



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 las empresas de Matagalpa, período 2022.

Subtema

“Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.”

Autores

Br. Débora Eunice Vargas Picado.

Br. Fernanda Duran Martínez.

Br. Nery Jacsury Briones Díaz.

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez.

Matagalpa 17 de diciembre del 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 las empresas de Matagalpa, período 2022.

Subtema

“Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.”

Autores

Br. Débora Eunice Vargas Picado.

Br. Fernanda Duran Martínez.

Br. Nery Jacsury Briones Díaz.

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez.

Matagalpa 17 de diciembre del 2022.

INDICE

DEDICATORIA	I
DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RESUMEN	V
CARTA AVAL.....	VI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN	14
III. OBJETIVOS.....	15
3.1 Objetivo general:.....	15
3.2 Objetivos específicos:.....	15
IV. DESARROLLO.....	16
Generalidades de la empresa	16
Misión.....	16
Visión.....	16
Estructura organizacional.....	17
4.1 PANDEMIA COVID-19.....	17
3.1.1 Fases de la pandemia	18
4.1.1.1 Fase 1: Preparación.....	18
4.1.1.2 Fase 2: Contención.....	19
4.1.1.3 Fase 3: Contagio comunitario.....	19
4.1.1.4 Fase 4: Transmisión sostenida	20
4.1.1.5 Fase 5: Pandemia en curso	21
3.1.2 Definición de endemia.....	21
4.1.3 Definición de brote.....	22
4.1.4 Definición de epidemia	23
4.1.5 COVID-19 en las empresas	23
4.1.5.1 Clasificación de las medidas Sanitarias.	24
4.1.5.1.1 Medidas sanitarias.....	24
4.1.5.1.2 Medidas de seguridad.	26
4.1.5.1.3 Medidas operativas.	29
4.1.5.1.4 Medidas Estructurales.....	31
4.2 CULTURA ORGANIZACIONAL.....	34

4.2.1 Concepto.....	34
4.2.2 Objetivos de la cultura organizacional	34
4.2.3 Elementos de la cultura organizacional	35
4.2.3.1 Elementos Visibles.....	35
4.2.3.2 Elementos Simbólicos.	36
4.2.3.3 Elementos estructurales.....	38
4.2.3.4 Elementos materiales de la cultura organizacional	39
4.2.3.6 Elementos invisibles y desarticulados.	43
4.2.4 Características de la cultura organizacional.	43
4.2.4.1 Regularidad	44
4.2.4.4 Filosofía.....	49
.....	49
4.2.4.5 Reglas	50
4.2.4.6 Clima organizacional	51
4.2.5 Dimensiones de la cultura organizacional	53
4.2.5.1 Innovación y aceptación del riesgo.....	54
4.2.5.2 Atención al detalle.	54
4.2.5.3 Orientación a los resultados.....	55
4.2.5.4 Orientación a la gente.	55
4.2.5.5 Orientación a los equipos.....	56
4.2.5.7 Estabilidad.....	57
CONCLUSIONES	58
BIBLIOGRAFIA	59
ANEXOS	63

DEDICATORIA

Lo dedico principalmente a Dios por ser la inspiración y guía de mi camino, por brindarme sabiduría y fuerzas para continuar en el proceso de obtener uno de mis más grandes anhelos.

A mis padres Luis y Thelma por su amor, apoyo y sacrificio durante estos años de carrera, por acompañarme en el camino y brindarme sus palabras de aliento en los momentos más duros, por confiar en mí y apoyarme a cumplir mis sueños, gracias a ellos he podido lograr lo que soy ahora.

A mis hermanas Katherine, Marcell y Alba por estar siempre presentes acompañándome con su apoyo moral durante esta etapa de mi vida, brindándome sus consejos y su ayuda que ha sido de gran aporte para que logre culminar con éxito esta etapa llena de sueños y deseos de salir adelante.

Débora Eunice Vargas Picado

DEDICATORIA

A Dios por darme fortaleza y sabiduría durante todas las etapas de mi vida hasta llegar a esta que tanto anhele, le agradezco por guiarme y ayudarme a cumplir todos mis objetivos propuestos.

A mi mama Esmirtha Martínez por ser mi motor principal y mi mayor inspiración para alcanzar mis logros, por siempre estar orgullosa de mí y de la persona en la que me he convertido gracias a ella.

A mi hermana Alexandra Duran por apoyarme siempre y darme ánimos en mis días más duros.

A mis abuelos Nieves Guido y Santiago Martínez por poner su confianza en mí y ser un gran ejemplo y grandes guías.

A mi papa Carlos Duran, a mis amigos y demás personas que me apoyaron y me dieron sus palabras de aliento.

A todos los docentes que me compartieron su conocimiento y siempre me impulsaron a ser una mejor profesional.

Fernanda Duran Martínez

DEDICATORIA

Primeramente, agradezco a Dios, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando estuve a punto de rendirme.

A mi amada hija Jacsary por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, por acompañarme en momentos de dificultades y ser mi motor.

Quiero agradecer profundamente a mi esposo que me brindó su apoyo y comprensión por tenerme tolerancia e infinita paciencia.

Gracias a mi familia; no fue simple el sendero hasta la actualidad, pero por medio de sus aportes, su amor, a su enorme amabilidad y acompañamiento, lo difícil de conseguir esta misión se ha notado menos, les agradezco y hago presente mi enorme aprecio hacia ustedes, Gracias familia materna, paterna y política.

Nery Jacsury Briones Diaz

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la vida y la salud que nos brindó durante estos años, por no abandonarnos en ninguno de los aspectos necesarios para poder llegar a este punto de cumplir una de nuestras metas de lograr culminar una carrera profesional y sentirnos orgullosas del camino que hemos recorrido agarradas de su mano.

A nuestros padres, hermanos y demás familiares por el apoyo, motivación, confianza, tiempo y esfuerzos invertidos durante este proceso.

A nuestros amigos y compañeros de carrera que nos apoyaron incondicionalmente de diferentes maneras, motivándonos mutuamente a poder continuar y luchar por nuestros sueños.

A docentes y personal de la UNAN MANAGUA – FAREM Matagalpa, por compartirnos sus conocimientos y experiencias que nos aportaron para formarnos como profesionales, además de brindarnos su empatía y motivación en el desarrollo de las asignaturas, siempre recordaremos a los docentes que nos brindaron un momento de alegría sin dejar el lado profesional de ser nuestros docentes.

A la empresa Inversiones La Estrella S.A por brindarnos su confianza y amabilidad al brindarnos el espacio para la realizar esta investigación, logrando culminar el último paso de nuestra carrera gracias a su aporte.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como tema analizar los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las empresas de Matagalpa con la finalidad de estudiar cuales fueron estos efectos en la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S. A periodo 2022. El estudio de este tema es importante porque analiza y comprende los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa, puede ayudar a mejorar de manera directa el desempeño de la organización durante el surgimiento de la pandemia se vio obligada a modificar su forma tradicional de hacer el trabajo. También es relevante porque incide directamente en los aspectos emocionales y psicológicos de los colaboradores y por ende, en cómo desarrollan sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo. A partir del estudio de la variable COVID-19 en la empresa Inversiones La Estrella S. A se concluyó que principales medidas sanitarias fueron uso de mascarilla y limpieza y desinfección de áreas, se aplicaron medidas operativas como protocolos de prevención y medidas estructurales, como colocar dispensadores de alcohol y jabón. La cultura organizacional tiene elementos simbólicos, elementos materiales, la conforman elementos conductuales tales como comportamiento humano y sistemas de comunicación, conformada por un clima organizacional neutro y donde se reflejaron más cambios a raíz de la pandemia fue en el comportamiento humano y sistemas de comunicación ya que se implementaron las medidas sugeridas por la OMS.

Palabras clave: Pandemia, organización, cambios, impacto, adaptación.

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

A través de la misma certifico en carácter de tutor, el trabajo realizado por las estudiantes, Debora Eunice Vargas Picado Carnet Numero: 18601744, Fernanda Duran Martinez Carnet Numero: 18601469, Nery Jacsury Briones Diaz Carnet Numero: 18601799, el cual lleva por tema: Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

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

MSc. Cristhian Leyman Martínez

I. INTRODUCCIÓN

A través de la presente investigación se aborda un tema de gran importancia actualmente donde se estudia el tema los efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las empresas de Matagalpa periodo 2022. Profundizando en los efectos que tuvo la pandemia en la empresa Inversiones La Estrella S. A.

En la actualidad hay muchos factores que hacen que las empresas tengan que cambiar y adaptarse a las condiciones actuales. El COVID-19 es una enfermedad que tuvo un gran impacto en la forma de operar de las compañías, debido a esta situación, conocer y gestionar la cultura organizacional se vuelve cada vez más importante para las organizaciones.

Durante la investigación bibliográfica se encuentran diferentes investigaciones relacionadas con el tema: Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de las empresas de Matagalpa, periodo 2022, aportando referencias e información de demás autores a nivel internacional y nacional, los antecedentes encontrados sirvieron como guía para realizar la investigación y determinar los indicadores para medir las variables plasmadas en el marco teórico y para dar respuesta a los objetivos de investigación.

Se procedió a la búsqueda de antecedentes que se vinculan al tema de investigación en cuanto a sus variables, encontrando los siguientes:

A nivel internacional

En Córdoba, España, se desarrolló una tesis para optar al título de administradora en salud, con el tema “Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico en Córdoba con el objetivo de diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia Covid-19 en un laboratorio, analizar la influencia de la pandemia por Covid-19 en el clima organizacional y realizar una propuesta para el mejoramiento del clima organizacional como efecto de la pandemia por COVID-19. (Perez, 2020)

En Tabasco, México, se realizó una investigación periodística, con el tema “Diversidad y cultura organizacional en una empresa periodística durante la pandemia COVID-19”. El objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico de la cultura organizacional y del proceso social denominado atención a clientes en la cobranza diaria en una empresa dedicada al periodismo en el estado de Tabasco, México. Se aplicó una metodología cualitativa con un diseño etnográfico; se analizaron los determinantes de la diversidad, el sistema y el proceso social. Se realizó un análisis FODA de la cultura organizacional en la empresa periodística desde el enfoque de su identidad social y desde las dimensiones culturales, el colectivismo, el individualismo, la aversión a la incertidumbre, la feminidad y la orientación al corto plazo-. Los resultados señalan que estos factores reflejan la existencia de barreras culturales que impiden una integración y compromiso de los empleados. (Sanchez, 2021)

En Panamá, se realizó una investigación periodística, con el tema “El teletrabajo como alternativa laboral a la crisis del COVID-19 en el sector bancario del distrito de Panamá”. Los objetivos de esta investigación fueron conocer más acerca del teletrabajo y como este se aplicó en el país y en todo el mundo a raíz de la pandemia (Aparicio, 2022)

A nivel nacional

En Nicaragua se realizó una investigación con el tema “COVID-19 y el Mundo del trabajo, punto de partida, respuesta y desafíos en Nicaragua” donde el objetivo principal de la investigación fue analizar cómo afectaría el COVID-19 al país, cuáles fueron los desafíos que vinieron después de la pandemia y como enfrentaría el país a estos desafíos, concluye en que concentrar los esfuerzos en las personas y grupos en condiciones de mayor vulnerabilidad en cuanto a los efectos de la recesión económica derivada de la Pandemia del COVID-19 es un imperativo. Las medidas especialmente dirigidas a las personas trabajadoras en la microempresa especialmente de servicios, las de baja remuneración, trabajadoras domésticas, las de la economía informal que no están sujetos a legislación de protección del empleo y vulnerables al choque directo en los ingresos disponibles, serán más efectivas.

Las personas jóvenes en especial son más vulnerables al desempleo, la informalidad y bajos ingresos. (OIT, 2020)

A nivel local

En Matagalpa se realizó una tesis con el tema importancia de la cultura organizacional de las empresas de Matagalpa, donde indaga que el tema de la cultura organizacional es relativamente nuevo y ha tenido mayor auge e importancia en estos últimos años, La cultura juega un papel muy importante en la vida de los miembros de las organizaciones como una variable que afecta las actitudes y el comportamiento de los empleados. Esto hace que las organizaciones adquieran vida propia, porque entre sus miembros existe un sistema significativo compartido La empresa adquiere inmortalidad, definiendo metas originales que no se salen del giro del negocio, las organizaciones operan generando conocimiento que los empleados comparten de forma apropiada y significativa.

La cultura de las organizaciones, consiste en pautas de comportamiento, explícitas o implícitas adquiridas y transmitidas mediante símbolos y constituyen el patrimonio singularizado de los grupos humanos. Es importante destacar que en las empresas no solamente existe la cultura organizacional, sino que se ven afectadas por el fenómeno del pluriculturalismo, que es la existencia de muchos antecedentes y factores culturales, que son importantes para las organizaciones. (Polanco, 2022)

En el presente estudio se investigó la cultura organizacional de la empresa La Estrella S. A con el fin de conocer su situación actual y como se vio afectada ante la pandemia. Los antecedentes encontrados han aportado distintos hallazgos en cuanto a las variables de estudio para el desarrollo de esta investigación, fueron útiles al consultar a los distintos autores ya que se encontraron investigaciones que aportaron referencias y sirvieron como guía para esta investigación.

Además, para poder realizar la investigación se determinó el siguiente diseño metodológico:

Según su paradigma

El positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos solo puede avanzar se mediante la observación y el experimento el paradigma positivismo también llamado cuantitativo empírico y analítico racionalista busca explicar predecir controlar los fenómenos verificar teorías y leyes para regular los fenómenos e identificar causas reales temporalmente precedente o simultáneos. (Hernández,Sampieri,Baptista, 2006)

El paradigma positivista, sustenta a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica.

El positivismo afirma, que el conocimiento proviene de lo observable, es objetivo, desde esta perspectiva, los fenómenos son factibles de medición y conteo, por tanto, pueden ser investigados y contribuir a la ciencia. Por lo tanto, este es el paradigma que se determinó para la investigación.

Según su tipo de enfoque

Enfoque cuantitativo con elementos del enfoque cualitativo

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos. (Hernández,Sampieri,Baptista, 2014).

El enfoque cuantitativo hace uso de la recolección y el análisis de datos para objetar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas anticipadamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Se utilizó el enfoque cuantitativo a través de las encuestas aplicadas a clientes y colaboradores de la empresa Inversiones La Estrella S. A

Enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma siendo necesario tener una muestra ya sea en forma aleatoria o discriminada pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. (Tamayo, 2004)

El enfoque cualitativo es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados.

Para la recolección de información se utilizó el enfoque cualitativo en la entrevista aplicada al gerente y la observación directa realizada por el grupo de investigadores.

Esta investigación según su enfoque filosófico es cuantitativa con elementos cualitativos, porque este analizará los datos recopilados de la información de la encuesta con métodos estadísticos, representados en gráficos y términos porcentuales, además se aplican otros instrumentos como la entrevista al gerente de la empresa y la observación directa por el grupo de investigadores como parte del enfoque cualitativo para complementar el análisis.

Según su nivel de profundidad

Investigación Descriptiva

Es descriptivo de fenómenos sociales o educativos en una circunstancia temporal y especial determinada. Los diferentes niveles de investigación difieren en el tipo de pregunta que pueden formular. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2001)

Exploran áreas problemáticas, en este nivel las preguntas están guiadas por esquemas descriptivos; sus preguntas se enfocan hacia las variables de los sujetos o de la situación.

Según lo antes planteado el estudio es descriptivo ya que las preguntas aplicadas en los diferentes instrumentos están enfocándose hacia la situación de la empresa, en cuanto a describir cómo se comportan las variables de investigación como como afecto el COVID-19 y la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A.

Según su diseño

Diseño no Experimental

La investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos en este estudio no se construye ninguna situación, sino que se estudia situaciones ya existentes. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2001)

Es decir, no se hace ningún tipo de manipulación en las variables, sino que solo se basa en describir el comportamiento de las mismas en su ambiente natural para llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Para el desarrollo de esta investigación el diseño que se aplicó será no experimental debido a que este recoleta datos analiza las variables en un determinado tiempo. Además, únicamente se observó cómo está diseñada la organización en su ambiente natural, para describirla y analizarla posteriormente, sin hacer ningún tipo de experimento o modificación.

Según la aplicación en tiempo

La investigación es de corte transversal

La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas, de conductas o experiencias de los individuos. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2001)

Los estudios transversales son muy útiles al momento de obtener resultados rápidos y fáciles de procesar, sin necesidad de invertir grandes períodos de tiempo en el seguimiento de la información, sin embargo, su limitante con respecto al tiempo, representa un desafío al momento de hacer el análisis de datos, ya que

enmarca los datos recopilados en un período de tiempo específico sin poder hacer comparaciones con situaciones pasadas o futuras.

Por lo anterior, la investigación es de corte transversal porque se da en un periodo de tiempo determinado siendo el periodo 2022, además se aplicaron los mismos instrumentos a una misma muestra este implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo.

Población

La población de estudio es un conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, cumple con una serie de criterios predeterminados. (Carrillo, 2015)

Según el autor, es un conjunto de objetos, sujetos o fenómenos que poseen rasgos afines sobre un determinado estudio que se desea conocer, de tal forma el tamaño de la población es el número de individuos que la conforman.

De acuerdo, con este argumento se determinó que la población de la empresa Inversiones La Estrella S. A ubicada en la ciudad de Matagalpa, posee un número total de 150 trabajadores cuyas personas han proporcionado información necesaria que se ha requerido para el resultado final. La población de los clientes de la empresa se determinó contando los dos puntos de venta donde aproximadamente se atienden 1600 clientes por día.

Muestra

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. La muestra a estudiar, por lo tanto, debe ser representativa de la población, pues este es requisito fundamental para poder hacer generalizaciones válidas para la población (Carrillo, 2015)

Por tanto, la muestra es un subgrupo de la población, es decir, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Es de gran utilidad, ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzos. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. En este caso, la muestra es de 18 colaboradores, 1 gerente y 20 clientes.

Métodos de muestreo

El muestreo por conveniencia es la técnica de muestreo que se utiliza de manera más común, ya que es extremadamente rápida, sencilla, económica y, además, los miembros suelen estar accesibles para ser parte de la muestra. Esta técnica se utiliza cuando no existen criterios que deban considerarse para que una persona pueda ser parte de la muestra. Cada elemento de la población puede ser un participante y es elegible para ser parte de la muestra. Estos participantes comúnmente dependen de la proximidad al investigador. (Morone, 2013)

En otras palabras, el método de muestreo es una técnica para la selección de una muestra a partir de una población estadística, ya que este proceso permite ahorrar recursos y a la vez obtener resultados parecidos al que pretende realizarse al estudio de la población. Es decir, Un muestreo de toda la población se puede examinar y sacar conclusiones en base a una pequeña parte de la población total dado que los resultados obtenidos en la muestra son de hecho representativa de toda la población.

En esta investigación se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, donde en las encuestas con los colaboradores se tomó una muestra de 18 personas las cuales se escogieron por conveniencia encuestando a los colaboradores que tenían más de dos años de experiencia ya que estos estuvieron durante la pandemia en la empresa, en el caso de los clientes se aplicaron las encuestas convenientemente con los consumidores a los que se tenía mayor accesibilidad, ya que la empresa no identifica a clientes fijos.

Métodos de investigación

Deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Gómez Bastar, 2012)

Este método parte de lo general a lo particular se utiliza deduciendo a través de premisas llegando a conclusiones lógicas donde se comprueba que las inducciones son válidas.

En el presente trabajo se utilizó el método deductivo, partiendo del análisis de la variable COVID-19 y cultura organizacional de las empresas deduciendo que así cómo afectó en las demás empresas, afecto de igual forma en Inversiones La Estrella. Llegando a conclusiones lógicas a partir de los métodos de recolección de información.

Inductivo

Este utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. (Andrade Zamora, 2018)

El autor refleja que este método es para razonar el estudio de pruebas que permitan medir la probabilidad de los argumentos y reafirmar las leyes o principios que fundamenta la teoría.

En esta investigación se utilizó el método inductivo, ya que partiendo de la información recopilada a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos que se aplicaron en la empresa y mediante el procesamiento de esta información se logró analizar la situación actual con respecto a la pandemia lo cual permitió llegar a las conclusiones generales.

Sintético

El método consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (Gómez Bastar, 2012).

Este método parte de lo conocido a lo desconocido. En la práctica, para poder procesar la síntesis se debe hacer un estudio analítico, ya que el análisis proporciona la materia prima para realizar la síntesis.

En otras palabras, la síntesis provee un resultado al tema objeto de estudio que vincula los conceptos ya analizados en la investigación, por lo tanto, este método lleva de lo abstracto a lo concreto. Se pone en práctica cuando se analizan resultados y se hacen las conclusiones.

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. (Gómez Bastar, 2012).

Este método se enfoca en la desmembración de un todo, buscando causas, naturaleza y los efectos que interfieren en el tema de investigación, determinando la importancia que tiene estos elementos influenciados y el funcionamiento de estos en algún tema en particular, en base a la investigación.

Para la realización del estudio, este método proporciona habilidades como; el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se lleva a cabo. Para esto se descompuso el tema general en variable e indicadores. Este método se aplicó al momento de operacionalizar las variables COVID-19 y Cultura Organizacional.

Método científico

El método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos y técnicas necesarias, examinan y solucionan un problema o un conjunto de problemas de investigación. (Flores, 2013)

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.

La investigación se elaboró con el método científico por cómo se organizó la estructura, la información indiscutible que contiene, la forma en la que se aplicaron los instrumentos y los conocimientos que se adquirieron sobre las variables abordadas, la problemática, los antecedentes, sub variables e indicadores.

Técnicas de Investigación

Instrumentos

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

Los instrumentos son las herramientas que el investigador utiliza como ayuda para la recolección de datos, brindando información clara y necesaria para la investigación, a través de estos medios.

En esta investigación se aplicaron tres instrumentos para la obtención de información las cuales son: la encuesta aplicada a clientes y colaboradores, la entrevista aplicada al gerente y la guía de observación aplicada a la empresa en general.

Encuesta

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

Esta técnica de recolección de datos es de gran importancia, ya que permite obtener datos concretos sobre la opinión o el comportamiento de los individuos en base a un tema específico, esto a través de una dinámica de preguntas cerradas o

abiertas, donde permiten al encuestado, desarrollar su opinión de acuerdo al tema de investigación.

La encuesta (anexo N°2), está dirigida y aplicado a los colaboradores y clientes de la empresa Inversiones La Estrella S. A, donde se recopila la información que se necesita, posteriormente se procede a la tabulación de los datos obtenidos y se grafican para analizar lo obtenido y enfocarlo al objetivo de la investigación. Cabe destacar, que las preguntas realizadas cuentan con sus respectivas escalas de esta manera se facilita su interpretación.

Entrevista

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

La entrevista permite al investigador obtener información más personalizada, de manera que se pueden analizar no solo las respuestas, sino la manera en que estas se responden, ya que se tiene un contacto directo con el entrevistado y esto permite tener una idea más clara de la respuesta que el entrevistado quiso transmitir.

La entrevista (anexo N°3), se ha aplicado al gerente mediante preguntas enfocadas con la temática de investigación, las cuales proporcionaron la información necesaria para realizar el análisis.

Observación

Observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (Bernal, 2010)

Como menciona el autor, esta es una técnica en la que se puede recolectar datos mediante la observación de un determinado espacio o lugar, esto se debe hacer sin alterar lo que se ha observado dado lo que obtenga no será válido.

La guía de observación (anexo N°4), este procedimiento ha sido implementado mediante las visitas que se realizaron a la empresa, cabe resaltar que esta técnica de recolección no puede brindar un cien por ciento de la información que se desea adquirir, siendo de mucha utilidad para verificar información recopilada en la encuesta y entrevista.

Procesamiento de información

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

. El proceso de información es ordenar la información dispersa, adquirida durante la recolección de información, para lograr que los datos se conviertan en una información ordenada que emita deducciones.

Para procesar y analizar la información se trabajó con el programa Excel para consumir un análisis estadístico a través de gráficos que brindaran mayor conocimiento sobre como afecto el COVID-19 la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A.

II. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio investigativo se estudia los efectos que tuvo la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A.

Esta investigación, se lleva a cabo con el propósito de conocer cuáles fueron los cambios en la empresa Inversiones La Estrella S. A ha raíz de la pandemia, de qué forma afecta está a la cultura organizacional y como adaptaron sus procesos al cambio.

Este tema es importante, ya que al estudiarlo se pueden identificar los efectos que causó la pandemia conforme avanzó en el tiempo y como ha afectado a las empresas y sociedad en general, lo que le ha causado y las medidas que se han implementado en las organizaciones adaptándose al ambiente y a la situación actual.

La presente investigación tiene impacto positivo, ya que permite a la empresa conocer su situación actual y ver si la toma de decisiones se implementa de buena manera conforme a los objetivos de la empresa.

Los resultados de esta investigación, serán de gran utilidad para la empresa estudiada pues tendrá mejor conocimiento acerca de cómo está la cultura organizacional. Además, servirá a estudiantes y docentes de las ciencias económicas y administrativas de la UNAN, FAREM MATAGALPA, que desarrollen estudios relacionados en las asignaturas de metodología de la investigación, investigación aplicada y las diferentes modalidades de graduación, utilizándolas como antecedentes para ubicar variables, subvariables y bibliografía

III OBJETIVOS

3.1 Objetivo general:

Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa Inversiones La estrella S. A en la ciudad de Matagalpa periodo 2022

3.2 Objetivos específicos:

1). Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19 en la Empresa Inversiones La Estrella S. A en la ciudad de Matagalpa, periodo 2022.

2). Describir la cultura organizacional de la Empresa Inversiones La Estrella S. A, periodo 2022.

3). Valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID-19, en la Empresa Inversiones La Estrella S. A, periodo 2022.

IV DESARROLLO

Generalidades de la empresa

Misión

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

La misión es el motivo por el que existe una empresa, su razón de ser, La misión es la respuesta que la empresa da cuando se pregunta: ¿Quiénes somos? y ¿Qué hacemos?

La misión del Inversiones La Estrella S. A es: “Somos una empresa dedicada a ofrecer productos de alta calidad y servimos a nuestros clientes con la mejor actitud. Además, nos mostramos como una opción de trabajo con un ambiente laboral agradable donde recibimos beneficios, nuestro personal puede desenvolverse y tener aspiraciones razonables a su desempeño. Somos ejemplo de una organización joven e innovadora con tendencia al mejoramiento continuo afirmado en la integridad y compromiso de nuestros colaboradores”.

Visión

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

La visión son los objetivos que se quieren lograr como empresa, es el futuro aspirado por la organización. Proporciona la motivación y el entusiasmo para mirar hacia el futuro de forma positiva y caminar en esa dirección.

Visión de súper La Estrella: Convertirnos en la empresa de autoservicio líder en nuestra región, a través de nuestro equipo de colaboradores y la satisfacción de nuestros clientes, rompiendo los miedos y paradigmas sobre las dificultades de crecer en medio de las grandes cadenas y teniendo siempre en cuenta que haremos las cosas como si fueran para Dios.

Estructura organizacional

La estructura organizacional es la forma cómo se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos. (Economipedia, 2020)

La estructura organizacional es el modelo jerárquico que una empresa usa para facilitar la dirección y administración de sus actividades, fijando los roles, funciones y responsabilidades coordinando la estructura para lograr objetivos

Se observó que los objetivos no están visibles dentro del supermercado, pero este si existe, están escritos, descritos para que se puedan regir, trabajar con sus objetivos plasmados, estructurados en su organigrama, para que este supermercado tenga éxito en sus ventas para que sea competitivo con otros; la gerencia deberá proporcionar toda la información al personal, ya que existe solamente a lo interno.

4.1 Pandemia COVID-19

Una pandemia es la afectación de una enfermedad infecciosa de los humanos a lo largo de un área geográficamente extensa, es decir, que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. (OMS, 2020)

Una pandemia afecta a gran parte de la población mundial, como lo dice el concepto anterior según la organización mundial de la salud en definición de pandemia, son enfermedades altamente infecciosas, las que llegan a considerarse dentro de la categoría de pandemia, que requieren de estudios constantes para combatir de manera final esta enfermedad, con el objetivo de evitar la propagación de estas enfermedades y las repercusiones e impactos en la salud y economía que estas traen

i. Fases de la pandemia

4.1.1.1 Fase 1: Preparación

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

En esta primera fase es donde se desarrolló la alerta y preparación para recibir los primeros contagios, donde se preparan los elementos necesarios para combatirla, desde la disposición de hospitales, hasta de la comunicación y educación sobre el cuidado y como evitar el contagio, de manera que los servicios de salud estén preparados y los ciudadanos estén realizando las medidas de seguridad para evitar la propagación de la pandemia.

En este contexto inicial de la preparación, es para la definición y adopción de los protocolos y la decisión con relación para la atención de los clientes y control interno de la empresa. Las primeras medidas son orientadas.

4.1.1.2 Fase 2: Contención

La fase dos consiste en identificar a aquellas personas que presenten la infección por COVID-19, importada desde el extranjero y lograr una contención adecuada. Se aplican medidas de aislamiento y control para evitar transmisión. Las medidas buscan evitar que el virus se propague a nivel domiciliario, comunitario, a nivel de espacios colectivos. Se promueven medidas básicas de higiene y evitar concentraciones. También se incluyen órdenes de restricción de ingreso de viajeros, y se restringen salidas a lugares públicos, promoviendo teletrabajo y teleeducación. (OMS, 2020)

Esta fase secundaria, es donde se identifican los casos positivos de COVID-19 y se toman las medidas necesarias para combatir la enfermedad, en el caso de que la infección sea importada desde el extranjero se toman medidas especiales con las personas extranjeras, como la prueba de hisopado que exige en los aeropuertos antes de ingresar al país. Una medida necesaria para evitar el contagio masivo, de manera que se mantienen las medidas locales de protección, que los habitantes deben implementar en el día a día para así evitar a toda costa el contagio y pérdidas humanas. Aplicado diversas medidas contra el contagio a locales y extranjeros.

Se trabaja sobre la base de todas las medidas que coadyuvan a la contención de la pandemia del COVID 19. Durante esta fase 2 se trabajó para la identificación de la persona, o personas, que pudiera estar contagiada desde el exterior y pueda importar la enfermedad, y los esfuerzos deben abonar a la contención adecuada.

4.1.1.3 Fase 3: Contagio comunitario

Una vez que se sobrepasan los casos contenidos y se identifiquen casos que no tienen relación con los casos importados, se establece como un contagio comunitario, esta es la fase 3. Por eso es importante seguir la orden gubernamental de evitar las concentraciones, con lo que se espera se evite la propagación masiva del virus. En esta fase circula activamente el virus. (OMS, 2020)

En la fase tres, es donde el contagio ha pasado al nivel más avanzado, una vez se identifique que los contagios no tienen relación con los casos extranjeros se le denomina como contagio comunitario, que tiene relación al descuido de las medidas necesarias por parte de los locales, por eso es de gran importancia tomar en cuenta y practicar cada una de las medidas de prevención contra el COVID-19, tanto las medidas comunitarias que se deben de tomar al estar en contacto con las demás personas, como también las medidas individuales para el cuidado personal y evitar la propagación del virus, de manera que los ciudadanos aportan y así se disminuye el contagio del virus, por lo tanto las instituciones médicas pueden brindar mayor atención a los casos de contagio.

La fase 3 está referida al trabajo que se debe impulsar una vez que los casos contenidos superan al sistema sanitario de un país. También porque se conocen los casos que no tienen relación con los importados, se da un contagio comunitario, cuando haya una mayor expansión

4.1.1.4 Fase 4: Transmisión sostenida

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

En la cuarta fase de la pandemia, las autoridades deberán garantizar el manejo del contagio comunitario, brindando el servicio necesario para los contagiados, además de brindar las herramientas necesarias a los servicios comunitarios de la salud, de manera que se pueda combatir el virus en las personas que hayan sido contagiadas, tomando las medidas necesarias, como el aislamiento de los casos positivos de COVID-19 en los hospitales.

Un escenario que evidencia la transmisión sostenida es indicativo del desarrollo y crecimiento exponencial de la pandemia del COVID 19, ya es comunitario. Entonces se debe de garantizar en la empresa el manejo oportuno de la emergencia y garantizar los recursos apropiados.

4.1.1.5 Fase 5: Pandemia en curso

De acuerdo con el actual sistema de alerta por pandemia de la OMS, la Fase 5 significa que una pandemia es inminente. Pero los cambios en las fases de alerta se basan principalmente en la propagación geográfica del virus de la gripe y no en la severidad o la mortalidad de las enfermedades. (OMS, 2020)

En la quinta fase de la pandemia la Fase 5 de pandemia en curso es la última, Por lo tanto, implica mayores grados de desconfiamiento en el contexto de la pandemia en el país y también en vista de la nueva normalidad que asume todo el mundo.

En esta fase se vivió la alerta sanitaria mas grande en la empresa, donde las medidas sugeridas por la OMS se aplicaron rigurosamente.

ii. Definición de endemia

La mayoría de las infecciones que ocurren en el ámbito sanitario son endémicas, pero este hecho no excluye la posibilidad de que existan brotes o infecciones epidémicas. Se define endemia cuando existe un número usual o esperado de casos de una enfermedad en un área geográfica o una población específica. Cuando la presencia de una enfermedad, tanto transmisible como no transmisible, se da de una forma regular se dice que esa enfermedad existe con carácter endémico. (Horcaja & Padilla, 2013)

La endemia es la afectación a la salud de las personas, que se da de una forma considerable en un área geográfica, de manera que se cataloga como endemia, cuando la transmisión de la población se propaga en una zona geográfica

como la casa de endemias conocidas como la malaria, el dengue, la fiebre amarilla, entre otras, endemia se puede determinar como un término utilizado para hacer referencia a un proceso patológico que se mantiene de forma estacionaria en una población o espacio determinado durante períodos prolongados.

En el momento que la pandemia evoluciona a endemia, las áreas de recursos humanos enfrentaron un nuevo desafío a empezar a planificar e implementar las medidas de prevención permanentes para evitar contagios masivos entre sus colaboradores.

4.1.3 Definición de brote

Se entiende como brote cuando existe un aumento inusual del número de casos de una determinada enfermedad en una población específica, en un periodo de tiempo determinado. Los casos de un brote están epidemiológicamente relacionados. La mayoría de los brotes en medicina se deben a causas infecciosas, aunque también pueden existir agentes no infecciosos como tóxicos, alimentos. El brote es sinónimo de epidemia para evitar el sensacionalismo que conlleva esta palabra. Afectan a una región en un país o un grupo de países, y cuando esta se extiende a varias regiones continentales se trata de pandemia o epidemia global. (OMS, 2020)

El brote es cuando los casos de una determinada enfermedad aumentan exponencialmente, ya sea por agentes infecciosos o no infecciosos, de manera que se hacen notables, utilizando el término brote como sinónimo de epidemia, para así evitar que provoque pánico en la población por el concepto que conlleva esta palabra. Se considera brote, cuando una enfermedad con factores anteriormente mencionados, se expande dentro de una región, un país o un grupo de países, en caso de la enfermedad infecciosa se propague a un mayor grupo de países se introduce dentro de otras categorías con más gravedad, como son las pandemias o epidemias globales.

Al inicio de la pandemia surgieron algunos brotes del virus que afectaron a la población nicaragüense poniendo en riesgo la salud de la población.

4.1.4 Definición de epidemia

Se considera una epidemia cuando una enfermedad infecciosa que se descontrola durante un periodo de tiempo determinado afecta a un número de individuos numeroso de una población. En ocasiones se utiliza como sinónimo de brote epidémico. Cuando la epidemia se extiende por varias regiones geográficas extensas de varios continentes o incluso de todo el mundo se habla de pandemia. (OMS, 2020)

La epidemia es una enfermedad infecciosa que se propaga dentro de una población determinada, por motivos de contagio local por epidemias comunes como la diarrea, neumonía, meningitis, entre otras que afectan durante determinado periodo a una población, en caso de que la propagación de algunas de estas epidemias se extienda de manera considerable a países vecinos o países lejanos y continúe el contagio masivo, se eleva a categoría de pandemia.

Una vez el brote se descontroló la empresa decidió tomar medidas necesarias para evitar la propagación del virus en la empresa.

4.1.5 COVID-19 en las empresas

La alerta sanitaria mundial provocada por el coronavirus está generando importantes incógnitas para las empresas desde todos los ángulos de su actividad. La crisis del COVID-19, ha impactado con intensidad sobre la actividad de numerosas empresas y autónomos, sobre todo de las que operan en los sectores más afectados. La caída de los ingresos, ha elevado el riesgo de no poder hacer frente a los gastos fijos (como los suministros o las cuotas de los préstamos). Las

medidas adoptadas por las actividades económicas para favorecer la liquidez, han mitigado notablemente este riesgo, aunque en muchos casos, empresas y autónomos han tenido que aumentar su endeudamiento; ese mayor endeudamiento. (Barcena, 2020)

El coronavirus ha estado impactando a las empresas de manera muy directa en la propia actividad de algunos sectores, por ejemplo: en las empresas multinacionales donde sus intereses se encuentran enfocados en diferentes mercados, pero también en las empresas como sectores aéreos y hoteleros, donde se vieron mayormente afectados. En el caso de las empresas de tipo industrial, impacto la cadena de suministros al momento de equiparse con componentes de mercados internacionales, o en el caso de la producción de productos.

Además, de que todas las empresas se vieron claramente afectadas por el bajo consumo, donde notablemente se vio afectada no solo por el cierre obligatorio que se tuvo durante determinado tiempo, sino porque las personas, por inseguridad económica y de salud, decidía limitarse a adquirir determinados productos y servicios. Orillando a las empresas a una situación de inestabilidad económica y posiblemente al cierre de estas.

4.1.5.1 Clasificación de las medidas Sanitarias.

4.1.5.1.1 Medidas sanitarias.

Las mascarillas deben utilizarse como parte de una estrategia integral de medidas para suprimir la transmisión y salvar vidas; el uso de una mascarilla por sí sola no basta para proporcionar una protección adecuada contra el COVID-19. Si el COVID-19 se propaga en su comunidad, cúidese adoptando algunas precauciones sencillas, por ejemplo, manteniendo el distanciamiento físico, llevando mascarilla, ventilando bien las habitaciones, evitando las aglomeraciones, lavándose las manos y cubriéndose la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo al toser. Consulte las recomendaciones de su lugar de residencia y trabajo. Todas las medidas son necesarias. Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas. (OMS, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud. las medidas se aplican de igual forma para la protección de la salud, dicha protección permite reducir la posible arbitrariedad y propagación de la pandemia COVID-19, fomentado la coherencia en la adopción de las medidas sanitarias y fitosanitarias cuya aplicación no debe tener más finalidad que la de garantizar la protección sanitaria de las personas.

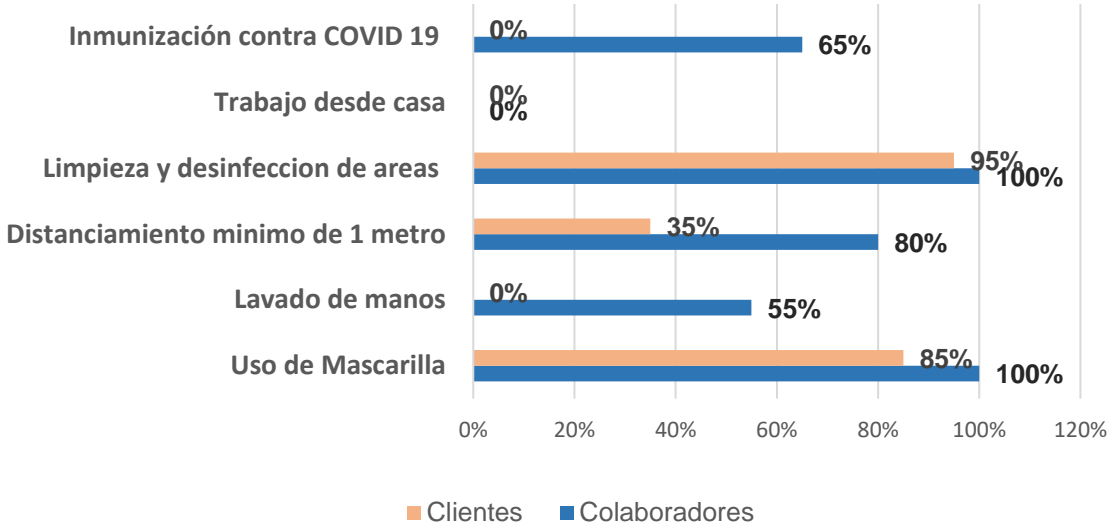


Gráfico N° 1. Medidas Sanitarias

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y Colaboradores.

Según resultados del Gráfico N° 1, el 100% de los colaboradores y el 95% de los clientes consideraron la aplicación de limpieza y desinfección de áreas, el 85% de los clientes identificaron el uso de esta medida, considerando que sus respuestas pudieron ser influenciadas por las nueva norma aplicada donde se permite el acceso al supermercado sin el uso obligatorio de mascarilla, el distanciamiento mínimo de 1 metro se ubicó con el 80% en base a las respuestas de los colaboradores y con un 35% con respecto a las respuestas de los clientes, obteniendo un 65% la inmunización contra COVID-19 según la experiencia de los trabajadores y ningún cliente opinó sobre esta medida , en cuanto al lavado de manos el 55% de los trabajadores consideraron que se aplicó y ninguno de los clientes identificó esta

medida sanitaria, ya que la empresa brindaba a sus clientes alcohol para la desinfección de manos, por otro lado ninguno mencionó haber trabajado desde casa.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, relató que el uso de mascarillas, la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, han sido las medidas que se han implementado rigurosamente.

Así mismo se comprobó mediante la visita a la empresa el uso del broche de identificación como protegido contra el virus que se le brinda a los colaboradores que cuenten con más de dos dosis de la vacuna contra el COVID-19 al igual que la aplicación de las medidas sanitarias necesarias como distanciamiento y espacio necesario en su área de trabajo, la constante limpieza y desinfección a través de dispensadores de alcohol disponibles en cada área.

De acuerdo, a los resultados que los colaboradores y clientes atribuyeron a las medidas sanitarias aplicadas en la empresa durante la pandemia de COVID-19, el uso de mascarilla, la limpieza y desinfección de áreas, coinciden en los resultados que se obtuvieron de la encuesta y de la entrevista que se aplicó, es decir que las respuestas fueron verídicas, resaltando la importancia que la empresa le sigue dando a estas medidas para la prevención de la propagación del virus en sus clientes y trabajadores por lo que es conveniente reforzar las buenas actitudes de colaboradores y clientes que cumplen estas medidas mediante estímulos.

4.1.5.1.2 Medidas de seguridad.

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

- Condiciones o actos inseguros de los trabajadores.

- Uso y estado de los elementos de protección personal.
- Medidas sanitarias (lavado de manos, distanciamiento físico entre las personas, cuidado personal frente a no tocarse los ojos, la nariz y la boca, entre otros)

Según la organización internacional del trabajo, las medidas de seguridad es un proceso que calcula y pronostica resultados mediante la protección de seguridad, la pandemia ha puesto de manifiesto las profundas desigualdades y las importantes brechas en la cobertura, la integridad y la adecuación de la protección social de todos los países. Retos muy extendidos como los altos niveles de inseguridad económicas, la pobreza resistente, el aumento de la inseguridad y un contrato social frágil se han visto agravados por la pandemia COVID 19, esta crisis ha dado lugar a una repuesta mundial de protección social sin precedentes, llevándonos a implementar las diferentes medidas de seguridad.

Equipo de protección personal:

Cuando no pueda garantizarse por otros medios una protección adecuada contra riesgos de accidentes o daños para la salud, incluidos aquellos derivados de la exposición a condiciones adversas, el empleador debería proporcionar y mantener, sin costo para los trabajadores, las ropas y equipos de protección personal adecuados a los tipos de trabajo y a los posibles riesgos y deberá realizarse, contemplando lo siguiente: (OIT, 2020)

- Ajustarse a las normas establecidas por la autoridad competente.
- Proporcionar los medios adecuados para posibilitar el uso de equipos de protección personal y asegurar la correcta utilización de éstos.
- Garantizar los cambios del equipo de protección cuando sea necesario por destrucción del mismo o porque es requerido para prevenir el contagio de COVID-19.

- Disponer su adecuado almacenamiento, mantenimiento, limpieza y, si fuera necesario por razones sanitarias, su desinfección o esterilización a intervalos apropiados.

- Los trabajadores deberían tener la obligación de utilizar y cuidar de manera adecuada la ropa y el equipo de protección personal que se les suministre.

La seguridad es de gran importancia tanto en el trabajo como en la vida cotidiana, según la OIT las empresas deberán garantizar la protección de sus trabajadores mediante herramientas y medidas que se deberán implementar estrictamente dentro de la empresa, de manera que se cuide la salud física y mental del trabajador a través de esto, de la mano con el compromiso de cada trabajador de hacer el uso adecuado de cada uno de estos elementos.

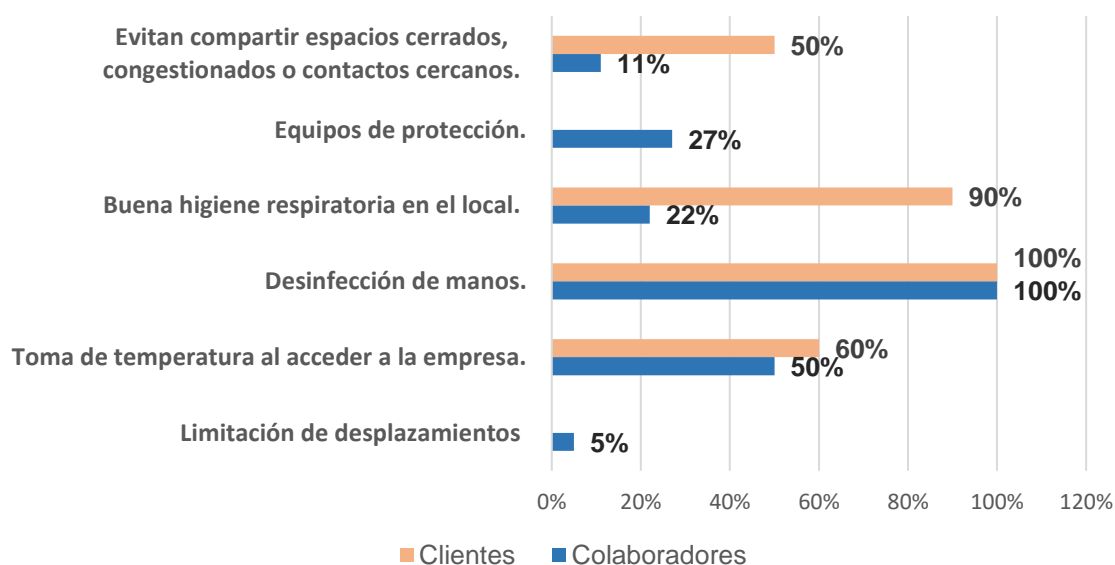


Gráfico N° 2. Medidas de seguridad

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y Colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores y clientes de Súper La Estrella mediante una encuesta sobre las medidas de seguridad que se implementan en la empresa durante el COVID-19, todos afirmaron que la desinfección de manos fue la medida que más se aplicó en el transcurso de la pandemia, seguido de la buena higiene

respiratoria en el local con un 90% en base a las respuestas de los clientes y con un 22% de los colaboradores, en cuanto a la toma de temperatura al acceder a la empresa, los clientes le atribuyeron un 60% y los trabajadores un 50%, en cuanto a la medida evitar compartir espacios cerrados el 50% de los clientes y del 11% de los trabajadores identificaron que fue aplicada dentro de la empresa, por otro lado el 27% de los colaboradores identificaron la implementación de equipos de protección, finalmente la limitación de desplazamientos obtuvo un 5% en base a la experiencia de los trabajadores, referente a las dos últimas medidas mencionadas estas no fueron incluidas en el formato de encuesta aplicada a los clientes.

En entrevista aplicada a la gerente de Recursos Humanos, describió las medidas de seguridad que se implementaron dentro de la empresa. Siendo estas la ubicación de estaciones de lavado de manos, ubicación de dispensadores de alcohol en las tiendas de conveniencia y colocación de alfombras de desinfección para calzado.

En cuanto a la comprobación de la aplicación de estas medidas de seguridad mediante la visita que se realizó a la empresa, se pudieron identificar a simple vista las medidas de toma de temperatura al acceder a la empresa, desinfección de manos, equipos de protección y buena higiene respiratoria en el local.

De acuerdo, a los resultados que se obtuvieron en la realización de la encuesta y entrevista, la desinfección de manos y la toma de temperatura al acceder a la empresa, fueron las opciones que coinciden en cuanto a los resultados de la entrevista, las encuestas y la comprobación visual por parte de los entrevistadores, por consiguiente, la información brindada es verídica.

Es necesario que la empresa Inversiones La Estrella siga implementando estas medidas y velando por el bienestar de sus colaboradores y clientes.

4.1.5.1.3 Medidas operativas.

La gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (Sánchez R. , 2020)

- a) Organización del trabajo
- b) Área para ingesta de alimentos
- c) Uso de vestidores
- d) Uso de la Mascarilla

Las medidas operativas deberán de ser implementadas en cada una de las empresas, de manera que resguarden la salud de los trabajadores y clientes, haciendo uso de cada una de las protecciones necesarias para evitar el contagio y propagación del virus, creando un lugar seguro para los clientes y los trabajadores que desarrollan labores en las empresas.

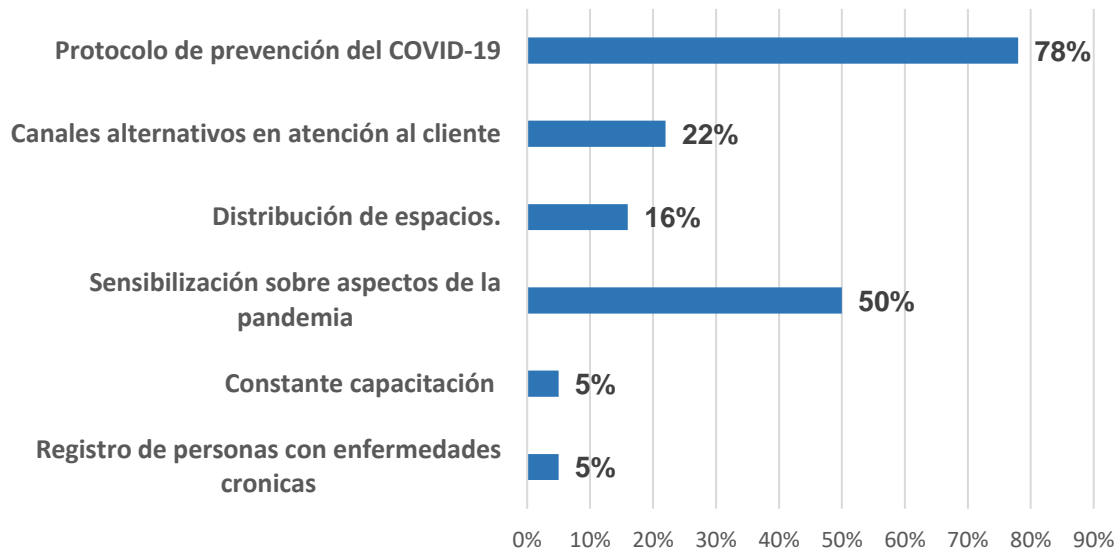


Gráfico Nº 3. Medidas operativas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores del área administrativa de Súper Estrella, mediante una encuesta sobre las medidas de seguridad que se implementan en la empresa durante el COVID-19, el 78% consideró a la opción protocolo de prevención del COVID-19 como una de las medidas operativas mayormente aplicadas, seguido de la sensibilización sobre aspectos de la pandemia con un 50%, brindándole un porcentaje de votaciones del 22% a canales alternativos de atención al cliente y un 16% a la distribución de espacios, por otro lado la constante capacitación obtiene un 5% en votaciones, al igual que el 5% en cuanto a la opción de registro de personas con enfermedades crónicas. Esta pregunta no fue aplicada a los clientes de la empresa, debido a que no cuentan con la información necesaria para responderla.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, relató las medidas que se implementaron, mencionando el plan de limpieza y desinfección, la señalización, creación de material audiovisual y nuevos protocolos de atención al cliente.

Así mismo se comprobó mediante la visita a la empresa, la aplicación de un protocolo de prevención del COVID-19 y la distribución adecuada de espacios.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron a través de la encuesta, entrevista y observación directa, las respuestas coinciden en cuanto a la aplicación del protocolo de prevención contra el COVID-19 y la sensibilización sobre aspectos de la pandemia.

Se recomienda que la empresa Inversiones La Estrella brinde mayor importancia en el registro de los trabajadores que padezcan enfermedades crónicas, debido a que su salud es más vulnerable ante el virus.

4.1.5.1.4 Medidas Estructurales

Por determinantes sociales se entienden aquellos del ámbito estructural de la sociedad que guardan relación con los contextos políticos, sociales y económicos, así como aquellos referentes a las condiciones de vida y trabajo cotidianas. Desde esta perspectiva, el enfoque se aproxima al concepto de la determinación social de

la salud, considerando la distribución de poder de la sociedad y a nivel global como eje central de generación de las inequidades sociales y de salud. (OPS, 2019)

a) Incertidumbre

Las medidas estructurales, se implementan como un elemento fundamental para enfrentar problemas, en este caso las medidas estructurales se implementaron con innovaciones de manera se reformaron los procesos de cada uno de los servicios, de forma que el servicio se brindara.

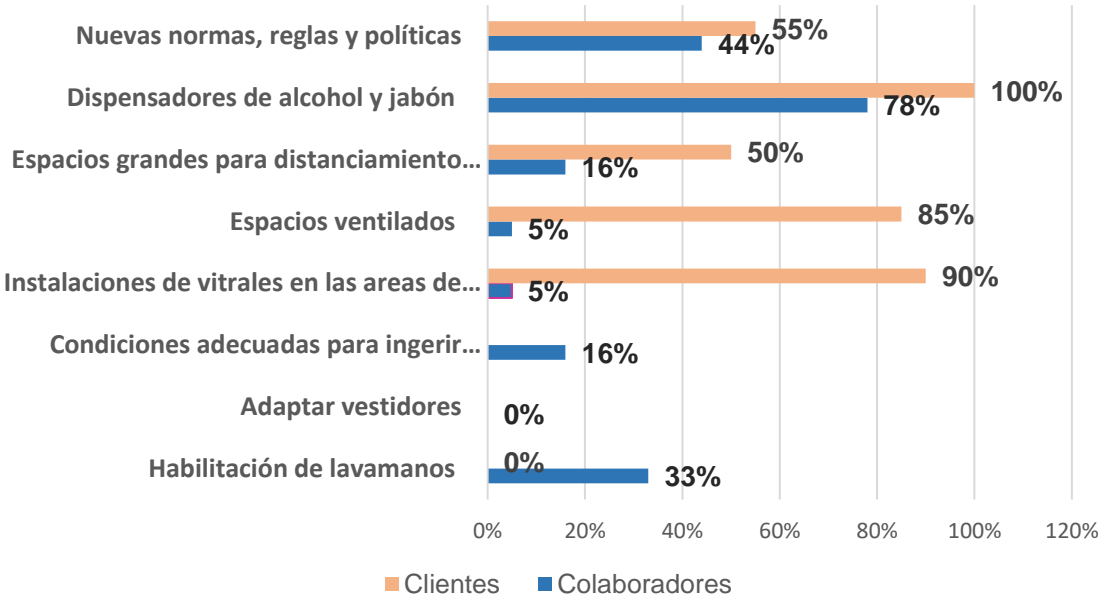


Gráfico N° 4. Medidas estructurales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los clientes y colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores y clientes de Súper Estrella mediante una encuesta sobre las medidas de seguridad que se implementan en la empresa durante el COVID-19, el 100% de los clientes y el 78% de los colaboradores opinaron que una de las medidas estructurales mayormente aplicadas fueron los dispensadores de alcohol y jabón, en cuanto a la instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente el 90% de los clientes encuestados identificaron esta medida aplicada y solo el 5% de los trabajadores opinaron sobre esta, basando sus

respuestas en la atención al cliente dentro de las oficinas. Con respecto a la medida estructural aplicada donde incluye espacios ventilados, el 85% de los clientes la consideraron como una medida aplicada, en cambio solamente el 5% de los colaboradores consideraron que esta medida fue implementada dentro de la empresa. En cuanto a las nuevas normas, reglas y políticas, el 55% de los clientes identificaron los cambios en estas al ingresar a las instalaciones del supermercado y el 44% de los trabajadores experimentaron los cambios en normas y políticas, por otro lado, el 33% de los colaboradores consideraron la habilitación de lavamanos en la empresa y ninguno de los clientes encuestados identificó esta medida. Con respecto a las condiciones adecuadas para ingerir alimentos, el 16% de los trabajadores identificaron la aplicación dentro de la empresa, esta fue una de las opciones no aplicadas en la encuesta de los clientes al igual que la opción de adaptación de vestidores donde ninguno de los trabajadores relató haber experimentado cambios en este aspecto.

En cuanto a la entrevista aplicada a la gerente de Recursos Humanos, relató que la empresa no tuvo ninguna implementación en relación a medidas estructurales.

En cuanto a la comprobación de la aplicación de estas medidas estructurales mediante la visita que se realizó a la empresa, se visualizaron los dispensadores de alcohol, tanto en las instalaciones administrativas como en los 4 puntos de venta, además de las nuevas normas que se han implementado como el uso obligatorio de mascarillas para los visitantes en la empresa y el uso del broche identificador como vacunado en los colaboradores de la compañía.

Se analizó que los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y entrevista no coinciden debido a la variación en las respuestas, ya que los colaboradores afirman la aplicación de medidas estructurales en la empresa al contrario según el relato de la entrevista la gerente de recursos humanos no identificó ninguna medida aplicada, es por esto que las respuestas brindadas ponen en duda la veracidad de las respuestas brindadas.

Es importante que los dispensadores de alcohol, los espacios ventilados y las condiciones adecuadas para ingerir alimentos se sigan implementando ya que esto contribuye al bienestar de los colaboradores y clientes.

4.2 Cultura Organizacional.

4.2.1 Concepto

La cultura organizacional se ha convertido en la actualidad en uno de los elementos estratégicos con mayor importancia, este concepto corresponde a todos los conjuntos de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. Y el buen desarrollo del mismo permite a todos sus integrantes tener una buena conducta, genera que exista una mayor participación y compromiso en las labores a desempeñar en pro del fortalecimiento de la organización, el logro y cumplimiento de los objetivos. (Chiavenato, 1999)

La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos dentro de una organización, que caracterizan su personalidad conformada por sistemas o patrones de valores, símbolos, rituales, mitos y prácticas que han evolucionado en el tiempo y que dictan como deben comportarse sus miembros. La cultura es una percepción de la gente y es más descriptiva que evaluativa.

4.2.2 Objetivos de la cultura organizacional

Las funciones de la cultura dentro de una organización, son:

- Definir fronteras o crear diferencias entre una organización y las demás.
- Transmitir un sentido de identidad a los miembros que pertenecen a la organización.
- Facilitar la generación de compromiso con algo más grande que el interés individual.
- Mejorar la estabilidad del sistema social, ya que ayuda a mantener unión en la organización al proveer estándares apropiados de lo que deben decir o realizar los empleados.
- Ser un mecanismo que da sentido y control para guiar y conformar las

actitudes y comportamiento de los empleados. Esta última función es de especial interés, en tanto define las reglas del juego en la organización. Según (Hernández, 2014)

Su importancia recae tanto a nivel interno, como externo. El primero se refiere a la relación entre la empresa y los colaboradores, y también entre los mismos empleados, porque se relaciona con su sensación de bienestar y en cómo ejecuta su trabajo.

4.2.3 Elementos de la cultura organizacional

Una vez definida la cultura organizacional, es necesario identificar los elementos que la componen, para ello se establece que: En toda organización, la cultura se manifiesta en diferentes tipos de elementos. El estudio de la cultura organizacional es fundamental en toda organización ya que guía el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que esta debe conducirse. También direcciona el trato que debe darse a los empleados clientes y a la sociedad en general (Punina, 2016)

La cultura organizacional es, en síntesis, la psicología de una empresa; Está constituida por algunos elementos como: los valores y actitudes de sus empleados, la imagen que brinda dicha organización a la sociedad en la que está inserta, la identidad de la organización, el proceso de selección de sus empleados y de sus proveedores.

4.2.3.1 Elementos Visibles.

Entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Punina, 2016)

Los elementos visibles son aquellos que la empresa emplea de una forma sintética, dentro de los cuales se encuentran los aspectos que identifican a la organización como es la filosofía la cual define sus procedimientos, valores y cultura. Estas permiten fortalecer las relaciones con sus clientes, colaboradores y proveedores para alcanzar sus objetivos.

4.2.3.2 Elementos Simbólicos.

Los elementos simbólicos en las organizaciones, según (Vásquez, 2016) indican su carácter más elocuentemente que las palabras. Algunos de los símbolos organizacionales son las cartas organizacionales, ritos, rituales, arquitectura corporativa, lista como símbolos representativos de las organizaciones, los logotipos, imágenes visuales, historias, metáforas, lemas, acciones y no acciones. Algunos de los símbolos más obvios son: los relojes checadores, el uso de corbatas por parte del personal de oficina, los espacios reservados en el estacionamiento de coches, etc.

Los elementos simbólicos han formado parte de la empresa como una fracción activa de la organización, estos comunican un mensaje no verbal por medio de distintas estructuras o formas.

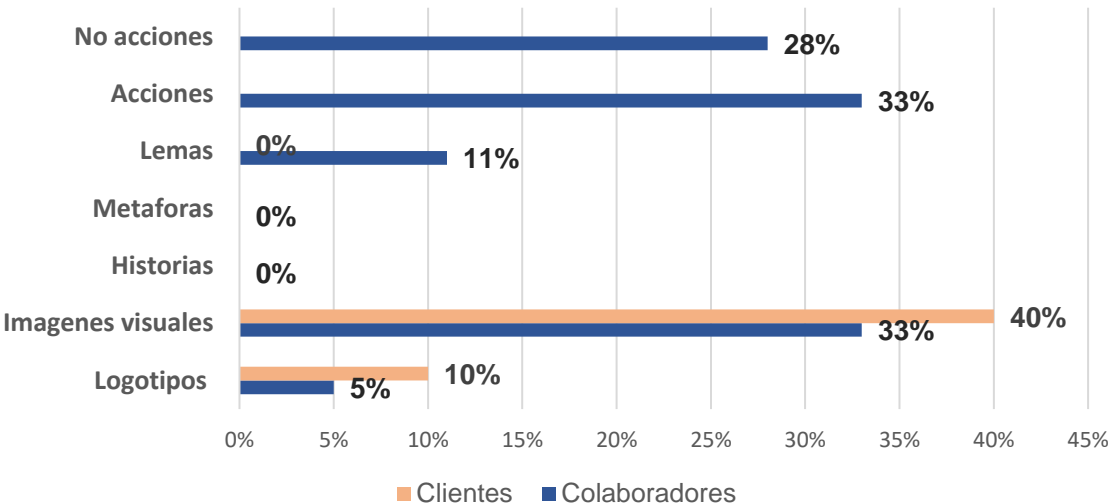


Gráfico N° 5. Elementos simbólicos

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los clientes y colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores y clientes de Súper Estrella mediante una encuesta sobre los cambios en los elementos simbólicos en la empresa durante el COVID-19, la opción de imágenes visuales se ubica con el 40% en base a la respuesta de los clientes y el 33% en base a la respuesta de los colaboradores, por otro lado el 33% de los trabajadores indica haber experimentado cambios en acciones y el 28% con respecto a no acciones, estas opciones no fueron aplicadas a la encuesta de los clientes debido a que no cuentan con la información requerida para responderla. En cuanto a los lemas de la empresa, el 11% de los colaboradores identificaron cambios en estos y ningún cliente reconoció cambios durante el surgimiento de la pandemia, en cuanto a logotipos el 10% de los clientes y el 5% de los trabajadores visualizaron cambios en este. Acerca de cambios en metáforas e historias dentro de la empresa, ningún trabajador mencionó haber experimentado alguna variación y con relación a los clientes, estas dos opciones no fueron aplicadas dentro de su formato de preguntas realizadas.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, respondió que hubo ciertos cambios en acciones y no acciones que se realizaban frecuentemente en la empresa.

Así mismo, se comprobó mediante las visitas a la empresa, que hubo un cambio en las acciones y no acciones, reflejándose en el comportamiento de los trabajadores durante el desarrollo de algunas actividades y al recibir visitas de personal externo, además de identificar a simple vista la implementación de imágenes visuales que indican el uso de mascarilla y el correcto lavado de manos.

De acuerdo, a los resultados que se obtuvieron en la realización de la encuesta y entrevista a la gerente, colaboradores y clientes de la empresa, se resume que no todos los elementos simbólicos tuvieron un impacto fuerte a raíz de la pandemia, pero si se incluyeron nuevas simbologías que concientizan sobre el cuidado de la salud al enfrentarse al virus, al igual que los cambios experimentados en acciones y no acciones. Coincidiendo entre los instrumentos de recopilación de información que

se aplicaron donde se obtuvieron resultados similares orillando a la conclusión de que las respuestas brindadas son verídicas.

Es importante que Inversiones La Estrella, siga implementando acciones que beneficien la protección de la salud de sus clientes y trabajadores.

4.2.3.3 Elementos estructurales.

Se puede decir que los elementos estructurales de la organización es el modo de planificar su trabajo y repartir finalmente sus responsabilidades., es el esqueleto que la sostiene, son las diferentes unidades en las que se dividen las tareas de la empresa. Aquí se encuentran los órganos de gobierno, los departamentos, los servicios de apoyo y la unidad más básica, los puestos de trabajo. Según (Gómez Bastar, 2012)

Una estructura bien definida ayuda a delimitar los roles y las responsabilidades de cada empleado, Además, permite tener claras las tareas y políticas de la institución lo que le da a los miembros dirección y les permite trabajar juntos de manera efectiva mientras se desarrolla una ética y actitudes de trabajo duro.

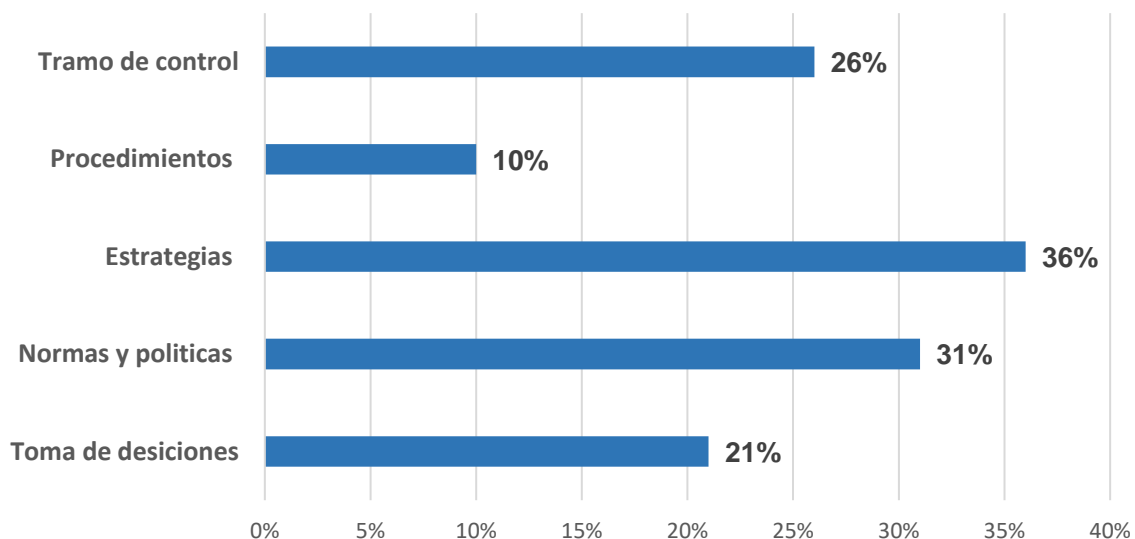


Gráfico N° 6 Elementos estructurales.

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores de Súper Estrella mediante una encuesta sobre los cambios en los elementos estructurales en la empresa durante el COVID-19, la opción estrategias se ubica con el 36% en base a la respuesta de los colaboradores, seguido del 31% de los trabajadores que indican haber experimentado cambios en normas y políticas; por otro lado con respecto a tramo de control el 26% de los trabajadores identificaron cambios, en cuanto a la toma de decisiones el 21% de los colaboradores experimentó una variación en este elemento y el 10% en cuanto a cambios en los procedimientos de la empresa.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, respondió que hubo ciertos cambios en las estrategias que se implementaban frecuentemente en la empresa, priorizando innovar en procedimientos y demás recursos que brinden resultados eficientes al atravesar la crisis sanitaria y económica mundial.

Así mismo mediante la visita a la empresa no identificar a simple vista cambios en estos elementos, ya que requieren de un análisis que implique mayor tiempo, debido a que son aspectos directamente internos y en desarrollo de la empresa.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en la realización de la encuesta a colaboradores y entrevista a la gerente, se resume que no todos los elementos estructurales tuvieron un impacto fuerte a raíz de la pandemia, pero si se incluyeron nuevas estrategias que priorizaron la estabilidad de la empresa al atravesar la crisis mundial, reflejando actualmente sus resultados ya que es una de las empresas que sigue trabajando con total normalidad y con resultados positivos en cuanto a ventas.

4.2.3.4 Elementos materiales de la cultura organizacional

Ante todo, integran la empresa sus edificios o instalaciones que en estos se realizan para adaptarlos a la labor productiva la materia prima o sea que han de ser

transformadas en un producto. Los elementos materiales son manifiestos de una organización. (questionpro, 2022)

Suelen ser las cosas que incluso una persona ajena puede ver, como el mobiliario y la distribución de la oficina y las normas de vestimenta. Pueden ser fáciles de observar, pero a veces son difíciles de entender, sobre todo si el análisis de una cultura no se realiza con profundidad.

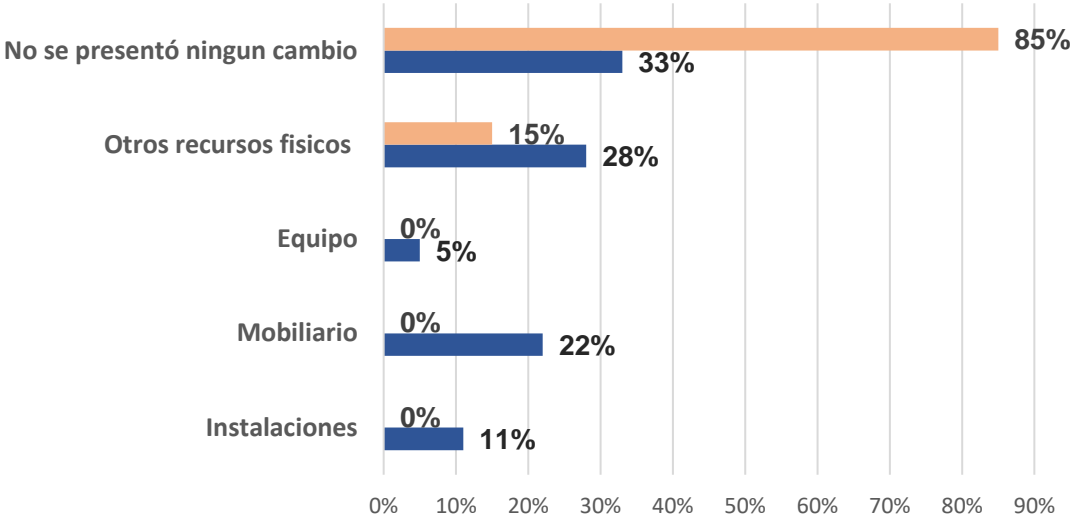


Gráfico N°7 Elementos materiales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores del área administrativa de Súper Estrella mediante una encuesta sobre los cambios en elementos materiales en la empresa durante el COVID-19, el 85% de los clientes y el 33% de los colaboradores relataron no haber presenciado ningún cambio en elementos materiales, el 28% de los trabajadores considera que otros recursos físicos que no se mencionaron en la encuesta tuvieron cambios durante la pandemia y el 15% de los clientes opinaron lo mismo, por otro lado el 22% de los colaboradores seleccionó la opción de mobiliario, seguido del 11% de los trabajadores que opinan sobre el cambio de las instalaciones y la opción de equipo con un 5%, en estas tres últimas opciones ningún cliente mencionó haber visualizado cambios.

En cuanto a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, considera que no se realizó ningún tipo de cambio en los elementos materiales de la empresa.

Así mismo se comprobó mediante las visitas que se realizaron a la empresa que no hubo ningún tipo de cambio en elementos materiales, no se observó ningún equipo sanitario instalado tanto en las oficinas centrales como en los 4 puntos de venta de Súper Estrella.

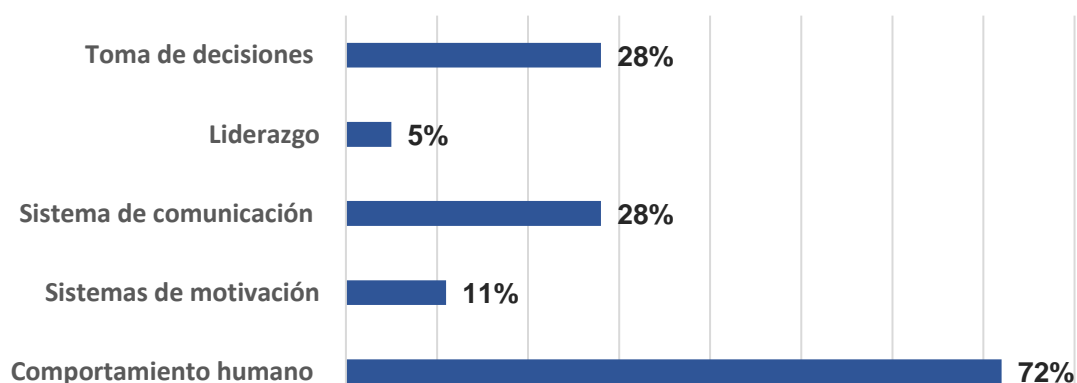
Realizando una comparación de los resultados que se obtuvieron durante la aplicación de la encuesta, entrevista y de la observación directa, se puede concluir que hubo cambios mínimos o casi nulos en cuanto a elementos materiales en la empresa tomando en cuenta los resultados obtenidos.

Se recomienda que la empresa Inversiones La Estrella priorice la adaptación de sus recursos físicos al enfrentarse a nuevos retos que pongan en riesgo la salud y la efectividad en la realización de las funciones de cada trabajador.

4.2.3.5 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, 2007)

Hablamos de elementos conductuales, para referirnos a aquellos que pueden ser directamente observado por cualquier persona hay que tener en cuenta que siempre, Todas las personas utilizamos todos los elementos conductuales y lo hacemos a lo largo de un continuo desde muy poco o nada, hasta mucho es imposible que no haya presencia de elementos conductuales.



Al consultarle a los colaboradores del área administrativa de Súper Estrella mediante una encuesta sobre los elementos conductuales que presentaron cambios en la empresa durante el COVID-19, el 72% considera que hubo un cambio en el comportamiento humano a raíz de la pandemia, seguido de la toma de decisiones y sistemas de comunicación los cuales coinciden con un 28%, por otro lado, el 11% considera cambios en los sistemas de motivación y el 5% en liderazgo.

En cuanto a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, relató que si hubo cambios evidentes en el comportamiento humano, reflejándose con mayor magnitud al inicio de la pandemia debido a que los trabajadores tenían miedo de salir de sus casas e infectarse con el virus COVID-19, ya que en esos momentos no estaba disponible la inmunización contra el virus, lo que provocaba inseguridad a los trabajadores en cuanto a su salud, causando desmotivación en la realización de sus funciones.

Así mismo mediante las visitas que se realizaron a la empresa, no se pudo llegar a una conclusión inmediata debido a que esto requiere un análisis amplio, pero se pudo observar las buenas relaciones entre compañeros de trabajo en el transcurso de la realización de sus funciones.

Realizando una comparación entre la encuesta, entrevista y observación directa se podría concluir que los elementos conductuales sufrieron cambios que afectaron cierto tiempo al comportamiento de los trabajadores.

Se recomienda que la empresa identifique a tiempo los cambios en el comportamiento de sus colaboradores y aplique las medidas necesarias para minimizar el impacto de la variable que lo afecte.

4.2.3.6 Elementos invisibles y desarticulados.

Estos se encuentran generalmente a nivel más profundo; en la mente de los trabajadores de la institución en donde habitan sus sentimientos, valores, creencias, actitudes, suposiciones, etc., que son muchas veces difíciles de explicar pero que influyen considerablemente en la forma de actuar de los empleados; estos elementos invisibles constituyen el inconsciente organizacional. (Vargas, 2007)

Los elementos invisibles de la cultura organizacional se manifiestan de manera imperceptible, elementos no visibles de una cultura organizacional son los valores que constituyen un tipo especial de creencias compartidos por sus miembros quienes determinan el deber ser es decir lo que es bueno desearle las manifestaciones de una cultura organizacional que no son visibles incluyen los valores y las premisas las cuales permanecen a niveles profundos de la inconsistencia de una organización.

4.2.4 Características de la cultura organizacional.

Las organizaciones al igual que las huellas digitales son siempre singulares cada una posee su propia historia patrones de comunicación sistemas y procedimientos declaraciones de filosofía historias y mitos que en su totalidad constituyen su cultura. (Ronquillo, 2006)

Cada organización tiene un componente diferente que lo constituye de tal manera que forma sus características de acorde al actuar de cada una, cabe Resaltar que la cultura organizacional cuenta con la capacidad de mostrar el modo

en el que los empleados perciben las características culturales de la organización en la que laboran independientemente de que le agradé o no.

4.2.4.1 Regularidad

Las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias, (Luthans, 2011)

Los participantes de las organizaciones, interactúan entre sí con un lenguaje propio del ambiente organizacional, lo cual les permite conocer y desarrollar interacciones humanas en su entorno, valorar las conductas y diferencias de cada uno de los colaboradores.

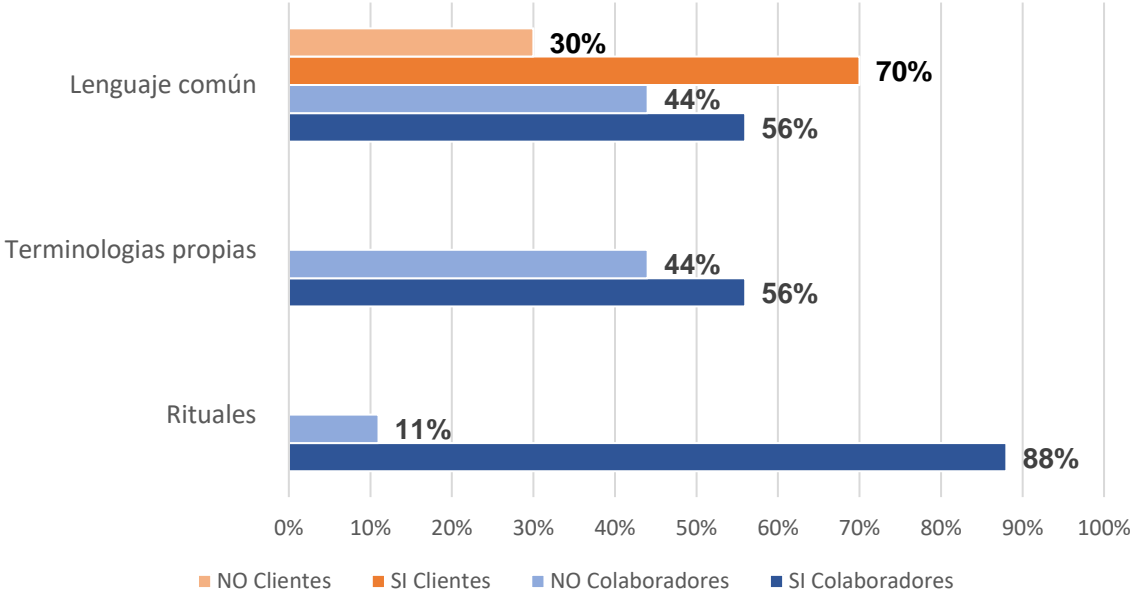


Gráfico N° 9 Regularidad

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y Colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores y clientes de Súper Estrella mediante una encuesta si hubieron cambios en rituales, lenguaje común y terminologías propias

dentro de la empresa a raíz de la pandemia COVID-19, el 88% de los trabajadores experimentaron cambios dentro de las rituales que se desarrollan en la empresa y el 11% restante relató no haber identificado una variación en estos; en cuanto al lenguaje común, el 70% de los clientes y el 56% de los colaboradores opinan haber presenciado cambios, al contrario del 30% de los clientes y el 44% de los colaboradores que niegan haber experimentado cambios en base a este aspecto; por otro lado el 56% de los colaboradores afirman las variaciones que hubieron en cuanto a terminologías propias y el 44% relatan no haber experimentado cambios en estos.

Por otro lado, en la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, relató que si se experimentaron cambios en los colaboradores en cuanto a manejo del mismo lenguaje al momento de desarrollar ciertas actividades y en los rituales que se desarrollaban en la empresa, negando el posible cambio influenciado por la pandemia a las terminologías propias de la empresa.

Mediante la visita que se realizó, se presenció uno de los cambios en los rituales de la empresa, según los trabajadores antes de la pandemia se acostumbraba a celebrar al cumpleaños del día con un pequeño brindis, actualmente solo se le informa a cada trabajador que puede pasar por su porción de pastel, dejando a un lado la celebración grupal que solían tener.

Al analizar cada una de las respuestas brindadas por los encuestados, se identifican cambios en las regularidades de la empresa que en su momento tuvieron un impacto negativo en las interacciones de los colaboradores.

4.2.4.2 Normas

Patrones de comportamiento, políticas de trabajo reglamentos y lineamiento que incluyen guías sobre la manera de cómo hacer las cosas. (Luthans, 2011)

Las normas se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener el orden de estos, son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una organización como sabemos estas se

pueden aplicar en distintos ámbitos de la vida y esperamos que sean aceptadas por todos.

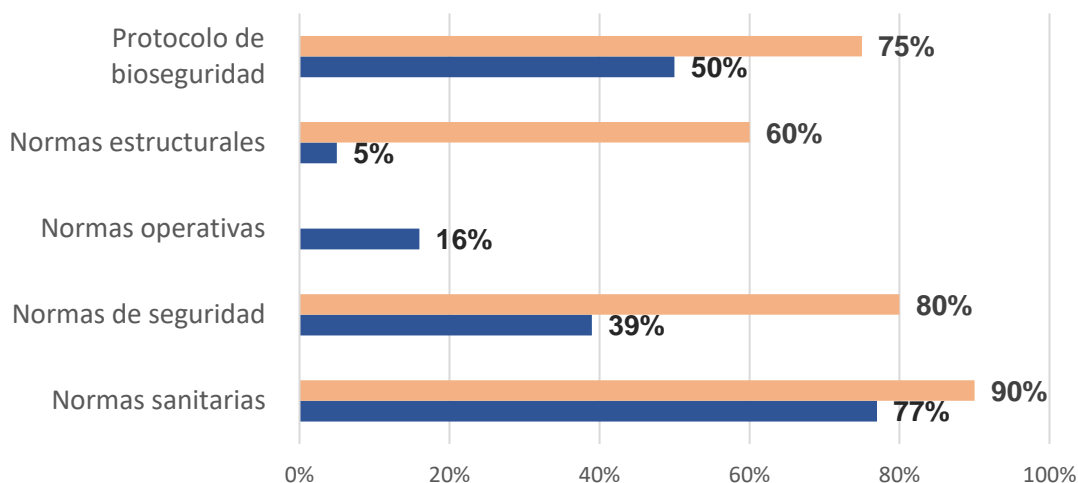


Gráfico N° 10 Normas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y Colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores y clientes de Súper La Estrella mediante una encuesta si hubieron cambios en las normas a raíz de la pandemia COVID-19, el 90% de los clientes y el 77% de los colaboradores identificaron cambios en cuanto a las normas sanitarias dentro de la empresa, seguido del 80% en base a las respuestas de los clientes y el 39% en base a las respuestas de los colaboradores con respecto a cambios en normas de seguridad, por otro lado a la opción de protocolo de bioseguridad los clientes le atribuyeron un 75% y los trabajadores un 50%. El 60% de los clientes y el 5% de los colaboradores experimentaron cambios en normas estructurales, seguido del 16% de las opiniones de los colaboradores en base a la variación en normas operativas, esta última no fue incluida.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos, relató qué a raíz de la pandemia las normas sanitarias y las normas de seguridad fueron las que se implementaron con mayor influencia en la empresa.

Así mismo, se logró observar mediante la visita la empresa ciertas normas sanitarias y de seguridad entre ellos instrucciones que están a simple vista de los

clientes y de los colaboradores de tal manera que está sirvan para prevenir la influencia del COVID-19.

De acuerdo, a los resultados obtenidos a través de los colaboradores y del gerente entrevistado se concluye que las medidas mayormente implementadas en la empresa fueron las normas sanitarias, las normas de seguridad y protocolo de bioseguridad de acuerdo a las comparaciones que se realizaron en base a las respuestas brindadas por los clientes y colaboradores.

Se sugiere que la empresa, mantenga en constante actualización las normas que se deberán implementar de acuerdo a las circunstancias actuales en las que se encuentre la empresa.

4.2.4.3 Valores predominantes

Valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo y elevada eficiencia (Luthans, 2011)

Ciertamente vivimos en una sociedad que muestra un franco deterioro en la capacidad de convivencia entre los seres humanos y bien podríamos achacar este deterioro a la pérdida de ciertos valores en especial todos aquellos que han forjado la cultura.

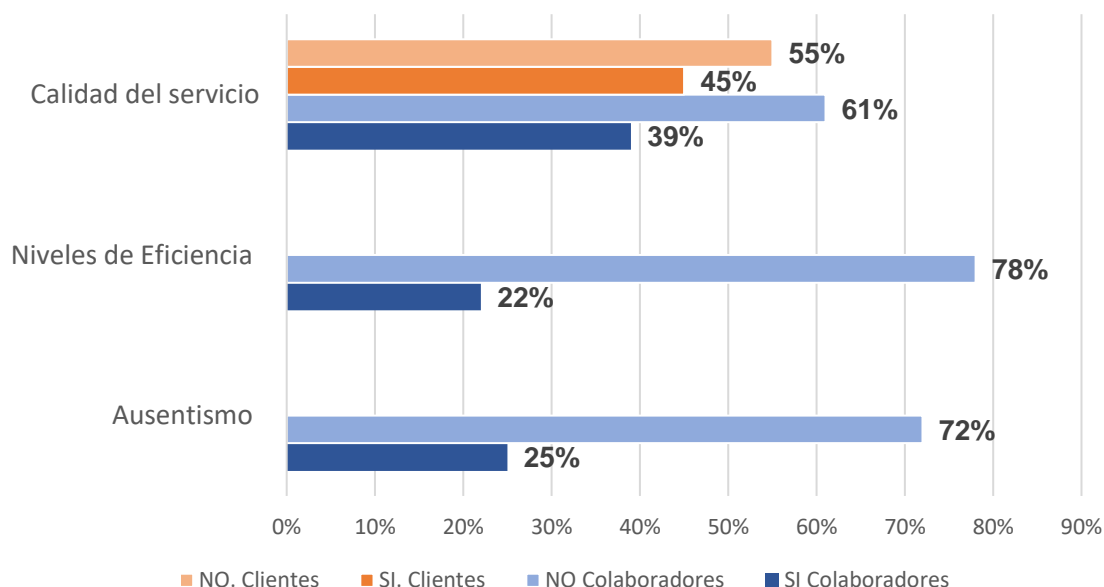


Gráfico N° 11 Valores predominantes

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a Clientes y Colaboradores.

Al consultarle a los clientes y colaboradores a través de encuestas aplicadas si hubo cambios en los niveles de eficiencia, el ausentismo de los trabajadores y en la calidad del servicio a raíz de la pandemia COVID-19, El 78% de los colaboradores no identificó cambios en los niveles de eficiencia y el 22% restante opinaron que si presenciaron cambios; en cuanto al ausentismo en los trabajadores el 72% dijo que este aspecto no se vio afectado y el 25% opinó que sí; por otro lado en la calidad de servicio que ofrece la empresa, el 61% de los colaboradores y el 55% de los clientes opinaron que no se experimentó ningún cambio, al contrario del 45% de los clientes y el 39% de los trabajadores que declararon haber experimentado cambios en la calidad del servicio a raíz de la pandemia.

En cuanto a la entrevista realizada a la gerente de Recursos Humanos, relató que el ausentismo y los niveles de eficiencia en los trabajadores no tuvieron ningún cambio debido a que se priorizó la adaptación inmediata a esta nueva realidad; en cuanto a la calidad del servicio expresó que se presentaron algunos cambios por la implementación de nuevas normas obligatorias que no permitían el acceso de las personas que incumplieran con estas, debido a esto, algunos clientes presentaron quejas en cuanto al servicio brindado.

Mediante las visitas que se han realizado en las instalaciones de la empresa, se pudo observar la presencia de todos los trabajadores y el desarrollo normal durante la realización de sus funciones, al igual las observaciones que realizamos en las instalaciones del supermercado, donde se refleja el excelente servicio que brindan actualmente a sus clientes.

Al hacer una comparación de los resultados que se obtuvieron, se concluye que la pandemia no afectó a los niveles de eficiencia ni al ausentismo en los trabajadores pero con respecto a la calidad del servicio se vio afectado durante los primeros años donde las normas de prevención del contagio eran más exigentes, actualmente la empresa ha optado por no exigir el uso de mascarillas para el ingreso en las instalaciones, ya que existe la inmunización a través de vacunas accesibles a la población que combaten la propagación del virus.

Es importante que la empresa priorice la mejora continua de sus servicios, con el objetivo de siempre brindar una excelente calidad.

4.2.4.4 Filosofía

Las políticas que refuerzan las creencias sobre el trato que deben recibir empleados y clientes de una organización. (Luthans, 2011)

La filosofía organizacional es un elemento de gran importancia para las organizaciones en general, ya que define los objetivos a cumplir y sus principios, lo que a su vez permite su evolución y competitividad. El trato que debe darse a los colaboradores de la empresa tanto a los clientes., Ese plan incluye a todos quienes laboran en la empresa, y esto tiene que ver en que cada uno de estos individuos lleva a cabo un papel importante para alcanzar los objetivos propuestos.

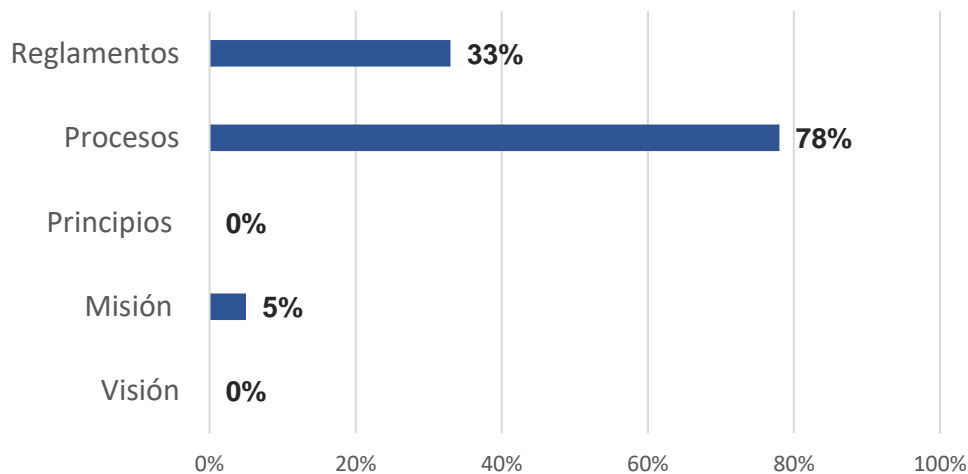


Gráfico N° 12 Filosofía

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores del área administrativa del Super Estrella mediante una encuesta si se presentaron cambios en la filosofía de la empresa, el 78% dijo haber experimentado cambios en los procesos, seguido con un 33% los reglamentos, siendo el 5% misión, Sin dejar a un lado que nadie mencionó que se presentaran cambios en los principios y visión de la empresa.

En relación con la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos ella negó que se generarán cambios en la filosofía de la empresa.

Mediante la observación directa realizada a la empresa se logró observar que la misión y visión no han sufrido cambios, en cuanto a procesos y reglamentos se logró observar que fueron adaptados a raíz de la pandemia.

Al recopilar la información, se analizó que las respuestas de los colaboradores y de la gerente de recursos humanos, coinciden con los aspectos evaluados en la observación directa.

Es importante brindarle méritos a la empresa por las innovaciones en los procesos que se implementaron.

4.2.4.5 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)

Las reglas son directrices y restricciones que ayudan a regular las operaciones de una empresa éstas fueron creadas para colaborar con el funcionamiento interno de las organizaciones.

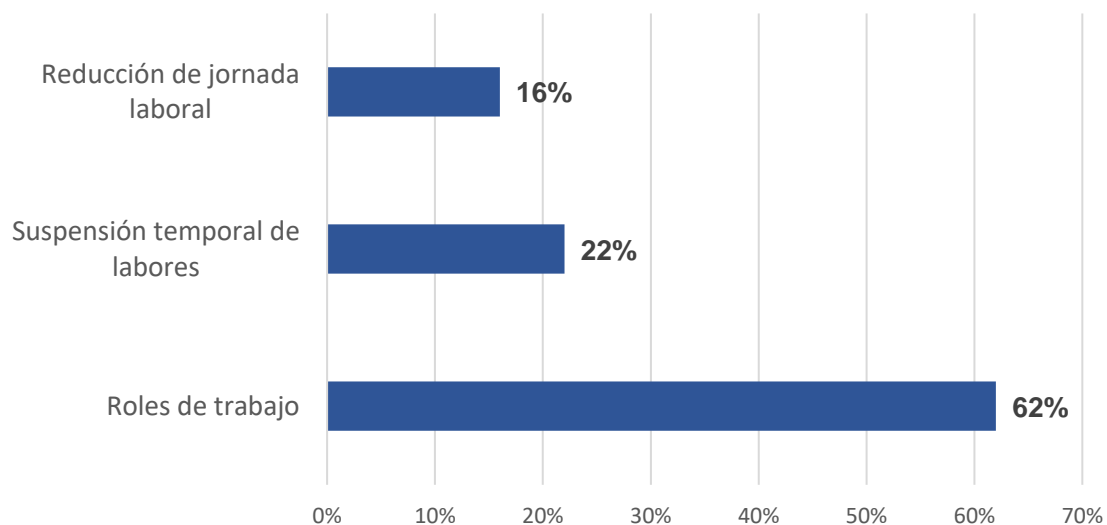


Gráfico N° 13 Reglas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los colaboradores.

Al consultarle a los colaboradores del área administrativa del Súper Estrella, mediante una encuesta si hubo nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, en roles de trabajo se afirma el 62%, el 22% para suspensión temporal de labores y el 16% en base a la reducción de jornada laboral.

Con relación a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos afirma que roles de trabajo sufrieron ciertos cambios y no menciona otros tipos de lineamiento se hayan visto afectados.

Mediante la visita a la empresa no se pudo comprobar que estos aspectos hayan sido afectados, debido a que requieren de un análisis más extenso para poder obtener una conclusión.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los colaboradores se puede decir que las respuestas coinciden con la entrevista y que los aspectos mayormente afectados fueron en roles de trabajo y la suspensión temporal de labores.

Cabe destacar que los cambios en los roles de trabajo pueden afectar la productividad de los trabajadores, por lo tanto, se recomienda implementar estrategias que disminuyan el impacto en estos.

4.2.4.6 Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. (González, 2010)

Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización cumplan con los objetivos de la empresa un empleado motivado es más eficiente y

trabajará mejor lo cual aumentar su productividad y ayudar a conseguir las metas y objetivos de la organización, esto es importante debido a que tiene directa influencia en el comportamiento de los trabajadores el cual incide en el desempeño laboral de las distintas áreas de la empresa.

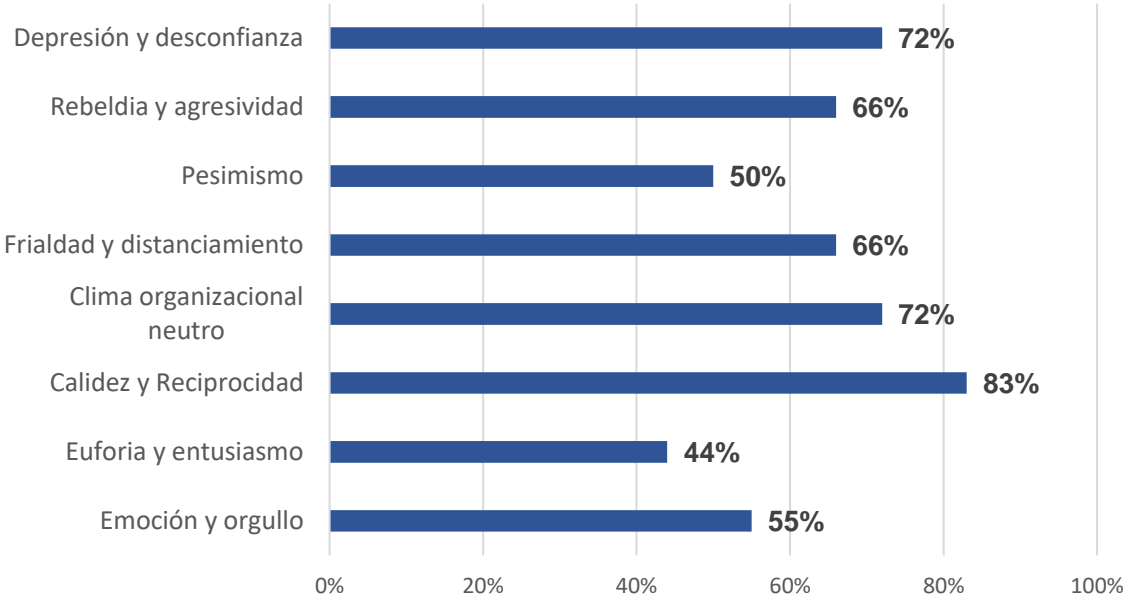


Gráfico N° 14 Clima organizacional

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los colaboradores.

En el Gráfico N° 14 se reflejan los resultados que se obtuvieron mediante una encuesta aplicada a los colaboradores sobre la caracterización del clima organizacional en la empresa durante el COVID-19, el 83% de los colaboradores consideraron que la calidez y reciprocidad es alta, en caso del clima organizacional neutro y la depresión y desconfianza, coinciden con un 72% ambas opciones con inclinación baja, por otro lado se obtuvieron respuestas similares de acuerdo a frialdad - distanciamiento y rebeldía - agresividad con un 66% cada una con inclinación baja . Mientras tanto emoción y orgullo se ubica con un 55% en base a opiniones de los colaboradores con inclinación alta, en caso del pesimismo se le atribuyó un 50% con inclinación baja, sin olvidar que se obtuvo un resultado alto de 44% en euforia y entusiasmo.

Al realizarle la entrevista a la gerente de recursos humanos caracterizó el clima organizacional de la empresa, como un clima laboral consultivo.

Con respecto a la observación directa no se puede obtener una conclusión inmediata debido a que estos aspectos requieren de un análisis más amplio.

Haciendo una comparación de todos los resultados que se obtuvieron, la conclusión se inclina a las respuestas que brindaron los colaboradores destacándose la calidez y reciprocidad, depresión y desconfianza, clima organizacional neutro, que se basan en sus experiencias y emociones en el desarrollo laboral durante la etapa de esta pandemia.

Es importante que la empresa identifique como sus trabajadores definen la cultura organizacional de la empresa para que de esta manera pueda minimizar los factores que no aportan de manera positiva a la empresa.

4.2.5 Dimensiones de la cultura organizacional

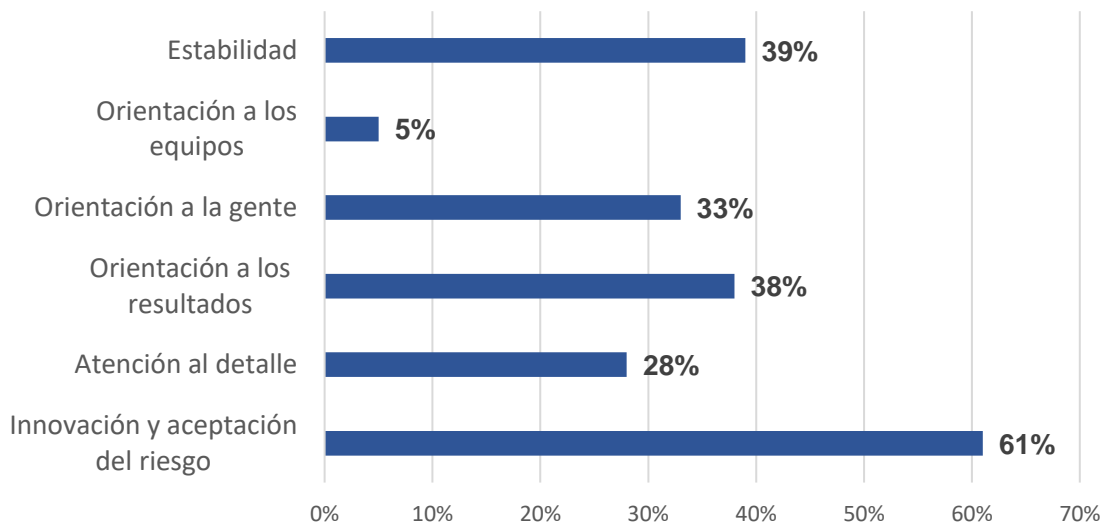


Gráfico N° 15 Dimensiones

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta aplicada a los colaboradores.

4.2.5.1 Innovación y aceptación del riesgo.

Grado en que los empleados son estimulados para que sean creativos e innovadores y de esta manera no teman a correr riesgos. (Robbins, 1998)

La innovación en la empresa es una mejora en la creatividad la cual busca como alentar a los trabajadores para que tomen riesgos. Los colaboradores son impulsados a crear estrategias para acortar tiempos de desarrollo y la atención al cliente mejorando la competitividad de la empresa.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores se le atribuyó un 61% en cuanto a la innovación y aceptación del riesgo, con respecto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que hubo un buen manejo en esta dimensión, por otro lado, a través de la observación directa se puede analizar que hubo una buena implementación en aceptación del riesgo ya que se visualizó cada una de las estrategias relacionadas con esta dimensión.

4.2.5.2 Atención al detalle.

Es el nivel en que se espera que los empleados muestren precisión, análisis y atención por los detalles. (Robbins, 1998)

La atención al detalle es la capacidad que tenemos de percibir el detalle dentro de grandes volúmenes de información que permite procesar correctamente lo relevante para su posterior utilización, cada vez es más difícil poner el foco de atención en cualquier detalle tomando en cuenta que ahora existe mucho lo que son las redes sociales entre otras cosas que logran llamar nuestra atención y distraernos de lo que sí es importante

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores se le atribuyó un 28% en cuanto a la atención al detalle, con respecto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que esta dimensión no tuvo tanto impacto en la empresa por otro lado a través de la observación directa no se pudo llegar a una conclusión inmediata debido a que esto requiere de mayor tiempo, así que de esta

manera le atribuimos la razón a las respuestas brindadas por el gerente y los colaboradores.

4.2.5.3 Orientación a los resultados.

La manera en que los gerentes se concentran en los resultados o bien, la producción de la institución más que en las técnicas y los procesos empleados para alcanzarlos. (Robbins, 1998)

La orientación a resultado es la capacidad que se tiene para actuar con velocidad y sentido de urgencia está se entiende como la capacidad para encaminar todos los actos hacia la meta esperada actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarios.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores se le atribuyó un 38% en cuanto a orientación a los resultados, con respecto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que en la empresa la orientación a los resultados es algo fundamental para ellos, ya que esto forma parte de la misión de esta, por otro lado, a través de la observación directa se puede analizar que como empresa han logrado cumplir con metas importantes durante la pandemia.

4.2.5.4 Orientación a la gente.

Es el nivel en que las decisiones de la compañía tienen en cuenta el bienestar de los miembros de la organización, característica donde la gerencia toma en cuenta la consecuencia de los resultados en sus trabajadores. (Robbins, 1998)

La orientación de las personas es el primer paso para emplearlas de manera adecuada en las diversas actividades de la organización, pues se trata de provisionarlas en sus labores en la organización y clarificarles su papel y objetivos. Esto vale tanto para los nuevos como para los antiguos colaboradores, Las compañías que proporcionan un gran importe a esta particularidad organizacional proporcionan mucha importancia a cómo sus arbitrajes conmovieron a las personas en sus ordenaciones.

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores se le atribuyó un 33% en cuanto a orientación a la gente, con respecto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que la orientación a la gente en la empresa se tomó en cuenta el bienestar de los colaboradores de manera que los trabajadores pudieran desempeñarse y realizar sus funciones con mayor tranquilidad , por otro lado a través de la observación directa se analizaron algunas de las estrategias que implementaron como empresa, siendo estas la implementación de medidas de protección y capacitaciones, de manera que se puedan desarrollar mejor los colaboradores.

4.2.5.5 Orientación a los equipos.

Es el nivel en que se opta por el trabajo en equipo que realizarlo de manera individual. Característica donde la gerencia toma en cuenta la consecuencia de los resultados en sus trabajadores. (Robbins, 1998)

Desarrollar una cultura positiva ayuda a los empleados a sentir que pertenecen a un equipo y los anima a alcanzar los objetivos; una organización orientada al equipo también fomenta la colaboración, la que mejora la productividad y la moral de los empleados, Las personas que se ocupan para este tipo de sociedades tienden a tener una analogía positiva con sus colegas de trabajo y gerentes.

Con respecto a orientación a los equipos el 5% de los trabajadores opinaron que fue una de las dimensiones aplicadas dentro de la cultura organizacional de la empresa, en cuanto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que el trabajo en equipo no tuvo ninguna variante al momento de atravesar la pandemia, por otro durante la visita que se realizó se observó un trabajo en equipo regular donde todos desarrollan sus tareas y se apoyan mutuamente.

4.2.5.6 Agresividad.

En este nivel los individuos de la organización tienen mucha agresividad y competitividad en lugar de buscar lo fácil. Característica en donde los trabajadores son emprendedores y competitivos antes que ser conformistas. (Robbins, 1998)

Es importante que los integrantes de un campo laboral sean asertivos o despejados cuando tratan con sociedades con las que rivalizan, las compañías con una cultura provocadora proporcionan un gran importe a la capacidad y superan a la competitividad a todo costo.

4.2.5.7 Estabilidad.

Nivel en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo de algo en un determinado momento en contraste con el crecimiento. En esta característica el desempeño y las actividades de la organización están dirigidas a mantener una posición y no al crecimiento de ésta. (Robbins, 1998)

Una organización cuya cultura concede un alto importe a la estabilidad es llevadera bajo sus pautas, imaginable y de naturaleza administrativa, la estabilidad es fundamental para mantener la motivación de un empleado de esta forma es posible generar un sentimiento de pertenencia con la empresa aumenta su rendimiento al sentir que forma parte de una familia, está también está directamente relacionada con la participación de los empleados en proyectos más innovadores. creativos y de mayor duración para la empresa.

Con respecto a estabilidad el 39% de los trabajadores opinaron que las actividades relacionadas con la estabilidad fueron aplicadas en la empresa, en cuanto a la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos relató que la empresa ha realizado distintas actividades como capacitaciones bajo el nombre las 4 fortalezas gerenciales que incita a sus trabajadores a identificarse como miembros de la empresa. Mediante la visita que se realizó, la gerente de recursos humanos mostró algunos elementos que formaron parte de las actividades promoviendo la estabilidad de sus trabajadores en la empresa, donde se pudo visualizar mediante documentos e imágenes el desarrollo de estas durante los años.

CONCLUSIONES

Después de haber culminado la investigación sobre como afecto la pandemia COVID-19 a la cultura organizacional de la empresa Inversiones La Estrella S.A, se llegó a las siguientes conclusiones

1. Las medidas de bioseguridad que se implementaron en la empresa fueron Limpieza y desinfección de áreas, distanciamiento mínimo de 1 metro y uso de mascarilla, las medidas de seguridad fueron desinfección de manos, buena higiene respiratoria local, toma de temperatura y equipos de protección. Las medidas operativas protocolo de prevención, sensibilización sobre aspectos de la pandemia, canales alternativos en atención al cliente y distribución de espacios y las medidas estructurales dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados, instalaciones de vitrinales en las áreas de atención al cliente, nuevas normas, reglas y políticas, condiciones adecuadas para ingerir alimentos, habilitación de lavamanos.
2. La cultura organizacional de Inversiones La Estrella se caracteriza por tener elementos simbólicos como imágenes visuales, acciones, no acciones y logotipos, cuenta con elementos materiales como mobiliario, instalaciones y otros recursos físicos, la conforman elementos conductuales tales como comportamiento humano, sistemas de comunicación, toma de decisiones y sistemas de motivación, es un clima organizacional neutro con calidez y reciprocidad, confianza pero también depresión, enfocado a la aceptación al riesgo, estabilidad, orientación a los resultados, orientación a la gente y atención al detalle.
3. Los cambios más evidentes en la cultura organizacional a raíz de la pandemia fueron los elementos conductuales donde se vio involucrado el comportamiento humano, los sistemas de comunicación que se llevaban en la empresa, la toma de decisiones y los sistemas de motivación, también se vieron cambios en los elementos simbólicos como las imágenes visuales también se dieron cambios en los elementos materiales de la organización como en el mobiliario, las instalaciones y otros recursos de igual forma se realizaron cambios en los reglamentos y procesos de la empresa y se implementaron medidas sanitarias, de seguridad, operativas y medidas estructurales sugeridas por la OMS.

BIBLIOGRAFIA

- Andrade Zamora. (2018). *Método inductivo y su refutación deductista*. Conrado, 2018, vol. 14, no 63, p. 117-122.
- Aparicio, R. A. (Enero de 2022). EL TELETRABAJO COMO AERNATIVA LABORAL A LA CRISIS DEL COVID-19, EN EL SECTOR BANCARIO DEL DISTRITO DE PANAMÁ. *Revista FAECO sapiens*, 1-30. Obtenido de repositoriotec.tec: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/12428>
- Bernal, C. (2010). *Metodología De La Investigación*.
- Bravo, D. (2008). *LA ENTREVISTA*. MEXICO: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO.
- Carrillo, L. (2015). *Población y muestra*.
- Chiavenato. (1999). *cultura organizacional*. españa: UNIVERSIDAD NACIONAL DE ESPAÑA.
- Chiavenato. (2007). *vision*. España: universidad de España .
- Economipedia*. (8 de mayo de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Flores, M. D. (2013). *Metodología de la investigación*. Editorial Trillas, SA de CV.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación (1a.)* (Segunda ed.).
- González. (2010). *Clima organizacional*. In *VI Jornadas de Sociología de la UNLP*. La Plata, 9 al 10 de diciembre de 2010).
- Gutiérrez Chacón, E. &. (12 de 8 de 2020). *Medidas de contención, evolución del empleo y propagación del Covid-19 en los municipios españoles*. España: Banco de España Documentos ocasionales. Obtenido de <https://www.acin.org/index.php/antecedentes/antecedentes-6>
- Hernandez. (2014). *Importancia de la cultura organizacional*. Repositorio unam. Obtenido de https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html
- Hernández. (2014). *Importancia de la cultura organizacional*. Repositorio unam. Obtenido de https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2001). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. Mexico.

- Hernandez, Sampieri. (2006). *Ampliación y fundamentación de los métodos mixtos*.
- James. (2020). <https://www.bbc.com/mundo/noticias-60217204>.
- Luthans. (2011). *Organizational Behavior*. New York: Cornell University: McGraw-Hill.
- Marengo. (1972). *Metodología de la Investigación*.
- Morone, G. (2013). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de Revistas Sedén, 9, 21-132.: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- OIT. (16 de SEPTIEMBRE de 2020). COVID – 19 y el Mundo del Trabajo.: *Economía y el mundo* . Obtenido de ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO: https://www.ilo.org/sanjose/WCMS_755524/lang-es/index.htm
- OMS, o. m. (2020). *pandemia COVID 19. ESPAÑA*.
- OPS. (01 de enero de 2019). *organizacion panamericana de la salud*. Obtenido de OMS: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- Perez, I. D. (2020). *INFLUENCIA DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL CLIMA*. Cordoba: Universidad de Cordoba.
- Punina, C. (2016). *Medición de la cultura organizacional*. . Ciencias administrativas.
- Ramirez, C. (5 de 8 de 2021). *Khan Academy* . Obtenido de <https://es.khanacademy.org/math/statistics-probability/designing-studies/sampling-methods-stats/a/sampling-methods-review>
- Ríos, L. R. (2020). <https://docplayer.es/217077003-Facultad-regional-multidisciplinaria-matagalpa-farem-matagalpa-unan-managua-monografia.html>.
- Robbins. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education 13ava edicion.
- Ronquillo, J. L. (2006). *Administración básica de la empresa familiar*. Panorama editorial.
- Sampieri. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. RH Sampieri, *Metodología de la Investigación*.
- Sanchez, V. R. (2021). Diversidad y cultura organizacional en una empresa periodística durante la pandemia covid-19. *Revista San Gregorio*, 16.

- Sánchez, V. R. (9 de marzo de 2021). Diversidad y cultura organizacional en una empresa periodística durante la pandemia covid-19. *Revista San Gregorio*, 1-16. Obtenido de <https://gestarsalud.com/2022/03/09/que-es-endemia-en-salud-y-en-que-se-diferencia-de-la-pandemia/>
- Tamayo. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Vargas. (2007). *Perspectivas y Desafíos de la Administración Educativa*.
- Vásquez. (2016). *La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica*.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo No.1.

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

Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19 	Observación directa o inspección visual.	La empresa
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención cliente en esta empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _Limitación de desplazamientos. _Toma de temperatura al acceder a la empresa. _Desinfección de manos _Buena higiene respiratoria en el local. 	Encuesta	Colaborador

						<ul style="list-style-type: none"> _ Equipos de protección _ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. 		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa durante la Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> _ 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. 	Encuesta	Cliente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente

Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _ Limitación de desplazamientos. _ 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. 	Observación directa o inspección visual.	Empresa
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa frente a la Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> _ Registro de personas con enfermedades crónicas _ Constante capacitación _ sensibilización sobre aspectos de la pandemia ___ Distribución de espacios _ canales alternativos en atención al cliente -Protocolo de prevención del COVID-19 	Encuesta	Colaborador

Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa?	Abierto	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _Registro de personas con enfermedades crónicas _Constante capacitación _sensibilización sobre aspectos de la pandemia __ Distribución de espacios _canales alternativos en atención al cliente -Protocolo de prevención del COVID-19 	Observación directa o inspección visual.	Empresa
Pandemia COVID19	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 Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa, a	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos 	Encuesta	Colaboradores

	internacional el 30 de enero de 2020.				raíz 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.		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa Nicaragua, 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.	Encuesta	Cliente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la	Abierta	Entrevista	Gerente

	pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				empresa a raíz de la Pandemia?			
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa a raíz de la Pandemia??	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 	Observación directa o inspección visual.	Empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<ul style="list-style-type: none"> __ Logotipos __ Imágenes visuales __ Historias __ Metáforas __ Lemas __ Acciones __ No acciones 	Encuesta	colaborador

Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa a raíz de la pandemia?	Abierta	Abierta	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones	Observación Directa	La Empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	5.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Encuesta	Colaborador

					a raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	5.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	5.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	5.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Observación directa	La empresa
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	6.- ¿Han habido cambios en los siguientes	<input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario, <input type="checkbox"/> Equipo	Encuesta	Colaboradores

					elementos materiales, a raíz de la Pandemia?	__Otros recursos físicos.		
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	6.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa?	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	6.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	6.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa?	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Observación directa	La empresa

Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	7.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19 en la empresa?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	7.- Señale cambios en los elementos conductuales observó en la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	7.- ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal de su empresa a raíz de la Pandemia Covid-19 ¿	Abierto	Entrevista	Gerente

Cultura Organizacional		Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	7.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Observación directa	Empresa
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador

Cultura orgaizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura orgaizacional		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
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo?	Abierta	Entrevista	Gerente

Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?	__ Si __ No	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional Características		Características	Normas	Patrones de comportamiento	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	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Normas	Patrones de comportamiento	12.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a	Abierta	Entrevista	Gerente

					raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador

Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	__ Si __ No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		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
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	-Abierta	Entrevista	Gerentes

Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	__ Rolles de trabajo. __ Trabajar desde casa. __ Suspensión temporal de labores. __ Reducción de jornada laboral.	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Alto/Bajo _ Emoción y orgullo_ _ Euforia y Entusiasmo_ _ Calidez y Reciprocidad_ _ Clima org neutro_ _ Frialdad y distanciamiento_ _ Pesimismo_ _ Rebeldía y Agresividad_ _ Depresión y Desconfianza_	Encuesta	Colaborador

Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		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 org neutro_ _ Frialdad y distanciamiento_ _ Pesimismo_ _ Rebeldía y Agresividad_ _ Depresión y Desconfianza_	Observación directa	La Empresa
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia?	__ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad.	Encuesta	Colaboradores

Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura 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.	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia?	<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

Anexo No.2

Encuesta sobre la influencia del COVID-19 en la cultura organizacional de la empresa

La Estrella S. A



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Somos estudiantes de la UNAN-FAREM Matagalpa, nos encontramos en proceso de obtener para el título de Licenciadas en Administración de empresas y deseamos su colaboración en esta encuesta, la cual nos proporcionara la información necesaria para nuestra investigación.

Marque con una "X" la opción de su preferencia:

1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno de la empresa?

- _Uso de mascarilla
- _Lavado de manos.
- _Distanciamiento mínimo de 1 metros.
- _Limpieza y desinfección de áreas.
- _Trabajo desde el hogar.
- _Inmunización contra COVID19.

2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno de la 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.

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

- _Registro de personas con enfermedades crónicas.
- _Constante capacitación.
- _Sensibilización sobre aspectos de la pandemia.
- _ Distribución de espacios.
- _Canales alternativos en atención al cliente.
- _Protocolo de prevención del COVID-19

4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa, 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.

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

- __Logotipos.
- __Imágenes visuales.
- __Historias.
- __Metáforas.
- __Lemas.
- __Acciones.
- __No acciones.

6.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia?

Instalaciones

Mobiliario,

Equipo

Otros recursos físicos.

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

Comportamiento humano.

Sistemas de motivación.

Sistema de comunicación.

Liderazgo.

Toma de decisiones.

8.- ¿Hubo cambios en la calidad del Servicio de la empresa, a raíz de la pandemia?

Si

No

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

Si

No

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

Si

No

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

_Si

_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

13.- ¿Incremento el ausentismo del personal?

_Si

_No

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

_Si

_No

15.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa?

_Visión

_Misión

_Principios

_Procesos

_Reglamentos

16.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, frente a la pandemia?

_Roles de trabajo.

_Trabajar desde casa.

_Suspensión temporal de labores.

Reducción de jornada laboral.

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

Alto-----Bajo

Emoción y orgullo

Euforia y Entusiasmo

Calidez y Reciprocidad

Clima org. neutro

Frialdad y distanciamiento

Pesimismo

Rebeldía y Agresividad

Depresión y Desconfianza

18.- ¿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.

Anexo No.3



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

ENTREVISTA

**Universidad Nacional Autónoma De
Nicaragua**

UNAN – Managua FAREM – Matagalpa

Estimado Gerente, reciba un cordial saludo de nuestra parte. Somos estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN FAREM - Matagalpa. Nos encontramos en proceso de obtener el título para licenciadas en administración de empresas y deseamos su colaboración en esta entrevista.

Al contestar la siguiente entrevista de manera fehaciente y sincera, expresando su propio punto de vista sin pensar en una respuesta deseable, estará colaborando a conocer el tipo de Cultura de acuerdo a su percepción como colaborador de esta empresa. Al terminar le solicito por favor verificar sus respuestas. Desde ya agradecemos de su valioso tiempo y dedicación.

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?

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

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

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

7.- ¿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 algunas costumbres en la empresa, a raíz la Pandemia?

12.- ¿qué nuevas normas se implementaron en la empresa?

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

14.- ¿Incremento el ausentismo del personal

15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia?

16.- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?

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

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

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

Anexo No. 4

Guía de observación directa



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Guía de Observación

**Universidad Nacional Autónoma de
Nicaragua**

UNAN – Managua FAREM – Matagalpa

“Los efectos del COVID-19 en la Cultura Organizacional de las empresas, en el segundo semestre del 2022”.

1. ¿Qué medidas sanitarias observo que está utilizando la empresa para hacerle frente al COVID -19?

Distanciamiento mínimo de 1 metro

Uso de mascarilla

Evita la aglomeración en la empresa

Limpieza del área de trabajo

Lavado de manos

Uso de alcohol como desinfectante

2. ¿Qué medidas de seguridad son aplicadas en la empresa?

Se práctica la limitación de reuniones donde se aglomera muchas personas, o la visitas a los clientes

Toma de temperatura al acceder a la empresa.

Uso de sanitizador

Buena ventilación en el área de trabajo

Evitan compartir espacios cerrados

La empresa brinda equipos de protección para evitar contagios del COVID

3. ¿Medidas operativas se observan que son aplicadas en la empresa?

- Crearon un plan de preparación y respuesta ante el COVID – 19
- Priorizan únicamente las reuniones principales
- Constante capacitación o sensibilización para afronta al COVID - 19
- Organización del lugar de trabajo
- Distanciamiento social
- Distribución de áreas de trabajo
- Uso obligatorio de mascarilla.
- Implementan protocolo de prevención del COVID-19

4. ¿Qué medidas estructurales se ha observado para ser frente a raíz de la pandemia?

Implementan puntos de lavados y desinfección de manos, mediante lavaderos

Implementación de basureros para manejo de residuos peligrosos generados por el COVID - 19

Buena ventilación en áreas de trabajo

Espacios para distanciamiento social

Dispensadores de alcohol y jabón

Emitir nuevas normas o políticas que implementen acciones para reducir y mitigar el riesgo de contagio por el COVID -19, como la inmunización

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

Creencias

Filosofía

Mitos

Historias

Imágenes visuales

6. ¿Qué efectos ha provocado el COVID -19 en los elementos estructurales de la empresa?

Establecimientos de normas y políticas

Estrategias procedimientos

Reglamentos

7. ¿Cómo ha afectado la crisis sanitaria en los elementos materiales de la empresa?

Tecnológicos

Instalaciones

Mobiliario

Equipo

Materiales

8. ¿Se observaron cambios en los elementos conductuales a raíz de pandemia COVID – 19?

Toma de decisión

Motivación

Liderazgo

Sistemas de comunicación

Anexo No 5

Imágenes de la empresa



