y el número de casos que se detectan en un momento dado. En este sentido si una comunidad se encuentra libre de una determinada enfermedad un solo caso constituye una epidemia.

4.1.5 COVID 19 en las Empresas

Las consecuencias del coronavirus (COVID-19), no tienen precedentes y se sienten en todo el mundo. El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas. La pandemia está afectando severamente

los mercados laborales, las economías y a las empresas, incluidas las cadenas de suministro mundiales, causando una interrupción generalizada del comercio. La OIT y sus mandantes –gobiernos, trabajadores y empleadores– tendrán un papel decisivo en la lucha contra la pandemia, pues han de velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los empleos. (OMS, 2020).

La COVID 19 por encima de los daños provocados por la propagación del virus en la población, genera también como en víctima un gran impacto económico tanto en las personas individuales, como a nivel empresarial ya sean en grandes medianas y pequeñas, debido a que es una situación la cual se presentó de imprevisto, es una inminente crisis económica respecto a los adversos efectos por la COVID 19, pero si nos centralizamos en la variabilidad de estrategias aplicadas y las formas que enfrentaron esta situación, salieron a emerger una serie de ideas para innovar y afrontar la crisis de una manera positiva.

4.1.5.1 Clasificación de las Medidas Sanitarias

Partiendo de un análisis de las principales prácticas empresariales, en materia de planificación de continuidad de negocios y gestión de emergencias, se exponen 10 medidas para hacer frente con garantías a esta situación. (Deloitte, Picatoste, & Touza, 2022)

- Establecer equipo de toma de decisiones de emergencia
- Evaluación de riesgo
- Establecer mecanismo de comunicación con información positiva
- Mantener el bienestar físico de los empleados
- Centrarse en los planes de respuesta por los riesgos generado en la cadena de suministro
- Desarrollar soluciones para los riesgos de cumplimiento y mantenimiento de las relaciones con los clientes.
- Responsabilidad social y estrategia desarrollo sostenible.
- Elaborar un plan de gestión de datos
- Las empresas deben considerar la posibilidad de ajustar sus presupuestos y sus planes de ejecución

- Actualizar los mecanismos de gestión de riesgos de la empresa

Las medidas que adoptaron las empresas estaban destinadas para proteger la salud de sus colaboradores por consiguiente lo realizaron para mantener su productividad y no permitir el decline ante tal alerta sanitaria establecida a nivel global.

4.1.5.1.1 Medidas Sanitarias

Las medidas sanitarias (destinadas a proteger la salud de las personas y los animales) y fitosanitarias (destinadas a preservar los vegetales) se aplican tanto a los artículos alimenticios de producción nacional o a las enfermedades locales de animales y vegetales como a los productos procedentes de otros países. (OMS, 2020)

1. Limpieza de zonas por lo menos dos veces al día con limpiadores, desinfectantes, alcohol, toallas desechables.
 - a) Superficie
 - b) Objetos de trabajo
 - c) Mesas
 - d) Escritorios
 - e) Teclado
 - f) Teléfonos
2. El comedor y las demás áreas de ingesta de alimentos o cafetería.
 - a) Mesas
 - b) Sillas
3. Vehículos
 - ✓ Superficie de contacto previo al uso
4. Incentivar el lavado de manos frecuente de todo el personal
 - a) Lavado de manos al entrar y salir
 - b) Verificar el lavado de manos al entrar y salir
5. Promover una buena higiene respiratoria
6. Registro de personas con enfermedades crónicas

Las medidas sanitarias se implementaron con el fin de no realizar recorte de personal y cada colaborador realizara sus funciones de acuerdo a las normas y

procedimientos estipulados por la empresa sin dejar a un lado las medidas que se establecieron por la Organización Mundial de la Salud ante el COVID-19.

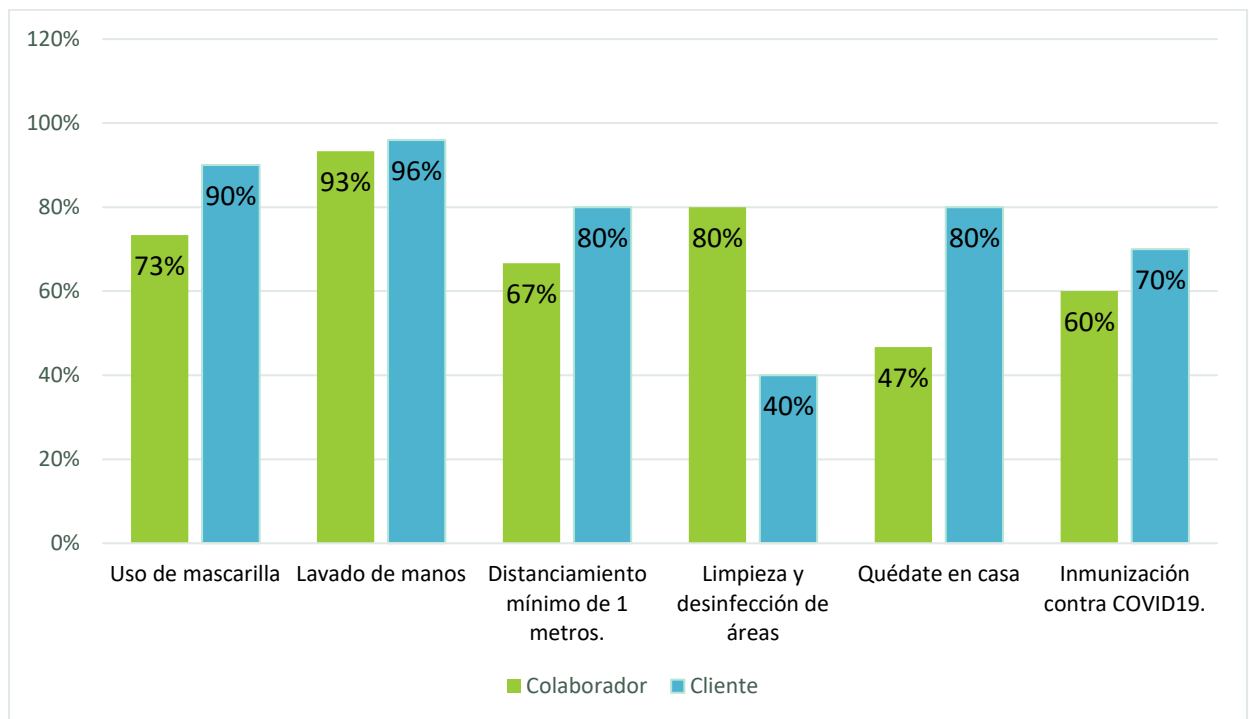


Gráfico N° 1 Medidas Sanitarias

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y clientes

A partir de la encuesta aplicada a los colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 1 que el 96% de los clientes y el 93% de los colaboradores afirman haber utilizado las medidas sanitarias, tal como el lavado de manos, el 90% de clientes y el 73% de colaboradores en el uso de mascarilla, el 80% de clientes y el 67% de colaboradores en el distanciamiento mínimo de 1 metro, el 80% de clientes y el 47% de colaboradores en quédate en casa, el 80% de colaboradores y el 40% de clientes en la limpieza y la desinfección de áreas, y el 70% de clientes y el 60% de colaboradores en inmunización contra el covid19.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro, argumenta que tanto los colaboradores como el gerente tuvieron las herramientas necesarias para seguir trabajando en equipo ya que contaban con todas las medidas sanitarias para atender a los clientes y así darles una atención de calidad, además del debido cuidado por si alguno se contagiaba.

En la observación directa se evidencia la disciplina del gerente, los colaboradores y los clientes ya que, de acuerdo con las medidas sanitarias destinadas a proteger la salud de las personas dirigidas por la OMS, puede afirmarse que se están cumpliendo con las medidas recomendadas.

Según clientes, colaboradores y gerente de la empresa Sagsa Disagro S,A se atestigua que aplicaron las medidas sanitarias como el uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento mínimo de 1 metro, inmunización contra el virus, entre otros que orienta la (OMS, 2020) para evitar el contagio de la pandemia COVID 19.

Es importante mencionar que, para la empresa Sagsa Disagro es necesario que todavía tengan presentes las medidas sanitarias como mínimo el uso de mascarilla y el lavado de manos dado que todavía hay que personas que cumplen estas medidas.

4.1.5.1.2. Medidas de seguridad

Explica qué medida de seguridad “es el conjunto de técnicas y procedimientos con el objetivo principal de la prevención de diferentes aspectos y situaciones que pueden presentarse en determinada empresa, asegurando la protección de los clientes y trabajadores de determinada empresa. Las medidas de seguridad abarcan diferentes aspectos dentro de la empresa como seguridad física, financiera e informática, garantizando la tranquilidad de todo el personal y clientes. (OIT, 2020)

- ✓ El Gobierno estableció el fortalecimiento y la vigilancia de los puntos de entrada en las fronteras y a nivel del aeropuerto Augusto C. Sandino, donde se ha instaló un equipo de salud para detectar cualquier situación de riesgo.
- ✓ Se centra la vigilancia en las personas que proceden de China porque en el caso de los otros países solo se han manifestado casos aislados y sospechosos.
- ✓ El hecho de que se detecte uno o dos casos no significa que haya una transmisión activa, porque son casos importados.
- ✓ Lo que se pretende con esta medida es que las personas que tienen un cuadro respiratorio sean captadas oportunamente.

- ✓ El Minsa brinda información sobre este nuevo virus a su personal para que vaya conociendo lo que ocurre y haga un abordaje de estos casos.
- ✓ Se trabajó de la mano con OPS y se tienen 10 protocolos de acción para enfrentar los casos respiratorios. Estos protocolos se adecúan según la información nueva que se genere.
- ✓ Se trabaja en medidas de prevención del personal de salud en las salas de los hospitales.
- ✓ Se deben tomar medidas como lavado de manos, uso de mascarillas y desinfección de los diferentes objetos en salas de atenciones públicas y privadas.
- ✓ A la población se le recomienda practicar el auto-cuido y el cuidado de la familia es clave.
- ✓ Se debe desarrollar el hábito del lavado manos frecuente con agua y jabón al menos por 20 segundos. Eso ayuda a cortar cualquier situación de riesgo.
- ✓ En el caso de personas que tengan algún cuadro respiratorio, se recomienda proteger a la familia, a niños en las escuelas, a los compañeros de trabajo. Cuando tosamos usemos un pañuelo o usemos el ángulo interno del codo para evitar gotitas de secreción nasal que puedan contaminar al resto de personas. También es recomendable el uso de mascarillas.
- ✓ En el caso de niños, el lavado de manos es importante y también en las escuelas o preescolares, evitar la contaminación de los ambientes, mesas, sillas etcétera. Son medidas generales que ese establece para cualquier situación de cuadros respiratorios, pero que se deben hacer habituales y permanentes para evitar otras situaciones.

Las medidas de seguridad consisten en una neutralización, también se le conoce como un conjunto de reglas o procesos por las que se rige el funcionamiento del mismo, definir líneas de responsabilidad para ir frenando el aumento, era necesario concientizar

a la población; los médicos, los enfermeros y todos los que estuvieron encerrados en los hospitales, merecían que la población mostrara mayor esmero en el cuidado de la salud.

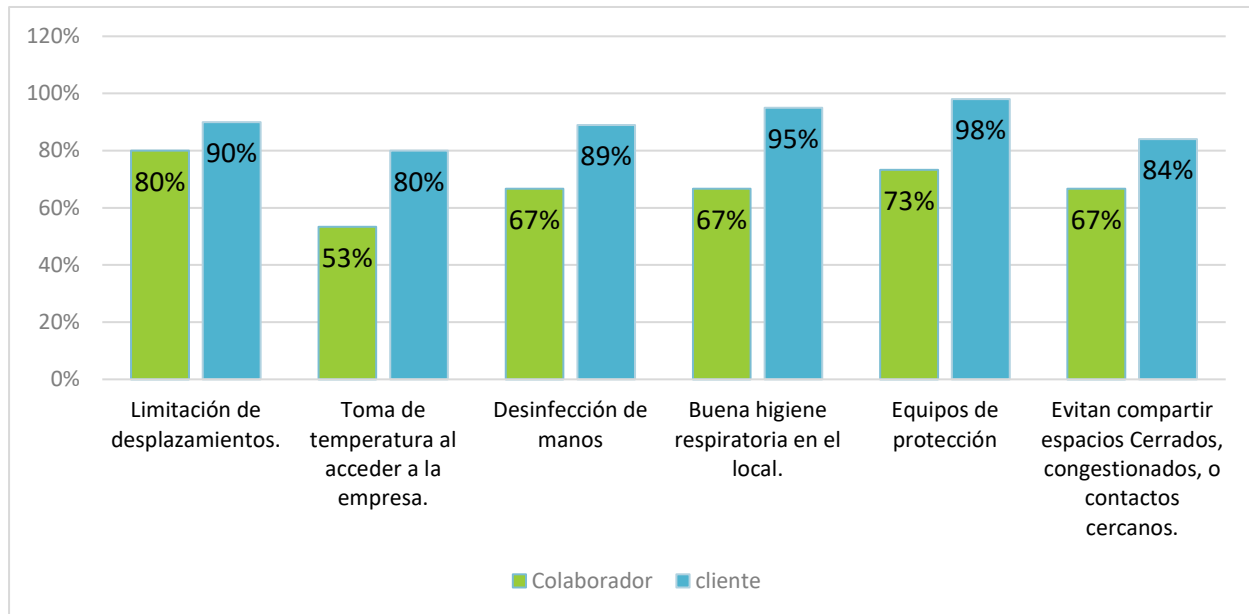


Gráfico N° 2 Medidas de seguridad

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y clientes.

En la encuesta realizada a los colaboradores y clientes de Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 2, el 98% de clientes y el 73% de colaboradores afirman en equipos de protección, el 95% de clientes y el 67% de colaboradores en Buena Higiene respiratoria en el local, el 90% de los clientes y el 80% de los colaboradores afirman en limitación de desplazamientos, el 89% de clientes y el 67% de colaboradores en desinfección de manos, además el 84% de clientes y el 67% de colaboradores evitaron compartir espacios cerrados congestionado o contactos cercanos entre ellos y el 80% de clientes y el 53% de colaboradores refieren la toma de temperatura al ingresar a la empresa.

Al respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro expone que, como empresa son responsables en el bienestar de sus colaboradores y clientes, por ende, había contratación de médicos por si se daba algún caso, además confirma que se realizaron diferentes técnicas de cuidado personal tales como; limitación de desplazamiento, toma de temperatura al acceder a la empresa, desinfección de manos, buena higiene respiratoria en el local, equipo de protección, y evitar compartir espacios

cerrados congestionado o contactos cercanos entre ellos y así poner en marcha todas las posibles medidas de seguridad para evitar contagios del virus entre colaboradores y clientes.

En cuanto a la observación directa se pudo notar que, al establecer contacto tanto con colaboradores como con el gerente, se sintió seguridad de protección contra el covid19 ya que las medidas de seguridad aún permanecen dentro de la empresa, quizás no tan exigidas, pero por el bien de todos, en su mayoría hacen uso de las medidas.

De acuerdo con los clientes, colaboradores y gerente de la empresa Sagsa Disagro se confirma que mantuvieron y cumplieron con el uso de las medidas de seguridad como equipos de protección, buena higiene respiratoria en el local, limitación de desplazamientos y más durante el periodo de la Pandemia COVID 19 que son recomendadas por (OIT, 2020).

Es importante que la empresa Sagsa Disagro S.A, mantenga las medidas de seguridad dentro de ella, como desinfección de manos, limitación de desplazamientos y equipos de protección, para el bienestar de colaboradores y de clientes.

4.1.5.1.3. Medidas operativas:

La gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (ISOTOOLS, 2015)

Las medidas operativas inciden en la eliminación o la reducción de accidentes mediante acciones preventivas y protectoras también conocidas como riesgos.

- a. Organización del trabajo
 - ✓ Distribución del espacio
 - ✓ Distanciamiento menor de metro
- b. Área para ingesta de alimentos
- c. Vestidores
- d. Distanciamiento de 1 metro entre las personas
- e. Uso de la Mascarilla

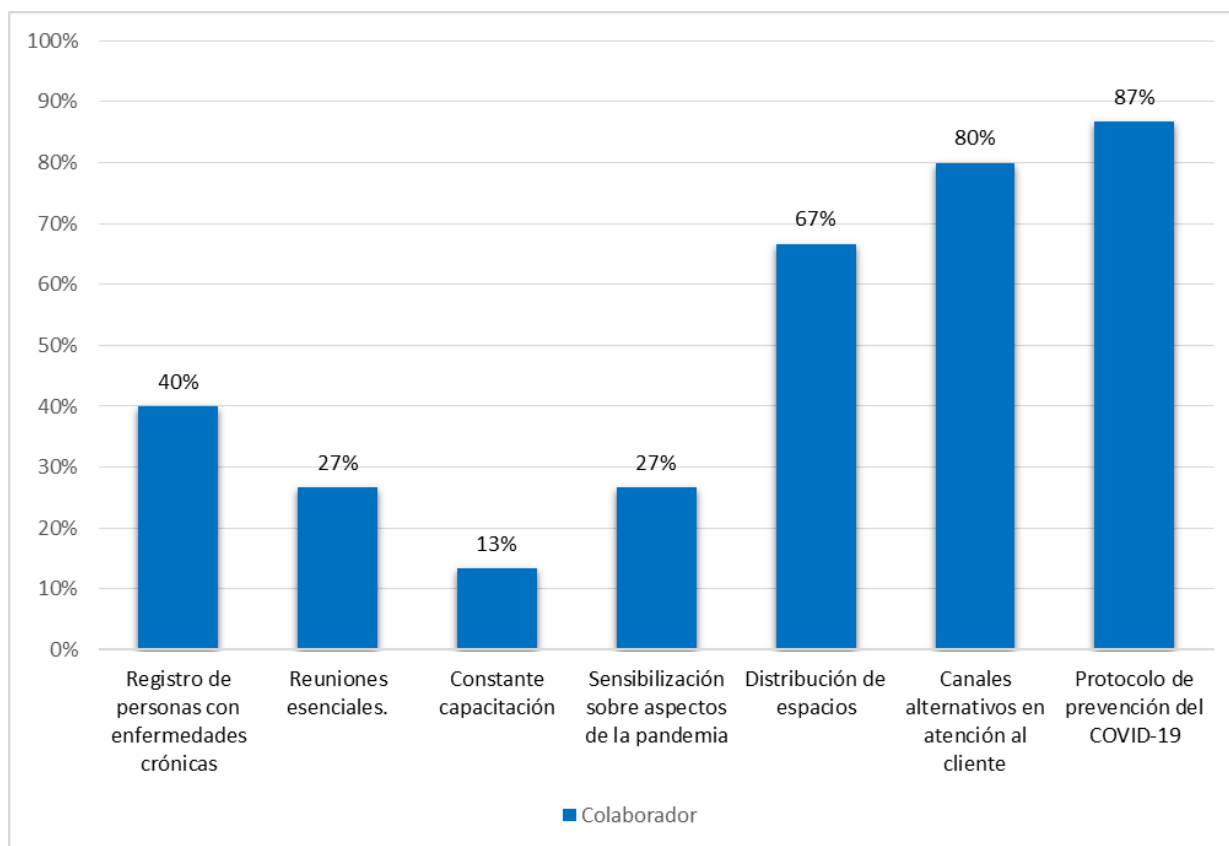


Gráfico N° 3 Medidas Operativas

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores

El Gráfico N° 3 muestra, que el 87% de los colaboradores de la empresa Sagsa Disagro, afirman que han puesto en marcha el protocolo de prevención ante el Covid 19, el 80% utilizaron los canales de alternativas de atención al cliente, el 67% con distribución de espacios, 40% con el registro de personas con enfermedades crónicas, el 27% con la sensibilización sobre aspectos de la pandemia covid19 así como también reuniones en clientes y el 13% afirman constante capacitación.

Según información obtenida mediante la entrevista al gerente, afirma que como empresa estuvieron pendiente de la salud y seguridad de sus colaboradores y a la vez cuidando de sus clientes, argumenta que trataron de poner en práctica la mayoría de las medidas operativas manteniendo el protocolo de prevención contra el covid 19 en mayor rango.

Se logró observar que hasta el día de hoy la empresa Sagsa Disagro se ha dedicado a mantener sus tareas y procesos enfocados a la mejora de la organización, con el fin de aumentar su capacidad y lograr su propósito como empresa, pero sin descuidar a sus

trabajadores y sus clientes manteniendo las medidas operativas dentro de la empresa para evitar contagio del virus.

Entorno a colaboradores y gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A, se confirma la información que durante la Pandemia Covid 19 mantuvieron ciertas medidas operativas como el protocolo de prevención, canales alternativos en atención al cliente y distribución de espacios dentro de la empresa de acuerdo a la información dada por (ISOTOOLS, 2015) en conveniencia para los colaboradores durante la Pandemia Covid 19.

En este caso es necesario mencionar que, en la empresa Sagsa Disagro S.A se mantengan las medidas operativas con el fin de lograr una adaptabilidad en el lugar con respecto al protocolo de prevención contra el Covid 19.

4.1.5.1.4 Medidas Estructurales

Por determinantes sociales se entienden aquellos del ámbito estructural de la sociedad que guardan relación con los contextos políticos, sociales y económicos, así como aquellos referentes a las condiciones de vida y trabajo cotidianas. Desde esta perspectiva, el enfoque se aproxima al concepto de la determinación social de la salud, considerando la distribución de poder de la sociedad y a nivel global como eje central de generación de las inequidades sociales y de salud. (OPS, 2019)

- a) Incertidumbre
- b) Vacunas Disponibles
- c) Participación de la comunidad laboral

La pandemia por covid19 ha desencadenado crisis en el plano económico, social y sanitario y se ha puesto de manifiesto el carácter estructural de las desigualdades de género y fragilidad de avances alcanzados.

Desde el inicio del 2020, los gobiernos han puesto en marcha diferentes medidas y acciones para mitigar los efectos de la pandemia para hacer frente a las emergencias sanitarias y los efectos más severos en relación con el empleo los ingresos y la pobreza.

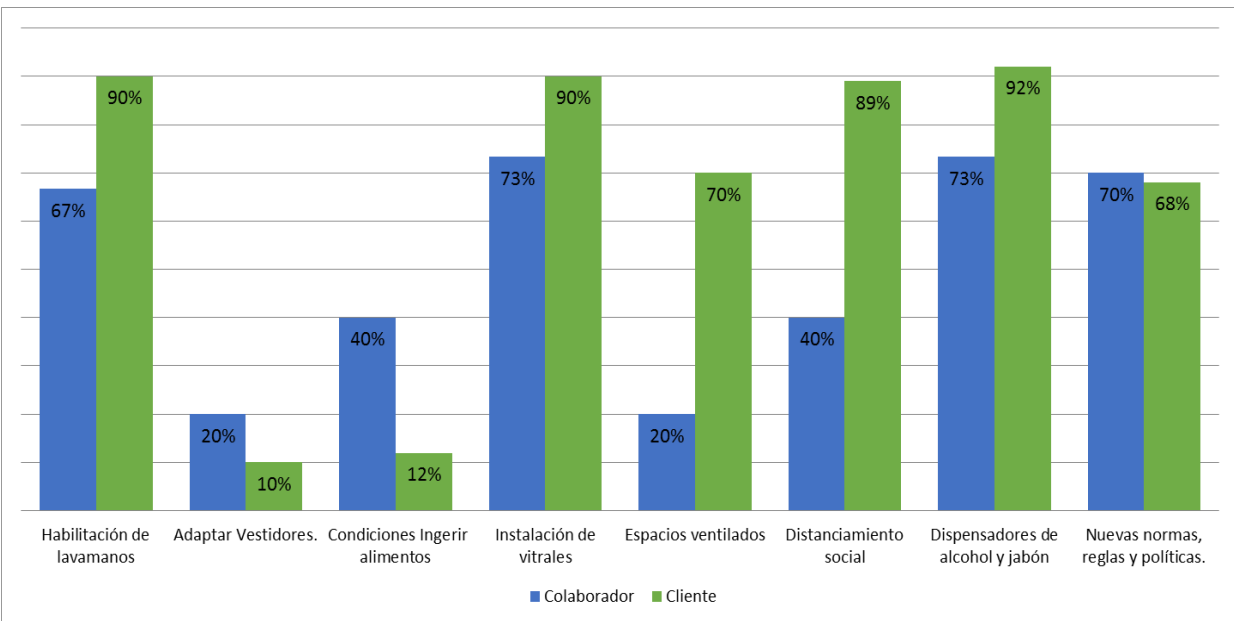


Gráfico N° 4 Medidas Estructurales

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y clientes

Según encuestas aplicadas a colaboradores y clientes se puede observar en el Gráfico N° 4, el 92% de clientes y el 73% de colaboradores afirman que la empresa puso a la orden dispensadores de alcohol y jabón, el 90% de clientes y el 73% de colaboradores en instalaciones de vitrales en las áreas de atención al cliente, el 90% de clientes y el 67% de colaboradores en Habilitación de lavamanos, el 89% de clientes y el 40% de colaboradores en espacios grandes en distanciamiento social, el 70% de colaboradores y el 68% en nuevas normas, reglas y políticas, el 40% de colaboradores y el 12% de clientes en condiciones adecuadas para ingerir alimentos y el 20% de colaboradores y el 10% de clientes en adaptar vestidores.

De acuerdo con la entrevista aplicada al gerente afirma que como empresa es duro ya que tuvieron que adaptarse a cambios tanto condiciones como en normas y nuevos reglamentos que surgieron a través de la pandemia.

No obstante, en la observación directa se confirma que tuvieron que invertir en medidas estructurales como la habilitación de lava manos, instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente, entre otros, diciendo que a pesar de los cambios y adaptaciones tuvieron que enfrentar con mucho valor la pandemia, considerando la distribución de poder de la sociedad y a nivel global como eje central social y de salud en la empresa.

En cuanto a clientes, colaboradores y gerente se reconoce que para cuando estuvo la plena Pandemia tuvieron que tomar en práctica medidas estructurales, entre ellos ubicación de dispensadores de alcohol, instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente, habilitación de lavamanos y más, que fueron dadas por la (OPS, 2019) para el mejor mantenimiento de la Empresa Saga Disagro S.A.

Por esta razón, se le sugiere a la empresa Sagsa Disagro S.A que siga manteniendo las medidas estructurares, usando siempre sus vitrales para la protección tanto de clientes como colaboradores y los dispensadores de alcohol y jabón para la buena higiene personal.

4.2 Cultura Organizacional

4.2.1 Concepto

Entendemos como cultura organizacional aquellas normas y valores por los que se rige una empresa. Unos principios relacionados con la estructura de la compañía, con los métodos de desempeño del trabajo, y hasta el modo en que se relaciona la plantilla. (Barone, 2009)

Refiere el mencionado que la cultura organizacional es la ciencia que estudia la cultura, tradiciones, ritos de una empresa o país. Y que son practicados con principios y valores para el mejor funcionamiento de la organización.

4.2.2 Importancia

La relevancia de la cultura organizacional radica en que a través de ella se les demuestra a los individuos de una organización su valor fundamental, provocando en ellos motivación, mayor productividad y el placer de ser funcionales para la compañía. Por ello, es importante que las empresas implementen programas de capacitación y desarrollo para estimular y mejorar las destrezas de los empleados y grupos de trabajo. Asimismo, al mantener una cultura de organización será posible conocer con antelación aquellos problemas a los que podrían enfrentarse los grupos de trabajo y lograr que se creen equipos, con ideas claras y positivas, que conduzcan a mejores resultados. La cultura organizacional en una empresa es fundamental para el desempeño, así como el cumplimiento de sus objetivos. El desempeño de las organizaciones suele depender del entorno en el que se encuentre. La cultura es un determinante del desempeño ya que

impacta no solo los resultados directos y la eficiencia de una organización, sino también la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de su personal. (Barone, 2009)

Al mejorar conocimiento humano sobre las personas que forman una empresa se pretende encontrar fórmulas de trabajo más efectivas que mejoren el rendimiento de los trabajadores para que se sientan bien, con frecuencia los jefes y empresarios se sienten desbordados al no comprender bien la actitud de algunos de sus subordinados. Sin embargo, a través del reporte de información dentro de una organización es posible mejorar la motivación y también, es útil para poder analizar la causa de una actitud de los empleados concreta para poder encontrar una solución. Cada persona es única e irrepetible, por ello, el comportamiento organizacional atiende a la diversidad para integrar la diferencia como una suma de riqueza en tanto que en una empresa cada persona es importante. Sin embargo, existen muchas personas que en una empresa se sienten invisibles o sufren el síndrome del trabajador quemado. Por ello, es básico dar valor a cada trabajador para que se sienta reconocido y parte integral del proyecto de esta manera aportan un mayor rendimiento en el ámbito laboral.

En síntesis se dice que, la cultura organizacional es enorme y tiene la capacidad de marcar la diferencia entre las empresas. Sagsa Disagro S.A es una de las empresa que se preocupa por su cultura ya que, con la llegada del covid 19 no solo provocó una crisis económica, sino también que afectó la cultura y ahí es donde se destaca la labor del gerente que es el encargado de mantener a su equipo unido y comprometido para poder seguir logrando sus metas y objetivos implementando estrategias de programas que permitan al resto de la organización cumplir con sus responsabilidades, ofreciendo programas de capacitación que desarrollen capacidad del líder para la construcción de la cultura y el compromiso con los colaboradores y clientes.

4.2.3 Objetivos de la Cultura Organizacional

- Definir límites y diferenciar entre las diferentes organizaciones.
- Dar un sentido de identidad organizacional.
- Crear compromisos con la organización por encima de los intereses individuales.
- Proporcionar un sistema de control social en las organizaciones.
- Apoyar en la estabilización del sistema organizacional. (Cano, 2014)

La cultura organizacional es la personalidad de la empresa, su forma de ser y actuar. Cada empresa tiene prácticas, creencias, valores y modos de actuar muy particulares, que al final del ciclo, ayuda a que los consumidores de sus servicios o productos la identifiquen fácilmente. Una cultura organizacional alineada a la estrategia del negocio permite detectar problemas en los grupos de trabajo o formar equipos con una ideología positiva y clara para un buen funcionamiento de las organizaciones. La cultura organizacional tiene gran impacto en la motivación, satisfacción y productividad dentro de la organización. (Barone, 2009)

La cultura organizacional es importante ya que día a día están inmersos los colaboradores de toda la empresa, recordando siempre la percepción que se realiza tanto en el interior como el exterior de esta. Puesto que en lo interno tiene que ver con las relaciones de la empresa con los trabajadores, las políticas de bienestar y el clima laboral y en el nivel externo de la cultura organizacional tiene que ver con el comportamiento de la entidad de cara exterior, de su actividad social es la sumatoria de los empleados y su cara cooperativa

4.2.3.1 Elementos visibles

Entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son las representaciones de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Morales, 2021)

En cuanto al modo en que se expresan los elementos visibles de la cultura organizacional, sugieren cuatro formas:

Con referencia a lo anterior su origen reside en la imagen corporativa la cual va de adentro la entidad quiere ser percibida por los proveedores dichos elementos se perciben por la vista y le dan una interpretación, de que se trata por ende los elementos visibles son observables de manera pública son las siguientes estructuras de la organización, descripción de los puestos de trabajo, tecnología procedimiento, medidas de productividad y financieras. Habilidades la disposición que tiene una persona para

ejecutar una acción, el conocimiento se refiere al nivel de información que tiene una empresa y la motivación son fuerzas impulsoras.

4.2.3.2 Elementos Simbólicos

En las organizaciones indican su carácter más elocuentemente que las palabras. Algunos de los símbolos organizacionales son las cartas organizacionales, ritos, rituales, arquitectura corporativa, o como símbolos representativos de las organizaciones, los logotipos, imágenes visuales, historias, metáforas, lemas, acciones y no acciones. (Barone, 2009)

Permite representar una idea o una entidad mediante una asociación., el valor simbólico va más allá de los factores propios. El logo es la primera presentación ante los consumidores si se diseña bien, puede despertar el interés del público y darles gana de descubrir más de no ser así podrían perder clientes., un slogan efectivo ayuda a la marca a diferenciarse de la competencia, complementa el público objetivo el lema genera confianza. Los rituales son secuencias repetitivas de actividades que expresan y refuerzan los valores claves y que metas que son las más importantes.

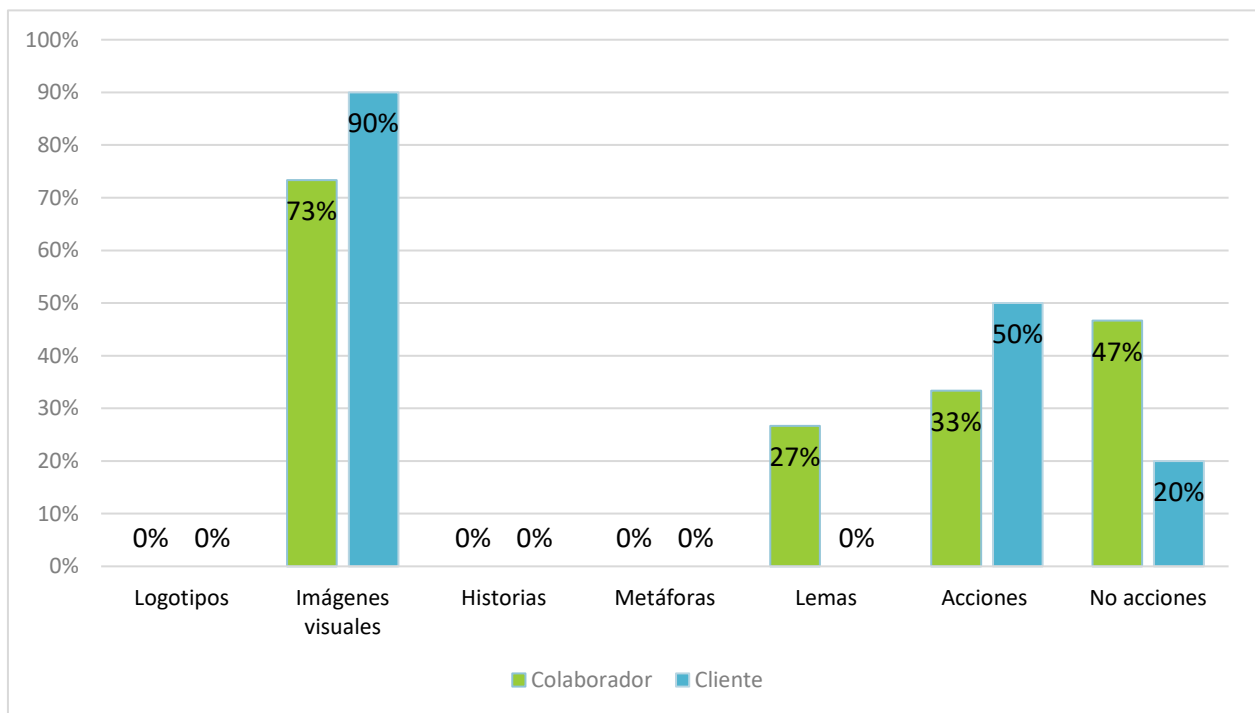


Gráfico N° 5 Elementos Simbólicos

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y clientes

Según encuesta aplicadas a colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 5, que el 90% de clientes y el 73% de colaboradores afirman que los elementos que cambiaron en la empresa fueron a través de imágenes visuales, el 50% de clientes y el 33% de colaboradores en acciones, el 47% de colaboradores y el 20% de clientes en no acciones, el 7% de colaboradores y el 0% de clientes y como bajos resultados están: logotipos, historias y metáforas con un 0%.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro explica que, si cambiaron algunos elementos símbolos como aplicación de imágenes sobre el uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la unidad, empezando por los colaboradores, todos en acuerdo lo hicieron de la mejor forma tal cual es la de imágenes verbal y no verbal.

En todo caso en la observación, se pudo confirmar que es real dado a que visualizaron muchas imágenes de las cuales insta a darle seguimiento por el bienestar de los colaboradores y clientes.

Para clientes, colaboradores y gerente confirman que se realizaron cambios en el lugar como imágenes visuales, pegando imágenes como el buen uso de mascarilla y los pasos adecuados sobre el lavado de manos e imágenes de animación a toda la población a mantener el cuidado propio y para los demás contra la pandemia covid 19, dentro de la empresa para una mejor atención al cliente y una mejor seguridad a los colaboradores durante la pandemia como lo refiere (Barone, 2009)

Se considera que para la empresa Sagsa Disagro S.A debe mantener los elementos simbólicos, teniendo la mejor visibilidad para clientes y colaboradores que les recuerde siempre las medidas sanitarias y el buen uso de cada una de ellas.

4.2.3.3 Elementos Estructurales

Se relacionan con los aspectos formales de la organización, como, por ejemplo: niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas y políticas, políticas, estrategias, procedimientos, tramos de control y jerarquías, entre otros. (Barone, 2009)

En cuanto a las empresas con una clara estructura organizacional se benefician al tener establecidos la cantidad de recursos humanos que requieren para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y lograr que la empresa sea más eficiente. La importancia de una estructura brinda un mejor orden, permite seguir una determinada dirección y tareas por áreas o departamentos, asigna profesionales, directivos, gerentes que serán responsables de cada segmento.

En relación con los elementos estructurales, la empresa Sagsa Disagro cuenta con una excelente estructura organizacional ya que, sus funciones se encuentran divididas equitativamente en los diferentes departamentos, esto permite que la plantilla conecte con los colaboradores de otros departamentos y facilite las responsabilidades de cada puesto.

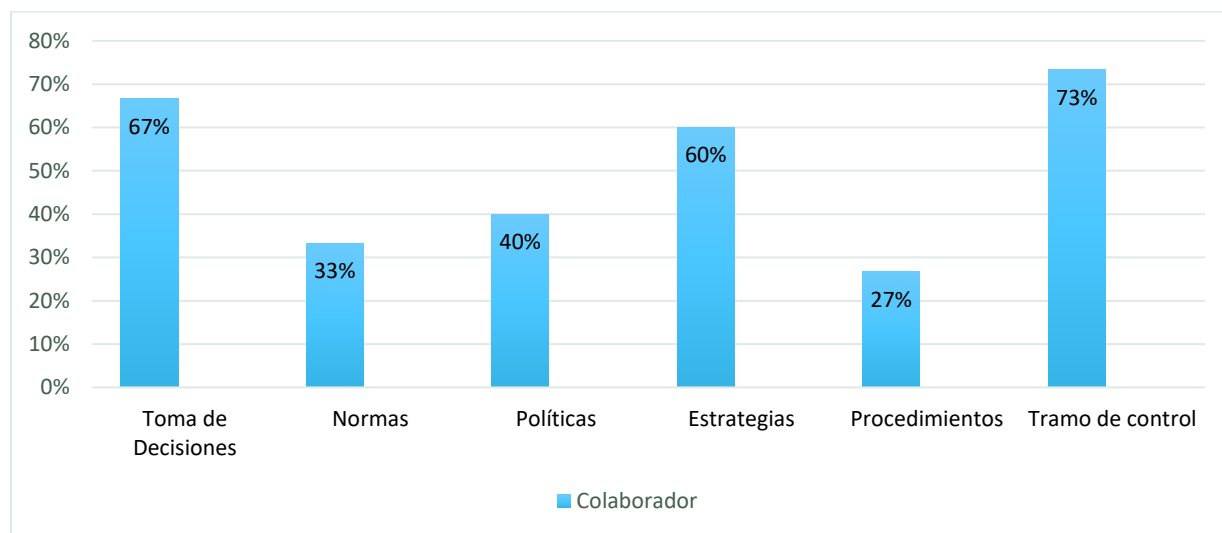


Gráfico N° 6 Elementos Estructurales
Fuente; A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

Según encuesta aplicadas a colaboradores de la empresa Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 6, afirman a ver cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia tales como el tramo de control con el 73%, en toma de decisiones el 67%, en estrategias el 60%, en política el 40% en normas el 33%, y, en procedimientos el 27%.

Con referencia a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro expresa que el reglamento no se ha cambiado nada, sin embargo, afirma que sólo hubo cambios en cuanto a las políticas de la empresa.

De acuerdo a los resultados en la observación directa según charlas establecidas entre ambos expusieron que si se cambiaron las políticas ya que después de que surgió la pandemia todo cambio en todos los aspectos por la seguridad de todos, además en cuanto al tramo de control se observó que se realiza de manera eficaz ya que el personal foráneo realiza todas las tareas que le asigna el gerente para una atención a los clientes personalizadas para que no viajen hasta la empresa, de esta manera se organiza todo el personal a cargo del gerente monitoreando cada movimiento tanto personal administrativo como foráneo.

En relación a los colaboradores y gerente realizaron pocos cambios en la empresa como toma de decisiones, estrategias y en tramo de control para un mejor desempeño de los colaboradores y que la empresa no pierda su calidad en el mercado como lo señala (Barone, 2009)

Para la empresa Sagsa Disagro S.A se considera que es bueno que sigan empleando los elementos estructurales para un mejor funcionamiento dentro de la misma, en toma de decisiones, tramo de control y estrategias junto con los aspectos formales de la organización.

4.2.3.4 Elementos Materiales de la Cultura Organizacional

Son recursos materiales de la organización: la tecnología, instalaciones, mobiliarios y equipos con los que cuenta la empresa. Según (Guerra, 2004)

Los recursos materiales de una entidad contribuyen directamente en el circuito productivo., el objetivo de administrar recursos materiales es abastecer en cantidad, calidad el más posible al menor costo. En toda organización de recursos para poder lograr un objetivo y cumplir metas, cada negocio es diferente y de su giro, en gran parte depende la estrategia comercial a seguir.

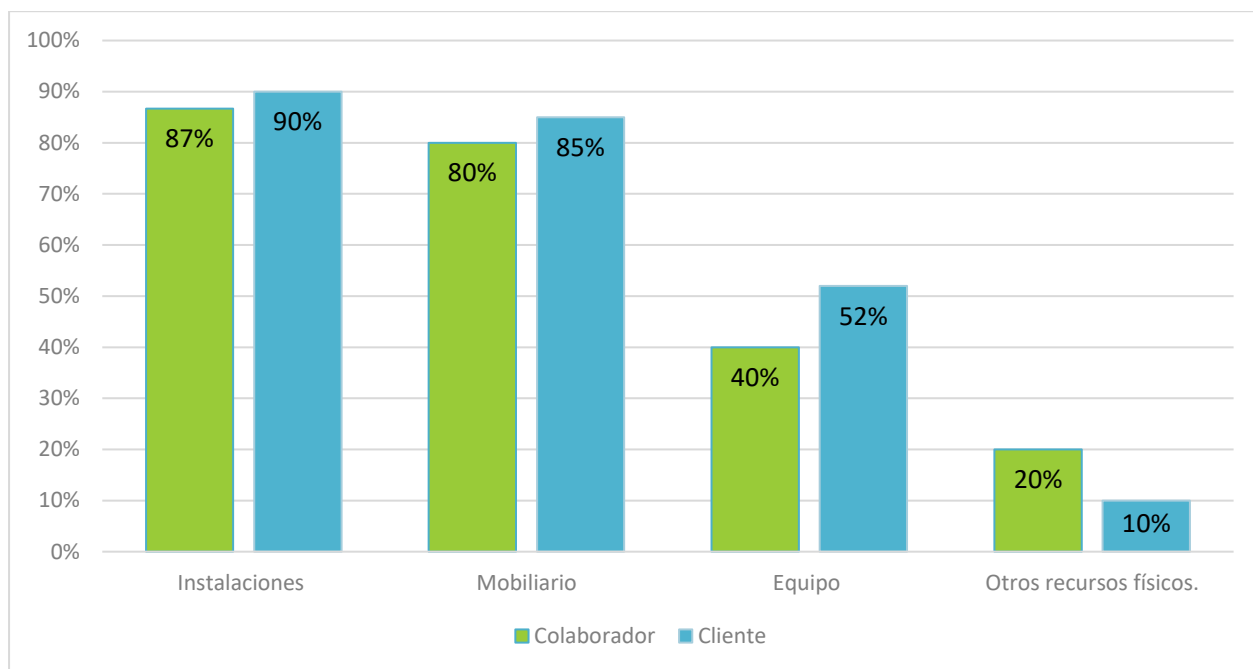


Gráfico N° 7 Elementos Materiales

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

Según encuesta aplicadas a colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 7, afirman que ha habido cambios en cuanto a: los elementos materiales el 90% de clientes y el 87% de colaboradores en instalaciones, el 85% de clientes y el 80% de colaboradores en mobiliario, el 52% de clientes y el 40% de colaboradores en equipo y el 20% de cliente y el 10% de colaborador en otros recursos físicos.

Es necesario recalcar, que en la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro expresa que el único cambio que se dio dentro de la empresa fue en mobiliario ya que tuvieron que aplicar técnicas de estrategias como las instalaciones tecnológicas, mobiliario y equipos nuevos para poder atender a sus clientes.

No cabe duda, que se pudo observar los cambios en mobiliario tales como exhibidor de productos y el uso de vidrios de seguridad para evitar el contacto cercano con los clientes y así darles seguridad al colaborador y al cliente en cuanto al contacto físico.

Para los clientes, colaboradores y gerente, utilizaron adecuadamente los elementos materiales que tienen en la empresa tales como la tecnología, instalaciones, mobiliarios y equipos tal lo menciona (Guerra, 2004)

Con base a los elementos materiales se recomienda a la empresa Sagsa Disagro S.A que sigan utilizando sus nuevas instalaciones adecuadamente como sus estantes para la mejor visibilidad de los productos.

4.2.3.5 Los Elementos Conductuales

Se manifiestan en la cultura organizacional están relacionados con el comportamiento humano, como los sistemas de motivación, comunicación, liderazgo, procesos de toma de decisiones, entre otros. (Vargas Sierra, 2020)

Habilidades que tiene una persona para expresar sentimiento tanto como positivo como negativo en una gran variedad de contexto interpersonales, disminuyendo posibles conflictos se adquieren a través del aprendizaje Las habilidades sociales crecen con el comportamiento social son reciprocas por naturaleza. Un individuo dentro del ámbito laboral que permanece motivado, comunicado con lleva a realizar una buena toma de decisiones y realiza un trabajo eficiente con logros de objetivos propuestos en las tareas desarrolladas.

Así mismo, estos elementos han permitido a la empresa Sagsa Disagro S.A, a comprender a sus clientes y a conocer las necesidades de ellos en cuanto al producto y servicios brindados, y con esto se ha logrado la lealtad a la empresa en los clientes más afines a ella.

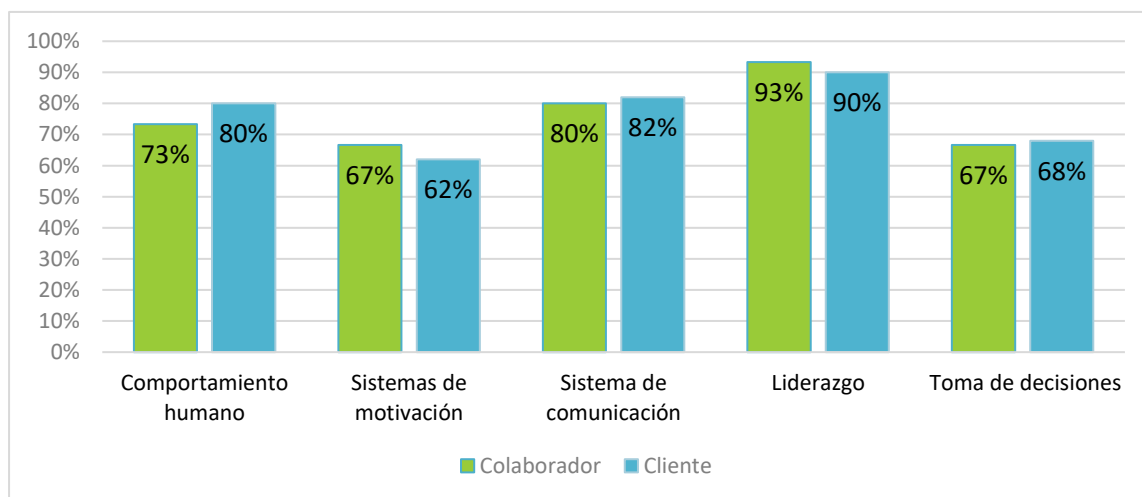


Gráfico N° 8 Elementos Conductuales

Fuente; A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y cliente.

Según encuesta aplicadas a colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro se puede apreciar en el Gráfico N° 8, que se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales el 93% de colaboradores y el 90% de clientes en liderazgo, el 82% de clientes y el 80% de colaboradores en sistema de comunicación, el 80% de clientes y el 73% de colaboradores en comportamiento humano, el 67% de colaboradores y el 62% de clientes en sistemas de motivación y el 68% de clientes y el 67% de colaboradores en toma de decisiones.

Según la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro, expresa que en cuanto a los elementos conductuales hubo motivaciones tanto personales como por llamadas telefónicas con el fin de sensibilizar a los clientes como a los colaboradores de la empresa utilizando todas las medidas necesarias, también confirmó que las comunicaciones con sus colaboradores las realizaban mediante llamadas y reuniones por medio de la plataforma zoom.

Además, en la observación directa se pudo constatar que muchos de ellos pudieron expresar sin necesidad de preguntarles que tuvieron mucho apoyo por parte de la empresa ya que motivaron de muchas maneras y siempre el gerente mantuvo el liderazgo para poner en marcha tanto las medidas como los cambios aplicados a la empresa.

Según clientes, colaboradores y gerente manifiestan que mantuvieron en alto el comportamiento humano, como los sistemas de motivación, comunicación y liderazgo, siendo estos elementos los que básicamente se han tomado como referencia en el estudio y ser los que resultan directamente observables a como lo expresa (Vargas Sierra, 2020)

Por otra parte se le recomienda a la empresa Sagsa Disagro S.A establecer un buen comportamiento humano para que los colaboradores estén motivados y puedan ejercer su labor con eficiencia y eficacia, teniendo excelente comunicación, unión grupal y un buen liderazgo.

4.2.3.6 Elementos invisibles y desarticulados

Localizados generalmente a nivel más profundo en la mente de los miembros que forman la organización, en donde residen los sentimientos, temores, valores, creencias, actitudes, suposiciones, etc., que son difíciles de explicar pero que influyen en el

comportamiento de los individuos en las organizaciones. Estos elementos invisibles constituyen el inconsciente organizacional. (Vargas Sierra, 2020)

Al respecto a este elemento comprende conocimientos habilidades las fortalezas y debilidades que facilitan o entorpecen el logro de los objetivos de la entidad, son más determinantes al momento de analizar la cultura organizacional no son detectable fácilmente pero si determinante comprende todos los comportamiento emocionales que se encuentran oculto se orientan hacia aspectos, psicológico sociales y son intangibles. Las actitudes influyen fuertemente en la conducta del ser humano inclusive haciendo cambiar el repertorio conductual normal de la persona asociadas a obtener resultados de éxitos.

Los colaboradores y el Gerente de la Empresa Sagsa Disagro, expusieron sus sentimientos conforme a la experiencia vivida durante la pandemia Covid19 tales como temores, valores, creencias, actitudes, suposiciones etc., ya que estas influyen directamente en el ser humano y se orientan hacia aspectos sociales y psicológicos.

4.2.4 Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional refleja la manera como cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular de trabajar y funcionar de una organización. La cultura organizacional presenta seis características principales según (Barone, 2009)

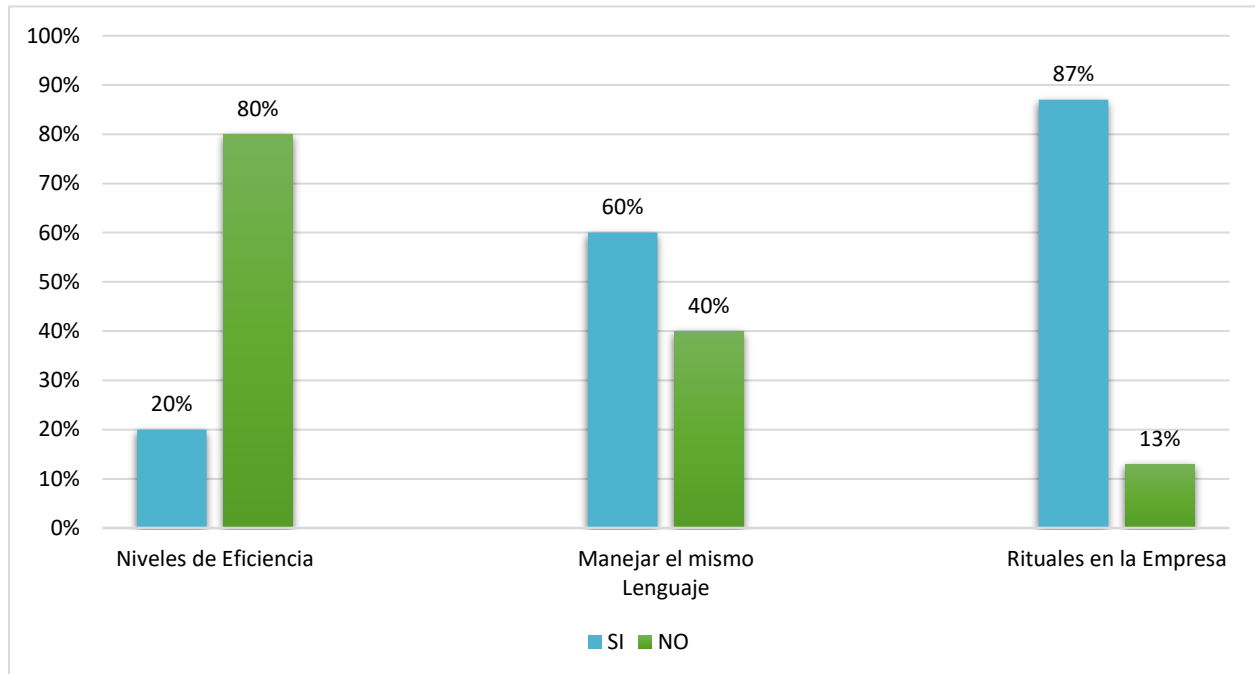
La cultura se caracteriza por ser aprendida, compartida y dinámica, es decir que se adapta con el objetivo de garantizar la supervivencia del grupo social, además la cultura es una mezcla de las creencias, historias, mitos y otras ideas.

Cabe recalcar que Sagsa Disagro S.A tiene claro realmente lo que impulsa el éxito de ella y el objetivo por el cual laboran, es por ello que la cultura laboral influye en la experiencia de los colaboradores en su recorrido desde que son contratados hasta que salen de la empresa.

4.2.4.1 Regularidad

En los comportamientos observados: las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias. (Barone, 2009)

De igual manera la regularidad es aquello que se ajusta a un cierto orden, mantiene una frecuencia o resultado de calidad medio o no tan bueno.



Gráfica N° 9 Regularidad
Fuente; A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

En referencia a las encuestas aplicadas a colaboradores de la empresa Sagsa Disagro expresa el Gráfico N° 9, el 87% señalan que, si dejaron de practicar los rituales en la empresa y el 13% señalan que no, el 80% indica que no presentaron cambios en los niveles de eficiencia, y el 20% indica que si, el 60% señala que no hubo cambios en la interacción del personal en cuanto a manejar el mismo lenguaje y el 40% indica que sí.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro, explica que, si se dejó de practicar ciertos rituales en la empresa debido a la pandemia covid 19, además que el nivel de eficiencia de los colaboradores no fue perjudicado ya que

cumplían con éxito todas sus funciones y en cuanto a manejar el mismo lenguaje todos estaban bien organizados siguiendo un solo objetivo.

Mediante observación directa, se expresa que los colaboradores al momento de ingresar a la empresa cada quien retoma su puesto sin realizar ninguna actividad al comienzo del día, ni semana solo realizan reuniones por la plataforma zoom que la mensual, en el caso de eficiencia todos los colaboradores se enfocan en las metas y objetivos ya que para ellos no le ha afectado para cumplir con las ventas y visitas.

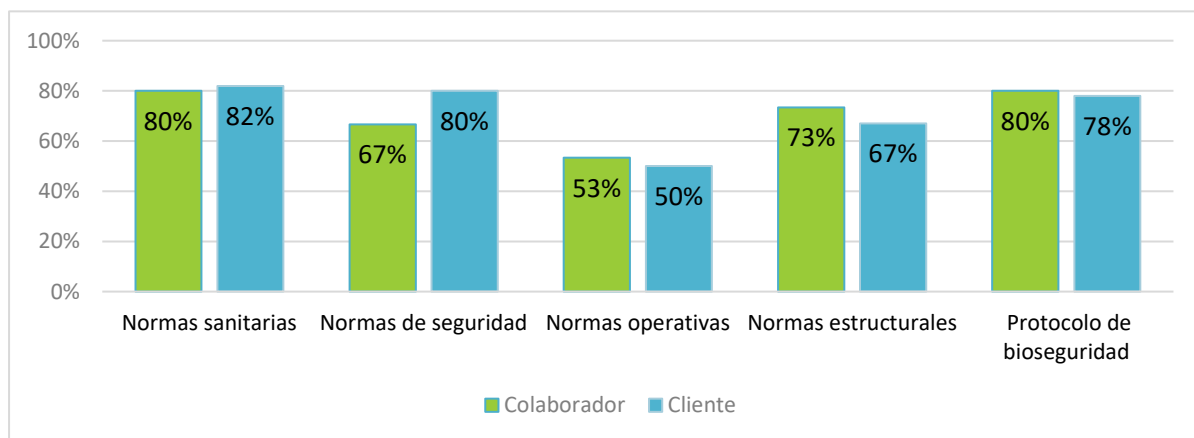
Para colaboradores y gerente expresan que esto involucra aspectos que engloban la ética, las creencias, los valores, la experiencia y la psicología del grupo siendo un sentimiento que trasmiten dentro de la organización. (Hernández Sampieri, Collado, & Baptista, 2014)

Es conveniente para la empresa Sagsa Disagro S.A recomendar que sigan implementando los niveles de eficiencia en trabajar en equipo y conservar buena comunicación entre ellos para mantener en alto rango la buena atención al cliente.

4.2.4.2 Normas

Patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas. (Barone, 2009)

En tal sentido las normas es el comportamiento que se guía por leyes establecidas para dar seguimiento correctamente a una acción.



Gráfica N° 10 Nuevas Normas

Fuente A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

Según encuesta aplicada a colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro observamos en el Gráfico N° 10, se dice que las nuevas normas que se implementaron en la empresa son; en normas sanitarias el 82% a los clientes y el 80% a los colaboradores, protocolo de seguridad el 80% de colaboradores y el 78% de clientes, normas de seguridad el 80% de clientes y el 67% de colaboradores, normas estructurales con 73% de colaboradores y 67% de clientes y normas operativas con el 53% de colaboradores y 50% de clientes.

Basándose en la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro, expresa lo siguiente que en todo el proceso de la pandemia sus principales cambios fueron dirigidos a la cultura y el clima organizacional ya que con esta pandemia se ha perdido el contacto físico con los colaboradores con los clientes.

En la observación directa, se aprecia que los colaboradores hacen uso responsable de las medidas sanitarias que la empresa ha implementado a través de las políticas, normas etc.

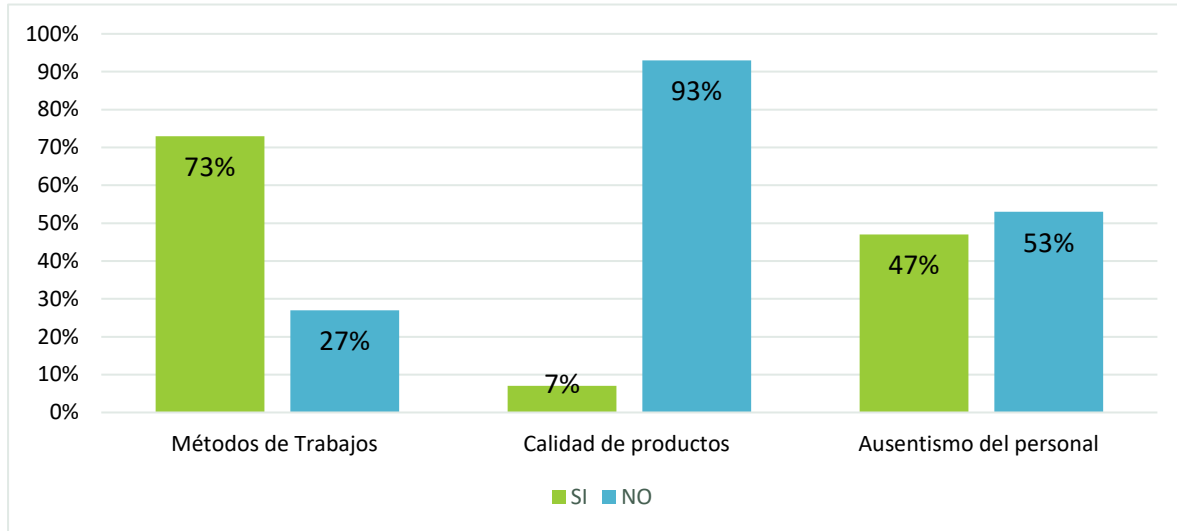
De acuerdo con los clientes, colaboradores y gerente expresan que a raíz de la pandemia covid 19, obtuvieron nuevas normas dentro de la empresa de cuidado personal y buena higiene en el lugar, para asegurarse de que cada uno ellos no fueran contagiados por el virus y pudieran ejercer con seguridad su trabajo.

Es preciso que la empresa Sagsa Disagro S.A siga poniendo en prácticas las nuevas normas que se implementaron durante la pandemia covid 19, ya que, estas ayudan al cuidado de la salud de los colaboradores y clientes.

4.2.4.3 Valores Predominantes

Valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo o alta eficiencia. (Barone, 2009)

En este sentido los valores predominantes son las virtudes o cualidades que caracterizan a una persona o una acción.



Gráfica N° 11 Valores Predominantes

Fuente; a partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

De acuerdo con encuestas aplicadas a colaboradores de la empresa Sagsa Disagro, se expresa en el Gráfico N° 11, respecto a la calidad del producto los colaboradores indican que el 93% no se realizó ningún cambio en el producto y el 7% dijeron que si hubo cambio; el 73% de colaboradores afirman que si hubo cambio en cuanto al método de trabajo y el 27% expresa que no hubo cambios; en el incremento de ausentismo del personal el 53% de colaboradores mencionó que no incrementó más el 47% que sí incrementó.

En la entrevista realizada al gerente de la empresa Sagsa Disagro argumentó que en cuanto al método de trabajo si se realizaron cambios ya que se tuvieron que acomodar en los horarios, en las visitas a los clientes, las ventas etc. Además, que en la calidad del producto no se realizó ningún cambio debido a que es un producto para la producción de alimentos y que esos tipos de producto evolucionan sus fórmulas, ósea que no se cambia si no que se crean productos. Con respecto al ausentismo del personal si incrementó debido a que con la pandemia covid19 todos estaban propensos a enfermarse y a dar reposo absoluto.

Con respecto a la observación directa, explicaron los colaboradores que acatan el protocolo de seguridad y que si un colaborador se siente mal de salud es permitido que tenga reposo y en cuanto a la calidad de producto no hubo cambios, además al método

de trabajo han realizado más exigencias ya sea en ventas y en visitas a los clientes en las zonas foráneas.

Para clientes, colaboradores y gerente la empresa Sagsa Disagro S.A señalan que, realizaron excelente trabajo en cuanto al protocolo de seguridad para el cuidado de su clientela y colaboradores, dando siempre la mejor calidad de productos para sus clientes.

Así mismo, es preciso que la empresa Sagsa Disagro S.A continúen compartiendo sus valores predominantes con respecto a los métodos de trabajo, calidad de productos y evitar el ausentismo del personal con el protocolo de prevención del covid 19 para un mejor desempeño funcional y estructural en la empresa.

4.2.4.4 Filosofía

Políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes.
(Barone, 2009)

En cuanto a filosofía es una herramienta de pensamiento crítico que ayuda a cuestionar la tradición y la autoridad de una organización.

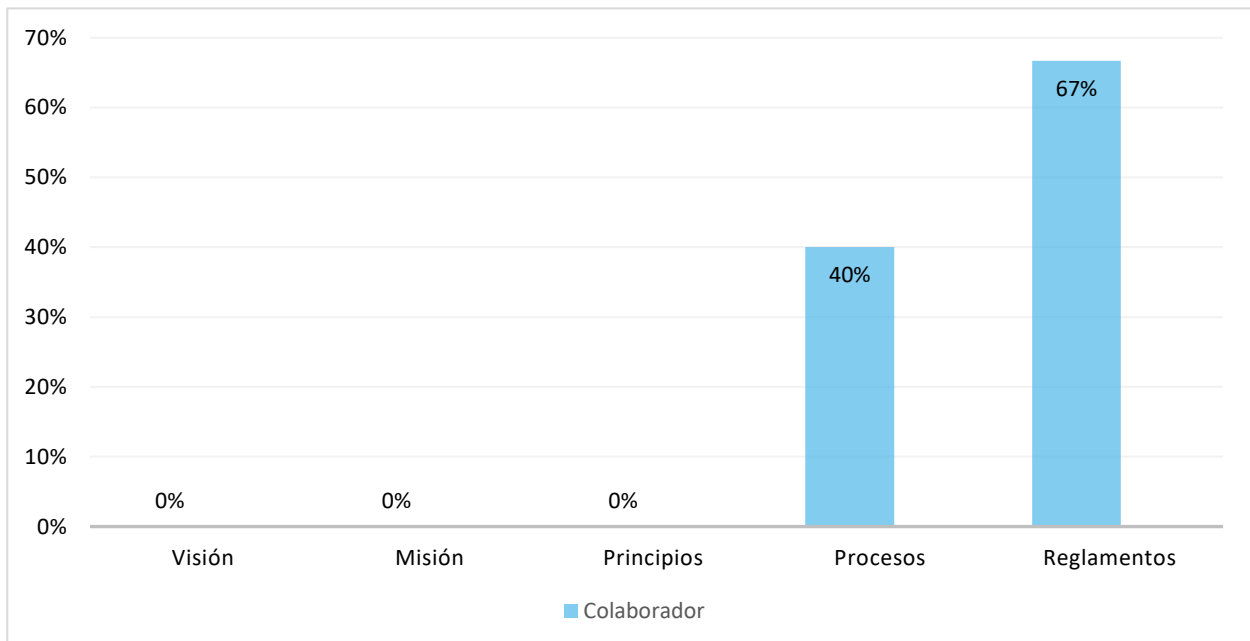


Gráfico N° 12 Filosofía de I-a Empresa
Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

Según encuesta aplicadas a los colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro S. A, se expresa en el Gráfico N° 12, que los cambios que se dieron en cuanto a la filosofía de la empresa fueron en: Procesos 80% en clientes y 40% en colaboradores, Reglamentos 67% en colaboradores y 50% en clientes.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A relato que los únicos cambios que se hicieron durante la pandemia fueron en cuanto a reglamentos y políticas todo por el bien de todos ya que si se cuidaban ellos cuidaba al cliente y a su familia además argumento que crearon una comunicación eficiente oportuna sincera y prudente focalizada en el intercambio eficaz de la información orientada a la productividad de la empresa.

Se valora que lo expuesto por ellos es muy real ya que si se puede observar la comunicación que tiene y aunque sus reglamentos cambiaron siguen unidos, pero respetando a la autoridad obedeciendo las instrucciones y aceptando correcciones.

Entre colaboradores y gerente confirmaron que hubo cambios dentro de la filosofía de la empresa Sagsa Disagro S.A, durante el periodo más relevante de la pandemia Covid19 en cuanto a los procesos y reglamentos de la empresa.

Posteriormente se le recomienda a la empresa Sagsa Disagro que su filosofía siempre mantenga las tradiciones dentro de la organización para estimular la motivación grupal y poder tener autoridad dentro de la misma.

4.2.4.5 Reglas

Alineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para que el grupo los acepte. (Barone, 2009)

En efecto las reglas son aspectos específicos que regulan las relaciones entre las personas y el comportamiento de una colectividad.

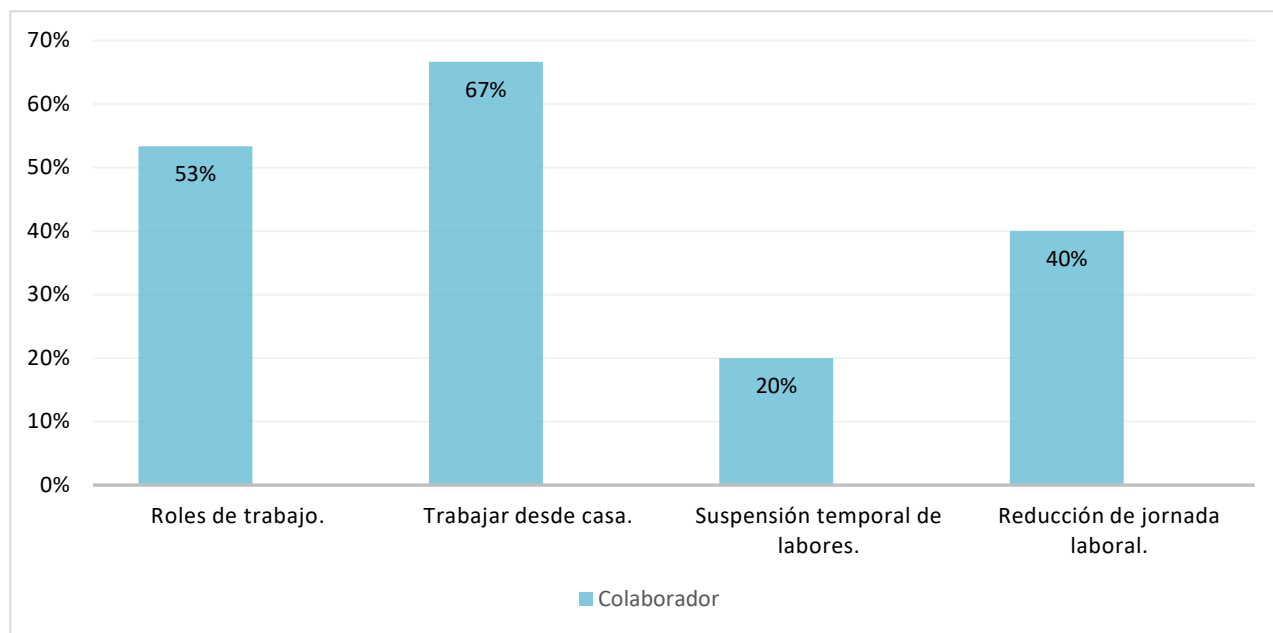


Gráfico N° 13 Reglas

Fuente: A partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

Según encuesta aplicadas a los colaboradores de la empresa Sagsa Disagro S.A, se puede apreciar en el Gráfico N° 13, el porcentaje de las reglas en cuanto al comportamiento del personal a raíz de la pandemia. Trabajar desde casa 67%, roles de trabajo 53%, reducción de jornada laboral 40% y suspensión temporal de labores 20%.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A, expresa que estas reglas como trabajar desde casa y roles de trabajo que se dieron fueron aplicados solo en recursos humanos ya que el área de venta seguía normal en sus horarios de trabajo, sólo que con el debido cuidado con todas medidas necesarias de protección para trabajar.

De acuerdo a lo observado los colaboradores de la empresa Sagsa Disagro, desarrollan sus labores en el área que les corresponde con normalidad ya que se acatan a las reglas establecidas por la organización.

En relación en colaboradores y gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A, expresan que, se dieron cambios en nuevos alineamientos para el comportamiento del personal a raíz de la pandemia, los colaboradores se tuvieron que poner de acuerdo para establecer y cumplir con nuevas reglas entre ellos como trabajar desde casa y roles de trabajo.

De igual manera se le sugiere a la empresa Sagsa Disagro S.A que mantengan sus reglas de manera general para los colaboradores para regular las relaciones del personal en colectividad.

4.2.4.6 Clima Organizacional

Sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas entre sí, cómo se atiende a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, ente otros. Cada característica se presenta con distintos grados y conflictos. Para comprender mejor las características culturales de cada organización, podemos destacar dos tipos extremos dentro de un continuum: el estilo tradicional y autocrático o el estilo participativo y democrático que veremos a continuación. (Idalberto Chiavenato, 2011).

En síntesis, el clima organizacional es toda la interacción que se llevan a cabo en el contexto laboral y su consiguiente no solo en el rendimiento si no en la satisfacción de los trabajadores.

En efecto, la empresa Sagsa Disagro brinda seguridad y motivación por lo cual los colaboradores trabajan más eficientemente, es decir, que si se trabaja mejor aumenta su productividad y ayuda a conseguir las metas y objetivos de ella, además esto facilita la comunicación y la relación entre los colaboradores para un buen rendimiento dentro de la organización.

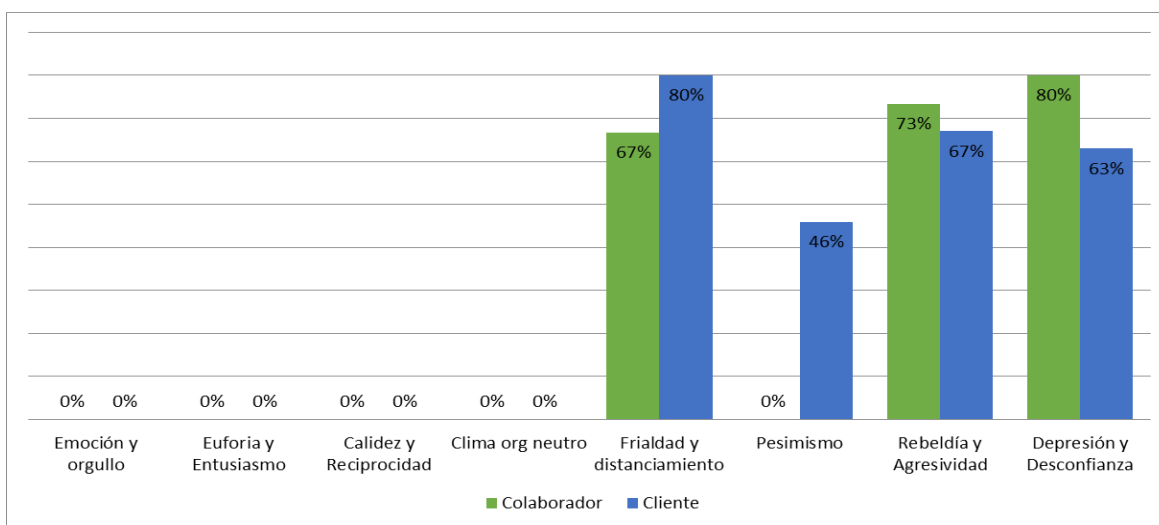


Gráfico Nº 14 Caracterización del Clima Organizacional

Fuente; A partir de encuestas aplicadas a colaboradores y clientes.

Según encuesta aplicadas a los colaboradores y clientes de la empresa Sagsa Disagro S. A, se puede apreciar en el Gráfico N°14, que ellos valoran la caracterización del comportamiento del clima a raíz de la pandemia como muy alto en cuanto a, frialdad y distanciamiento 80% clientes y 67% en colaboradores, depresión y desconfianza 80% en colaboradores y 60% en clientes, rebeldía y agresividad 73% en colaboradores y 67% en clientes, pesimismo con un 40% en clientes.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A expresa el comportamiento del clima a raíz de la pandemia lo valora como bueno ya que los colaboradores tenían muy buen comportamiento laboral, se distinguían dentro y fuera de la empresa.

Se valora como bueno, ya que, se observa que a pesar de la dificultad y situación por la cual atravesaron muchas empresas, ella siempre sostuvo su solidaridad hacia las personas y demostró ser una empresa con grandes valores para ayudar a los necesitados así mismo crearon un trato cordial educado y respetuoso entre los colaboradores y clientes de la empresa.

En cuanto a clientes, colaboradores de la empresa Sagsa Disagro, en la caracterización del clima organizacional valoran el sentimiento experimentado de los colaboradores y clientes durante la pandemia Covid 19 como: frialdad y distanciamiento; rebeldía y agresividad; y, depresión y desconfianza, debido al temor que tenían de contagiarse con el virus. Mientras que el gerente de la empresa valoró su clima organizacional como buena ya que los colaboradores tenían un buen comportamiento laboral.

Es necesario resaltarle a la empresa Sagsa Disagro S.A que debe de tomar en cuenta los sentimientos de sus colaboradores y clientes estando pendientes de ellos para una mejor atención a clientes y a colaboradores para que ellos se sientan seguros de expresar sus sentimientos eficazmente y que se sientan satisfechos en todo momento.

4.2.5 Dimensiones de la Cultura Organizacional

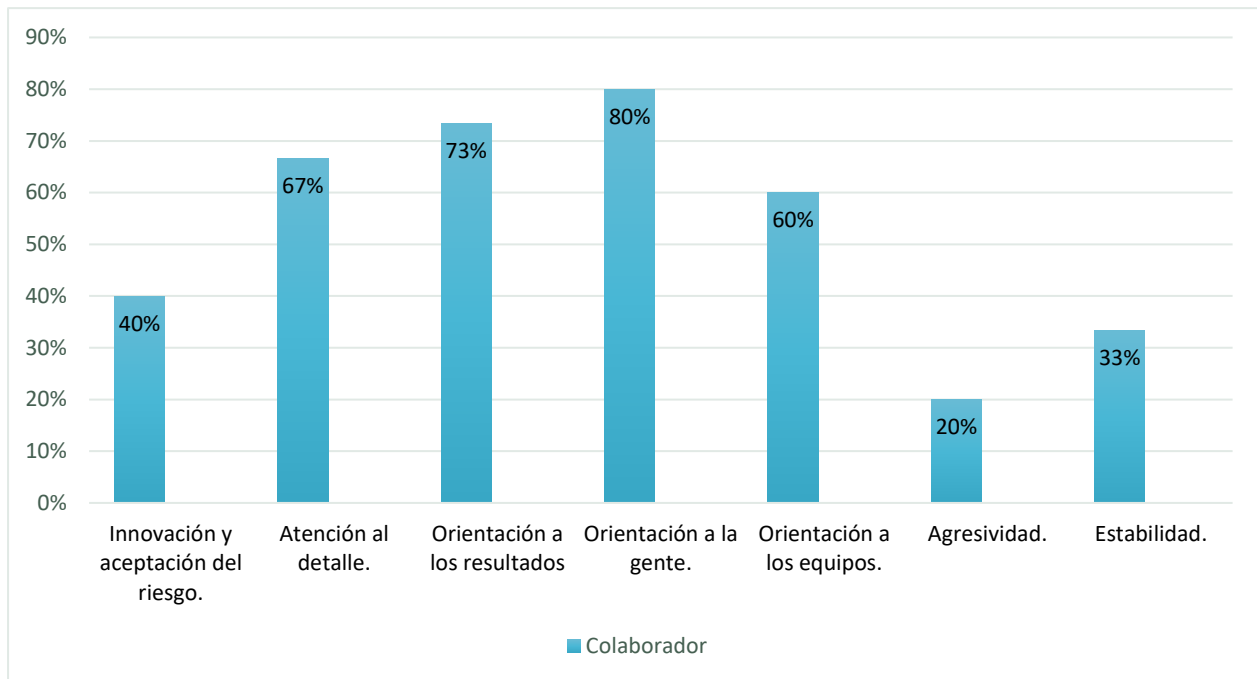


Gráfico N°15 Dimensiones de la Cultura Organizacional
Fuente: a partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

4.2.5.1 Innovación y aceptación del riesgo

Grado en que se estimula a los empleados para que sean innovadores y corran riesgos. (Robbins, 2009)

En efecto la innovación implica un riesgo, pero atender los riesgos puede demandar la innovación.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 40% en innovación y aceptación del riesgo.

Para la entrevista con el gerente agrega que para los riesgos demanda la innovación y que es clave contar con convicción y valentía para enfrentar esta pandemia que ha afectado tanto como a las empresas y a los colaboradores.

Mediante la observación directa para el riesgo la empresa, innovo teniendo flexibilidad con la atención al cliente, y valentía para enfrentarse con la enfermedad con las medidas de seguridad necesaria tanto para los colaboradores como para los clientes.

4.2.5.2 Atención al detalle

Grado en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles. (Robbins, 2009)

Asimismo, la atención al detalle es la capacidad que tenemos de percibir el detalle, dentro de grandes volúmenes de información, que permite procesar correctamente lo relevante para su posterior utilización.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 67% en atención al detalle.

Posteriormente la entrevista con el gerente argumenta que la atención al detalle es efectiva y consistente con los clientes ya que a los colaboradores siempre se le mantuvo la meta de cumplimiento de venta.

De la misma forma, en la observación directa se argumenta que los colaboradores trabajaban con normalidad y atendiendo a los clientes detalladamente y atendiendo directamente.

4.2.5.3 Orientación a los resultados

Grados en la que la administración se centra en los resultados o eventos, en lugar de las técnicas y procesos usados para lograrlos. (Robbins, 2009)

De igual manera la orientación a resultados es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 73% en orientación a los resultados.

Así mismo en la entrevista con el gerente señala que los colaboradores hacen mucho de su parte para alcanzar o superar los objetivos establecidos por la empresa.

De acuerdo con la observación directa los colaboradores tanto como el gerente tienen presente las metas y objetivos para llevar una visión en conjunto y sobresalir en el mercado meta.

4.2.5.4 Orientación a la gente

Grado en que las decisiones de la dirección toman en cuenta el efecto de los resultados sobre las personas de la organización. (Robbins, 2009)

En síntesis, a la situación la orientación de las personas es el primer paso para emplearlas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 80% en orientación a la gente.

Por su parte en la entrevista con el gerente indicó que se le orientó a los colaboradores indicarles a los clientes las medidas de seguridad frente a la pandemia y además no se dejó de acompañar a los colaboradores con el aprendizaje de nuevas estrategias para la solución de los riesgos de la pandemia covid 19.

En la observación directa se observó que los colaboradores y el gerente se enfocaron en informar y orientar a los clientes para el bienestar de ellos en cuanto a la salud y ayudando en el cuidado por medio de estrategias como aplicar alcohol para desinfectar las manos o usar mascarillas al entrar a la empresa con el propósito que las personas se acostumbraran a las medidas establecidas por la OMS

4.2.5.5 Orientación a los equipos

Grado en que las actividades del trabajo están organizadas por equipos en lugar de individuos. (Robbins, 2009)

Las afirmaciones anteriores desarrollar una cultura empresarial positiva ayuda a los empleados a sentir que pertenecen a un equipo y les anima a alcanzar sus objetivos.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 60% en orientación a los equipos.

Indicó a sí mismo el gerente en la entrevista que se le realizó que la motivación al personal la han ido trabajando para que el equipo de trabajo este en unidad para que los colaboradores sientan seguridad de la empresa.

Mediante la observación directa se destacó que entre los colaboradores y el gerente hay una unidad que han ido formando mediante la orientación al equipo

4.2.5.6 Agresividad

Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil. (Robbins, 2009)

Sin embargo, la agresividad es un estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto, pretender herir física y o psicológicamente a alguien.

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 13 el 20% agresividad.

Igualmente, en la entrevista con el gerente se mencionó que algunos colaboradores no querían que nadie se les acercara por el miedo a que los contagiaran con el Covid 19, pero que la mayoría su agresividad la reflejaron con las ventas sin esperar nada fácil.

En todo caso en la observación directa se reflejó la agresividad ya que algunos de los colaboradores no les gusta que los demás se les acerque, pero otros colaboradores aprovechaban el contacto con la gente para incrementar las ventas.

4.2.5.7 Estabilidad

Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu en contraste con el crecimiento. (Robbins, 2009)

Por otra parte que mantiene el equilibrio, no cambia o permanece en el mismo lugar durante mucho tiempo

Con respecto a la encuesta aplicada a los colaboradores según el gráfico N° 15 el 33% estabilidad.

Conforme a la entrevista aplicada al gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A relató que, él caracteriza el enfoque de la cultura de la empresa de manera muy aceptable ante la sociedad ya que disponían con todas las medidas de seguridad implementadas por la OMS.

Se afirma mediante la observación directa que la empresa en estudio ante tal situación siempre se mantuvo firme y con respeto todas las medidas necesarias, valorando que la justicia y un ambiente de equidad dentro de cualquier empresa u organización son factores esenciales para el clima y enfoque organizacional.

Para colaboradores y gerente de la empresa Sagsa Disagro S.A se confirma el cumplimiento de las dimensiones de la cultura organizacional en cuanto a la orientación a la gente ya que se enfrentaron con paciencia a la pandemia covid19 y que buscaron solución para atender a los clientes y dar la mejor cobertura, también indican que a pesar de la pandemia covid19 no se dejó de atender a los clientes y que la atención al detalle la reforzaron más para que las metas establecidas por la empresa se cumplieran con la orientación a los resultados obtenidos.

Es de suma importancia destacar que para la empresa ponga en práctica las dimensiones de la cultura organizacional ya que, estas ayudan en el rendimiento eficaz de la organización, tomando en cuenta que para cada riesgo hay una solución.

V. CONCLUSIONES

Entre las medidas sanitarias implementadas en la Empresa SAGSA DISAGRO S.A son, lavado de manos, uso de mascarilla, limpieza y desinfección de áreas, distanciamiento mínimo de 1 metro e inmunización; las medidas sanitarias de seguridad son equipos de protección, buena higiene, limitación de desplazamientos, desinfección de manos, evitan compartir espacios cerrados y toma de temperatura al acceder a la empresa; las medidas operativas como Protocolo de prevención del COVID 19, canales alternativos en atención al cliente y distribución de espacios; las medias estructurales dispensadores de alcohol y jabón. Instalación de vitrales, habilitación de lavamanos, espacios grandes para el distanciamiento social y nuevas normas, reglas y políticas.

La cultura de SAGSA DISAGRO S.A, se describe por tener elementos simbólicos como imágenes visuales y acciones, también elementos estructurales como tramo de control, toma de decisiones y estrategias, en cuanto a elementos materiales como instalaciones y mobiliario, además de algunos elementos conductuales como el liderazgo, sistema de comunicación y comportamiento humano, tiene valores predominantes como métodos de trabajo en alto rango, también se describe por un clima organizacional con dificultades de frialdad, distanciamiento, depresión, desconfianza, rebeldía y agresividad, se enfoca en la orientación a la gente, orientación a los resultados y atención al detalle.

Los cambios más significativos en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID 19, fueron los elementos simbólicos ya que se muestran imágenes con información al covid 19, se establecieron nuevas políticas y reglamentos así como formas o maneras de protección para evitar el contacto directo con los colaboradores y clientes, por lo tanto los métodos de trabajo se adaptaron positivamente en el entorno de la situación, y cumplieron con todas las medidas sugeridas por la OMS y la OIT planteadas en el primer objetivo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, L., & Garcia, M. (2008). *Características mas relevantes del paradigma socio-crítico*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3070760.pdf>
- Arévalo, J. (2020). *pandemia COVID 19*. Obtenido de revista científica de la asociación médica de bahía blanca: <https://www.ambb.org.ar/ojs/index.php/RCAMBB/article/view/336>
- Barone, S. (2009). *Las Estructuras organizacionales*. Republica Dominicana.
- Bizneo*. (8 de abril de 2019). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/>
- Bizneo*. (30 de enero de 2022). *Bizneo*. España: Universidad de España. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-vision/>
- Bravo, D. (2008). *La Entrevista*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Cano, A. (2014). *Universidad de sevilla*. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/68843>
- Castro, A. C. (Enero de 2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID 19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronomica y hotelera*. San Jose: Instituto tecnologico de Costa rica en San Jose. Obtenido de repositoriotec.tec: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/12428>
- Chiavenato, I. (2007). *Cultura Organizacional*. México: McGraw.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Crúz Reyes, A., & Camargo, B. (2001). *Glosario de terminos en Parasitología y Ciencias Afines*. México D.F: Programa Universitario de investigacion en salud, y plazas, y Valdes.
- Deloitte, Picatoste, F., & Touza, S. (2022). *10 medidas que deben adoptar las empresas para afrontar una pandemia*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com>
- Estrada González, E. d., & Fonseca Palacios., J. Y. (2017). *Cultura Organizacional y Comunicación Organizacional en Cukra*. Leon.
- Guerra, I. R. (Octubre de 2004). *Rodriguez Guerra_cultura-organizacional....* Obtenido de uned.ac.cr/academia/images/igesca/materiales/10.pdf
- Hernández Sampieri, C. R., Collado, C. F., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Sexta edición.
- Ibañez, M. C. (2007). *Conceptos Teoricos Sobre Brotes Epidémicos*.

- ISOTOOLS. (26 de Marzo de 2015). *calidad y exelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org>
- López, S. (2015). https://es.m.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica. Obtenido de https://es.m.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica: https://es.m.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica
- Melián, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y su reflexividad* . Valencia: Universidad de Valencia .
- Morales, A. (2021). Impacto Organizacional que ha tenido la Pandemia COVID-19 sobre las Estrategias Empresariales de la Industria Gastronómica y hotelera. (PROYECTO DE GRADUACIÓN). INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, San José.
- OIT. (9 de mayo de 2020). *seguridad y salud del trabajp* . Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/how-can-osh-be-managed/lang--es/index.htm#ch2>
- OMS, o. m. (Agosto de 2020). <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>. Obtenido de <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- OPS. (01 de enero de 2019). *organizacion panamericana de la salud*. Obtenido de OMS: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Porto, J. P. (2021). *Definición de Población* . Obtenido de <https://definicion.de/poblacion/>
- Ramos, C. A. (2015). *LOS PARADIGMAS DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. Ecuador: Scientific research paradigm.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education 13ava edicion.
- Rojas Icabalzeta, R. N. (2020). UNAN MANAGUA y su estrategia integral papra enfrentar el COVID 19. *Compromiso social. Revista de la Unan Managua. Extension universitaria*, 89-96.
- Vargas Sierra, H. D. (2020). *La pandemia del covid19 en Colombia, una visión desde la salud pública*. Colombia.

Anexos

Anexo No.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención cliente de la empresa?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19.	Encuesta	Colaboradores
	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa, durante la Pandemia COVID19?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19.	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19	Observación directa o inspección visual.	La empresa
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo	_Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				interno y en la atención cliente en esta empresa?	<p>estrictamente necesarias.</p> <p>_ Toma de temperatura al acceder a la empresa.</p> <p>_ Desinfección de manos</p> <p>_ Buena higiene respiratoria en el local.</p> <p>_ Equipos de protección</p> <p>_ Evitan compartir espacios</p> <p>Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</p>		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa durante la Pandemia COVID19?	<p>_ Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias.</p> <p>_ Toma de temperatura al acceder a la empresa.</p> <p>_ Desinfección de manos a los clientes.</p>	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	enero de 2020.					<ul style="list-style-type: none"> _ Buena higiene respiratoria en el local. _ Equipos de protección a los trabajadores _ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos. 		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias. _Toma de temperatura al 	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	preocupación internacional el 30 de enero de 2020.					<p>acceder a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Desinfección de manos _ Buena higiene respiratoria en el local. _ Equipos de protección _ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. 		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa frente a la Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> _Registro de personas con enfermedades crónicas _Reuniones esenciales. _Constante capacitación _sensibilización sobre aspectos de la pandemia _Distanciamiento social ___ Distribución de espacios _ canales alternativos en atención al cliente ___ Uso obligatorio de mascarilla al 	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa?	Abierto	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa?	_Registro de personas con enfermedades crónicas _Reuniones esenciales. _Constante capacitación __Sensibilización sobre aspectos de la pandemia __Distanciamiento social __Distribución de espacios	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						<ul style="list-style-type: none"> _ Canales alternativos para la atención al cliente, -Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19 		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa x, a raíz de la Pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	3.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa, a raíz de la Pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 	Encuesta	Cliente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa x, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	enero de 2020.							
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa, a raíz de la Pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 	Observación directa o inspección visual.	Empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> __Ritos __Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas __Acciones __No acciones 	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	4.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Ritos <input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa a raíz de la pandemia?	Abierta	Abierta	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Ritos <input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones	Observación Directa	La Empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Observación directa	La empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa x?	<input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario, <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Otros recursos físicos.	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	5.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa x?	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa x?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa x?	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Observación directa	La empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19 en la empresa x?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	6.- Señale cambios en los elementos conductuales observó en la empresa x a raíz de la Pandemia Covid-19?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal de su empresa a raíz de la	Abierto	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					Pandemia Covid-19 ¿			
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19.	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Observación directa	Empresa
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	9.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	9.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	7.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?	__Si __No	Encuesta	Clientes
Cultura organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	11.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	11.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿Se dejaron de practicar algunos	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?			
Cultura Organizacional Características		Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?	__Normas sanitarias __Normas de seguridad __Normas operativas __Normas estructurales __Protocolo de bioseguridad	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Normas	Patrones de comportamiento	8.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?	__Normas sanitarias __Normas de seguridad __Normas operativas __Normas estructurales __Protocolo de bioseguridad	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	9.- Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- Cambiaron los niveles de eficiencia, a	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					raíz de la Pandemia?			
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Visión <input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Principios <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Reglamentos	Encuestas	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Filosofía	10.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Visión <input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Principios <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Reglamentos	Encuestas	Clientes
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	-Abierta	Entrevista	Gerentes
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a	<input type="checkbox"/> Roles de trabajo. <input type="checkbox"/> Trabajar desde casa. <input type="checkbox"/> Suspensión temporal de labores.	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					raíz de la pandemia?	__Reducción de jornada laboral.		
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	11.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	__Roles de trabajo. __Trabajar desde casa. __Suspensión temporal de labores. __Reducción de jornada laboral.	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Alto----- ---Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Frialdad y distanciamiento_	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						Pesimismo _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_		
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	12.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Alto----- ---Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Frialdad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	8.- ¿Cómo percibe el clima organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia?	Alto----- -----Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Frialdad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_	Observación directa	La Empresa
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia?	__ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad.	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacio	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					nal de la empresa a raíz de la Pandemia?			
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	9.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia?.	__ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad.	Observación Directa	La Empresa

Anexo 02



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Encuesta a Clientes

Estimado colaborador, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el protocolo de investigación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

Indicación: Marque con una X la respuesta que considere pertinente.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa X durante la pandemia COVID19?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Uso de mascarilla | <input type="checkbox"/> Lavado de manos |
| <input type="checkbox"/> Distanciamiento mínimo de 1 metros | <input type="checkbox"/> Limpieza y desinfección de áreas |
| <input type="checkbox"/> Quédate en casa | <input type="checkbox"/> Inmunización contra COVID19 |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

2. ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa X durante la Pandemia COVID19?

- Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias.
- Toma de temperatura al acceder a la empresa
- Desinfección de manos a los clientes
- Buena higiene respiratoria en el local
- Equipos de protección a los trabajadores
- No comparten espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

3. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa X Matagalpa, a raíz de la Pandemia?

- Habilitación de lavamanos
- Adaptar Vestidores
- Condiciones adecuadas para ingerir alimentos
- Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente
- Espacios ventilados
- Espacios grandes para distanciamiento social
- Dispensadores de alcohol y jabón
- Nuevas normas, reglas y políticas

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

4. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?

- Logotipos
- Imágenes visuales
- Historias
- Metáforas
- Lemas
- Acciones
- No acciones

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

5. ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa X?

- Instalaciones
- Mobiliario
- Equipo
- Otros recursos físicos

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

6. Señale cambios en los elementos conductuales que observó en la empresa X a raíz de la Pandemia Covid-19

- Comportamiento humano
- Sistemas de motivación
- Sistema de comunicación
- Liderazgo
- Toma de decisiones

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

7. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal en cuanto a manejar el mismo lenguaje, a raíz de la pandemia?

Sí No

8. ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?

- Normas sanitarias Normas de seguridad Normas operativas
 Normas estructurales Protocolo de bioseguridad

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

9. ¿Incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?

Sí No

10. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?

- Visión Misión Principios Políticas
 Procesos Reglamentos

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

11. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?

- Roles de trabajo Trabajar desde casa
 Suspensión temporal de labores Reducción de jornada laboral

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

12. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?

Alto-----Bajo

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Emoción y orgullo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Euforia y Entusiasmo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Calidez y Reciprocidad | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Clima Org. Neutro | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Frialdad y distanciamiento | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Pesimismo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Rebeldía y Agresividad | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Depresión y Desconfianza | <input type="checkbox"/> |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

Anexo 03



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Encuesta a Colaboradores

Estimado colaborador, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el protocolo de investigación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

Indicación: Marque con una X la respuesta que considere pertinente.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención al cliente de la empresa X?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Uso de mascarilla | <input type="checkbox"/> Lavado de manos |
| <input type="checkbox"/> Distanciamiento mínimo de 1 metros | <input type="checkbox"/> Limpieza y Desinfección de Áreas |
| <input type="checkbox"/> Quédate en casa | <input type="checkbox"/> Inmunización contra COVID19. |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención al cliente en esta empresa?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo Estrictamente necesarias | |
| <input type="checkbox"/> Toma de temperatura al acceder a la empresa | <input type="checkbox"/> Desinfección de manos |
| <input type="checkbox"/> Buena higiene respiratoria en el local | <input type="checkbox"/> Equipos de protección |
| <input type="checkbox"/> Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

3. ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa X frente a la Pandemia COVID19?

- Registro de personas con enfermedades crónicas
- Reuniones esenciales
- Constante capacitación
- Sensibilización sobre aspectos de la pandemia
- Distanciamiento social
- Distribución de espacios
- Canales alternativos en atención al cliente
- Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa.
- Protocolo de prevención del COVID-19

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la respuesta anterior.

4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa X, a raíz de la Pandemia?

- Habilitación de lavamanos Adaptar Vestidores
- Condiciones adecuadas para ingerir alimentos
- Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente Espacios ventilados
- Espacios grandes para distanciamiento social
- Dispensadores de alcohol y jabón
- Nuevas normas, reglas y políticas

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?

- Ritos Logotipos Imágenes visuales
- Historias Metáforas Lemas
- Acciones No acciones

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?

- Toma de Decisiones Normas Políticas
-

Estrategias

Procedimientos

Tramo de control

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

7. ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa X?

- Instalaciones Mobiliario Equipo Otros recursos físicos

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

8. ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19 en la empresa X?

- Comportamiento humano Sistemas de motivación
 Sistema de comunicación Liderazgo
 Toma de decisiones

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

9. ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?

- Sí No

10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?

- Sí No

11. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?

- Sí No

12. ¿Se dieron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?

- Sí No

13. ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?

- Normas sanitarias Normas de seguridad
 Normas operativas Normas estructurales
 Protocolo de bioseguridad

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

14. ¿Incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?

- Sí No

15. ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?

- Sí No

16. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?

- | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Visión | <input type="checkbox"/> Misión | <input type="checkbox"/> Principios |
| <input type="checkbox"/> Políticas | <input type="checkbox"/> Procesos | <input type="checkbox"/> Reglamentos |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Rolles de trabajo | <input type="checkbox"/> Trabajar desde casa |
| <input type="checkbox"/> Suspensión temporal de labores | <input type="checkbox"/> Reducción de jornada laboral |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?

Alto-----Bajo

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Emoción y orgullo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Euforia y Entusiasmo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Calidez y Reciprocidad | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Clima Org. Neutro | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Frialdad y distanciamiento | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Pesimismo | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Rebeldía y Agresividad | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Depresión y Desconfianza | <input type="checkbox"/> |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

18. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Innovación y aceptación del riesgo | <input type="checkbox"/> Atención al detalle |
| <input type="checkbox"/> Orientación a los resultados | <input type="checkbox"/> Orientación a la gente. |
| <input type="checkbox"/> Orientación a los equipos | <input type="checkbox"/> Agresividad |
| <input type="checkbox"/> Estabilidad | |

Nota: Puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior.

Anexo 04



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Entrevista a Gerente

Estimado colaborador, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el protocolo de investigación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?
2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?
3. ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa X?
4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empre X, a raíz de la Pandemia?
5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa a raíz de la pandemia?
6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?
7. ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa X?
8. ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal de su empresa a raíz de la Pandemia COVID-19?
9. ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?

10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?
11. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?
12. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz de la Pandemia?
13. ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?
14. ¿Incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?
15. ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?
16. ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?
17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?
18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?
19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia?

Anexo 05

Visión

Ser pioneros y líderes en el desarrollo de una nueva agricultura de altos rendimientos en las cosechas de todos los agricultores.

Misión

Proveer a nuestros clientes con productos y servicios de primera calidad internacional a precios altamente competitivos, a través de nuestra excelencia operativa e innovación tecnológica, fundamentados en la entrega y pasión del mejor y más motivado equipo humano.



Ilustración N° 1

Instalación calle central



Ilustración N°2

Parqueo para clientes



Ilustración N° 3

Espacio de atención al cliente



Ilustración N°4

Colaboradores del área administrativa



Ilustración N°5

Colaboradores del área de bodega

