



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

## **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 pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

Sub Tema

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, Matagalpa, período 2022.

Autor(a)

- Br. Fernanda Dolores García García
- Br. Johanna del Socorro Hernández Rodríguez
- Br. Verónica Selena Méndez García

Tutor

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

Matagalpa, martes 13 diciembre de 2022





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

## **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 pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

Sub Tema

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, Matagalpa, período 2022.

Autor(a)

- Br. Fernanda Dolores García García
- Br. Johanna del Socorro Hernández Rodríguez
- Br. Verónica Selena Méndez García

Tutor

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

Matagalpa, martes 13 de diciembre de 2022



## TEMA

Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de pequeñas y medianas empresas (Pyme) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

## SUB TEMA

Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, Matagalpa, período 2022.

## INDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO .....	iv
VALORACIÓN DEL DOCENTE .....	v
RESUMEN .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. JUSTIFICACIÓN .....	20
III. OBJETIVOS .....	21
3.1. General.....	21
3.2. Específicos.....	21
IV. DESARROLLO.....	22
4.1. Pandemia COVID19 .....	23
4.1.1. Fases de la Pandemia.....	24
4.1.2. COVID 19 en las empresas .....	28
4.1.3. Clasificación de las medidas .....	29
4.1.3.1. Medidas Sanitarias .....	29
4.1.3.2. Medidas de Seguridad .....	31
4.1.3.3. Medidas Operativas.....	34
4.1.3.4. Medidas Estructurales .....	37
4.2. Cultura Organizacional.....	39
4.2.1. Elementos de la cultura organizacional.....	40
4.2.1.1. Elementos visibles .....	40
4.2.1.2. Elementos simbólicos.....	41
4.2.1.3. Elementos estructurales.....	42
4.2.1.4. Elementos materiales de la cultura.....	44
4.2.1.5. Elementos conductuales que se manifiestan.....	46
4.2.2. Elementos invisibles y desarticulados .....	47
4.2.3. Características de la Cultura Organizacional .....	49

4.2.3.1.	Regularidad de los comportamientos observados.....	50
4.2.3.2.	Normas .....	50
4.2.3.3.	Valores Predominantes .....	52
4.2.3.4.	Filosofía.....	54
4.2.3.5.	Reglas.....	55
4.2.3.6.	Clima organizacional.....	56
4.2.4.	Dimensiones de la cultura organizacional .....	58
4.2.4.1.	Atención al detalle.....	59
4.2.4.2.	Orientación a los resultados.....	59
4.2.4.3.	Orientación a la gente .....	60
4.2.4.4.	Orientación a los equipos.....	60
4.2.4.5.	Agresividad .....	60
4.2.4.6.	Estabilidad .....	60
V.	CONCLUSIONES.....	64
VI.	BIBLIOGRAFÍA .....	65
VII.	ANEXOS .....	68

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y María Santísima, por permitirme el don de la vida, llenarme de su amor, salud y sabiduría, por iluminar mi camino cada momento de la vida.

A mis padres Santos Tomas García Blandón y Verónica Francisca García Potoy, pilares fundamental en todo el trayecto de mis estudios y por su amor incondicional, a mis hermanas y demás familiares quiénes me alentaron a alcanzar esta meta.

A mi Tía Esmilda García Blandón, su familia, a mi amiga, Darmiz Dallanariz Rodríguez, y aquellas personas que me brindaron su apoyo en el transcurso de mis estudios universitario.

Fernanda Dolores García García



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo, primeramente a Dios, por darme el don de la vida y guiarme durante todo este tiempo en el camino del bien, por concederme la sabiduría y el entendimiento que he necesitado durante estos años de preparación para mi futuro, agradezco la intercesión de la virgen del perpetuo Socorro que nunca me ha dejado sola.

A mí madre Sayda María Rodríguez y a mí padre Juan José Hernández, por ser mis pilares fundamentales y mi apoyo incondicional, por alentarme a siempre seguir adelante y cumplir cada de las metas que me he propuesto.

A mis hermanos Juan José Hernández y Wilmer Noel Hernández, por el respaldo y cariño que me impulsan a seguir adelante, a mí mejor amigo y novio Jorge Luis Soza quién está siempre para mí y motivarme a seguir luchando y no darme por vencida.

Johanna del Socorro Hernández Rodríguez

## DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico primeramente a Dios, por regalarme el don de la vida, la salud, las fuerzas y la sabiduría, que me han permitido haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Yolanda García Ortega y a mi tía María del Socorro Ortega García por ser las personas que me han brindado su amor incondicional, sus consejos, por motivarme y por todo su apoyo a lo largo del trayecto de mi carrera, a mis hermanos José Santos Méndez García y Byron Antonio Méndez García por su cariño y su apoyo incondicional.

A todas las personas que me brindaron apoyo en mi formación profesional.

Verónica Selena Méndez García

## AGRADECIMIENTO

Especialmente a Dios por darnos la sabiduría, salud y fortaleza para poder culminar una etapa más de nuestras vidas.

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

Por su paciencia, tiempo y dedicación para poder realizar este trabajo y sobre todo por la motivación y confianza depositada en nosotras. Gracias por haber compartido cada uno de sus conocimientos.

A la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro y sus colaboradores

El Cual amablemente permito compartir la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, ofreciéndonos un buen ambiente laboral para efectuar un trabajo de calidad.

Muy especialmente a: Nuestros padres, por el apoyo incondicional brindado en toda esta etapa de nuestros estudios, gracias por guiarnos y motivarnos hacia el camino del éxito y conducirnos a lograr nuestras metas y sueños.

A nuestra Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa, sede de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua a MSc. Lily del Carmen Soza por habernos guiado en el inicio de este trabajo y demás maestros que nos brindaron la oportunidad del conocimiento, para poder llevar a cabo nuestros estudios y poder formarnos como profesionales. Agradecemos a toda el área administrativa de la universidad, por avernos apoyado incondicionalmente y por atender todas nuestras necesidades en todo el trayecto de la carrera. A las conserje y al área de seguridad por mantener limpia y segura la universidad.

Gracias a todos.

Br. Fernanda Dolores García García

Br. Johanna del S. Hernández Rodríguez

Br. Verónica Selena Méndez García



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## VALORACIÓN DEL DOCENTE

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA  
FAREM - MATAGALPA

El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de Seminario de Graduación, presentado por el Bachiller: Fernanda Dolores García García, carné # 18601535, Johanna del Socorro Hernández Rodríguez, carné # 18601711, Verónica Selena Méndez García, carné # 18601447, con el Tema general: Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, periodo 2022. Tema específico: Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la empresa, Obras Sociales Santo Hermano Pedro, Matagalpa periodo, 2022, se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

El trabajo aborda la variable: Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de pequeñas y medianas empresas.

A criterio del suscrito, el trabajo investigativo, fue desarrollado adecuadamente y cumple de manera satisfactoria con los requisitos establecidos para ser defendido ante un tribunal examinador, para optar a su Título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Se extiende la presente a los 24 días del mes de Noviembre del año 2022.

Tutor

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía.

## RESUMEN

En el presente trabajo se realizó un estudio enfocado en Los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022. Tiene como propósito analizar la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, período 2022. La pandemia COVID-19 es considerada una de las enfermedades que afectó significativamente la cultura organizacional en las empresas, también es relevante puesto que esta obligó a la toma de medidas, por tanto se llega a las conclusiones que se implementó medidas, como el uso de mascarilla, toma de temperatura, lavado de manos, espacios ventilados y distanciamiento social. También modificó la cultura organizacional de manera significativa en relación a: valores, practicas, procedimientos y reglas durante la pandemia, donde los cuales son elementos importante en la cultura organizacional de la empresa, Obras Sociales Santo Hermano Pedro, es una clínica que recibe un promedio de 70 pacientes diariamente, incluyendo farmacia y laboratorio, empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro cuenta con buenos valores, y buen servicio, está caracterizada por ser una empresa eficiente y con buenos resultados, sin embargo tuvo que adaptarse a cambios para mejorar, el personal que colaborara en la empresa está capacitado, una empresa con una buena relación entre trabajadores y pacientes, con retos que han ido superando, se propone redactar físicamente un organigrama y definir su misión y visión, esto le permitirá llevar a cabo con más claridad el cumplimiento de sus objetivos. Palabras claves: COVID-19, cultura organizacional, pandemia, clima organizacional.

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se abordara la temática: los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las pequeñas y medianas empresa del departamento de Matagalpa y como subtema de estudio: Efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, durante el periodo 2022.

En la actualidad las personas y empresas se están enfrentando a las consecuencias que ha venido a provocar esta pandemia de manera directa, donde se han tenido que aceptar los cambios y no resistirse a ellos, por lo tanto, se analizaran los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Hermano Pedro, durante el periodo 2022.

La investigación consta de dos variables la cual son: los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional.

El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus COVID-19. 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.

Como antecedentes se encontraron diferentes trabajos investigativos relacionados con las variables del tema abordado, entre ellos se tienen los siguientes;

En lima, Perú se realizó un trabajo de investigación para optar al grado del maestro en gestión pública, con el tema “ la pandemia del COVID 19 y sus efectos

en la gestión de los recursos humanos de la superintendencia nacional de los registros públicos” Con el principal objetivo de dar a conocer si las estrategias que se implementan en la SUNARP por parte de la oficina general de recursos humanos y sus responsables de las áreas de recursos humanos de la zona registrales, están logrando contener y mitigar al COVID 19 y como se puede mejorar”. Con la conclusión de, desde el inicio y durante el estado de emergencia por el COVID 19, se emitieron demasiadas normas laborales y sanitarias por parte del gobierno central y otras entidades del estado. (Arevalo, 2020)

En SAHUGÚN de Córdoba, se realizó un trabajo de investigación para optar al título de Administración en salud, con el tema “influencia de la pandemia por COVID 19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de CHINÚ Córdoba” Con el principal objetivo de diseñar para la mejora del clima organizacional durante la pandemia COVID 19 en un Laboratorio clínico del Municipio de Chinú, Córdoba”. Con la conclusión que el estudio obtuvo un alto índice de favorabilidad respecto al ambiente laboral el cual se encuentra muy afectado en la actualidad dado a que, para el tiempo de la aplicación de la encuesta en el tercer trimestre del año 2020y a que en el transcurrir de la pandemia han sido muy pocos los contagios dentro de la institución. (Barcenás I. , 2020)

En Bogotá, se realizó un seminario de investigación, en especialización en inteligencia comercial y de mercado, especialización gestión humana, con el tema “Influencia de la pandemia en la toma de decisiones de una empresa mediana del sector de hidrocarburos”. Con el principal objetivo de definir el comportamiento que tuvo la empresa durante la época del aislamiento y una herramienta que facilite la toma de decisiones en una emergencia”. Se concluyó que las decisiones que se han tomado en la empresa Moreno Vargas SA mitigaron el impacto en las diferentes áreas de la compañía y finalmente a los grandes rasgos frente a los empleados la compañía ha manejado la situación de manera satisfactoria. (Yanguma & Zuluaga, 2020)

En Valencia España se realizó una tesis de maestría para adoptar 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 de 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 flexibilidad. Llegando a la conclusión de valorar la importancia de la alineación de la cultura y del clima ya que permitirá que las personas respondan y tengan los compromisos adecuados para habilitar el logro de los objetivos. (Melian, 2017)

En San José Costa Rica, se realizó un proyecto, de graduación para optar para el grado de bachillerato en administración de empresa con el tema “ El impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID 19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre 2020”; con el principal objetivo de determinar cuál ha sido el impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID 19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera ubicada dentro del territorio nacional de marzo a octubre 2020. Se llegó a la conclusión de que el 100% de los restaurantes y hoteles participantes afirmaron haber tenido un impacto organizacional debido a la pandemia COVID 19. (Morales Castro, 2021)

En Nicaragua, Matagalpa se realizó un seminario para optar al título Licenciados en Mercadotecnia, con el tema “La satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID-19, en el municipio de Matagalpa, año 2021”, con el principal objetivo de analizar la satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por la empresa Claro (CAC), frente a la pandemia COVID-19 en el municipio de Matagalpa año 2021. Llegando a la conclusión, al valorar la satisfacción de los clientes de la empresa Claro con las medidas implementadas, se definió que los clientes de la empresa tienen aceptación de las medidas implementadas por la empresa pero a su vez son exigentes. (García López, Blandón García, & Molineros Torrez, 2021)



Estos antecedentes encontrados ayudaron en búsqueda de información, sobre la operacionalización de variables, identificación subvariables, indicadores, escalas, fuentes bibliográficas, diseños de investigación adoptados por estos.

Con la investigación realizada se pretende describir los diferentes cambios que han enfrentado las empresas, así mismo conocer las medidas y los planes de bioseguridad que realizaron para enfrentarse a esta afectación de salud.

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo según su diseño con elementos cualitativos.

### Diseño metodológico

El diseño metodológico es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (Balestrini, 2006)

En otras palabras, lo anterior, es la estructura sistemática para la recolección, ordenamiento y análisis de la información que permite la interpretación de los resultados en función del problema que se investiga.

Por estas razones la siguiente investigación aplicada a la empresa Obras Sociales cuenta con sus diseño para realizar correctamente el proceso investigativo.

Según el paradigma la investigación es positivista. “El positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos, sólo puede avanzarse mediante la observación y el experimento, asociados al método científico”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Así mismo se tiene que el paradigma positivista se sustenta en las teorías filosóficas de Augusto Comte, “aquella actitud o modo de pensar que se atiene a lo positivo o cualidad que poseen únicamente aquellos hechos que pueden captarse

directamente por los sentidos y someterse a verificación empírica”; conocido también como racionalista, normativo, cuantitativo, realista. (González & Ferreres, 2006)

Para los autores el paradigma positivista es aquel que permite darle respuesta a teorías, a través de la observación directa, no solamente del sentido, si no que utilizando métodos cuantitativos que permitan medir dicha teoría.

Por consiguiente, los efectos de pandemia COVID-19 y cultura organizacional, se analizaron bajo hechos reales, sometidos a la investigación, juzga como válidos los hechos que fueron captados y sometidos a verificación cuantitativa. Este método ayuda a dar explicaciones a determinados problemas.

Según su enfoque es cuantitativa con elementos cualitativos.

Enfoque cuantitativo. Así como lo define (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Según el autor, define este enfoque como método para medir los datos recolectados, para luego analizarlos y procesarlos para llegar a conclusiones siempre relacionado a las variables de estudio.

Por tanto en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro se aplicó las encuestas a colaboradores y clientes (ver anexo 2 y 3) para obtener datos numéricos que se someten a un análisis de procesamiento dando así datos porcentuales.

Enfoque cualitativo, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Según lo referido anteriormente, se busca dar respuestas claras a interrogantes sobre el tema de estudio, para obtener un conocimiento más amplio a través de la observación directa.

En este trabajo se aplicó la guía de observación directa (ver anexo 5) y entrevista al gerente (ver anexo 4) de la empresa, para obtener datos más específicos y claros sobre la organización.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2008)

La investigación por su enfoque es cuantitativa con elementos del enfoque cualitativo, porque se utilizaron los elementos estadísticos procesados para establecer patrones de comportamientos en base a la medición numérica y el análisis estadístico, pero también cuenta con elementos cualitativos para complementar los datos cuantitativos en el proceso de análisis y discusión de resultados. Por lo que se puede interpretar como un enfoque mixto.

Es por eso que la investigación lleva parte de los dos procesos ya que se aplicó instrumentos a la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, entre otros elementos que formaran parte de la investigación.

Esta investigación por su nivel de profundidad es descriptiva.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el estudio descriptivo permite detallar situaciones y eventos, es decir, como es, y como se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se sometido a análisis.

Según lo dicho por el autor, esta se basa en describir, medir y evaluar los principios fundamentales de que con forman la variable de estudio.

Con lo planteado anteriormente el alcance de la investigación del tema la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la Empresa Obras sociales hermano pedro, periodo 2022 será de tipo descriptivo debido a que busca explicar los hechos reales de la pandemia COVID 19 en la cultura organizacional de la empresa Obras sociales hermano pedro, periodo 2022 mediante la identificación de las medidas de bioseguridad implementadas, la descripción de la cultura organizacional y la determinación de los cambios en la cultura organizacional.

Según su aplicación en el tiempo es de corte trasversal.

Recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su Propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación En un momento dado. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El autor define, que la investigación se realiza en un tiempo determinado, donde se evalúan y se analizan las variables de estudio.

La investigación es trasversal, ya que se realizó en un periodo de tiempo definido, como el año 2022, en la empresa Obras Sociales Hermano Pedro, donde se analizó la investigación y se obtuvieron los datos en este periodo de tiempo.

Según su diseño es no experimental.

Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Según lo referido anteriormente, la investigación solamente se observa y se analiza sin alterar las variables que integran la variable de estudio.

Dado que el objetivo del estudio analiza los efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Hermano Pedro, periodo 2022, se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó sin manipular las variables objeto de estudio, limitando la investigación a la observación de estas en su ambiente natural.

Población. Una vez que se ha decidido cuál será su unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados, así una población es del conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Según los autores la población es el conjunto de personas con características necesarias para llevar a cabo la investigación.

En cuanto a la población sujeta de estudio fueron 10 colaboradores y 10 clientes de la empresa obras sociales hermano pedro para un total de 20 encuestados.

Muestra es subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Según con lo dicho por los autores la muestra está compuesta por un grupo de número determinado de personas, que están sujetas a la población.

Por lo tanto, se tomó una muestra de la población sujeta de estudio conformada por los colaboradores de la Empresa Obras sociales hermano pedro, la que debió cumplir con ciertos criterios

Técnica de muestreo por conveniencia se define como un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponibles para ser estudiados (Creswell, 2008).

Según el autor este muestreo se basa en subgrupo de la población, que depende de los atributos de los participantes, donde la muestra seleccionada debe brindar la información necesaria para la población.

En el caso del estudio de la Empresa Obras sociales hermano pedro, el tipo de muestreo por conveniencia, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de los siguientes requisitos. Se encuestó a los trabajadores más antiguos de la empresa así como los clientes que más frecuentan la clínica.

#### Métodos de la investigación

Deductivo: “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de los hechos 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” (Bernal Torres, 2010)

Se refiere que mediante las investigaciones que se han realizado sobre el tema que se está investigando es decir las referencias de partidas, se pueden tomar conclusiones generales, que den respuesta a las interrogantes.

Esta investigación cuenta de dos variables divididas, mediante la operacionalización de las variables, donde se obtuvo conclusiones por medio de teoría y comparación de los de los resultados de los diferentes instrumentos aplicados.

Método 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” (Bernal Torres, 2010)

Según lo dicho por el autor el método inductivo es el estudio de los hechos, leyes, principios o fundamentos de una teoría, para llegar a conclusiones de carácter general.

En la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro se aplicó este método partiendo de la teoría encontrada de las variables de estudio para llegar a conclusiones generales de las dos variables abordadas.

Método Sintético: “El método consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad” (Bernal Torres, 2010)

Refiere a toda la teoría encontrada de la investigación que se está realizando, para la selección de la información más clara y precisa.

Para realizar esta investigación, se recolecto mucha información, lo cual se seleccionó la más clara y necesaria que cumpliera con las normas establecidas para un trabajo más comprensible.

Método 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 (Bernal Torres, 2010)

Según lo anterior este método permite conocer un tema de estudio, para llevar a cabo la división de variables, para un análisis individual de estas.

Para la realización de esta investigación se aplicó dicho método, que permitió conocer las variables individuales del tema de estudio las cuales son, efectos de la pandemia COVID-19 y cultura organizacional, realizando un análisis y observación de los indicadores que integran las variables.

Método científico: “se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de problemas de investigación, en un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que

valiéndose de instrumentos y técnicas necesarias examinan y solucionan un problema o un conjunto de problemas de investigación” (Bernal Torres, 2010)

Según el autor es el procedimiento que se debe seguir para la realización de una investigación, compuesto por un conjunto de normas y reglas, de los cuales los resultados tienen que ser aceptados como válido.

Por consiguiente se hizo uso del método científico ya que es muy fundamental para poder realizar con eficiencia esta investigación mediante la aplicación de las encuestas en las Obras Sociales Santo Hermano Pedro.

Método Teórico: “De acuerdo con (Bernal Torres, 2010) Método teórico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica”.

Según lo referido este método hace referencia a los diferentes antecedentes que se encuentran de un determinado tema de estudio ya realizados anteriormente, tomando como objeto de investigación lo más relevante.

En la investigación que se realizó parte, del objeto de estudio, efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional, obteniendo información relevante para llegar a resultados concretos.

Por lo tanto uno de los métodos importante es el teórico ya que se investigó sobre trabajos que concordarán con la temática y se pudieran utilizar como referencia.

#### Técnicas y herramientas de recolección de información

Observación directa “es un proceso riguroso que permite conocer de forma directa el objeto de estudio, para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad. Por lo tanto, es la que se hace personalmente, sin la intervención de las opiniones de otras personas”. (Bernal Torres, 2010)



Según el autor la observación directa permite obtener información importante para darles respuestas a las interrogantes que se presentan en la investigación.

Usando las referencias bibliográficas como base de apoyo, se realizó mediante la observación una comparación y se recopilaron los datos necesarios para describir el proceso y realizar el diagnóstico de este, se observó con objetividad mediante visitas y prácticas profesionales en la empresa obras sociales hermano pedro.

Entrevista, otro instrumento que se va utilizar es la entrevista, la cual “es una técnica que consiste en la recolección de la información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador (re) y entrevistado(s) en el cual el entrevistado responde cuestiones previamente diseñado en función de las dimensiones que se pretende estudiar, planteadas por el entrevistador el cual se le aplico al gerente” (Bernal Torres, 2010).

Se refiere a un instrumento que se realizar por medio del contacto personal o físico para obtener información mediante una guía establecida.

Se realizó entrevista dirigida a responsables de áreas de la empresa Obras sociales hermano pedro (ver anexo 4).

Encuesta: “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para acabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación, en general un cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse” (Bernal Torres, 2010)

Dicho lo anterior es un procedimiento que se realiza en dicha investigación, en la que se recopila investigación, mediante la elaboración de una cantidad de preguntas, así se podrá recoger información para ayuda de la misma

Se aplicó a un grupo determinado de trabajadores relacionados al proceso de bioseguridad que se implementó en la empresa obras sociales hermano pedro

Esta parte del proceso de la investigación, consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizara el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizadas, o de ambos (Bernal Torres, 2010)

De acuerdo con la anterior es un análisis de los datos obtenidos para la transformación de la información ya se agrupándolos en tablas, graficas, es decir agregar adecuadamente la información obtenida al documento en donde se presenta de forma clara este resultado.

Para el procesamiento de datos que se obtuvo en la empresa Obras sociales hermano pedro, el proceso de la información fue ordenar la información dispersa, adquirida durante la recolección de la información, para lograr que los datos se convirtieran en una información ordenada que emita deducciones, con las cuales se efectuó el estudio, según los objetivos de la investigación ya finalizada, para procesar y finalizar la información se trabajó con el programa Excel para consumir un análisis estadístico a través de gráfico que brindó mayor conocimiento.

## II. JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación se aborda el tema efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, periodo 2022.

Este tema se estudia con la intención de analizar los efectos de pandemia COVID 19 y la cultura organizacional en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro. Así mismo se detalla el impacto de la pandemia, se valoran los cambios de la cultura organizacional y se determinan las medidas de bioseguridad y las características de la cultura organizacional actual de la empresa.

Es importante dar a conocer que la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro ha implementado varios cambios en su manera de operar debido a la pandemia, han puesto en prácticas diferentes medidas de bioseguridad, sanitarias, seguridad, operativas y estructurales para el cuidado y protección de los colaboradores y de los clientes, utilizaron diferentes medidas estructurales para poder brindar sus servicios, por tanto esta empresa ha tomado decisiones drásticas y las han aplicado para el cuidado del personal y de sus clientes. La investigación ha permitido conocer acerca de los cambios en la cultura organizacional, que ha sufrido la empresa y como han podido resistir los mismos.

Los beneficiados con la investigación son: los autores del presente trabajo, debido a que les ha brindado la oportunidad de demostrar los conocimientos aprendidos a través de los 5 años estudiados, a la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro para contar con un documento que les permita conocer aspectos que les ayude a mejorar, a los maestros y estudiantes porque servirá como antecedentes para sus trabajos, y aquellos alumnos que cursan asignaturas de metodología de la investigación, que permitirá utilizarlo como material de apoyo para futuras investigaciones y todas aquellas personas que estén interesados en conocer acerca del tema.

### III. OBJETIVOS

#### 3.1. General

Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional en las empresas del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

#### 3.2. Específicos

- 1) Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19 en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro en el período 2022.
- 2) Describir la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, período 2022.
- 3) Valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID-19 en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro el período 2022.

#### IV. DESARROLLO

Obras Sociales Santo Hermano Pedro fue fundada por el Sacerdote costarricense Fray Guillermo Bonilla en el año 2002, mismo que dio inicio con la construcción del dispensario médico donde se atendía a los enfermos más necesitados, se daba atención a más de 50 personas a diario, donde se cobraba una cuota mínima para las medicinas. Se contaba con aparatos de rayos X, ultrasonidos, electrocardiograma, en donde los pacientes se beneficiaban grandemente. En el año 2003 instala un proyecto para atender a ancianos con medicinas y alimentos, sillas de ruedas, bastones, muletas a disposición de los enfermos más necesitados. Hoy en día Obras Sociales ha ido creciendo poco a poco como institución, siendo una clínica que cuenta con todas las herramientas necesarias para llevar a cabo las labores para su desarrollo, se ofrece servicio de médico general, pediatría, psicología, ginecología, así como ha tenido avance en sus proyectos sociales con los niños y ancianos más necesitados.

Misión: Esta declaración de la misión resume el propósito de la organización y proporciona los argumentos para definir la visión y los objetivos, comúnmente se comunica en informes anuales, en los folletos de información proporcionados a los donantes o a los miembros de la comunidad y en otros documentos. (Espinoza & Gallarzo, 2011).

Resulta que la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro no cuenta con una misión establecida, es indispensable que la empresa cuente con una misión elaborada para que permita una conexión más clara con los trabajadores, para poder alcanzar los objetivos.

Visión: La visión es aquella idea o conjunto de ideas que hay sobre la organización o futuro; es el sueño más apreciado a largo plazo (Espinoza & Gallarzo, 2011).

Expresado lo anterior la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro no cuenta con una visión planteada, según expresaba el gerente, si tiene visión pero no se ha dado a conocer a sus trabajadores, por lo que es importante que la empresa tenga por escrito y dé a conocer a toda su empresa de esto.

Valores: se trata de un conjunto de conceptos, filosofía y creencias generales que la organización respeta y practica y está por encima de las prácticas cotidianas, son los ideales eternos que sirven de guía e inspiración a todas las generaciones futuras, de las personas que están dentro de la organización (Chiavenato, 2009)

Por estas razones la empresa Obras Sociales Hermano Pedro cuenta con estos valores: Innovación, Excelencia, Compromiso Social, Calidad, Garantía, Experiencia son importantes para su funcionamiento y transparencia, es un pilar fundamental para que las personas mantengan la confianza que necesita.

#### 4.1. Pandemia COVID19

La enfermedad por el coronavirus es un grupo de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como neumonía, síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y síndrome respiratorio agudo grave (SARS). Cabe destacar que la cepa de coronavirus (2019-nCoV) que se originó por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre en el año 2019 y la cual no se conocía previamente, esta se expandió con rapidez a varios países del mundo, al mismo tiempo afectando a cientos de miles de personas en todos los continentes, causando un gran número de muertes durante su recorrido y lo que ha generado unir los mayores esfuerzos trabajando día a día para frenar su expansión y efectos en la población. Por lo que como Organización Mundial de la Salud (OMS), se le declaró oficialmente como una pandemia, desde el pasado 11 de marzo del año 2020. (OMS, 2020).

Conocer las fases en la propagación de la enfermedad permite determinar el compromiso e impacto social y guiar las acciones necesarias para limitar su expansión.

Según lo que explicaba la Organización Mundial de la Salud OMS es que la pandemia ha sido declarada una crisis sanitaria que se expandió por todo el mundo afectando gran parte de personas, desde su aparición los casos aumentaron en los diferentes continentes. Para evitar la propagación se realizan pruebas, se ponen personas en cuarentena, los lugares de reuniones que habitualmente se utilizaban como; los centros deportivos, las escuelas y otros centros de aglomeración fueron cerrados con el fin de evitar la propagación de dicha enfermedad. Identificar las fases de propagación genera un conocimiento del avance de esta enfermedad, permite de qué manera es necesario protegerse y qué medidas se deben tomar en cuenta para evitar el contagio en más personas, si se utilizan las medidas constantemente se está protegiendo la salud personal y social.

#### 4.1.1. Fases de la Pandemia

##### 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. (Medicina , 2020)

Esta Etapa es de gran necesidad que sean dirigidas a las personas infectadas o aquellas que estuvieron de visita o contactos en zonas con grandes cantidades de infectados. La preparación da inicio con el aislamiento de personas infectadas o sospechosas de la enfermedad durante un cierto periodo de tiempo según estime el médico, esto ayuda a reducir la propagación de la pandemia y poder darles un seguimiento responsable a las personas contagiadas.

## 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. (Medicina , 2020)

Es importante que para controlar los contagios la sociedad tales como civiles y autoridades deben dar uso a las medidas y ponerlos en práctica como el distanciamiento social, en este caso cierre de escuelas, limitar viajes e implementar el trabajo o las actividades laborales y sociales a través del uso de las diferentes plataformas virtuales, es importante que se implemente el uso de alcohol, lavado de mano y mascarillas, para evitar la propagación.

## 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. 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. (Medicina , 2020)

En esta etapa el virus circula a mayor escala dado que pueden portarse una gran cantidad de contagiados, mayor probabilidad de seguirse despareciendo. Las



autoridades correspondientes en este caso el sistema de la salud está en el deber de atender los casos surgidos y en general con el fin de estudiar los efectos alertar a la población, puede clasificar los casos graves y de la misma manera organizar la manera que estos serán atendidos y de la forma que les darán seguimiento, así mismo como definir también los casos no tan graves y elegir la manera correcta para seguir adelante con la recuperación, con el fin de seguir adelante frente a la situación de contagios.

#### 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”. Según Romero, cuando un país ya se encuentra en los procesos de transmisión comunitaria y sostenida, se debe intentar controlar la situación para que no haya una tasa de reproducción más alta. También, en estas etapas, el virus evoluciona y genera nuevas variantes. (Cerdas, 2021)

En esta etapa la enfermedad se genera a grandes casos de transmisión, se propaga de una a más personas, es decir una persona puede contagiar a 3 o más y así se va generando un porcentaje de reproducción más alta.

#### Fase 5: Pandemia en curso

Las últimas fases de la pandemia se dan cuando las medidas 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. (Medicina , 2020)

En esta etapa los casos han salido de control, llegan a un máximo nivel donde las autoridades de salud no pueden controlar la etapa de propagación, y se toma la medida de cuarentena para evitar más el nivel de los casos, manteniendo esta por un periodo de tiempo hasta que se reduzcan los casos.

#### Fase 6: Mitigación

En la cual se trabaja en la implementación de medidas de control para paliar los efectos negativos de la pandemia. “Hay que entrar en la mitigación de los efectos negativos porque esto produce una serie de cosas adicionales como el desgaste en los servicios de salud, el desempleo, el efecto sobre las cadenas de producción y todas esas cosas que están asociados al efecto sanitario”, mencionó el epidemiólogo de la UNA. (Cerdas, 2021)

De tal manera este conjunto de medidas sirve para contrarrestar o minimizar los impactos negativos, por lo anterior es importante contar con planes y acciones que permitan prevenir el contagio en lugares tales como las diferentes empresas, centro de recreación, centro de salud, centros escolares y otros puntos donde se presente afluencia de personas.

#### Definición de: Endemia, Brote, Epidemia

Endemias: la presencia continúa de una enfermedad o un agente infeccioso en una zona geográfica determinada. También puede denotar la prevalencia usual de una enfermedad particular en dicha zona. El término hiperendemia significa la presencia constante de una enfermedad con elevada incidencia, y Holo endemia, un nivel elevado de prevalencia de la infección a partir de una edad temprana, que afecta a la mayor parte de la población. (Sierra & Uricoechea, 2020)

En otras palabras, la endemia es la presencia de una enfermedad que se disperse y llega a tener propagación en gran parte de la población afectando a personas desde edad muy baja, puede ser una enfermedad infecciosa particular y puede desarrollarse en un determinado lugar o grupo de personas (comunidades, departamentos o un país) refiere que puede ser una enfermedad permanente, son enfermedades tratadas por autoridades locales, centros de salud, clínicas privadas y hospitales. Pueden prevenirse ya que se tiene el control de está, realizando debidas vacunaciones antes de visitar la zona o región afectada.

Brote: Se establece cuando existe la aparición de dos o más casos de una misma enfermedad asociados en tiempo, lugar y persona, o también cuando existe

un incremento significativo de casos en relación con los valores habitualmente observados, o cuando aparece una enfermedad, condición o riesgo para la salud en una zona hasta entonces libre de ella. (Sierra & Uricoechea, 2020).

Sierra & Uricoechea señala que brote es el aumento de manera significativa el número de casos por encima de lo esperado en un momento específico, asignado a un área pequeña, por ejemplo un colegio, restaurantes, cafeterías. Puede iniciar con la persona de un grupo y presentarse en resto de ellas ejemplo una pequeña empresa. La aparición de uno solo, puede constituir el brote. Se denomina que el brote puede durar varias semanas dependiendo de la gravedad de la enfermedad.

Epidemia: Es la manifestación, en una comunidad o región, de casos de una enfermedad (o un brote) con una frecuencia que exceda netamente de la incidencia normal prevista. El número de casos que indica la existencia de una epidemia varía con el agente infeccioso, el tamaño y las características de la población expuesta, su experiencia previa o falta de exposición a la enfermedad, el sitio y la época del año en que tiene lugar. (Sierra & Uricoechea, 2020)

Dicho lo anterior se resume que es una enfermedad que se propaga rápida y activamente con lo que el número de casos aumenta significativamente, aunque se mantiene en un área geográfica concreta sin expandirse aun a otros puntos, es decir aun no pasa a otro nivel mucho mayor de extensión.

#### 4.1.2. 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. (OIT, 2022).

La Organización Internacional del trabajo señala que la pandemia COVID 19 que además de ser una amenaza para la salud pública, ha tenido perturbaciones en el sistema económico, es decir el comercio fue interrumpido, así como actividades productivas, esto llevo al cierre de fronteras y de empresas locales, dio lugar a un aumento de desempleo, hay una baja demanda de bienes y servicios. Cabe destacar que las empresas no tuvieron buenas utilidades y su nivel financiero fue afectado, ya que no había producción ni distribución, muchos productos quedaron estancados y la materia prima fue una de las grandes pérdidas, se tomaron medidas que también afectaron al cierre de estas (Cuarentena). Se menciona que la economía fue afectada pero no decayó, ya que algunas empresas siguen brindando su servicio, pero sin perder la perspectiva de la pandemia, es por esto que implementaron diferentes medidas para frenar la pandemia.

#### 4.1.3. Clasificación de las medidas

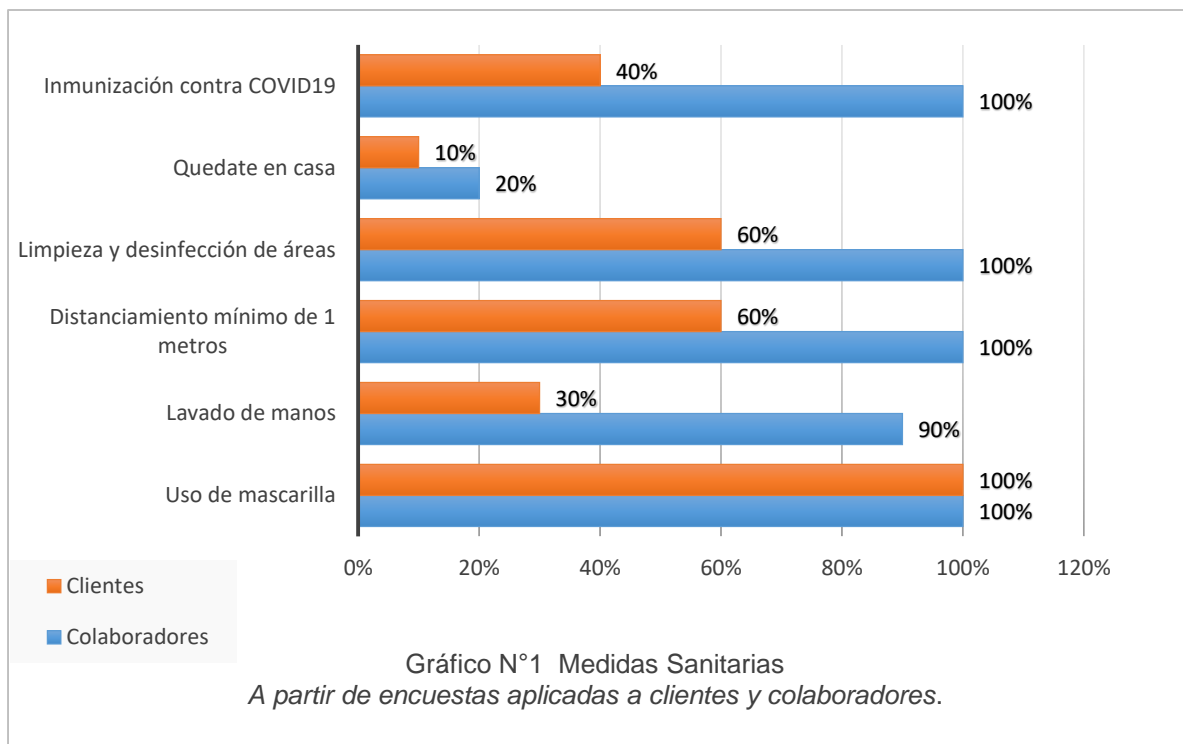
##### 4.1.3.1. Medidas Sanitarias

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 (OMC, 1998).

Limpieza de zona por lo menos dos veces al día con limpiadores, desinfectantes, alcohol, toallas desechables de las diferentes áreas como superficie, objetos de trabajo, mesa, escritorios, teclado, teléfono entre otros. En la desinfección del comedor y áreas de ingesta de alimentos o cafetería se limpian las mesas, sillas y toda el área de comedor y cocina incluyendo las puertas. En los

vehículos se limpian las superficies de contacto previo o su uso como (puerta, timón, tablero, freno de mano, etc.).

Las medidas sanitarias están orientadas a la prevención del COVID 19 y a la protección del contagio de dicha enfermedad en las personas, corresponde a organizaciones autorizadas por el estado de verificar que estas se cumplan de la misma manera que se lleven a cabo en todos los sentidos y en todos los ámbitos para reducir de manera significativa los contagios elevados del COVID. En la vida cotidiana se debe poner en práctica todas las medidas sanitarias posibles para la prevención de enfermedades: entre ellas cabe destacar la limpieza de superficie y objeto de los sitios que se visiten.



Según los datos reflejados en el gráfico el 100% de clientes y colaboradores considera que el uso de mascarilla es el más importante, el 60% de los clientes y el 100% de los colaboradores de la empresa considera también importante el distanciamiento mínimo de 1 metros, otra importante es la limpieza y desinfección

de áreas con 60% y nuestros colaboradores con un 100%, el 40% de clientes y el 100% de colaboradores opino por otra medida importante que es la inmunización contra el COVID 19, el lavado de manos con un 30% y 90% y por último y el más bajo opino por quédate en casa con un 10% y 20%.

Planteaba el gerente de la empresa Obras Sociales Hermano Pedro, que una de las medidas que se implementa son el uso de mascarillas, distanciamiento, lavado de manos, limpieza de todas las áreas, entre otras que ayudan a prevenir el contagio de todos los asistentes y trabajadores.

En cuanto a la observación directa aplicada a la empresa se logró evidenciar que se aplican todas las medidas mencionadas anteriormente, en las encuesta y en la entrevista.

De acuerdo a los resultados se concluye que si hay concordancia con las medias aplicadas, dado que los pacientes y colaboradores han aplicado estas medidas por eso se tiene conocimiento de ellas.

Así mismo es importante que la empresa Obras sociales hermano Pedro siga utilizando estas medidas y se propone darle seguimiento a las otras medidas que no están en el 100% de su uso, Para seguir previniendo el COVID-19.

#### 4.1.3.2. Medidas de Seguridad

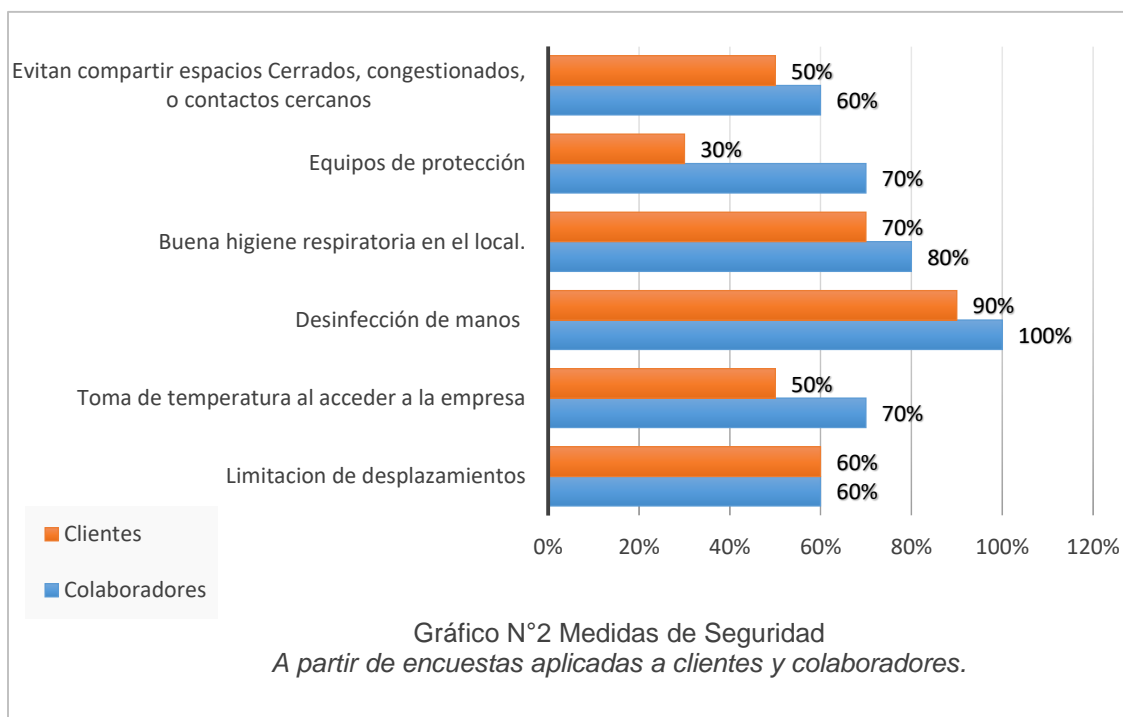
Explica qué medida de seguridad “es el conjunto de técnicas y procedimientos con el objetivo principal de la prevención de diferentes aspectos y situaciones que pueden presentarse en determinada empresa, asegurando la protección de los clientes y trabajadores de determinada empresa. Las medidas de seguridad abarcan diferentes aspectos dentro de la empresa como seguridad física, financiera e informática, garantizando la tranquilidad de todo el personal y clientes (INATEC, 2018)

La implementación de medidas de seguridad tiene la finalidad de prevenir diferentes situaciones, para garantizar la seguridad en el proceso o servicio que se

brinde, de manera que los trabajadores brinden el servicio y los clientes lo reciban minimizando cualquier riesgo al que estén expuesto. Es indispensable que las empresas implementen ciertas medidas de seguridad para su correcto funcionamiento y que estas medidas sean bilaterales es decir que incluyan al cliente y al personal.

Entre algunas medidas se encuentran:

- a) Incentivar el lavado de mano frecuente de todo el personal: Todo el personal debe lavarse las manos al entrar y al salir de la obra, y antes y después de ingerir alimentos
- b) Promover una buena higiene respiratoria: Para esto se deben Ubicar afiches que promuevan una buena higiene respiratoria en diferentes sitios del proyecto, principalmente en los frentes de trabajo, oficinas temporales y el plantel de operaciones del proyecto.
- c) Registro de Personas con enfermedades crónicas: Se recomienda elaborar un registro de los trabajadores/as que padezcan enfermedades crónicas tales como diabetes, hipertensión, problemas coronarios, asma, alergias, cáncer, etc.
- d) Organización del Trabajo: En la distribución de espacio se deben analizar los frentes de trabajo y distribuir al personal acorde a la distancia mínima, también se debe promover el distanciamiento menor a un metro, pero para los casos en los que sea necesario trabajar a distancia
- e) Áreas para ingesta de Alimento: Se deben contar con suficientes sitios de comedor en el proyecto, de igual manera definir horarios específicos por cuadrillas o grupos para los tiempos de comidas,
- f) Vestidores: Se debe habilitar un espacio definido para vestidores para hombres y mujeres en los sitios de los proyectos, así mismo Los trabajadores deberán cambiarse de vestimenta al ingresar y al salir del proyecto.
- g) Evitar las 3C: Espacios cerrados, congestionados y evitar contactos cerrados.



El resultado de las encuestas aplicadas a los clientes y colaboradores se reflejó que el resultado mayor fue la desinfección de manos con un 90% de clientes y 100% de colaboradores, Buena higiene respiratoria en el local con el 70% y 80% , limitación de desplazamientos con el 60% y 60% seguido de toma de temperatura al acceder a la empresa con el 50% Y 70%, Con el 50% y 60% la media de evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos, y por último los equipos de protección con 30% y 70%.

En la entrevista aplicada al gerente de las Obras sociales Santo Hermano Pedro expresaba que las medidas de seguridad aplicada entre ellas son: toma de temperatura, desinfección de manos, equipo de protección, excelente higiene en el local.

Así mismo, con la guía de observación en la empresa, si se aplica la toma de temperatura al acceder a la empresa, desinfección de mano, buena higiene respiratoria, equipos de protección, evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos.



Por otra parte, algunos resultados en su mayoría concuerdan con los instrumentos aplicados, entre los más importante como toma de temperatura, lavado de manos, distanciamiento y equipos de protección si son aplicados.

De acuerdo con lo anterior, esto es lo que mantiene a la clínica Obras Sociales al margen del COVID 19, por el cumplimiento de las medidas, es necesario que siempre se utilicen para evitar futuras complicaciones.

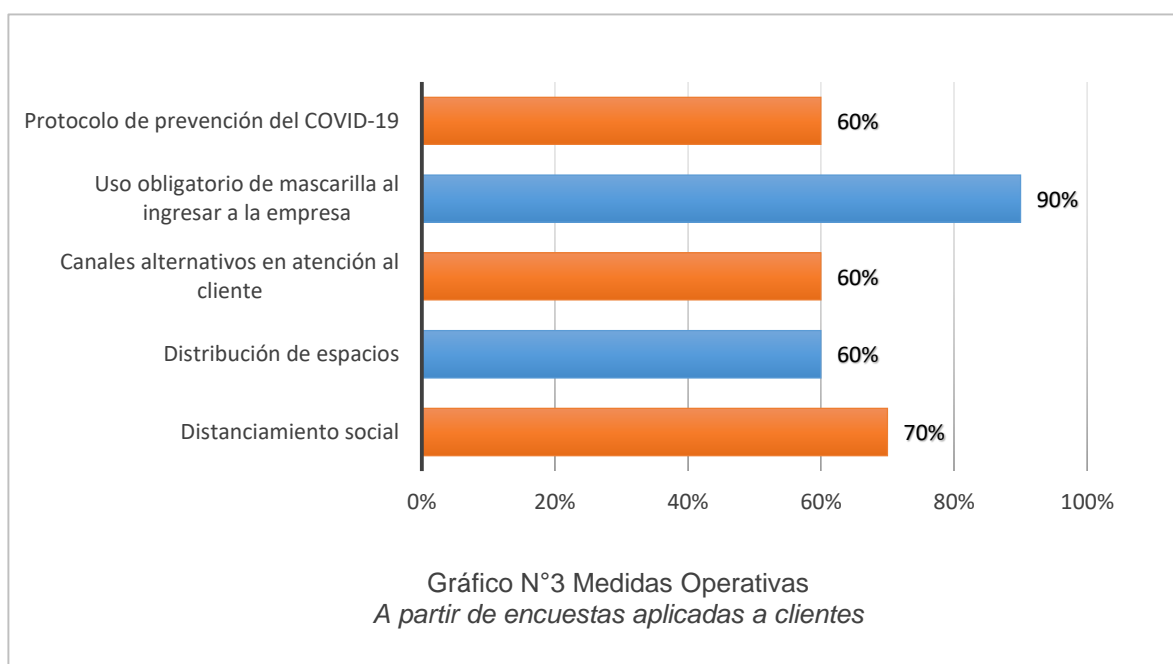
#### 4.1.3.3. Medidas Operativas

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)

a) **Guarde al menos 1 metro:** De distancia entre usted y otras personas, a fin de reducir su riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan. Mantenga una distancia aún mayor entre usted y otras personas en espacios interiores. Cuanto mayor distancia, mejor.

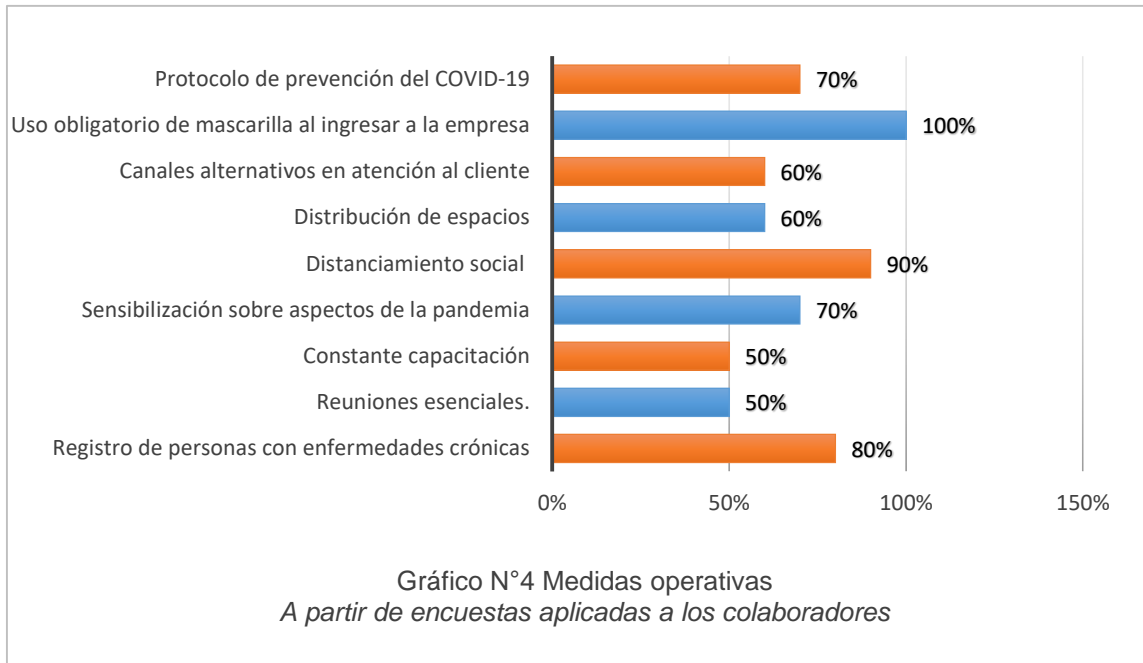
b) **Uso de mascarillas:** Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas, así mismo para que sean lo más eficaces posibles, es esencial utilizar, guardar, limpiar y eliminar las mascarillas correctamente, también se debe seguir las Indicaciones básicas sobre la manera de ponerse la mascarilla como lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla, y también antes y después de quitársela y cada vez que la toque, asegúrese de que le cubre la nariz, la boca y el mentón. Cuando se quite la mascarilla, guárdela en una bolsa de plástico limpia; si es de tela lávela cada día y si es una mascarilla médica, tírela a un cubo de basura, de igual manera no utilice mascarillas con válvulas.

Las medidas operativas se diseñaron con el objetivo de que las organizaciones cumplan lo que se proponen, es decir que ellas quieren lograr alcanzar sus metas y cumplir sus tareas, pero respetando y cumpliendo las políticas establecidas por ella misma. Dentro de estas medidas caben destacar el distanciamiento entre personas al menos a un metro de distancia, es decir mantener el distanciamiento social para evitar las aglomeraciones de personas. Tomar medidas para la prevención de la pandemia como lo es el distanciamiento y el uso obligatorio de mascarillas, esto se lo proponen con el objetivo de evitar el contagio de la pandemia.



De acuerdo con la encuesta realizada a los clientes las medidas de seguridad que se llevan a cabo entre las más importante esta con un 90% el uso de mascarilla, con el 70% distanciamiento social, con un porcentaje de 60% los canales

alternativos en atención al cliente y distribución de espacios, también con un 60% el protocolo de prevención de COVID-19



Por otra parte, en la encuesta aplicada a los colaboradores también en primer lugar el uso de mascarilla al ingresar al lugar con el 100% seguido del distanciamiento social con el 90%, con el 80% el registro de personas con enfermedades crónicas, con el 70% el protocolo de prevención empatados con el 60% los canales alternativos con atención al cliente y la distribución de espacios y por ultimo también con igual porcentaje el 50% la constante capacitación y reuniones esenciales.

En cuanto a la entrevista al gerente de la empresa afirmó, que cumple con todas las medidas planteadas en las encuestas sin dejar alguna atrás, dando uso diario de esta.

Por otra parte, en la observación también se notó la aplicación de estas medidas, desde que entran y en los diferentes puntos de la empresa.

Dado los resultados en general tiene buena aceptación de las medidas en su mayoría son utilizadas, esto refleja la calidad de protección que se da en el lugar.

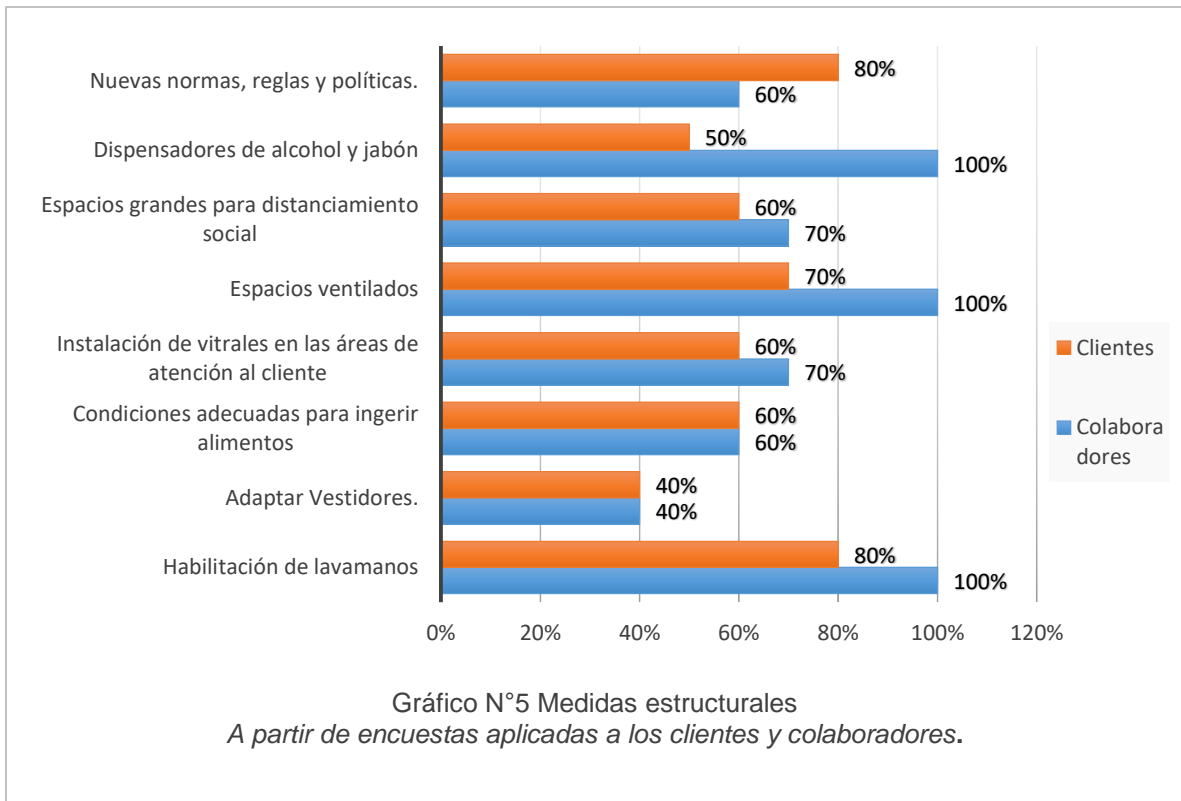
Por estas razones las medidas operativas son importante para la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro para que pueda tener un buen funcionamiento y se proteja al paciente tanto afuera como adentro de la misma.

#### 4.1.3.4. 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)

- Habilitación de lavamanos, para cumplir con el lavado de manos.
- Acondicionar adecuadamente los lugares para ingerir alimentos.
- Instalar vitrales en las áreas de atención al cliente, donde hay más concurrencia de personas.
- Adaptar Vestidores para cambios de vestimenta
- Adecuar espacios ventilados, para evitar aires acondicionados.
- Garantizar espacio para cumplir con el distanciamiento social.

La implementación de medidas estructurales en cualquier empresa es muy importante para minimizar los impactos generados por diferentes situaciones que amenacen la integridad física de sus colaboradores, sin embargo, en el contexto de COVID y en muchos otros casos siempre hay personas más expuestas que otras, lamentablemente casi siempre las personas más expuestas son las que están en la parte baja del orden jerárquico lo que demuestra la prevalencia de inequidades sociales.



Aplicadas las encuestas a los clientes y a los colaboradores en las medidas las medidas estructurales que más se aplicaron son el 80% y 100% la habilitación de lavamanos seguido de espacios ventilados con el 70 y 100%, luego los dispensadores de alcohol y jabón con el 50 y 100%, también la medida de nuevas normas y políticas con el 80% y 60%, entre los porcentajes por igual están con un 60% y 70% son espacios grandes para distanciamiento social e instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente, entre los más bajos tenemos con un 60% la medida de condiciones adecuadas para ingerir alimentos y por último con un 40% adaptar vestidores siendo la más baja en la encuesta.

En segundo lugar el gerente expresó, que se lleva a cabo la mayoría de medidas ya que son las más utilizadas como los lavamanos, dándole prioridad a los dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados, pero sin dejar atrás al resto.

Así también aplicando la guía de observación si hay lavamanos, cuentan con espacios ventilados (ver anexo 6), comedor con espacios grandes entre otras.

De modo que analizando los resultados no todas las medidas estructurales se utilizan, todo va en dependencia de la necesidad de la persona, por lo tanto las más necesarias son: dispensadores de alcohol y jabón y espacios ventilados, habilitación de lavamanos y espacios grandes para distanciamiento.

Se considera esencial que la empresa tenga estas medida estructurales que favorecen a los trabajadores y pacientes mediante la ejecución de medidas antes escritas lo que va incidir en una buena atención por parte de Obras Sociales Santo Hermano Pedro.

#### 4.2.Cultura Organizacional

Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y funciona suficientemente bien para considerarlo válido. Asimismo, se transmite a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir y entender esos problemas. (Chiavenato, 2009)

Cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización (Robbins & Judge, 2009)

Cuando se refiriere a cultura son aquellas actitudes que a diario se ponen en práctica y comparten en un determinado grupo, en este caso en las empresas podría decirse actitudes que son regidas por las organizaciones y permitidas, lo cual facilita el funcionamiento de manera efectiva haciendo frente a los problemas y dando soluciones a los mismos. Es una manera de enseñar a los nuevos miembros y

percibir el sentido de la empresa. Tener una cultura organizacional sólida ayuda a definir un conjunto de beneficios para la organización, por ejemplo: Motivar a los miembros a creer en ellos mismos, genera sentido de pertenencia, permite crecer su organización, Estabiliza la empresa

A raíz de la pandemia, la empresa Obras sociales se vio en la necesidad de cambiar algunos elementos de su cultura organizacional ya que ayudaría a tener compatibilidad con los pacientes, y cumplir sus objetivos, también se vieron obligados a utilizar nuevas estrategias y nuevos procedimientos, en algunos de los casos solo mejorarlos.

#### 4.2.1. Elementos de la cultura organizacional

##### 4.2.1.1. Elementos visibles

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 la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Vargas Hernandez, 2007)

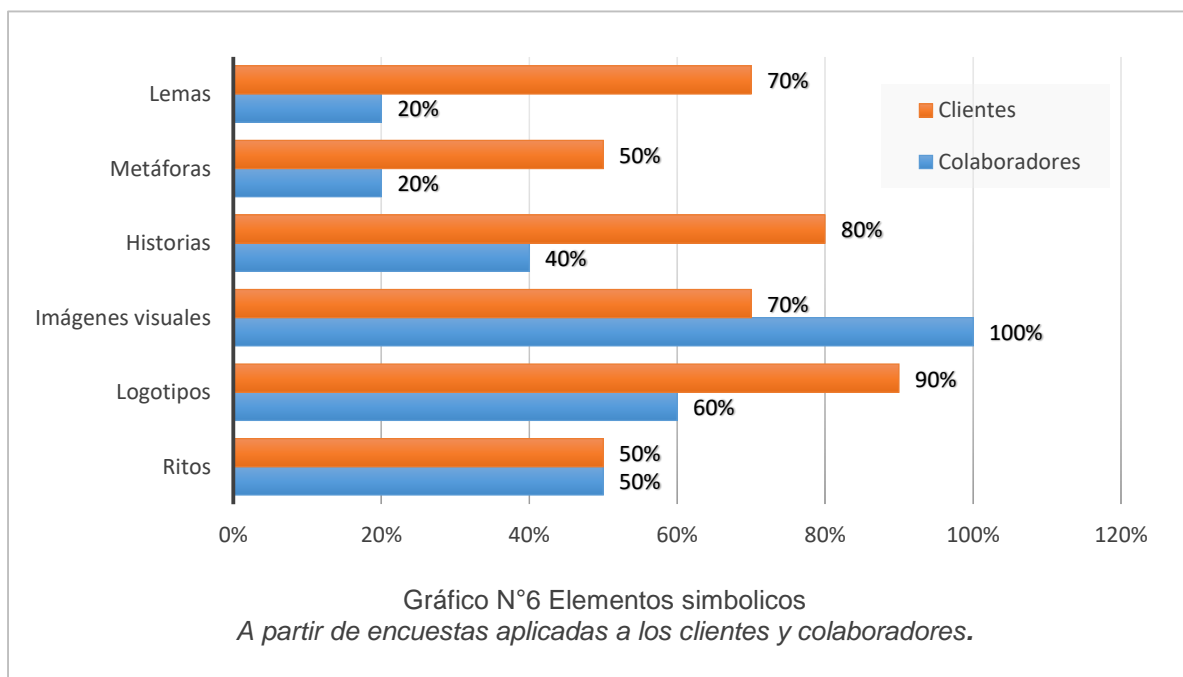
Los elementos visibles son todos aquellos que comprende un conjunto de normas y procedimientos establecidos por las empresas con el objetivo de que los miembros de la misma pongan en práctica lo establecido y que mantenga actitudes positivas, es importante que la mayoría de los colaboradores cuenten con una misma creencia para mantener una imagen integrada de la empresa a nivel grupal. Los elementos son notables en la organización ya que se trata de los valores, las conductas que presenta cada colaborador, es decir que se pueden observar ya que es la manera en que se expresan, comportan, como desempeña sus labores, como tratan a los clientes, etc.

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

#### 4.2.1.2. Elementos simbólicos

Los 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. (Vargas Hernandez, 2007)

Son todos aquellos elementos expresivos, que pueden presentarse de manera orales o escritos dentro de una organización y que estos a su vez se puede comprender e interpretar de una manera más clara y precisa, dentro de estos están las presentaciones graficas como lo es el organigrama para comprender mejor las funciones que se desempeñan a nivel organizacional, también estos elementos comprenden los eventos de reconocimientos de manera oral y material del empleador hacia su trabajador , reconocimientos por un buen desempeño en el trabajo también por poner en práctica el trabajo en equipo, en muchas organizaciones se cuenta con las presentaciones de la visión, misión y valores en la pared como muestra de lo que son y de lo que se quiere lograr, así como imágenes de prohibiciones por políticas de las empresas.





logotipos, 80% y 40% Historias, con el 70% y 20% los lemas, el 50% ritos y entre los más bajos de la escala están las metáforas con el 50% y 20%.

Señala el gerente en la entrevista que se han dado más cambios en los logotipos, imágenes visuales y entre ellas en procedimientos y estrategias que han cambiado en la organización.

Además en la guía de observación y según su trayectoria, si ha cambiado sus lemas, también sus imágenes y sobre todo en sus procedimientos, cabe destacar que ellos antes no eran tan estrictos en las estradas a la clínica, una de sus funciones es ser analizado y tomarse la temperatura dado que antes no se hacía.

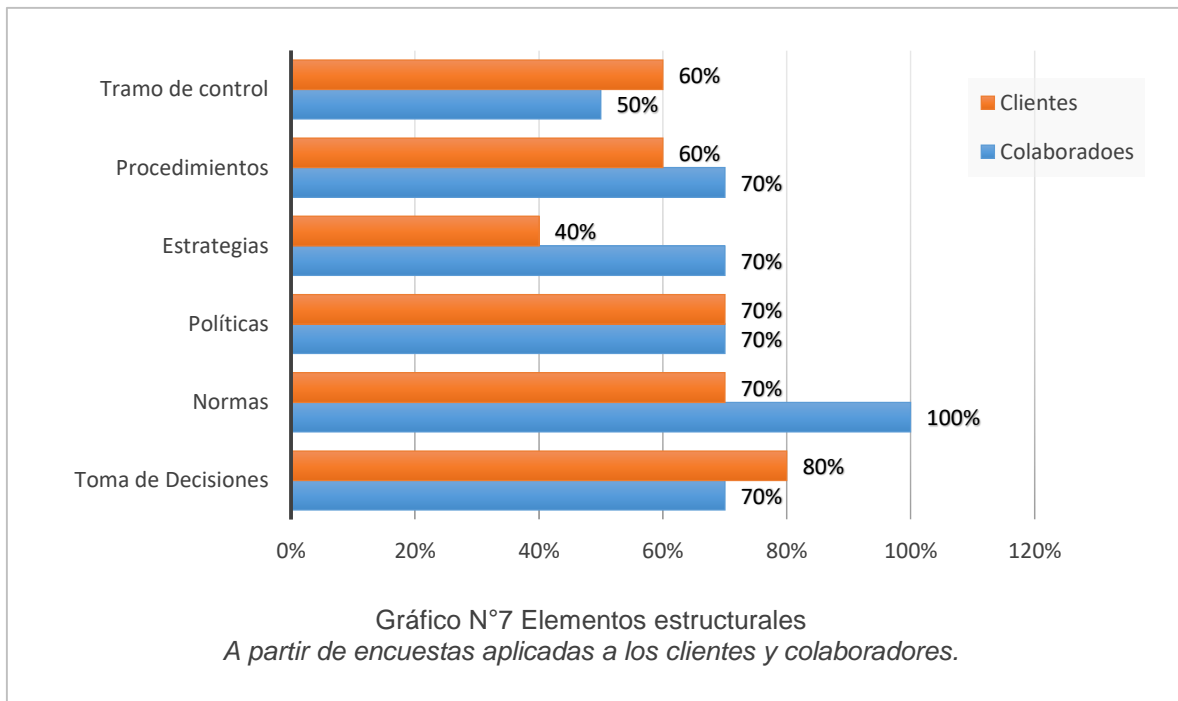
Analizando los resultados la empresa concuerda con algunos cambios en su mayoría como en los logotipos, unos de sus cambio fue añadir una mascarilla al logotipo durante dos semanas, imágenes visuales e historia, otros no lo tienen, otras no lo conocen y otros no se pudieron observar, pero si han hechos cambios debido a la pandemia para mejorar.

La empresa Obras Sociales hermano Pedro se adapta a estas nuevas culturas organizaciones, dado que son una empresa en constante cambio y adaptada a las diferentes circunstancias, es importante que siempre estén atentos a las diferentes formas de ayudar a sus pacientes y trabajadores.

#### 4.2.1.3. Elementos estructurales

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, etc. (Vargas Hernandez, 2007)

Se tratan de los diferentes aspectos autoritarios y de toma de decisiones dentro de una organización, en el cual se cabe destacar el organigrama como un elemento gráfico de la presentación estructural de una empresa en el cual se muestran las funciones y relaciones de cada uno de los miembros, como la de sus trabajadores, también este elemento comprende los manuales de funciones para que los colaboradores tengan más claro las actividades a desempeñar y en él se establecen el reglamento, las políticas y los procedimientos de la empresa, es decir todo lo establecido debe ser cumplido ya que es un acuerdo del empleador y el empleado.



Según el gráfico N° 7 los resultados están planteados así, los elementos estructurales más importantes que son aplicados son con el 70% y 100% las normas por consiguiente con él con el 80% y 70% la toma de decisiones, con el 70% las políticas, le sigue los procedimientos con el 60% y 70%, luego con el 60% y 50% tramo de control y por ultimo con el 40% y 70% las estrategias.

De tal manera el gerente en la entrevista decía que han cambiado sus procedimientos, su toma de decisiones, porque se tuvo que decidir en muchos aspectos como trabajar en medio de la pandemia.

Así mismo la guía de observación se evidenció que se realiza todo el registro de cumplimiento puesto que se cuentan con los cambios presentados en las encuestas.

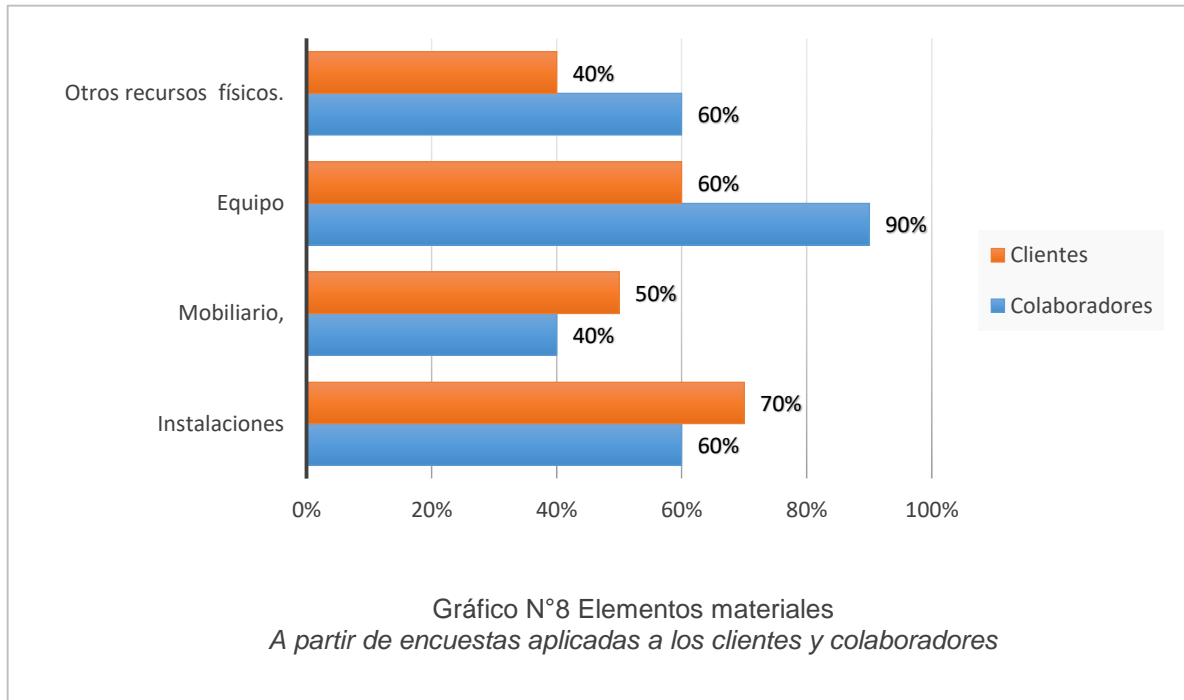
De tal manera en los resultados se pueden decir que todo está coordinado, tratando de hacer cumplir estos elementos al 100% para conllevar el desafío de la pandemia.

Es importante que la empresa Obras Sociales Santo hermano Pedro cumpla con estos elementos estructurales para mejorar su funcionamiento y se adapte a nuevos desafíos con la empresa y con los pacientes.

#### 4.2.1.4. Elementos materiales de la cultura

Los elementos materiales de la cultura organizacional se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos. (Vargas Hernandez, 2007)

Son todos aquellos elementos con lo que cuenta una organización, para desempeñar sus labores, es decir que es todo lo que necesita para llevar a cabo el proceso de un determinado bien o servicio hasta la etapa de finalización, toda empresa debe contar con materia prima, herramientas, maquinarias y equipos de trabajo tanto físicos como tecnológicos para ser más eficaz y eficiente.



A partir de la encuesta aplicada a los colaboradores y clientes de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, se obtuvo los resultados plasmados en el gráfico N°8, entre el más alto de los elementos materiales de la cultura destacando con el 90% y 60% el equipo, el 70% y 60%, por otra parte con el 50% y 40% de los encuestados opinaron por mobiliario y por último con un porcentaje de 40% y 60% señalaron otros recursos físicos,

Ahora bien, en la entrevista al gerente afirmaba que se hicieron cambios materiales a raíz de la pandemia, principalmente en los equipos ya que se modificaron otras pequeñas oficinas (ver anexo 7 y 8) dentro de la misma, también se compraron más computadoras, se agregaron más cámaras de seguridad, entre otras modificaciones que fueron necesarias en su momento.

Así mismo en la observación aplicada a la empresa se constató que hay nuevo equipamiento y que sus instalaciones están modificadas para dar suficiente espacio a sus pacientes.

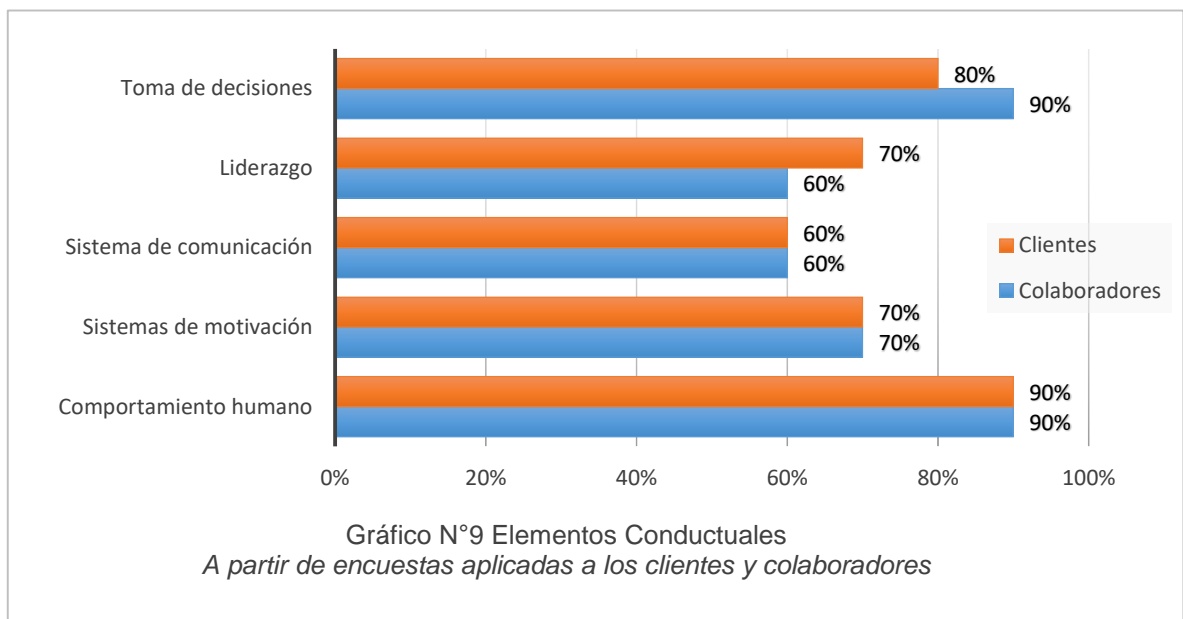
En tal sentido se analizaron los resultados y la empresa Obras sociales Santo Hermano Pedro hizo uso de todos estos elementos, con porcentaje altos en las encuestas y mencionados en las entrevistas y observaciones ya que sin duda alguna eran necesarios.

Es por ello que la empresa obtuvo buenos resultados ya que combatió con la pandemia, haciendo usos de estos elementos que ayudo a mejorar y mantener la confianza ante sus pacientes y por supuesto para sus colaboradores.

#### 4.2.1.5. Elementos conductuales que se manifiestan

En la cultura organizacional están relacionados con el comportamiento humano, como los sistemas de motivación, comunicación, liderazgo, procesos de toma de decisiones, etc. (Vargas Hernandez, 2007)

De acuerdo con el autor, son todas aquellas actitudes o conductas que presentan las personas dentro de la organización, que son de mucha importancia en todos los ámbitos de la cultura organizacional.



Dentro del análisis de las encuestas como elementos conductuales se obtuvo con el 90% el comportamiento humano, seguido con el 80% y 90% la toma de decisiones, posterior con el 70% sistemas de motivación, con el 70% y 60% en liderazgo y por último con el 60% sistemas de comunicación, siendo uno de los menos seleccionados por los clientes.

Así mismo el gerente de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro asegura que como elementos conductuales encuentra el liderazgo, el comportamiento humano y la toma de decisiones en la cual se influyó más.

Dada la observación de manera general hacen presencia estos cambios conductuales dentro de la empresa, de tal manera que estos cambios fueran para adaptarse a las etapas de la pandemia.

Por otra parte al analizar estos resultados se afirma que todos presentaron comportamientos conductuales, entre ellos se evidenciaron comportamiento humano, sistema de motivación y toma de decisiones, los cuales provocaron cambio en los colaboradores.

La empresa Obras sociales santo hermano pedro, tiene claro los comportamientos que presentaron y a los que se enfrentaron, pero es muy importante que se implemente estrategias para mejorarlas.

#### 4.2.2. 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 Hernandez, 2007)

Los dos niveles de cultura de Kotter y Heskett. Valores compartidos: intereses y metas importantes compartidas por la mayoría de las personas de un grupo, que suelen dar forma a la conducta del grupo, que suelen dar forma a la conducta del grupo y que, con frecuencia, persisten con el tiempo incluso a pesar de que cambien los miembros del grupo. Ejemplos, los gerentes se cuidan de los clientes; a los ejecutivos les gustan los créditos a largo plazo.

Normas de conductas del grupo: Formas comunes o generalizadas de actuar que se encuentran en un grupo y que persisten porque los miembros de grupo suelen comportarse de manera que enseña estas prácticas (así como sus valores compartidos) a los miembros nuevos, recompensando a los que encajan y sancionando a los que no lo hacen. Ejemplos, los empleados responden con rapidez a las peticiones de los clientes; los gerentes involucran, con frecuencias, a los empleados de niveles más bajos en la forma de decisiones.

#### El Iceberg de la cultura organizacional

Aspectos formales abiertos: Metas, tecnología, estructuras, políticas y procedimientos, recursos financieros.

Aspectos informales ocultos: Percepciones, actitudes, sentimientos (ira, miedo, agrado y desesperación etc.) valores, interacciones informales y normas grupales. (Vargas Hernandez, 2007)

Este elemento se encuentra en los fundadores de la empresa, en todos aquellos que crearon la empresa y que la conforman, que tienen un conjunto de características y actitudes que de alguna manera son transmitidas a sus colaboradores, esto influye de manera directa en la conducta y la actitud de cada colaborador, depende mucho de las actitudes de los socios ya que pueden tener miedo, inseguridad, no confían en sí mismo y esto puede afectar el desempeño de cada rol de cada uno de los trabajadores. Los elementos invisibles pueden afectar de manera drástica la organización ya que los socios pueden tomar decisiones no convenientes para ellos y esto afecta de manera exclusiva la empresa. En la

empresa debe existir un ambiente agradable donde se puedan desarrollar actitudes positivas y el trabajo en equipo para lograr los intereses de la organización, sin importar la incorporación de nuevos miembros, se debe ser social con las nuevas personas para que se sientan integrado en el grupo, esto puede mantener un ambiente de trabajo agradable, y que los colaboradores cumplan sus actividades en tiempo y forma.

De acuerdo con lo anterior en la empresa Obras Sociales se manifestaron elementos que permitieron el cambio inmediato, cabe destacar que se dio de manera estructural y a través de las conductas de los pacientes y de sus colaboradores, el cual se tuvo que analizar, organizar, preparar, estrategias, medidas, normas, comportamiento entre otras.

#### 4.2.3. Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización. La cultura organizacional tiene seis características principales. (Luthans, 2011)

Las características brindadas son muy importantes tomando en cuenta que todos tienen distintos puntos de vista lo que en algunos casos generará dudas e inconformidades, por ello cada organización debe trabajar acoplado acuerdos que favorezcan tanto a la empresa como a sus miembros y clientes, sin permitir que dicha empresa pierda la autenticidad y cualidades que le permita desarrollarse efectivamente.

La empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro cuenta con sus propias características de la cultura Organizacional ya que cada día se presentan nuevos retos que se van agregando a estas culturas, ya que es importante que la empresa esté dispuesta a seguir mejorando para beneficios de ellos y sus pacientes.



#### 4.2.3.1. Regularidad de los comportamientos observados

Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias. (Luthans, 2011)

Lo antes dicho por el autor, se refiere al estudio de las actitudes de cada uno la relación entre los miembros, es decir, la forma de comunicarse y el lenguaje que estos utilizan, tomando en cuenta que cada uno tiene características, personalidades y conductas propias.

Ahora bien, en el gráfico, el 100% de los colaboradores encuestados expresaron que si se dejaron de practicar algunos de los rituales de conducta (ver anexo 9)

Por otra parte en la entrevista al gerente afirmaba que dado a la pandemia se rigieron a algunos rituales de conductas pero moderadas y consideradas ya no como antes, se tomaron en cuenta la necesidad de los trabajadores ante el COVID 19.

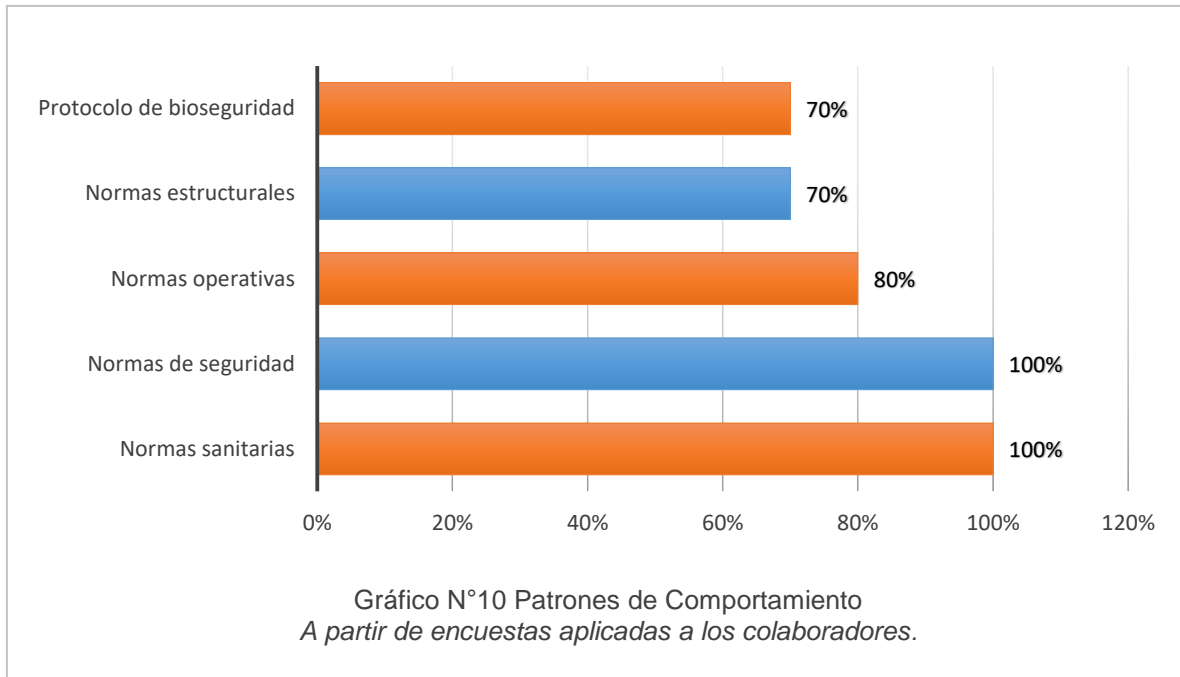
Agregando a lo anterior con la información recopilada se plantea que se presentó cambios en los rituales de conductas de los colaboradores en la empresa Obras sociales Santo Hermano Pedro.

Tomando en cuenta que la empresa también fue afectada por la pandemia, los rituales de conducta fueron cambiados a la necesidad de la situación, algunos de ellos las oraciones iniciales de la mañana, celebraciones de cumpleaños, reuniones, lo que ha sido necesario para el bienestar de los trabajadores, pacientes y la empresa Obras Sociales.

#### 4.2.3.2. Normas

Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas. (Luthans, 2011)

Por lo tanto las normas son un conjunto de políticas de trabajo y reglamentos que cada colaborador debe tomar en cuenta y cumplirlos como es debido para la buena imagen y el correcto funcionamiento de la empresa.



Por consiguiente a como se muestra en el gráfico N°10 las normas que más se implementaron a raíz de la pandemia COVID-19 con el 100% fueron las normas sanitarias y las normas de seguridad, seguido de las normas operativas con un 80%, y por ultimo con el 70% en la barra, fueron las normas estructurales y el protocolo de bioseguridad.

A la vez el gerente en la entrevista realizada hacía énfasis en algunas normas como principal las normas sanitarias que era primordial para que no se propagara el contagio, como uso de mascarillas, alcohol, lavado de manos entre otras y las normas de seguridad que fueron esencial para mantener la estabilidad con pacientes y trabajadores.

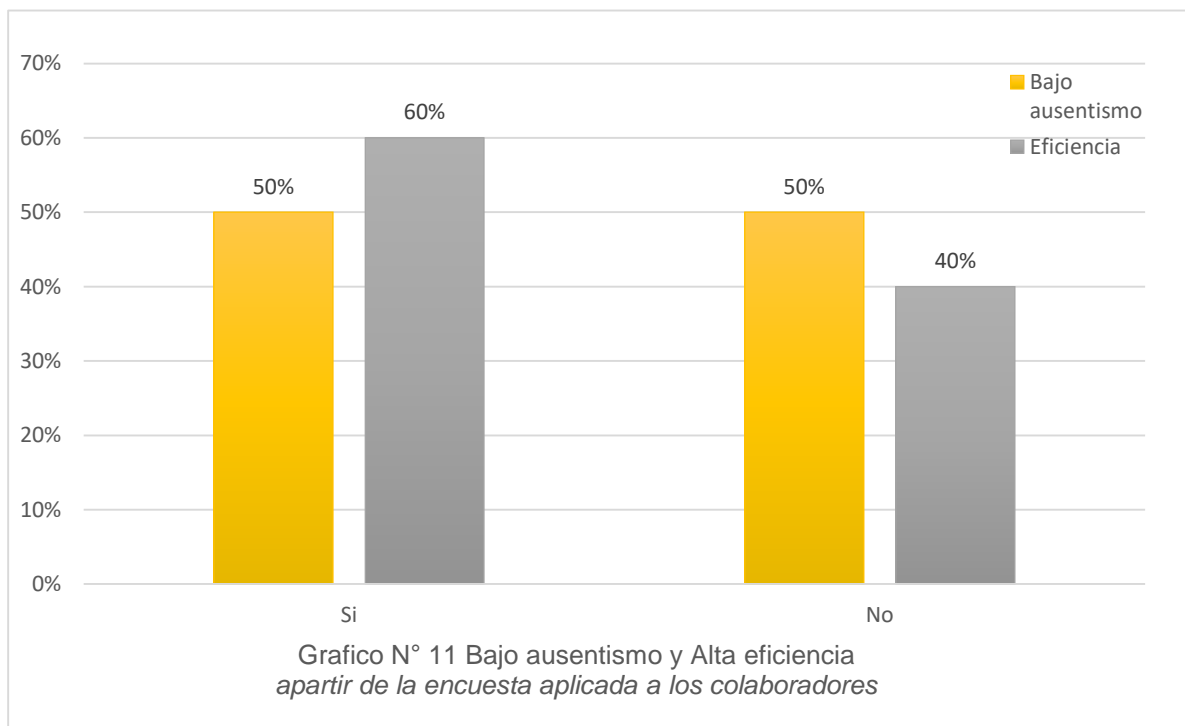
Por tanto en el análisis de los dos puntos se observa que la empresa actuó con responsabilidad ante las normas principales como las sanitarias y de seguridad, esto ayudó al cumplimiento de las normas de emergencia.

La empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro hace uso de todas estas normas en el día a día ya que para ellos es importante tener conciencia de la importancia de cuidarse y cuidar a los demás.

#### 4.2.3.3. Valores Predominantes

Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia. (Luthans, 2011)

Es decir, que en estas se encuentran las características por las cuales las empresas deben ser reconocidas, puesto que de esta también surgirá su desarrollo beneficiando así el motivo del ser, en estas características importantes se trata de calidad del bien o servicio, calidad en la atención, etc. Esta permitirá que sus clientes o consumidores se sientan atraídos



Tomando en cuenta los valores predominantes y analizando cada uno de ellos se le pregunto en la encuesta a los colaboradores sobre los siguientes valores, el 100% de los encuestados manifestó que hubo cambios en la calidad del servicio (ver anexo 10), dado que la empresa obtuvo más paciente de lo normal, en el gráfico N° 11, sobre ausentismo del personal a raíz de la pandemia, se obtuvieron los siguientes resultados: el 50% respondió que sí y el 50% que no, en cuanto a la alta eficiencia un 60% de los encuestados afirmo que siempre fueron muy eficientes durante la pandemia..

De acuerdo a la entrevista al gerente agregó que en la calidad del servicio siempre se mantuvo, aunque se hubiesen hechos cambios, Igualmente manifestó el gerente que las causas de alguna ausencia fueron para cumplir con los 15 días de aislamientos para prevenir cualquier contagio, o por presencia de algunos familiares enfermos que podían estar contagiados con el COVID19, todo esto para no propagar la pandemia, también se hizo referencia a que la eficiencia se implementó más a raíz de la pandemia, dado que tenían que ofrecer un servicio seguro, se hicieron capacitaciones para ayudar a la eficiencia del servicio de los colaboradores.

Dicho lo anterior en la encuesta y entrevista se manifestó la calidad no bajó, que aumentó la usencia del personal durante la pandemia, ya que también estaban propensos a contagiarse, a pesar de las medidas, algunos trabajadores presentaron síntomas de COVID, por lo cual se aplicaron medidas necesarias para sus trabajadores, y que a pesar de todo se mantuvo la eficiencia del resto del personal.

De acuerdo con esto, los resultados expresaron que los valores han ido mejorando, los cambios se hicieron para mejorar la eficiencia, no para bajarla, dado las situaciones que se presentaban diariamente a raíz de la pandemia.

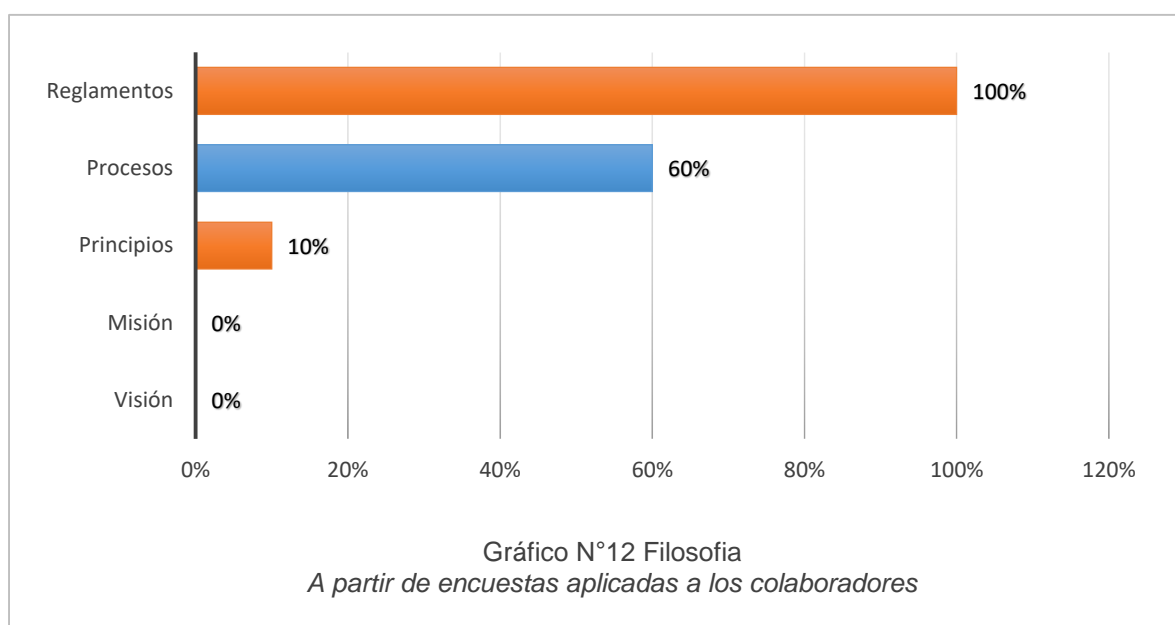
En obras Sociales Santo Hermano Pedro se preocupa por la salud de su personal y de sus pacientes, con la responsabilidad de dar seguimientos a sus situaciones sin descuidar a sus pacientes ya que es parte de sus valores como empresa.

En la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro sobresale el tema de la eficiencia ya que diario reciben muchos pacientes y tienen que abastecer el servicio de atención aplicando la eficacia y la eficiencia, dado que las actividades son dirigidas, organizadas y coordinadas.

#### 4.2.3.4. Filosofía

Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes. (Luthans, 2011)

Es decir que las políticas regulan, como debe ser el comportamiento de los empleados, en su desempeño como también en trato a los clientes, por lo tanto están ligados a la misión de la organización.



En el gráfico N°12 se puede apreciar que el 100% de los trabajadores afirman que los reglamentos fue uno de los cambios principales en la filosofía durante la pandemia, el 60% en los procesos y el 10% en los principios, en la misión y visión según la encuesta no se hicieron cambios.

El gerente de la empresa expresó unos de los cambios fueron los reglamentos ya que hubo cambios en el personal y en la atención, debido a la cantidad de gente, solo entra el que va recibir la consulta, su acompañante hace espera en las afueras de las instalaciones.

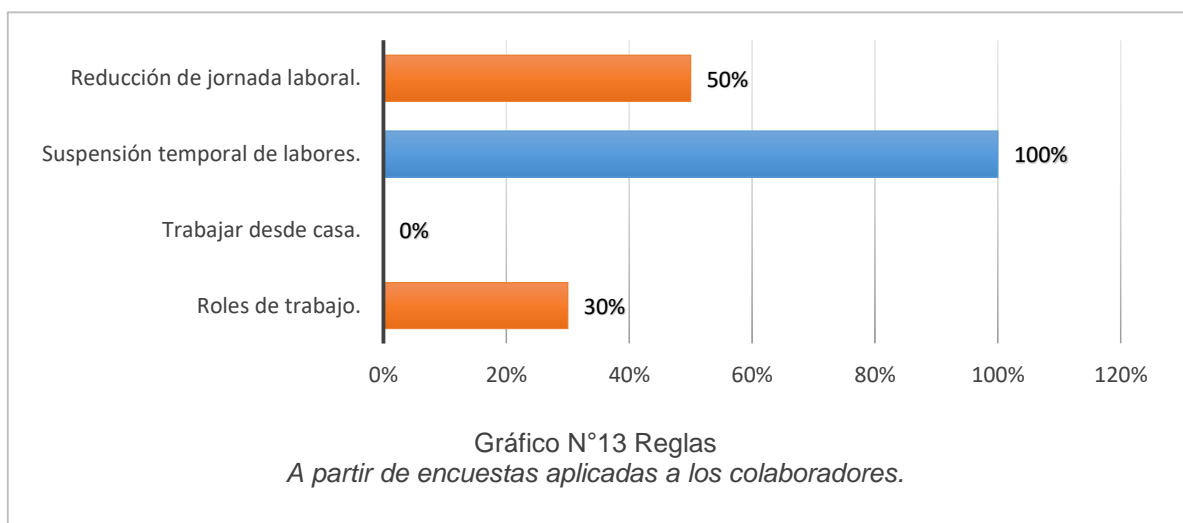
Según los resultados expuestos tras la pandemia COVID-19 su reglamento, procesos y principios hicieron algunos cambios, donde beneficia y colabora al manejo eficiente de la empresa.

En obras sociales hermano Pedro la filosofía va de acordes con los valores, ya que es importante seguir mejorando, y para ellos es importante atender a sus pacientes buscando procesos que se adapten a los trabajadores y clientes.

#### 4.2.3.5. Reglas

Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo. (Luthans, 2011)

El autor hace referencia a guías concretas y establecidas que indican la forma de comportarse dentro de la organización, las cuales también serán transmitidas a los nuevos miembros quienes deben aprenderlas, apropiarse de ellas y ponerlas en práctica.



Mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa el 100% señalo que uno de los nuevos alineamientos para el comportamiento personal fue la suspensión temporal de labores por un pequeño tiempo, por otra lado el 50% con la reducción de jornada laboral y con un 30% los roles de trabajo, trabajar desde casa no fue una opción para ellos.

La respuesta del gerente de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro dijo que una de las reglas durante la pandemia fue por unos días la suspensión de labores, igualmente los roles de trabajo fueron a ubicados de acuerdo las medidas sanitarias.

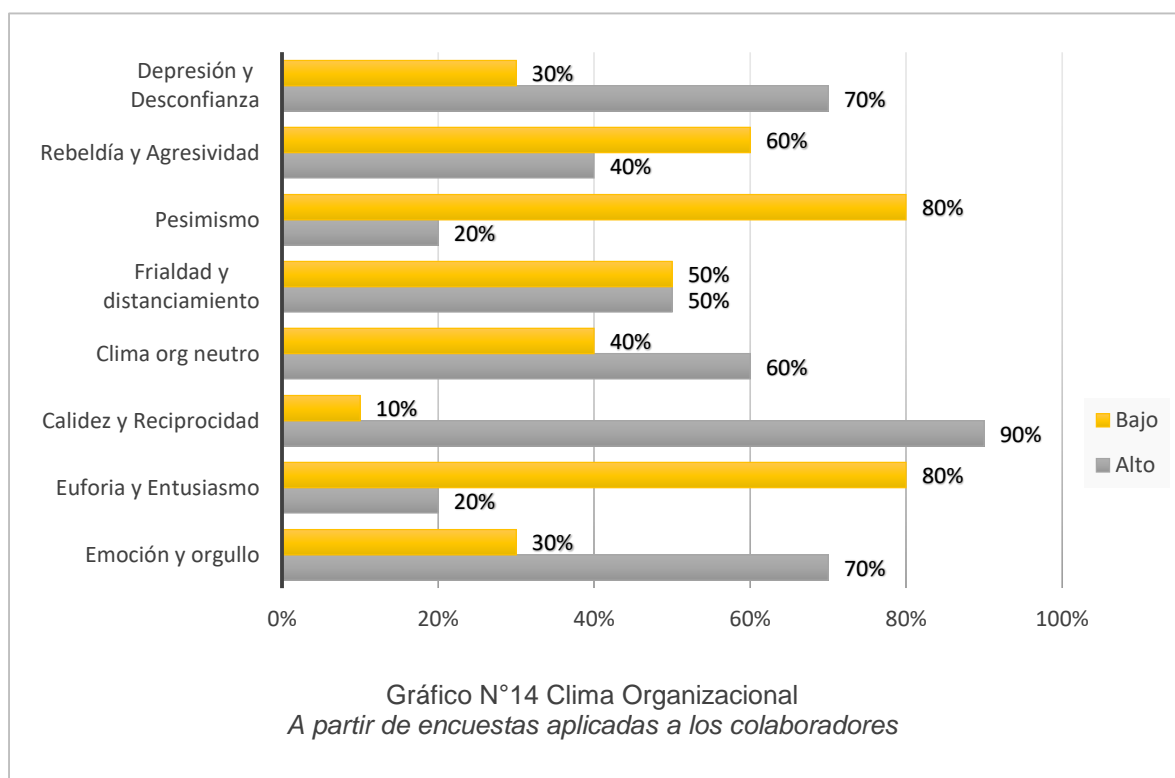
De acuerdo, con los resultados si se dieron nuevos reglamentos para la los trabajadores y clientes donde se pudiera cumplir los objetivos combatiendo con el covid19.

La empresa Obras Sociales Hermano Pedro adopta estos nuevos lineamientos, ya que por una parte se vio obligada a suspender labores dado al riesgo que se presentaba, luego uno de los procesos que se implementaron fue el ir a dejar a sus trabajadores hasta sus casas, para evitar la aglomeración de gente en las diferentes unidades de transporte.

#### 4.2.3.6. Clima organizacional

La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera. Cada una de estas características se presenta en distintas medidas y puede dar lugar a controversias. La comprensión de las características culturales de cada organización se facilita si entendemos que todas pueden ubicarse en algún punto de una escala que va desde el estilo tradicional y autocrático hasta el estilo participativo y democrático. Entre estos extremos hay toda una variedad de estilos intermedios que veremos a continuación. (Chiavenato, 2009)

Por lo anterior se puede decir que cuando se habla de clima organizacional este está ligado a todas las actitudes que poseen los individuos que laboran en una organización, así como sus creencias, identidad, etc. Es este ambiente la empresa estudia la mejor manera de llevar a cabo la relación entre empleados sin ofender ni afectar las ideas y principios de los demás; está basada en el respeto mutuo para llevar a cabo las tareas de forma conjunta. El estudio de las actitudes de cada uno se puede decir que se observa la relación entre los miembros, es decir, la forma de comunicarse y el lenguaje que estos utilizan, tomando en cuenta que cada uno tiene características, personalidades y conductas propias.



En la información recopilada de la encuesta aplicada a los colaboradores se valoró las características del clima organizacional con una escala de alto y bajo, entre los más altos se observa con un 90% la calidez y reciprocidad y con un 10% entre los más bajos, seguido de emoción y orgullo con un 70% y 30% de igual manera el clima organizacional neutro con un 60% y 40%, cabe destacar que



también entre los más altos están también la depresión y la desconfianza con 70% y 40% y frialdad y distanciamiento con un 50%, ahora bien entre las características más bajas tenemos con 90% pesimismo, euforia y entusiasmo y por ultimo rebeldía y agresividad con un 60%.

Así mismo en la entrevista realizada el gerente explicaba que el clima organizacional es muy bueno ya que están basados en ayudar y apoyar a las personas, y ofrecer un servicio de calidad, dado al entusiasmo y trato a las personas que visitan el dispensario, diariamente se recibe cantidad de pacientes, otras de las características que hacía mención es la emoción y un clima organizacional neutro.

Dicho lo anterior los resultados reflejan que son más positivos los puntos que caracterizan el clima organizacional en la empresa los cuales son clima organizacional neutro, calidez y entusiasmo en la atención a los clientes, distanciamiento para cuidar la salud de los colaboradores y de los clientes, dado que son más los resultados altos que bajos que contribuyen a la empresa.

Por otra parte la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro existe estas características y otras que son agregadas y puestas en prácticas, para que el clima organizacional fluya con tranquilidad, afirma que si algunas de estas características bajan automáticamente se le da seguimiento, es necesario que la empresa siempre tengan un excelente clima organizacional para que puede tener una visión más amplia hacia al futuro.

#### 4.2.4. Dimensiones de la cultura organizacional

Parece haber mucho acuerdo en que cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. Las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización. (Robbins & Judge, 2009)

Cuando se dice características claves se refiere a un conjunto de cualidades importantes que forman parte de un tema específico, en este caso de la cultura de una organización. Si bien son cierto todas las empresas crean su propia cultura basada en sus creencias y conocimientos para crecer y cumplir sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. Innovación y aceptación del riesgo

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

Se da la importancia de generar confianza a los miembros del grupo e innovar, es decir crear nuevas cosas o agregar algo nuevo o novedoso al producto llamando así la atención del cliente, lo que a su vez empuja a sus miembros a creer en ellos mismos y a correr riesgos, es decir esperar y aceptar las consecuencias de dichos actos, las cuales pueden ser positivas o negativas y dependen de muchos factores principalmente de la aceptación de los clientes o consumidores.

#### 4.2.4.1. Atención al detalle

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

Por lo consiguiente el objetivo es que los empleados siempre estén pendientes de cada tarea y que presten atención e interés a lo que sucede dentro de la empresa, así como estar al tanto de fallos para corregir o mejorar.

#### 4.2.4.2. Orientación a los resultados

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

Por lo tanto como toda empresa desde sus inicios lo que pretende es lograr sus metas y objetivos, en este caso este debe ser el motivo más importante ya que de ello depende su crecimiento y desarrollo, por tanto, también deben ser importantes los métodos y técnicas que se emplearan para lograr dicha finalidad.

#### 4.2.4.3. 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 & Judge, 2009)

De acuerdo con el autor se dice sobre la forma en que actúa o las decisiones que toma la dirección de la empresa, analizar el impacto que estas tendrán sobre las personas o su equipo de trabajo reflexionando sobre el efecto que esta causará.

#### 4.2.4.4. Orientación a los equipos

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

Por consiguiente en muchas empresas el trabajo se divide organizando a los miembros en grupos y asignando a cada grupo una actividad específica. Puede ser que de esta manera se trabaje en orden y con más rapidez, logrando así las metas en tiempo y forma siempre y cuando no afecten algunos tipos de factores logísticos como suele suceder, los cuales podrían ser falla en la maquinaria, falta de materia prima, etc.

#### 4.2.4.5. Agresividad

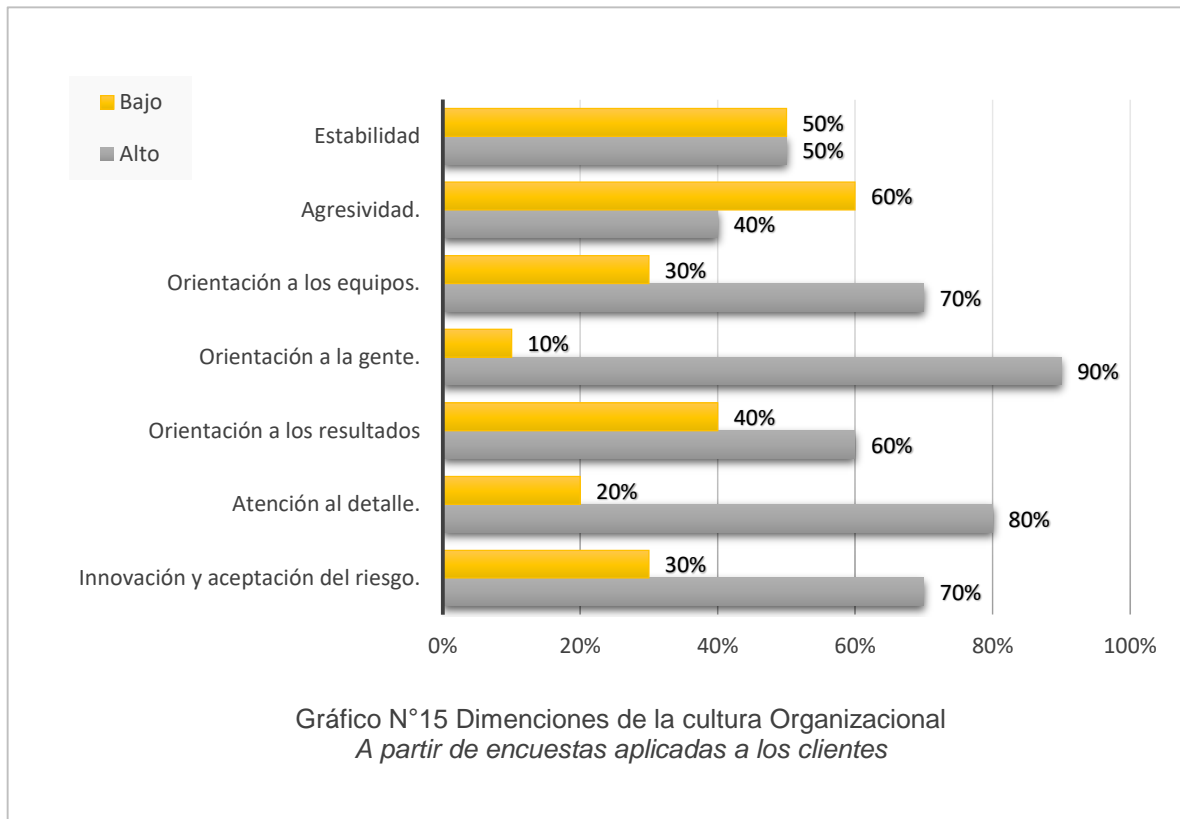
Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil. (Robbins & Judge, 2009)

En relación con lo anterior la palabra puede sonar un tanto violenta, pero en realidad se trata de individuos compitiendo para obtener siempre un puesto mejor, lograr algún premio o reconocimiento o crear un producto mejor para sobresalir como trabajador y obtener algún beneficio.

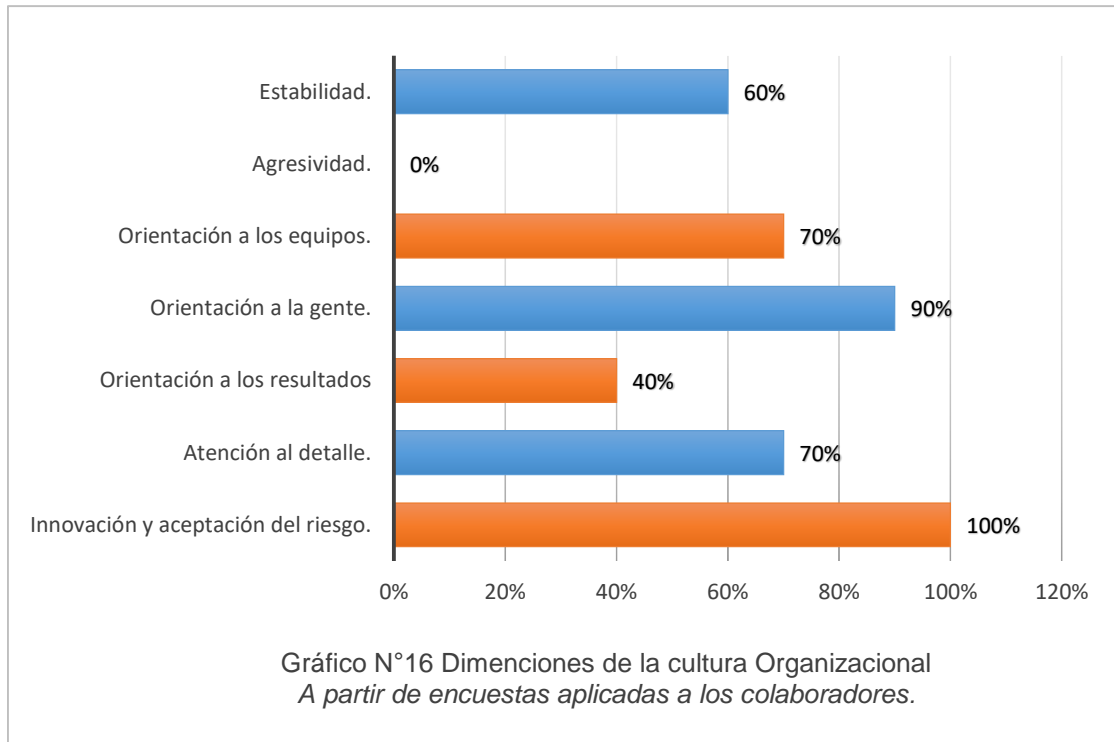
#### 4.2.4.6. Estabilidad

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

Al mismo tiempo mantener un equilibrio o lograr tenerlo hasta que se observe un crecimiento en la organización tanto en el sistema financiero como en el comportamiento de sus miembros. La estabilidad puede ser motivo para mantener al equipo seguro y motivado para seguir trabajando en los objetivos hasta lograr las metas sin bajar la guardia, esto hará que se sientan seguro y a la vez parte importante de la empresa.



En primer lugar aplicado la encuesta a los clientes el enfoque de la cultura organizacional se caracterizó así: entre los más altos tenemos con un 90% la orientación a la gente, con un 80% atención al detalle, seguido de innovación y aceptación de riesgo con un 70% de igual manera la orientación a los equipos, con un 60% la orientación de resultados y con un 50% la estabilidad, tomando en cuenta que una de las características del enfoque es la agresividad en la escala de bajo con un 60%.



Ahora bien en la encuesta aplicada a los colaboradores con el 100% innovación y aceptación de riesgo como uno las dimensiones de la cultura organizacional seguido con un 90% orientación a la gente, atención al detalle con 70%, con un 60% la estabilidad, entre los más bajos tenemos la orientación a los resultados y la agresividad que obtuvo un resultado de 0%.

Por consiguiente en la entrevista al gerente de Obras Sociales Santo Hermano Pedro expresaba que uno de las características del enfoque es la innovación y aceptación de riesgo y la orientación a la gente que fueron los más principales para la empresa.

De acuerdo con los resultados se demuestra que está empresa existen dimensiones que desarrollan el enfoque de la cultura organizacional, lo cual esto es otro punto positivo para sus colaboradores y clientes.

Es importante que Obras Sociales Hermano Pedro, siga con las características establecidas, las cuales han tenido un buen resultado tras la pandemia COVID19 y sobre todo darles seguimientos a las que aportan a su enfoque de la cultura organizacional.

## V. CONCLUSIONES

Después de haber realizado la discusión y análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicado a la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro en base a los objetivos específicos se concluye que:

- ❖ La empresa Obras Sociales Santo Hermano posee medidas de bioseguridad, que les permite realizar sus actividades con mayor seguridad, que al día hoy se les sigue dando seguimiento, entre las medidas más se destacan son: uso de mascarilla, distanciamiento mínimo de un metro, limpieza y desinfección de áreas, toma de temperatura al acceder a la empresa, desinfección de mano, buena higiene respiratoria, distribución de espacio, dispensadores de alcohol, instalación de vitrales y habilitación de lavamanos.
- ❖ La cultura Organizacional a raíz de la pandemia provocó cambio sus imágenes visuales, logotipos, políticas, procedimiento, así como se vio afectado en otros elementos, uno de ellos fue la ampliación del local dado la cantidad de pacientes que se recibió en la etapa, así como también compra de materiales de trabajos, sillas, materiales médicos entre otros.
- ❖ Con respecto a la cultura organizacional la empresa Obras Sociales Hermano Pedro, tuvo cambios en la interacción con el personal dado que sus normas y procedimientos eran significativamente estrictas, pero que debido al COVID-19 eran necesaria. El servicio subió en calidad, dado a los equipamientos y donaciones que recibió, todas las normas y medidas implementadas se realizaron en función de la protección del personal y los clientes.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Arevalo, C. A. (2020). *La pandemia COVID-19 y sus efectos en la gestión de los recursos humanos de la superintendencia nacional de los registros públicos*. LIMA-PERÚ.
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigacion* (7ma ed.). Caracas: Consultores asociados.
- Barcenas, I. (2020). *Influencia por la pandemia COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clinico del municipio de Chinú Cordoba*. Seminario, CHINÚ CORDOBA.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodlogia de la investigacion; para la administracion y la economia*. Colombia: PEARSON EDUCACIONM, tercera edicion.
- Cerdas, M. (13 de Diciembre de 2021). *EL FINANCIERO*. Obtenido de EL FINANCIERO: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/cuando-se-acaba-una-pandemia-conozca-las-seis/NALCWTJJ4JGL7NONBG4SRSRE6A/story/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGrawhill. Recuperado el 25 de Junio de 2022, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Comportamiento_Organizacional_Idalberto.pdf)
- Creswell, J. W. (2008). *Muestreo por conveniencia*. California: pearson education.
- Espinoza, M., & Gallarzo, M. (2011). *Desarrollo Organizacional*. Pearson Educacion. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unanmanagua/37861?>
- Garcia López, G. A., Blandón Garcia, J. L., & Molinares Torr ez, Y. A. (2021). *La satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID-19, en el departamento de Matagalpa año 2021*. MATAGALPA.
- Garcia, F., Méndez, V., & Hernández, J. (2022). *Seminario de Graduacion*.
- G onzales, A., & Ferreres, V. (2006). *Evaluacion para la mejora de los centros docentes*. Madrid: Praxis.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, J. (2008). *Metodologia de la investigacion, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- INATEC, I. N. (2018). *Medidas de Seguridad*.
- Isotools. (26 de Marzo de 2015). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20operativa,y%20sus%20diferentes%20objetivos%20operativos>
- Luthans, F. (2011). *Comportamiento organizacional: un enfoque basado en la evidencia*. New York: McGraw-Hill.
- Medicina . (6 de Abril de 2020). *Fases de la Pandemia COVID19*. Obtenido de <https://www.medicinappt.com/?p=1277>
- Melian, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexibilidad*. VALENCIA.
- Morales Castro, A. C. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020*. SAN JOSE, COSTA RICA.
- OIT, O. I. (2022). *COVID 19 y el mundo de trabajo*. Recuperado el 23 de Junio de 2022, de Organización Internacional del trabajo: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-es/index.htm#:~:text=En%20la%20109%C2%AA%20Conferencia%20Internacional,sea%20inclusiva%2C%20sostenible%20y%20resistente>.
- OMC. (Mayo de 1998). *Explicación del Acuerdo de la OMC sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias*. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/sps\\_s/spsund\\_s.htm#:~:text=Las%20medidas%20sanitarias%20\(destinadas%20a,productos%20procedentes%20de%20otros%20pa%C3%ADses](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm#:~:text=Las%20medidas%20sanitarias%20(destinadas%20a,productos%20procedentes%20de%20otros%20pa%C3%ADses).
- OMS, O. m. (6 de Abril de 2020). *Organización mundial de la salud OMS*. Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- OPS. (01 de Enero de 2019). *Organización Panamericana de la Salud*. Recuperado el 23 de Junio de 2022, de <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education . Recuperado el 23 de Junio de 2022, de

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Sierra, V., & Uricoechea, V. (1 de Julio de 2020). *Aspectos Globales de la epidemiología y de la toma de decisiones en la pandemia por COVID19*. Obtenido de <https://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583>

Vargas Hernandez, J. (2007). *La Cultura Organizacional en Mexico*. Mexico: Eumet.net.

Yanguma, A. I., & Zuluaga, V. (2020). *Influencia de la pandemia en la toma de desiciones de una empresa mediana del sector de hidrocarburos*. BOGOTÁ.

## VII. ANEXOS

## Anexo 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Pandemia COVID19</b>	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 al cliente en la empresa Obras sociales hermano pedro?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19.	Encuesta	Colaboradores
<b>Pandemia COVID19</b>	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 Obras sociales hermano pedro, durante la Pandemia COVID19?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						_Inmunización contra COVID19.		
<b>Pandemia COVID19</b>	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
<b>Pandemia COVID19</b>	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 que se aplican en la empresa Obras sociales santo hermano pedro?	_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
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se	_Limitación de	Encuesta	Colaborador

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

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				Obras sociales santo hermano pedro durante la Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Toma de temperatura al acceder a la empresa.</li> <li>_ Desinfección de manos a los clientes.</li> <li>_ Buena higiene respiratoria en el local.</li> <li>_ Equipos de protección a los trabajadores</li> <li>_ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</li> </ul>		
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación	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

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	internacional el 30 de enero de 2020.							
<b>Pandemia COVID19</b>	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.- ¿Medidas de seguridad que aplican en la empresa Obras sociales santo hermano pedro?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Limitación de desplazamientos y reuniones que sean solo estrictamente necesarias.</li> <li>_Toma de temperatura al acceder a la empresa.</li> <li>_ Desinfección de manos</li> <li>_ Buena higiene respiratoria en el local.</li> <li>_ Equipos de protección</li> <li>_ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</li> </ul>	Observación directa o inspección visual.	Empresa



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Pandemia COVID19</b>	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 Obras sociales santo hermano pedro 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	Encuesta	Colaborador
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son	__Distanciamiento social	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				aplicadas en la empresa Obras sociales santo hermano pedro?	__Distribución de espacios __canales alternativos en atención al cliente __uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa __Protocolo de prevención del COVID-19		
<b>Pandemia COVID19</b>	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 Obras sociales santo hermano pedro?		Entrevista	Gerente
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa Obras sociales	_Registro de personas con enfermedades crónicas	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				santo hermano pedro?	_Reuniones esenciales. _Constante capacitación __Sensibilización sobre aspectos de la pandemia __Distanciamiento social __Distribución de espacios _ Canales alternativos para la atención al cliente, -Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19		
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se toman en la empresa Obras sociales	_Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores.	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				santo hermano Pedro, a raíz de la Pandemia?	_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.		
<b>Pandemia COVID19</b>	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa Obras sociales hermano pedro, a raíz	_Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores _Condiciones adecuadas para ingerir alimentos	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	el 30 de enero de 2020.				de la Pandemia?	_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.		
<b>Pandemia COVID19</b>	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 toman en la empresa Obras sociales santo hermano Pedro, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Pandemia COVID19</b>	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 toman en la empresa Obras sociales hermano Pedro, a raíz de la Pandemia??	_Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _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
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	_Ritos _Logotipos _Imágenes visuales _Historias _Metáforas _Lemas	Encuesta	colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	__Ritos __Logotipos __Imágenes visuales. __Historias __Metáforas __lemas	Encuesta	Cliente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa Obras sociales santo hermano Pedro a raíz de la pandemia?	Abierta	Abierta	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	__Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas __Acciones __No acciones	Observación Directa	La Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa Obras sociales santo hermano Pedro a raíz de la pandemia?	__Toma de Decisiones __Normas __Políticas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control	Encuesta	Colaborador
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa Obras sociales santo hermano pedro a raíz de la pandemia?	__Toma de decisiones __Normas __Políticas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control	Encuesta	Cliente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa Obras sociales santo hermano	Abierta	Entrevista	Gerente



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					Pedro a raíz de la pandemia?			
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa Obras sociales santo hermano Pedro a raíz de la pandemia?	__Toma de Decisiones __Normas __Políticas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control	Observación directa	La empresa
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro?	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Encuesta	Colaboradores
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo	Encuesta	Clientes

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	compartidas por un grupo.				raíz de la Pandemia en la empresa Obras Sociales Hermano Pedro?	__Otros recursos físicos.		
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa Obras Sociales Hermano Pedro?	__Instalacion es __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Observación directa	La empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales en el personal de la empresa Obras Sociales Hermano Pedro a raíz de la Pandemia Covid-19?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Colaborador
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- Señale cambios en los elementos conductuales que observa en la empresa Obras Sociales Santo Hermano pedro a raíz de la Pandemia Covid-19	_Comportamiento humano _Sistema de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Cliente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal de su empresa	Abierto	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	compartidas por un grupo.				Obras Sociales hermano Pedro a raíz de la Pandemia Covid-19?			
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa Obras Sociales Hermano Pedro a raíz de la Pandemia Covid-19.	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Observación directa	Empresa
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas	Características	Regularidad en los comportamientos	Lenguaje común	9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del	__Si __No	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.		entos observados		personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje			
<b>Cultura organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminología propia	10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
<b>Cultura organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminología propia	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas	Características	Regularidad en los comportamientos	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de	__Si __No	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.		entos observados		practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?			
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿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	Colaboradores
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas,	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿qué nuevas normas se implementaron	__Normas sanitarias __Normas de seguridad	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	desarrolladas y compartidas por un grupo				n en la empresa, a raíz de la pandemia?	__Normas operativas __Normas estructurales __Protocolo de bioseguridad		
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿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	Observación Directa	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio, a raíz de la pandemia?	__Sí __No	Encuesta	Colaborador
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio, a raíz de la pandemia?	__Sí __No	Encuesta	Cliente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo	Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	compartidas por un grupo.							
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	__ Visión __ Misión __ Principios __ Procesos __ Reglamentos	Encuestas	Colaboradores
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	-Abierta	Entrevista	Gerentes
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	__ Rolles de trabajo. __ Trabajar desde casa. __ Suspensión temporal de labores. __ Reducción de jornada laboral.	Encuesta	Colaboradores
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas	Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.				para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?			
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	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 organizacional neutro _Frialdad y distanciamiento _Pesimismo _Rebeldía y Agresividad _Depresión y Desconfianza	Encuesta	Colaborador
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas,	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	desarrolladas y compartidas por un grupo.				, a raíz de la Pandemia?			
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿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 organizacional neutro _Frialdad y distanciamiento _Pesimismo _Rebeldía y Agresividad _Depresión y Desconfianza	Observación directa	La Empresa
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	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.	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						__Orientación a los resultados __Orientación a la gente. __Orientación a los equipos. __Agresividad. __Estabilidad.		
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	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	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	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?	Abierta	Entrevista	Gerente
<b>Cultura Organizacional</b>	Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo.	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?	<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.	Observación Directa	La Empresa

## Guía de encuesta a colaboradores



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### Anexo 2: 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 Seminario de graduación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional. Agradecemos su valiosa colaboración.

**Indicación:** Marque con una X la opción que usted considere correcta

1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención al cliente de la empresa Obras sociales Santo Hermano Pedro?

- Uso de mascarilla \_\_\_\_\_
- Lavado de manos \_\_\_\_\_
- Distanciamiento mínimo de 1 metros. \_\_\_\_\_
- Limpieza y desinfección de áreas \_\_\_\_\_
- Quédate en casa \_\_\_\_\_
- 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?

- Limitación de desplazamientos \_\_\_\_\_
- Toma de temperatura al acceder a la empresa. \_\_\_\_\_
- Desinfección de manos \_\_\_\_\_
- Buena higiene respiratoria en el local. \_\_\_\_\_
- Equipos de protección \_\_\_\_\_
- 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro, 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 \_\_\_\_\_

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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro?

- 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro?

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

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

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

- Sí \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

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

- Sí \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?

- Sí \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

12.- ¿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.

13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?

- Sí \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

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

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

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

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

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

- Visión \_\_\_\_\_
- Misión \_\_\_\_\_
- Principios \_\_\_\_\_
- Procesos \_\_\_\_\_
- 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?

- 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.

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

	Alto	Bajo
Emoción y Orgullo		
Euforia y Entusiasmo		
Calidez y Reciprocidad		
Clima organizacional neutro		
Frialdad y distanciamiento		
Pesimismo		
Rebeldía y Agresividad		
Depresión y Desconfianza		

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. \_\_\_\_\_

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### Anexo 03: 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro 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. \_\_\_\_\_

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

2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro durante la Pandemia COVID19?

- Limitación de desplazamientos. \_\_\_\_\_
- 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 operativas observo aplicadas en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro frente a la Pandemia COVID19?

- 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro, 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 \_\_\_\_\_

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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro?



- Instalaciones \_\_\_\_\_
- Mobiliario \_\_\_\_\_
- Equipo \_\_\_\_\_
- Otros recursos físicos. \_\_\_\_\_

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

8.- Señale cambios en los elementos conductuales que observó en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro 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.

9.- ¿Que nuevas normas se implementaron en la empresa a raíz de la pandemia?

- Normas Sanitarias
- Normas de seguridad
- Normas operativas
- Normas estructurales
- Protocolo de bioseguridad.

10.- ¿Hubo cambios en la calidad del servicio, a raíz de la pandemia?

- Sí \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

11.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro a raíz de la Pandemia?

	Alto	Bajo
Innovación y aceptación del riesgo.		
Atención al detalle		
Orientación a los resultados		
Orientación a la gente		
Orientación a los equipos		
Agresividad		
Estabilidad		

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### **Anexo 4: 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro?
- 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, 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 Obras Sociales Santo Hermano Pedro?

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

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

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

11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz de la Pandemia?

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

13.- ¿Hubo cambios en la calidad del producto, 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?



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### Anexo 5: Guía de observación

**Objetivo:** Analizar los efectos de la pandemia COVID19 en la cultura organizacional de la Empresa Obras Sociales Hermano Pedro del departamento de Matagalpa.

1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Uso de mascarilla			
2	Lavado de manos			
3	Distanciamiento mínimo de 1 metro			
4	Limpieza y desinfección de áreas			
5	Quédate en casa			
6	Inmunización contra COVID19			

2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa Obras Sociales Hermano Pedro?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No Aplica
		Si	No	

1	Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias.			
2	Toma de temperatura al acceder a la empresa			
3	Desinfección de manos			
4	Buena higiene respiratoria en el local.			
5	Equipos de protección			
6	Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.			

3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Registro de personas con enfermedades crónicas			
2	Reuniones esenciales.			
3	Constante capacitación			
4	Sensibilización sobre aspectos de la pandemia			
5	Distanciamiento social			
6	Distribución de espacios			
7	Canales alternativos para la atención al cliente			
8	Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa.			
9	Protocolo de prevención del COVID-19			

4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro, a raíz de la Pandemia?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Habilitación de lavamanos			
2	Adaptar Vestidores.			
3	Condiciones adecuadas para ingerir alimentos			
4	Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente			
5	Espacios ventilados			
6	Espacios grandes para distanciamiento social			
7	Dispensadores de alcohol y jabón			
8	Nuevas normas, reglas y políticas.			

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

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Logotipos			
2	Imágenes visuales			
3	Historias			
4	Metáforas			
5	Lemas			
6	Acciones			
7	No acciones			

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

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Toma de decisiones			
2	Normas			
3	Políticas			
4	Estrategias			
5	Procedimientos			
6	Tramo de control			

7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa Obras Sociales Santo Hermano Pedro?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Instalaciones			
2	Mobiliario			
3	Equipo			
4	Otros recursos físicos			

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

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Comportamiento humano			
2	Sistemas de motivación			
3	Sistema de comunicación			
4	Liderazgo			
5	Toma de decisiones			

9.- ¿Que nuevas normas se implementaron en la empresa, a raíz de la pandemia?



Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Sanitarias			
2	de seguridad			
3	Operativas			
4	Estructurales			
5	Protocolo de seguridad			

10.- ¿Cómo percibe el clima organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia?

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Alto	Bajo	
1	Emoción y Orgullo			
2	Euforia y Entusiasmo			
3	Calidez y Reciprocidad			
4	Clima organizacional neutro			
5	Frialdad y distanciamiento			
6	Pesimismo			
7	Rebeldía y Agresividad			

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

Nº	Elementos a observar	Registro de cumplimiento		No aplica
		Si	No	
1	Innovación y aceptación del riesgo.			
2	Atención al detalle			
3	Orientación a los resultados			
4	Orientación a la gente			
5	Orientación a los equipos			
6	Agresividad			
7	Estabilidad			



Anexo N°6 Espacios grandes con ventilación  
Fuente propia García, Hernández, Méndez



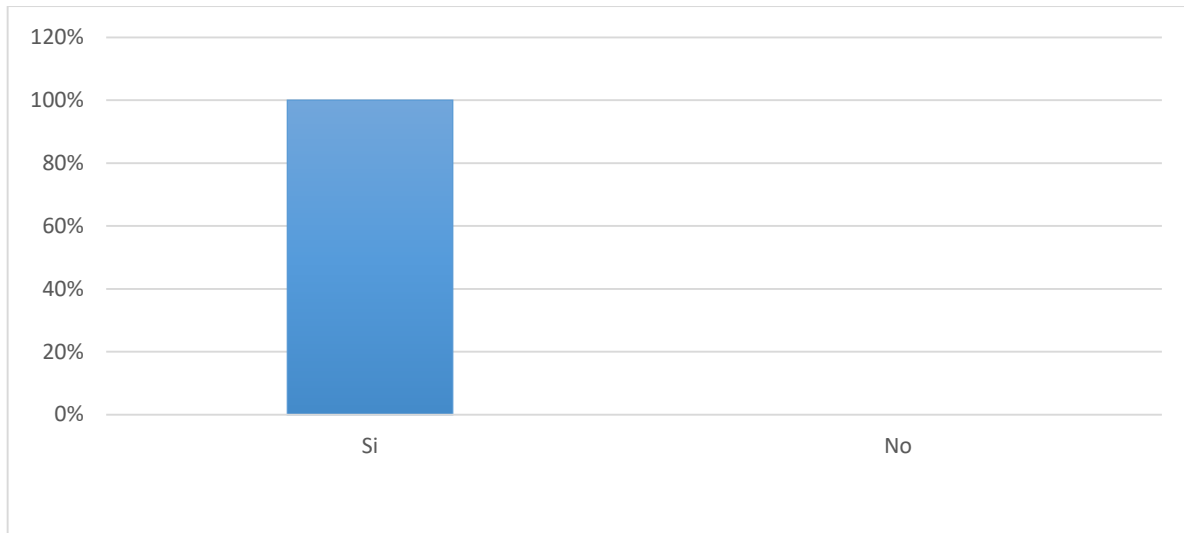
Anexo N°7 Elementos materiales  
Modificación de oficinas  
Fuente propia García, Hernández, Méndez



Anexo N°8 Elementos materiales

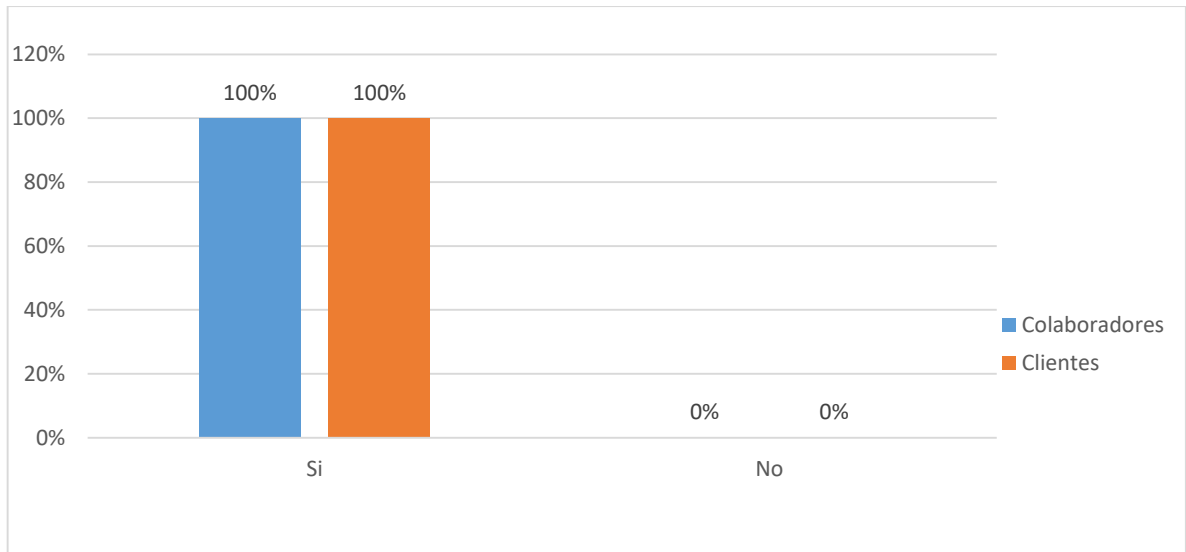
Modificación de oficinas

Fuente propia García, Hernández, Méndez



Anexo N°9 Rituales de conducta

Fuente propia García, Hernández, Méndez



Anexo N°10 Calidad del servicio

Fuente propia García, Hernández, Méndez



Anexo N°11 Instalaciones de la Clínica Obras sociales Santo Hermano Pedro

Fuente propia García, Hernández, Méndez

