



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 en las
pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de
Matagalpa, periodo 2022

Subtema

Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la
UNAN FAREM-Matagalpa, Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022

Autores

Br. Steyse Abigail Calles Orozco
Br. Yara Junieth Martinez Suazo
Br. Osmar del Socorro Ortega Mairena

Tutor

MSc. Lily del Carmen Soza López

Matagalpa, 13 de diciembre, 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 en las
pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de
Matagalpa, periodo 2022

Subtema

Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la
UNAN FAREM-Matagalpa, Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022

Autores

Br. Steyse Abigail Calles Orozco
Br. Yara Junieth Martinez Suazo
Br. Osmar del Socorro Ortega Mairena

Tutor

MSc. Lily del Carmen Soza López

Matagalpa, 13 de diciembre, 2022

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTO | ii |
| VALORACION DEL TUTOR | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| III. OBJETIVOS..... | 6 |
| 3.1. Objetivo General..... | 6 |
| 3.1.1. Objetivos Específicos..... | 6 |
| IV. DESARROLLO..... | 7 |
| 4.1.- PANDEMIA COVID-19 | 13 |
| 4.1.1.- Clasificación de las medidas | 20 |
| 4.1.1.1.- Medidas sanitarias..... | 20 |
| 4.1.1.2.- Medidas de seguridad..... | 24 |
| 4.1.1.3.- Medidas operativas | 27 |
| 4.1.1.4.- Medidas estructurales | 30 |
| 4.2.- CULTURA ORGANIZACIONAL..... | 34 |
| 4.2.1.- Elementos de la Cultura Organizacional | 35 |
| 4.2.1.1.- Elementos Visibles | 35 |
| ✓ Elementos Simbólicos..... | 36 |
| ✓ Elementos Estructurales..... | 38 |
| ✓ Elementos Materiales | 40 |
| ✓ Elementos Conductuales | 42 |
| 4.2.1.2.- Elementos Invisibles y Desarticulados | 45 |
| 4.2.2.- Características de la Cultura Organizacional | 47 |
| 4.2.2.1.- Regularidad en los Comportamientos Observados..... | 47 |
| 4.2.2.2.- Normas | 50 |
| 4.2.2.3.- Valores predominantes | 52 |
| 4.2.2.4.- Filosofía..... | 55 |
| 4.2.2.5.- Reglas..... | 57 |

| | |
|--|----|
| 4.2.2.6.- Clima Organizacional | 59 |
| 4.2.3.- Dimensiones de la Cultura Organizacional | 62 |
| 4.2.3.1.- Innovación y Aceptación del Riesgo | 63 |
| 4.2.3.2.- Atención al Detalle | 64 |
| 4.2.3.3.- Orientación a los Resultados | 65 |
| 4.2.3.4.- Orientación a la Gente | 66 |
| 4.2.3.5.- Orientación a los Equipos | 67 |
| 4.2.3.6.- Agresividad | 68 |
| 4.2.3.7.- Estabilidad | 69 |
| V. CONCLUSIONES | 71 |
| VI. BIBLIOGRAFÍA | 72 |
| VII. ANEXOS | |

DEDICATORIA

Dedico la culminación de este trabajo primero ante todo a Dios, quien me dio la vida, por haberme dado la voluntad, las fuerzas necesarias y la sabiduría para poder terminar mis estudios con éxito. A mis padres Rogelio Arístides Calles Barraza y Zenelia Orozco Jarquín, quienes me han dado su apoyo incondicional para culminar con todos mis estudios. En general a toda mi familia que me han dado apoyo y fe en absoluto.

Br. Steyse Abigail Calles Orozco

Primeramente, se lo dedico a Dios; al que con sus manos me ha sostenido, brindándome fortaleza, inteligencia, sabiduría y voluntad guiándome siempre por el camino del bien. A mis padres, que han sido una guía sobre mi camino, brindándome todo su amor y su apoyo incondicional, para lograr cada una de mis metas.

Br. Yara Junieth Martínez Suazo

A Dios, por ser el inspirador y darme la sabiduría, habilidades y salud para continuar en este proceso de culminar mi carrera y obtener uno de los anhelos más deseados.

Con mucho amor y cariño a mis Padres, por su apoyo incondicional y por cada sacrificio a lo largo de estos cinco años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que hoy soy.

A mi hermano, por estar siempre presente, acompañándome y brindándome su apoyo y ayuda incondicional; A mi Abuelita (q.e.p.d) que con sus consejos y palabras de ánimo me inspiro a seguir adelante.

Br. Osmar del Socorro Ortega Mairéna

AGRADECIMIENTO

Al terminar con éxito nuestro trabajo agradecemos:

Primeramente, a DIOS por habernos dado la vida, las bendiciones recibidas, fortaleza y sabiduría durante todo el proceso de realización del trabajo investigativo; para alcanzar las metas y haber concluido nuestra carrera.

A nuestra tutora MSc. Lily del Carmen Soza López, por habernos transmitido sus conocimientos y dirigir nuestro trabajo de manera que se obtuvieran los mejores resultados.

A la UNAN FAREM Matagalpa por abrirnos las puertas para formarnos como profesionales y por brindarnos la oportunidad de aplicar nuestra investigación a esta Alma Mater, a todos nuestros maestros, por sus enseñanzas encaminándonos por la senda del saber hasta alcanzar la culminación de nuestros estudios.

Br. Steyse Abigail Calles Orozco

Br. Yara Junieth Martínez Suazo

Br. Osmar del Socorro Ortega Mairéna



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA

UNAN FAREM MATAGALPA – UNAN MANAGUA

VALORACION DEL TUTOR

El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de Seminario de Graduación, presentado por las Bachilleres: Br. Steyse Abigail Calles Orozco (No. Carnet 18601645), Br. Yara Junieth Martínez Suazo (No. Carnet 18601370) y Br. Osmary del Socorro Ortega Mairena (No. Carnet 18601403), “Efectos de la pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa, periodo 2022.”. Y correspondiente al Subtema: “Efectos de la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional de la UNAN FAREM-Matagalpa, Recinto Mariano Fiallos Gil, periodo 2022.”

El trabajo aborda las variables: Pandemia COVID-19 y cultura organizacional, con el propósito de conocer los cambios que adoptó la cultura de UNAN FAREM Matagalpa “Recinto Mariano Fiallos”, a raíz de la pandemia.

A mi criterio, el trabajo investigativo fue desarrollado adecuadamente y cumple con los requisitos establecidos para ser defendido ante un tribunal examinador, para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas.

Se extiende la presente a los 15 días del mes de noviembre del año dos mil veintidós.

Tutora

MSc. Lily del Carmen Soza López

RESUMEN

La presente investigación es el resultado de una ardua indagación que se realizó a estudiantes y colaboradores de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, para analizar los desafíos, así también los cambios que surgieron de improvisto y las modificaciones necesarias a llevar a cabo. En donde se consideraron las nuevas tendencias y modelos de cultura organizacional, así como, la adopción de métodos de trabajo. De este modo, se examinaron los retos que la pandemia trajo consigo para los colaboradores del recinto y que los llevo a implementar medidas de bioseguridad que modificaron las formas de relacionarse entre sí, probar nuevas formas para la ejecución de sus actividades; alterando hábitos, costumbres, rutinas y finalmente, modificando la cultura organizacional de la institución. Los datos obtenidos fueron de gran ayuda para ampliar conocimientos, aptitudes como comprender algunos elementos culturales que forman las capacidades de pensar y transferir ideas las cuales forman soluciones frente a los problemas o riesgos. A raíz de la pandemia COVID-19 en la UNAN FAREM-Matagalpa “Mariano Fiallos Gil”, implementó las medidas ordenadas por la OMS, las cuales fueron ejecutadas unas de manera temporal y otras que han quedado permanentes, con el fin de proteger la salud de la comunidad universitaria, por lo que se establecieron nuevos procesos, nuevas reglas o lineamientos mediante el protocolo de bioseguridad, lo que se reflejan en los elementos simbólicos, estructurales, conductuales y materiales, que sirvieron para comunicar sin necesidad de textos grandes o palabras.

Pandemia COVID-19, Cultura Organizacional, Medidas, Elementos, Características, Dimensiones.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se aborda la temática sobre la pandemia COVID-19 y la cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa, específicamente en la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022.

La inesperada pandemia COVID-19 ha venido afectando la salud y el bienestar en la sociedad, provocando grandes cambios que vienen a modificar completamente la manera de operar de las empresas (PYMES) a nivel global.

Lo que se pretende con esta investigación es conocer la implementación de nuevas estrategias, procedimientos en la forma de trabajar, la manera de motivar a los colaboradores y los elementos de la cultura que definitivamente han cambiado desde la forma de relacionarse, comunicarse con los colaboradores y clientes.

El estudio, será de gran utilidad en el desarrollo y determinación de futuras investigaciones, de manera que se pueda adquirir mayor discernimiento de los resultados provocados por la pandemia.

El documento se encuentra estructurado por introducción con antecedentes de investigación y el diseño metodológico (ver anexo nº 1 operacionalización), justificación del estudio, definición de los objetivos de investigación, desarrollo del subtema con sus teorías y resultados, conclusiones, fuentes bibliográficas consultadas y anexos.

Como parte del proceso de la investigación, se conocieron algunos antecedentes de investigación que ya se habían hecho y que abordaban las variables en el estudio, los que a continuación se describen:

A nivel Internacional

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

En México, se realizó un artículo sobre “El análisis del comportamiento organizacional: Una perspectiva desde la activación en el marco del COVID-19; con el objetivo de analizar el comportamiento organizacional: Una perspectiva desde la activación en el marco del COVID-19. Llegando a la conclusión que el comportamiento del individuo puede afectar a los demás miembros del equipo de trabajo y por extensión, a toda la organización. (Alpuche, 2021)

En la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana se realizó una tesis para la obtención del grado de magister en administración de negocios, con el tema “Comportamiento organizacional durante la pandemia COVID-19, en el área de servicio al cliente premium de Humanos Seguros”, con el objetivo de analizar el impacto de la pandemia COVID-19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros. Se llegó a la conclusión que se logró en su totalidad el objetivo; según el resultado de la investigación se pudo demostrar que los colaboradores exhiben sus pensamientos, emociones, influyendo esto de manera positiva o negativa en la percepción de su entorno interno y externo al servicio del cliente, en cuanto a las reglas, normas, estilos de liderazgo, comunicación, reconocimiento para el

bienestar y la motivación para obtener buenos resultados en la empresa Humanos Seguros. (Arias & Mendez, 2022)

A nivel de Continente

En la ciudad de Medellín, Colombia se realizó un trabajo de grado para optar por el título de Magister de desarrollo humano organizacional con el tema “Desafíos que impone la cultura organizacional, organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia COVID-19 en una empresa del sector manufacturero”; con el objetivo de identificar cuáles son los desafíos que impone la cultura organizacional, organización del trabajo derivada de la aparición de la Pandemia COVID-19 en una empresa del sector manufacturero. Concluyendo que la relación a los resultados obtenidos y acorde a su respectivo análisis de discusión se puede decir que los principales retos para la compañía se derivan de los cambios de organización del trabajo producto de la implementación de las estrategias encontradas a la bioseguridad para la protección de la salud de los colaboradores. (Patiño, 2020)

A nivel Nacional

En la ciudad de León, Nicaragua se realizó una tesis para optar al título de Administración de Empresas, con el tema “Cultura organizacional de la empresa Casa Pellas, sucursal León”; con el objetivo de evaluar la cultura organizacional presente en la empresa Casa Pellas, Sucursal León, según la percepción de los trabajadores. Llegando a la conclusión que se pudo observar una tendencia dominante a la cultura de mercado, seguida muy de cerca de la cultura jerarquizada. (Arauz , 2016)

En Matagalpa, Nicaragua se realizó un seminario para optar al título de licenciado en mercadotecnia, con el tema “La satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID-19”; con el

principal objetivo de analizar la satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por la empresa Claro (CAC 1), frente a la pandemia COVID-19. Se llegó a la conclusión que al valorar la satisfacción de los clientes de la empresa claro (CAC 1) con las medidas implementadas frente a la pandemia por COVID-19 se definió que los clientes de la empresa tienen aceptación de las medidas implementadas por la empresa. (Garcia , Blandon, & Molinares, 2022)

Estos antecedentes sirvieron de orientación para desarrollar la presente investigación, lo que ayudó a la definición de variable, subvariables, indicadores, así como, conocer teorías y fuentes bibliográficas que llevaran a la medición de las variables de investigación.

Para el desarrollo del proceso de investigación, fue necesario definir un diseño metodológico en base a los objetivos de investigación: (Ver anexo N° 1)

II. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación titulada efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022. Se enfocó en conocer los cambios a raíz de la pandemia dentro de la cultura organizacional que se presentaron actualmente en la empresa.

Este tema es importante porque se necesita conocer los efectos y cambios en la cultura de la empresa para tener una perspectiva más amplia de la personalidad de la empresa, su forma de ser y actuar, valores, hábitos, creencias, rituales, es decir, todo aquello que caracteriza y distingue a una empresa de las demás.

El motivo de realizar esta investigación es determinar, describir, valorar, los cambios que se presentaron en el Recinto “Mariano Fiallos Gil” por la implementación de nuevas medidas o normas ante la permanencia del COVID-19 en el país y sus efectos en la cultura organizacional. Esta investigación tendrá un impacto positivo, ya que contribuirá a la toma de decisiones por parte de la decanatura de facultad ante diversas situaciones desfavorables presentadas en la UNAN FAREM-Matagalpa, tratando así de minimizar los riesgos e incertidumbres garantizando que su comportamiento organizacional genere un clima favorable en su productividad y en el logro de objetivos.

Este estudio servirá de antecedentes para futuros temas relacionados a los estudiantes y docentes, puesto que, les será de guía y ejemplo para orientar investigaciones futuras. Donde los interesados deseen obtener información y puedan utilizarlo como una base de datos que les permita conocer más sobre la temática abordada. Así mismo, como administradoras nos sirvió para conocer los desafíos que surgen de improviso en una determinada empresa, es decir, los cambios y modificaciones necesarias que se llevan a cabo durante una emergencia sanitaria.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la UNAN FAREM- Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022.

3.1.1. Objetivos Especificos

- Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19 de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, período 2022.
- Describir la cultura organizacional de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, período 2022.
- Valorar los cambios en la cultura organizacional, a raíz de la pandemia COVID-19, en la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, periodo 2022.

IV. DESARROLLO

En Nicaragua, el Instituto Nicaragüense de apoyo a la pequeña y mediana empresa (INPYME) define a las PYMES como empresas formales manufactureras, agroindustriales, comerciales y de servicios, con más de dos trabajadores y menos de cien, con potencial de desarrollo en un ambiente competitivo. (Cuadra, 2006)

Es decir, las PYMES son empresas pequeñas que cuentan con limitaciones relacionadas a volumen de ingresos por su capacidad y personal estas actualmente predominan en el mercado existente. Estas tienen la posibilidad de transformarse en una empresa grande con mayor generación de empleo y producción.

Generalidades de la empresa

✓ Reseña Histórica

Los antecedentes de la educación media en Nicaragua datan de 1812, año en que se decreta la constitución del Seminario de San Ramón, en León, donde se formaban los estudiantes que luego debían viajar a Guatemala para obtener los grados de bachiller, licenciado o doctor.

La fundación de la Universidad en Nicaragua estuvo influida por las ideas ilustradas, que, en el caso de esta Provincia, expresaban la aspiración por librarse de la sujeción guatemalteca. La fuerte incidencia que Guatemala demostró sobre Nicaragua llevó a los líderes de la Provincia a concebir la necesidad de empezar a crear sus propios espacios de educación superior. Las guerras federales que afectaron también a Nicaragua no permitieron un funcionamiento normal de la Universidad, en especial con la guerra que se realizó contra el gobierno de Dionisio Herrera a partir de 1829 y que se extendió hasta 1832.

En la década del 40 del siglo XIX se fue suscitando una inquietud por mejorar el funcionamiento de la Alta Casa de estudios de León; no obstante, esto sólo aconteció hasta 1847 cuando se adoptaron los reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y se instaló el Protomedicato y la Facultad de Medicina.

La fundación de la nueva Universidad en Managua se llevó a cabo en 1941 y cerró sus puertas en 1944 debido a las protestas contra los deseos de reelección de Anastasio Somoza García. Como resultado de las manifestaciones, estudiantes y profesionales fueron golpeados y arrestados, y se les aplicó un juicio posterior que los condenó a prisión y al exilio. El resultado para la Universidad de Managua fue el encarcelamiento de más de sesenta estudiantes y la destitución de catorce profesores, pero demostró ser la conciencia crítica que se enfrentó al régimen que pretendía consolidarse en el país.

La Universidad de Managua no contaba con autonomía, al igual que las de León y Granada, y dependía en gran medida del presupuesto del Estado y la dirección del Ministerio de Instrucción Pública, lo que facilitó su cierre el 28 de junio de 1944. Ante esto, toda la actividad universitaria se trasladó a León, donde acudía una población estudiantil heterogénea y cuyo núcleo no había participado directamente en los sucesos mencionados.

Posteriormente, se inicia un movimiento social de gran empuje, consolidándose en función de crear un pensamiento universitario que cuestionaba a la dictadura y la voluntad unipersonal de Somoza García por mantenerse en el poder. El actuar universitario fue la base para dar impulso a diferentes organizaciones que surgieron para plantear su propia forma de terminar con la dictadura somocista.

Desde 1980 la UNAN-Managua inició a formar profesionales en la ciudad de Matagalpa bajo el nombre de Centro Popular de Estudios Superiores (CPES). En

1988 se constituyó como Centro Universitario Regional (CUR-Matagalpa) y en el año 2012 en Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM-Matagalpa).

Generaciones de profesionales han pasado por las aulas de esta Facultad que con su labor formativa contribuye a transformar la sociedad al ofrecer educación superior de alta calidad a nivel de grado y posgrado, atendiendo 20 carreras en los recintos universitarios “Mariano Fiallos Gil” y Carlos Fonseca Amador, además de varios programas de estudios de maestrías, diplomados y cursos libres. En la actualidad FAREM-Matagalpa atiende a 4560 estudiantes, cuenta con un personal docente de 46 maestros de planta, 180 docentes horarios, y 80 trabajadores administrativos.

Se sigue un modelo de gestión académica y administrativa centrado en un enfoque humanista, y con una filosofía de mejora continua, el fortalecimiento curricular, la firma de convenios de cooperación con organizaciones que permiten a los estudiantes realizar pasantías profesionales; la articulación con instituciones del estado como el MINSA, INATEC, MINED, entre otras, es factor clave en el desarrollo de la institución.

Los estudios se conjugan con actividades deportivas y culturales que garantizan a la comunidad universitaria una formación integral. El programa de becas que ofrece la universidad es parte del compromiso social en pro del desarrollo de Nicaragua, ya que se beneficia a estudiantes de recursos económicos limitados y de procedencia territorial lejana. La FAREM-Matagalpa cuenta con una moderna estructura en sus edificaciones, espacios climatizados y equipos tecnológicos que favorecen el proceso de aprendizaje.

✓ Estructura Organizacional

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta

dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional. (Brume González, 2019)

Es decir, la estructura organizacional es el cuerpo de una empresa aquí se identifica la división de las áreas básicas funcionales; que son el conjunto de departamentos que permiten la división de trabajo y el eficiente desempeño laboral de cada colaborador que agrupe e integre todos sus órganos, tareas, relaciones, recursos etc. se diseña con el fin de orientar interdependencia, moldear sus componentes dar lugar a un mejor proceso administrativo y alcanzar los objetivos establecidos.



✓ Filosofía Organizacional

La filosofía organizacional es el conjunto de postulados, valores, creencias y compromisos que rigen la vida de la empresa y sus integrantes. (Münch Galindo, 2010)

Es decir, son el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización y representan su compromiso ante la sociedad. La filosofía organizacional es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones de la empresa. Siendo la filosofía de FAREM Matagalpa, la siguiente: (Ver anexo n°6).

Visión

La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada hacia aquello que la organización pretende ser que hacia aquello que realmente es. En esta perspectiva, las organizaciones plantean su visión como el proyecto de lo que les gustaría ser a largo plazo y el camino que pretenden seguir para alcanzar ese objetivo. Las organizaciones suelen usar el término “visión” para indicar que tienen claro el futuro al que aspiran y las acciones necesarias para alcanzar rápidamente el éxito. La visión es el destino que se pretende transformar en realidad. (Chiavenato, 2009)

Por ello, es la manera de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar (imaginar) con la esperanza de lograr un resultado final positivo es decir el propósito pretendido a alcanzar, se refiere a la dirección de la empresa donde es necesario tomar en cuenta las relaciones con clientes y mercados, de lo que se desea que es alcanzar objetivos y oportunidades así como enfrentar desafíos es decir la visión se dirige hacia aquello que se pretende ser,

que hacia lo que es hoy, es como un proyecto de lo que se gustaría ser o hacer dentro de cierto tiempo para así lograr describir un sentido claro del futuro.

Visión de la UNAN FAREM-Matagalpa

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua) es una institución pública, dirigida por autoridades académicas, administrativas y estudiantiles, con un sistema de gestión de calidad basado en procesos, acreditada, de referencia nacional e internacional en la formación de profesionales integrales de grado y posgrado, mediante un modelo curricular por competencia; líder en la generación de conocimientos, fundamentado en el avance de la ciencia y tecnología, que contribuyen a la superación de retos nacionales, regionales e internacionales y que garantiza la preservación de sus bienes y recursos.

Misión

La misión es la razón de ser de cada organización, la función que desempeña en la sociedad. Definir la misión exige consenso, debe generarse en la dirección, que indicará el rumbo hacia donde se dirigirá la organización a largo plazo, y luego se debe discutir con los grupos de interés para llegar a una coincidencia que genere un compromiso. Cuando la misión ha sido definida y asentada por escrito permite comunicar a los grupos de interés la razón de ser de la organización y funciona como un recordatorio constante para que las personas sepan exactamente cómo contribuir a alcanzarla. (Chiavenato, 2009)

Es así como, la que describe el motivo o la razón de ser de una empresa se enfoca en los objetivos a cumplir en el tiempo presente de la empresa, esta debe estar definida de manera precisa y concreta para guiar al grupo de trabajo hacia los objetivos previamente planeados es decir esta representa el fin con que fue creada y por qué debe de servir incluyendo objetivos esenciales de la empresa. Sirve para

aclarar y comunicar los objetivos de la organización, sus valores básicos y su estrategia organizacional.

Misión de la UNAN FAREM-Matagalpa

Formar profesionales integrales, con dominio de las competencias ciudadanas y científico-técnicas que demanda el pueblo nicaragüense, así como generar conocimientos, para aportar al desarrollo político, económico y social sostenible del país.

4.1.- PANDEMIA COVID-19

La pandemia de COVID-19 es un desastre en que se combina una amenaza biológica con diversas vulnerabilidades, como la capacidad organizacional y de respuesta de los sistemas sanitarios, la sobrepoblación, la informalidad, las prácticas sociales de trabajo y el transporte público. (OMS, 2020)

Es decir, una pandemia es una enfermedad con un alto grado de afectación, que se extiende rápidamente, debido a que, se transmite fácilmente de persona a persona. Esta ha llegado de imprevisto, lo que ha provocado un impacto y cambios a la sociedad y estilos de vida (costumbres, hábitos, tradiciones que se realizaban con frecuencia en los hogares, centros de trabajo y demás ambientes sociales). Es una amenaza que ha permanecido y ha puesto a prueba a instituciones de salud, empresas, conductas personales y sociales, que los llevaron a implementar nuevas estrategias para disminuir los contagios y promover un compromiso significativo, en las diversas instituciones y población en general.

- Fases de la pandemia

Conocer las fases en la propagación de la enfermedad permite determinar el compromiso e impacto social y ver las acciones necesarias para limitar su expansión. (OMS, 2019)

Fase 1: Preparación

En este contexto inicial de la preparación, es para la definición y adopción de los protocolos y la decisión con relación a los hospitales para la atención de los casos que resultaran positivos. Las primeras medidas son orientadas para que la persona infectada, o que viajó a una zona de riesgo, esté bajo observación permanente y en aislamiento con relación al resto de la población sana. Los primeros pacientes son aislados y comienza una investigación para la identificación de su actividad y las personas con las que pudiera haber estado en contacto. (OMS, 2019)

Cuando el país entra en la crisis sanitaria, el gobierno declaró alerta a través de los medios de comunicación sobre las medidas que debía de tomar la población para evitar contagios masivos; como el lavado correcto de las manos, uso correcto de mascarilla y utilización de alcohol de manera constante así mismo orientó al ministerio de salud a facilitar equipos de protección al personal de salud. Así mismo, específico en ubicar en una determinada área a los portadores del virus y dieron apertura de una línea de comunicación con el objetivo de llevar un control sobre las personas que ingresaran al país, los cuales tienen que cumplir con el proceso de cuarentena por 15 días, de igual manera, se dio la orden a demás instituciones y ministerios de comenzar a brindar un protocolo para reducir los contagios.

Fase 2: Contención

En esta etapa se trabaja sobre la base de todas las medidas que coadyuven a la contención de la pandemia del COVID-19. Durante esta fase 2 se trabaja 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. Los mensajes educativos se orientan para que se adopten medidas sobre la base de una ciudadanía responsable, solidaria, y los gobiernos hacen lo propio, que aporta a la autorregulación y se compromete en la construcción de la barrera de contención de la pandemia del COVID-19: distanciamiento social,

hacer propias las medidas de higiene, el aislamiento social, etc. Se estaría evitando la propagación del virus. (OMS, 2019)

La fase dos consiste en identificar a aquellas personas que presenten la infección por COVID-19. En donde se aplicaron 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.

Fase 3: Contagio Comunitario

La fase tres están referidas 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. Se debe recordar que se ha reconocido que el comportamiento del contagio es exponencial, se desarrolla y reproduce a una velocidad fuerte. Todas las medidas adoptadas para la contención deben abonar para evitar la propagación del virus, Se recomienda que la atención a personas con episodios de salud no graves sea realizada de forma ambulatorio. Pero los casos graves deben ser atendidos en los Centros previamente definidos. (OMS, 2019)

Debido a la crisis sanitaria vivida en el país y el poco interés por la población de poner en práctica las medidas de bioseguridad recomendada por el ministerio de salud, se da la propagación llamada contagio comunitario, donde la situación empieza a tornarse con una transmisión rápida y parte de la población comenzaba a temer para cumplir sus obligaciones fuera de la comodidad del hogar, debido a que era imposible darse cuenta quien era portador del virus, muchos casos fueron leves por los cuales el ministerio de salud decidió brindar tratamiento desde el hogar y otros casos de mayor gravedad a ser trasladados al hospital regional de la ciudad.

Fase 4: Transmisión sostenida

La fase cuatro es el proceso que comienza cuando una vacuna o medicamento ya tiene la aprobación de las agencias regulatorias y está disponible en el mercado. Es la última fase del estudio clínico y sirve para seguir determinando su valor terapéutico, la aparición eventual de nuevas reacciones adversas y medir su efectividad en su campo de aplicación. (OMS, 2021)

Cuando se producen casos de transmisión comunitaria sostenida, que es lo que ya ha ocurrido en distintos países, las autoridades de salud, o sanitarias, deben garantizar a la ciudadanía el manejo oportuno de la emergencia y garantizar los recursos apropiados. El sistema de salud se dispone otorgando prioridad para la atención de los casos. (OMS, 2021)

Según lo expresado, consiste en el registro o control que es llevado por el MINSA con los medicamentos aplicados a las personas contagiadas donde se realizan estudios más profundos a través de los síntomas que origina el COVID-19, así como, las secuelas que deja en las personas previamente recuperadas. En esta fase se da origen a la incertidumbre de si aplicarse o no, las vacunas al contar con la aprobación de su aplicación a la comunidad, se estableció recibir de 2 a 3 dosis según sea el esquema determinado por el ministerio de salud donde el gobierno declaró que la vacuna era de manera voluntaria y la mayor parte de la población procedió a recibir sus dosis lo que ayudó a reducir la propagación de contagios y tasa de mortalidad en el país.

Fase 5 y 6: Pandemia en curso

Las últimas fases de la pandemia se dan cuando las medidas anteriores no han sido aplicadas con éxito y el número de casos se salen de control. Se llega al pico más alto. Las medidas siguen siendo extremas: se prohíbe la movilidad por completo. (OMS, 2021)

Durante la Pandemia parte de la población que no contaban con la vacuna ni tomaban las medidas de bioseguridad necesarias contrajeron el virus y el Minsa lo tomó como una nueva ola de casos de COVID-19, por tal motivo el gobierno realizó una nueva campaña que consistió en la visita de casa a casa por parte del personal de salud para aplicar la vacuna voluntaria y tratar de reducir el incremento de casos.

Endemia

Es la presencia continua de una enfermedad o un agente infeccioso en una zona geográfica determinada. También puede denotar la prevalencia usual de una enfermedad particular en dicha zona. El término hiperendemia significa la presencia constante de una enfermedad con elevada incidencia, y holoendemia, un nivel elevado de prevalencia de la infección a partir de una edad temprana, que afecta a la mayor parte de la población. (Yanguna & Zuluaga, 2020)

Por tanto, una endemia se considera como una aparición constante de una enfermedad infecciosa en un área geográfica o grupo de población también puede referirse a una prevalencia alta de una enfermedad en dicha área o grupo dos elementos claves que definen una endemia su estable permanencia a lo largo del tiempo. El COVID-19 comenzó como (endemia), porque surgió como una enfermedad infecciosa en la zona de China, tanto que fue siendo cada vez más transmisible. Era un virus totalmente nuevo que no había sido experimentado antes y no se poseían medicamentos ni vacunas que ayudaran a contrarrestarlo.

Brote Epidémico

Se establece cuando existe la aparición de dos o más casos de una misma enfermedad asociados en tiempo, lugar y persona, o también cuando existe un incremento significativo de casos en relación con los valores habitualmente observados, o cuando aparece una enfermedad, condición o riesgo para la salud en una zona hasta entonces libre de ella. (Yanguna & Zuluaga, 2020)

Es decir, es el surgimiento de una enfermedad infecciosa de una manera repentina, en un lugar determinado y durante un periodo de tiempo más frecuente de los resultados normalmente esperados. Un brote epidémico suele reproducirse a una zona reducida o pequeñas regiones y puede aparecer en animales o personas, siendo así que el número de contagiados no sea muy alto, aparte de ello, necesita de una respuesta rápida y eficaz por parte de todos los sectores implicados en su gestión y resolución. Su duración dependerá también de la velocidad de expansión, del periodo de incubación de la enfermedad, la efectividad de las medidas establecidas para su control y del grado de exposición de la población susceptible al contagio.

Epidemia

Es la manifestación, en una comunidad o región, de casos de una enfermedad (o un brote) con una frecuencia que exceda netamente de la incidencia normal prevista. El número de casos que indica la existencia de una epidemia varía con el agente infeccioso, el tamaño y las características de la población expuesta, su experiencia previa o falta de exposición a la enfermedad, el sitio y la época del año en que tiene lugar. Por consiguiente, la epidemicidad guarda relación con la frecuencia común de la enfermedad en la misma zona, entre la población especificada y en la misma estación del año. La aparición de un solo caso de una enfermedad transmisible que durante un lapso prolongado no había afectado a una población, o que invade por primera vez una región en la que no había sido diagnosticada anteriormente, requiere la notificación inmediata y una investigación epidemiológica. (Yanguna & Zuluaga, 2020)

En ese mismo contexto, es el nivel de propagación que puede llegar a tener una enfermedad afectando de manera simultánea a un gran conjunto de personas durante un tiempo concreto, cuando está se da, el sistema de salud puede colapsar. Lo que significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, por lo cual este tipo de epidemias pueden durar más que las de origen

común y pueden llevar a múltiples oleadas de infección si ocurren casos secundarios y terciarios.

COVID-19 en las empresas

El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la Pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas. La Pandemia está afectando severamente los mercados laborales, las economías y a las empresas, incluidas las cadenas de suministro mundiales, causando una interrupción generalizada del comercio. (OIT, 2022).

Tiempos extraordinarios requieren medidas extraordinarias. Las Organizaciones Empresariales han tenido un gran protagonismo a la hora de asegurar que esas medidas sean las correctas y que se apliquen en el momento oportuno y para conseguir los resultados adecuados. (Alzaga, 2020)

Es por este motivo que el impacto del COVID-19 ha provocado grandes cambios, obligando a las compañías a tener respuestas inmediatas que les permita hacer frente a cualquier escenario. Tanto que llevó a la suspensión de actividades comúnmente realizadas para evitar la aglomeración del personal de trabajo, de tal forma que se pudiera evadir un efecto negativo en las empresas principalmente en el ámbito financiero. Consecuentemente, muchas compañías dejaron de funcionar en el mercado lo que ha llevado a las empresas a tomar nuevas decisiones con respecto al funcionamiento, tanto de manera interna como externa, como llevar a cabo una buena gestión empresarial y principalmente, garantizar la seguridad de la organización de todos sus colaboradores.

4.1.1.- Clasificación de las medidas

Son medidas sociales para reducir la frecuencia de contacto entre las personas para disminuir el riesgo de propagación de enfermedades transmisibles, como el COVID-19, también son todas aquellas que sirven para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores. (Secretaría de Salud, 2019)

Se puede decir, que las medidas de prevención aparte de evitar el contagio masivo del virus pretenden que la población pueda dar lugar a las actividades diarias con seguridad y no detener la economía del país, evitando que los centros de salud y hospitales en general colapsen con el aumento de casos de pacientes con este tipo de virus. De esta manera la población joven es la más afectada con las restricciones de libertades individuales debido a la magnitud de riesgo y la rápida propagación del COVID-19 impidiendo las actividades que impliquen aglomeraciones de personas.

4.1.1.1.- Medidas sanitarias

Las medidas sanitarias (destinadas a proteger la salud de las personas y los animales) y fitosanitarias (destinadas a preservar los vegetales) se aplican tanto a los artículos alimenticios de producción nacional o a las enfermedades locales de animales y vegetales como a los productos procedentes de otros países. (OMC, 2021)

Entre estas medidas para contrarrestar el COVID-19 están las siguientes:

- ✓ Limpieza de zonas por lo menos dos veces al día con limpiadores, desinfectantes, alcohol, toallas desechables.
 - a) Superficie
 - b) Objetos de trabajo
 - c) Mesas
 - d) Escritorios Teclado

- e) Teléfonos
- ✓ Limpieza constante del comedor y las demás áreas de ingesta de alimentos o cafetería.
 - a) Mesas
 - b) Sillas
- ✓ Desinfección de vehículos
 - a) Superficie de contacto previo al uso
 - b) Maleteros
 - c) Ventanillas
 - d) Tableros (para que se remueva el aire)
 - e) Los cinturones
 - f) Pantalla, Radio
 - g) Reposabrazos
 - h) Vidrios
 - i) Espejos retrovisores, etc.
- ✓ Incentivar el lavado de manos frecuente de todo el personal
 - a) Lavado de manos al entrar y salir
 - b) Verificar el lavado de manos al entrar y salir
 - c) Colocar más jabones en barra y en liquido en las entradas.
- ✓ Promover una buena higiene respiratoria
 - a) Cúbrase la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o al estornudar.
 - b) Use el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos utilizados.

En otras palabras, las medidas sanitarias son reglamentos con el fin de preservar la salud de la población. Los diferentes lugares de ocio y restaurantes, lugares de trabajo donde se realizan gestiones personales como instituciones públicas o privadas, inician sus labores diarias con la limpieza y desinfección de sus mesas, sillas, pisos, superficies de contacto frecuente, escritorios, computadoras, mouse, y también cada vez que se da la visita de un usuario tienen a disposición un

lavamanos para promover el hábito del lavado de manos frecuente. Es muy común encontrar a una persona que aplica alcohol en las entradas y estar pendiente de que todos porten su mascarilla. Otras medidas que el gobierno de Nicaragua ha habilitado es la línea 132 con el objetivo de brindar información a la población sobre COVID-19.

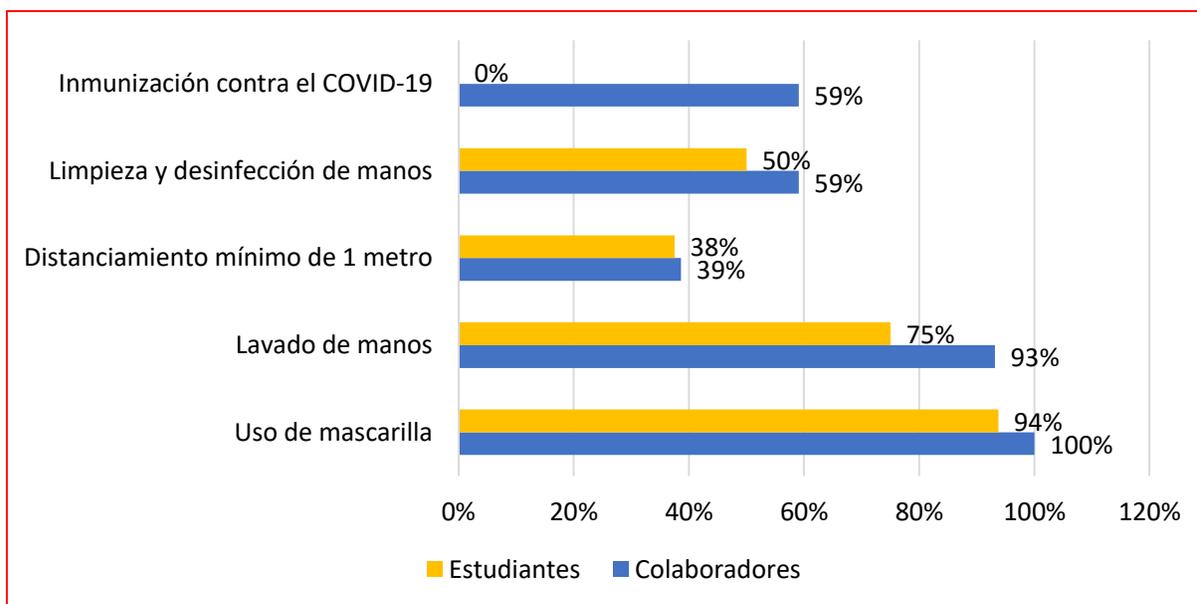


Gráfico N° 1: Medidas Sanitarias

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Para conocer qué medidas sanitarias fueron implementadas en la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil” frente a la pandemia COVID-19, el 100% de colaboradores y un 94% de estudiantes dijeron uso de mascarilla, un 93% de colaboradores y el 75% de estudiantes señalan el lavado de manos, un 39% de colaboradores y un 38% de estudiantes indican que se aplicó el distanciamiento mínimo de un metro, un 59% de colaboradores y un 50% de estudiantes dijeron de la limpieza y desinfección de áreas, por último un 59% de colaboradores expresaron de la inmunización para COVID-19.

En la entrevista realizada la administradora expresó, que las medidas sanitarias que se implementaron en la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil” consistieron en el protocolo que envió la sede central, de medidas para

el COVID-19 entre estas: Como realizar el lavado de manos correcto, uso de alcohol, uso de mascarilla, distanciamiento como mínimo de 1 metro en áreas donde se realizan tramites frecuentes como son caja y registro académico.

Mediante la observación directa se logró verificar que todas las medidas sanitarias mencionadas, tanto por colaboradores, estudiantes y administradora, fueron implementadas durante la pandemia COVID-19. Con respecto al uso de mascarilla se exigía al momento de ingresar al recinto de esto se encargaban los guardias de seguridad, así como, la desinfección de manos con alcohol. El distanciamiento mínimo de un metro se realizaba en las aulas de clase, los alumnos debían de mantener cierta distancia entre ellos, se dio la división de grupos más grandes para evitar la aglomeración.

Los resultados anteriores muestran coincidencia entre las opiniones de los colaboradores, estudiantes y administradora, además de lo observado por los investigadores se deduce que el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, si puso en práctica las medidas sanitarias mencionadas por el protocolo de la OMS, en donde se promovieron recomendaciones sobre el lavado correcto de manos, uso de mascarilla, desinfección con alcohol, reforzando la educación sobre la higiene, estableciendo directrices para la protección de los empleados y estudiantes, con el fin de aumentar la conciencia de prevenir riesgos de contagio.

Pese a que el Recinto está orientado al servicio educativo decidió implementar las medidas sanitarias en la medida de lo posible con el fin de proteger la salud de sus colaboradores y sus estudiantes, lo que permitió mantener una buena higiene en el recinto, de manera que se pudiera evitar la propagación del virus a nivel interno, garantizando la limpieza y desinfección de los entornos de trabajo, cumpliendo con los requisitos de gestión de la higiene de las autoridades de salud pública, nacionales y regionales, ejerciendo el protocolo dictado por la unidad central universitaria durante el periodo pandémico. Y por tanto hoy en día no se ha suspendido en su totalidad el uso de mascarilla en esta alma mater, los

colaboradores y estudiantes pocos la usan. Se proporciona completa seguridad para la salud de las personas al mantener estos espacios limpios por medio de la organización del personal de limpieza, no se da el lavado frecuente de manos, aunque siempre se dispone de lavamanos y jabón líquido en la entrada.

4.1.1.2.- 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. Las medidas de seguridad abarcan diferentes aspectos dentro de la empresa como seguridad física, financiera e informática, garantizando la tranquilidad de todo el personal y clientes. (INATEC, 2018).

Entre estas medidas para contrarrestar el COVID-19 están las siguientes:

- ✓ Limitación de desplazamientos, de reuniones que sean solo estrictamente necesarias.
- ✓ Toma de temperatura al acceder a la empresa.
 - a) Colaboradores
 - b) Clientes (Estudiantes)
 - c) Proveedores
- ✓ Desinfección de manos a las personas que ingresan a la institución.
- ✓ Promover una buena higiene respiratoria en el local
- ✓ Brindar equipos de protección a los colaboradores:
 - a) Mascarillas
 - b) Alcohol en gel o líquidos
 - c) Caretas
- ✓ Evitar las tres "C"
 - a) Espacios Cerrados
 - b) Espacios Congestionados

c) Contactos Cercanos

En otros términos, se refieren a diferentes técnicas y procedimientos con el objetivo principal de la prevención y protección de la población en general ante situaciones que puedan presentarse en un determinado lugar. En el contexto de la pandemia, la mayoría de los centros escolares privados optaron por el plan educativo en línea. Las escuelas públicas decidieron tomar medidas de prevención y saneamiento, como mantener la distancia social entre los alumnos y enfatizaron la formación de hábitos como lavarse las manos, diferentes medidas de bioseguridad y realizar actividades en lugares amplios. En los centros de trabajo concurrentes han estado llevando a cabo técnicas en las líneas de espera con el objetivo de evitar las aglomeraciones en los espacios cerrados y el contacto cercano.

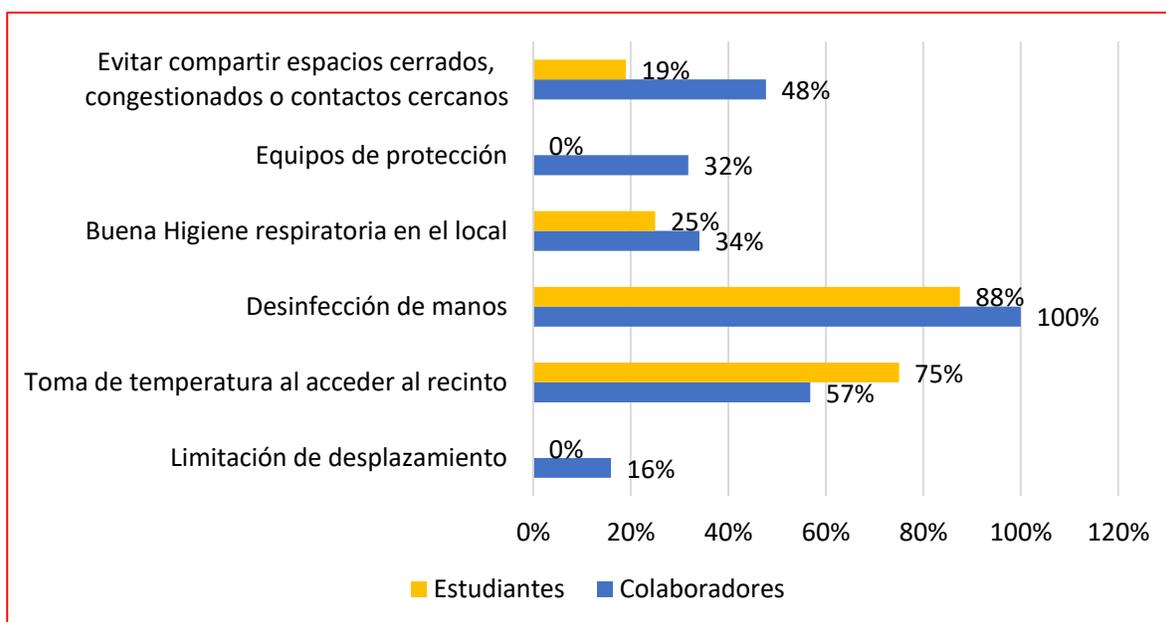


Gráfico N°2: Medidas de Seguridad

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

En los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores y estudiantes se puede apreciar que el 16% de colaboradores dijeron limitación del desplazamiento, un 57% de colaboradores y un 75% de estudiantes expresaron la

toma de temperatura al acceder al recinto, un 100% de los colaboradores y 88% de estudiantes aplicaron la desinfección de manos, el 34% de colaboradores y el 25% de estudiantes consideran que se dio una buena higiene respiratoria en el local, el 32% de colaboradores indicaron que se utilizaron equipos de protección, el 48% de colaboradores y 19% de estudiantes testificaron que evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos.

En la entrevista dirigida a la administradora manifestó que desde que surgió la pandemia COVID-19 la FAREM ha brindado la flexibilidad en cuanto a la asistencia a las jornadas laborales tanto como asistencia académica, ya sea, por el contagio o por parientes del mismo estudiante con justificaciones, es decir no se les dio de baja a los colaboradores ni al estudiante afectado.

Mediante la observación se comprobó que las medidas de seguridad antes expuestas no se implementaron en su totalidad. Con respecto a la limitación del desplazamiento se tuvo la idea de llevarlo a cabo, ejemplo de ello, en el área de docencia los estudiantes debían anunciarse en secretaria para evitar la congestión de los espacios en las oficinas, toma de temperatura al acceder al Recinto “Mariano Fiallos Gil”, fue una medida primordial al ingresar con el objetivo de detectar si alguien presentaba una alteración en su temperatura para evitar el ingreso por si era posible ser portador del virus, la desinfección de manos era de manera obligatoria puesto que el personal de seguridad enviaba al estudiante a proceder con el lavado de manos al entrar al Recinto.

Así mismo, la desinfección era notoria en colaboradores y estudiantes ya que mayor parte portaban alcohol en gel o líquido para proceder a su constante desinfección, la buena higiene respiratoria en el local se presentó mediante los buenos hábitos adquiridos por colaboradores y estudiantes de cubrir la nariz y boca con un pañuelo al toser o estornudar, depositar mascarillas o pañuelos desechables a los cestos de basura y desinfectar los pasillos y aulas de clase.

Por otra parte, los equipos de protección brindados por parte del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, a sus colaboradores fueron atomizadores de alcohol líquido que actualmente se mostró por parte de la administradora y por último el evitar compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos fue una de las medidas que se trató de hacer lo posible y se cumplió parcialmente, es decir, durante la pandemia porque el Recinto “Mariano Fiallos Gil” no presentaba las condiciones adecuadas en relación a espacio para cumplir en su totalidad.

Todo lo anterior indica que hubo congruencia con lo expresado por los colaboradores, estudiantes, administradora y la observación, logrando el cumplimiento de los objetivos por el recinto para garantizar la seguridad de la comunidad universitaria.

Las medidas de seguridad aplicadas tuvieron un impacto positivo en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, destacando las principales: Toma de temperatura, con el fin de saber si las personas que ingresaban eran posibles portadores del virus, y la desinfección de manos para evitar la propagación de microorganismos en el alrededor. Por otra parte, al inicio de la pandemia se tomaba la temperatura en las entradas principales del recinto y desinfección de manos, actualmente estas medidas ya no se están realizando.

4.1.1.3.- Medidas operativas

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

Entre estas medidas para contrarrestar el COVID-19 están las siguientes:

- ✓ Registro de personas con enfermedades crónicas.
- ✓ Organización del trabajo

- a) Distribución del espacio
- b) Disminución de tareas en equipo
- ✓ Distanciamiento de 1 metro entre las personas
- ✓ Uso de la Mascarilla

Es así como, las gestiones operativas tomadas por las empresas estaban compuestas por un conjunto de procesos administrativos enfocados a mejorar la organización interna, tomando en cuenta los diversos recursos de producción, distribución, recursos humanos y financieros, fue así, que muchas entidades comenzaron por establecer un orden y división en las áreas de trabajo, señalizaciones en el suelo de las áreas de servicio indicando el metro de distancia, un rol de salida establecido en los tiempos de comida, en las empresas de producción cuentan con vestidores para permitir cambiarse su ropa cotidiana por el uniforme de seguridad, desinfectando diariamente el área, de tal manera que se evitara el mayor contacto posible.

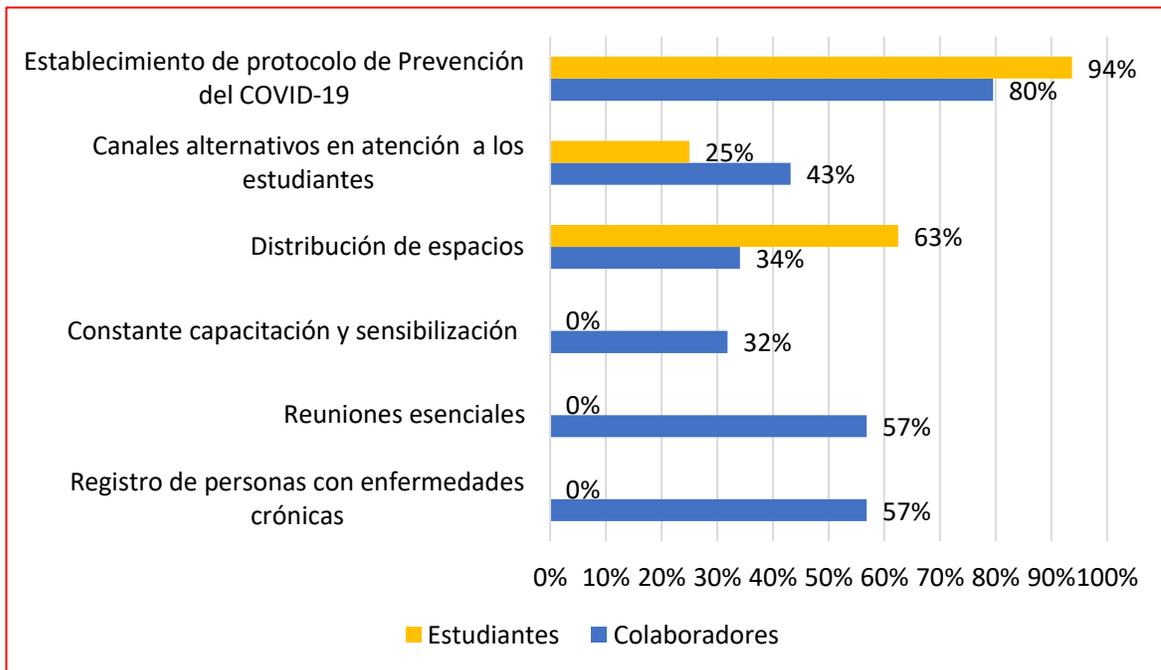


Gráfico N°3: Medidas operativas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Como se observa en el gráfico, el 57% de los colaboradores aseguran que

se realizó un registro de personas con enfermedades crónicas, el 57% de los colaboradores expresaron que se realizaron reuniones esenciales, el 32% de los colaboradores expusieron que se dieron constantes capacitaciones y sensibilización con respecto a la pandemia COVID-19, el 34% de los colaboradores y el 63% de los estudiantes señalaron que se aplicó la distribución de espacio, el 43% de los colaboradores y el 25% de los estudiantes afirmaron que optaron por canales alternativos en atención a los estudiantes y por último el 80% de los colaboradores y el 94% de los estudiantes contestaron que se estableció el protocolo de prevención del COVID-19.

En cuanto a la entrevista la administradora afirma que las medidas operativas que se aplicaron en el recinto a raíz de la pandemia son: La elaboración de reportes con datos de las personas afectadas, si algún colaborador presentaba algún malestar se debía ir inmediatamente para sus casas, no se afectó en ningún momento el salario, división de los grupos de clase (Al inicio de la pandemia llegaba 1 día a la semana el grupo A y otro día diferente el grupo B), la universidad no paro las clases y reducción de horario laboral.

Se logró observar que fue evidente el cumplimiento del protocolo contra COVID-19 (ver anexo nº 9), y de los canales alternativos de atención a los estudiantes como: WhatsApp, Classroom, Correo electrónico, entre otros, y en la distribución de espacios se dio la división de grupos, y la reducción de horarios laboral para los colaboradores, con respecto, al registro de personas con enfermedades crónicas, reuniones esenciales y constante capacitación y sensibilización no se logró contrastar con la observación, debido a que, son operaciones que no son perceptibles a simple vista.

Se considera que hay consistencias entre las opiniones de los encuestados y de la observación directa, en cuanto al establecimiento del protocolo de prevención del COVID-19, y los canales alternativos en atención a los estudiantes y distribución de espacios como medidas operativas.

La ejecución de las medidas operativas en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, permitió llevar un mejor control de las actividades tanto administrativas como educativas, para lograr un equilibrio en el desempeño de los colaboradores y atención a los estudiantes para mejorar la organización interna y enfrentar la pandemia COVID-19. En la actualidad se está llevando a la normalidad en el Recinto las reuniones esenciales de manera presencial, los canales alternativos en atención a los estudiantes de igual manera están presentes como correo electrónico y aplicaciones de mensajería. Por otra parte, la distribución de espacios siempre se ha hecho para conservar la definición de áreas, en la constante capacitación y sensibilización ya no se realiza con frecuencia porque ya está establecido o estipulado el protocolo de prevención del COVID-19 y todos lo conocen a raíz de la pandemia.

4.1.1.4.- 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. (Eijkemans, Solar, & Lanzagorda, 2020)

Entre estas medidas para contrarrestar el COVID-19 están las siguientes:

- ✓ Habilitación de lavamanos, para cumplir con el lavado de manos.
- ✓ Adaptación de vestidores.
- ✓ Acondicionar adecuadamente los lugares para ingerir alimentos.
 - a) Comedores
 - b) Cafeterías

- ✓ Instalar vitrales en las áreas de atención a los estudiantes, donde hay más concurrencia de personas.
- ✓ Adecuar espacios ventilados, para evitar aires acondicionados.
- ✓ Garantizar espacios para cumplir con el distanciamiento social.
- ✓ Instalación de dispensadores de alcohol y jabón.
- ✓ Nuevas normas, reglas y políticas.

Es decir, engloban todo lo que corresponde a la integridad de una determinada empresa, sus colaboradores y clientes. Este tipo de medida dio lugar a la instalación de lavamanos, alcohol, jabón, para fomentar este hábito como medida de prevención de muchas enfermedades, dado que nuestras manos las utilizamos para un sinnúmero de actividades, muchos gérmenes, bacterias y virus, es por esto que es una de las principales medidas de prevención más eficiente ante el COVID-19. La ventilación en los espacios de consumo de alimentos y de aires acondicionados, se empleó para reducir la propagación del virus y disminuir el riesgo de exposición, debido a que se puede propagar en las personas con mayor facilidad en espacios cerrados que al aire libre.

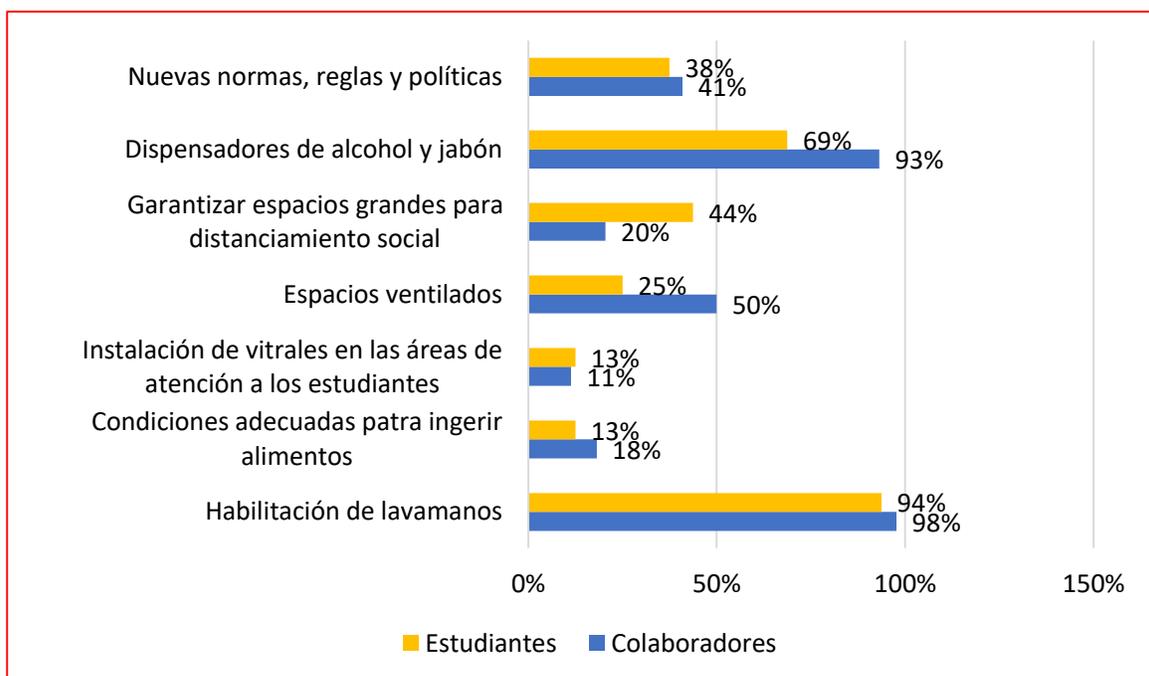


Gráfico N°4: Medidas estructurales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

En la información recopilada de la encuesta aplicada a los colaboradores y estudiantes se puede observar que el 98% de los colaboradores y el 94% de los estudiantes señalaron la habilitación de lavamanos, el 18% de los colaboradores y el 13% de los estudiantes opinan que se dieron condiciones adecuadas para ingerir alimentos, el 11% de los colaboradores y 13% de los estudiantes consideraron la instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes, el 50% de los colaboradores y el 25% de los estudiantes destacaron que hubieron áreas con espacios ventilados, el 20% de los colaboradores y el 44% de los estudiantes afirmaron que se garantizaron espacios grandes para distanciamiento social, el 93% de los colaboradores y el 69% de los estudiantes opinaron que hubo disponibilidad de dispensadores de alcohol y jabón y por ultimo un 41% de los colaboradores y el 38% de los estudiantes señalaron de la implementación de nuevas normas, reglas y políticas en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

Según la entrevista realizada a la administradora quien especifico que las medidas estructurales implementadas a raíz de la pandemia en el Recinto “Mariano Fiallos Gil” son las siguientes: Instalación de lavamanos en puntos estratégicos, el suministro de alcohol en los portones y los dispensadores de alcohol en las oficinas aún se mantienen.

Según observación directa, se afirma que hubo ciertos cambios en la estructura del Recinto con respecto a la habilitación de lavamanos más que todo en las entradas principales, las condiciones adecuadas para ingerir alimentos e instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes no fueron modificadas todo se mantuvo como de costumbre, antes de que empezara la pandemia. Los espacios ventilados se garantizaron en los laboratorios ya que al momento de impartir clases optaron por abrir las ventanas y se dejó el uso de los aires acondicionados, en cuanto, a garantizar espacios grandes para el distanciamiento social se aplicó de manera parcial debido a que las aulas no presentaban el espacio necesario para cumplir con la orden de la OMS.

Con relación a los dispensadores de alcohol se ubicó uno en el área de posgrados (ver anexo n°7), cada estudiante y colaborador disponía de uno propio y en cada lavamanos se disponía de dispensadores de jabón. También se reflejaron cambios en el Recinto como nuevas normas, reglas y políticas que debían aplicarse como aconsejaba la OMS para evitar la propagación del virus.

En relación con el análisis anterior, se deduce que existe coherencia entre criterios antes mencionados, correspondiente a las medidas estructurales aplicadas en el recinto, tanto por los colaboradores y estudiantes.

Por lo tanto, dentro de la ejecución de las medidas estructurales en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, tuvo un efecto responsable y comprometido con la seguridad y bienestar de la comunidad universitaria, al brindar un lugar propicio y acondicionado, además de ejercer un orden organizacional, con las nuevas normas, reglas y políticas establecidas. Hoy en día la habilitación de los lavamanos se mantiene en las entradas principales, con la diferencia que ya no todos cumplen con ese hábito como a inicios de la pandemia ya no se exige y en ocasiones los dispensadores de jabón no están abastecidos con el líquido, se está retomando el uso de los aires acondicionados en los espacios que se requerían, en las entradas principales ya no se está aplicando el alcohol, pero si en las oficinas cada quien mantiene su dispensador.

En síntesis, a raíz de la pandemia COVID-19 el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, implemento las medidas ordenadas por la OMS entre las cuales se destacaron, las medidas sanitarias como: El lavado de manos, uso de mascarilla, desinfección de manos, otras de las medidas fueron las estructurales entre estas: Habilitación de lavamanos y dispensadores de jabón y alcohol. Estas medidas han quedado permanente, como parte de la cultura del Recinto, a diferencia de las medidas antes mencionadas las medidas de seguridad y operativas fueron ejecutadas parcialmente con el fin de proteger la salud de sus colaboradores y estudiantes.

4.2.- CULTURA ORGANIZACIONAL

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

Por lo tanto, la cultura organizacional es la personalidad de las empresas, un factor muy característico de cada una, lo que puede llevar incluso a diferenciarse de la competencia, debido a que demuestra la forma de ser y hacer las cosas es un conjunto de actitudes sustentadas en la declaración de valores de la empresa y que rigen sus relaciones, tanto a nivel interno, como externo.

➤ Los objetivos de la Cultura Organizacional son:

1. Definir límites y diferencias entre las diferentes organizaciones
2. Dar un sentido de identidad a las organizaciones
3. Crear compromiso con la organización por encima de los intereses individuales
4. Proporcionar un sistema de control social en las organizaciones
5. Apoyar en la estabilización del sistema social organizacional (Caro, 2014)

En tal sentido, estos objetivos permiten crear una identidad propia a la empresa donde los colaboradores puedan identificarse para trabajar en armonía generando conductas positivas individuales y colectivas, ayudando también a generar una buena imagen, de tal manera que mantiene unida la organización determinando normas que deben cumplir los colaboradores y sirven como herramientas de control hacia los mismos.

➤ Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es de gran importancia, ya que tiene un impacto directo en los resultados de las empresas. Desarrollar la cultura organizacional de la empresa es indispensable si se busca aprovechar al máximo el talento humano, por su alta influencia en el comportamiento del personal. (Romero, 2018)

Por lo tanto, la cultura organizacional, fortalece los lazos de identidad corporativa en tres elementos principales: La marca, el equipo de trabajo y los clientes. Además, logra proyectar estabilidad y niveles de calidad en cada actividad. Es decir, cuando las empresas establecen un propósito y se comprometen con él, deben necesariamente crear prácticas para cumplirlo a diario y la ejecución constante de estas, conllevan a la creación de la cultura organizacional.

4.2.1.- Elementos de la Cultura Organizacional

Los elementos de la cultura no siempre pueden ser aislado de todo el fenómeno cultural, y esta de todo el conjunto de los fenómenos sociales. Las manifestaciones de los elementos de la cultura los encontramos en todas partes (Vargas Hernandez, 2007).

Es así como, está conformada por elementos que ayudan a tener mayor estabilidad laboral, logrando transmitir su esencia a los colaboradores y que tenga un sentido de pertenencia e identidad con la organización. 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 dos tipos de elementos.

4.2.1.1.- Elementos Visibles

Los elementos visibles son aquellos entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc. la

mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Vargas Hernandez, 2007).

En tal sentido, los elementos visibles corresponden a la imagen que se proyecta al exterior de la empresa, aspectos tangibles que deben ser percibidos por todas las personas con las que se interactúa, este tipo de elementos se pueden percibir mediante la imagen corporativa, el estado de limpieza de las instalaciones, presentación de la fachada del edificio, colores corporativos y demás variables que son observables o percibidas por todos los grupos de interés.

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

✓ Elementos Simbólicos

En las organizaciones indican su carácter más elocuentemente que las palabras. Algunos de los símbolos organizacionales son las cartas organizacionales, ritos, rituales, arquitectura corporativa, o como símbolos representativos de las organizaciones, los logotipos, imágenes visuales, historias, metáforas, lemas, acciones y no acciones. (Vargas Hernandez, 2007)

Es por esto, los elementos simbólicos son objetos, imágenes, acciones, personas, un lugar, un acontecimiento, un edificio o una fecha, señales que a menudo comunican y crean identificación entre los colaboradores, son muy importantes, al servir de inspiración y motivación, para que los colaboradores impulsen el logro de un objetivo en beneficios empresariales y perseguir una visión.

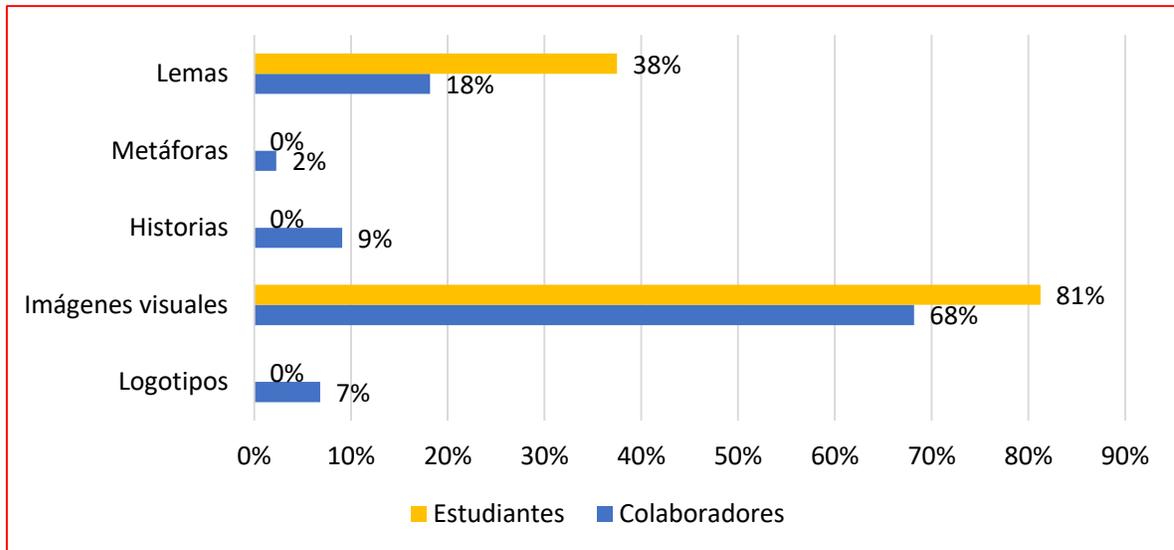


Gráfico N° 5: Elementos simbólicos

Fuentes: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes

Según la encuesta realizada a colaboradores y estudiantes para saber sobre los cambios en los elementos simbólicos en el Recinto, el 7% de los colaboradores especificaron que se dieron cambios en los logotipos, el 68% de los colaboradores y el 81% de los estudiantes expresaron que hubieron cambios en las imágenes visuales en relación al COVID-19, el 9% de los colaboradores afirmaron darse nuevas historias en la institución, y el 2% de colaboradores explicaron la aparición de ciertas metáforas alusivas a la pandemia, por último el 18% de colaboradores y el 38% de los estudiantes dijeron que se dieron ciertos lemas.

Según lo expresado por la Administradora, si se dieron cambios en los elementos simbólicos a raíz de la pandemia en el Recinto, lo que fue en la colocación de afiches con recomendaciones para combatir el virus en las áreas más visibles y en los lemas alusivos al COVID-19 P/E “Por tu salud y la mía usemos mascarilla”.

En la observación directa realizada se puede decir, que, entre los elementos simbólicos antes mencionados, las imágenes visuales como los lemas, fueron los que mayor relevancia tuvieron, y que todavía se pueden visualizar imágenes, afiches en las diferentes áreas del recinto (oficinas, baños, aulas, etc.) con respecto

a la pandemia COVID-19 (Ver anexo nº8 y 10). Como se puede apreciar en el gráfico las historias, logotipos y metáforas no tuvieron cambio alguno, en cuanto a logotipos estos siguen siendo los mismos, la posibilidad de haber conocido o escuchado historias y metáforas es dudable hasta ahora en día.

Por otra parte, hay consistencia entre lo expresado por los colaboradores, estudiantes y lo observado, en relación con los cambios en los elementos simbólicos dados en Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

En base a los resultados, se puede decir que, el Recinto mantuvo una posición positiva en su simbología, permitiendo de esta manera poder comunicar a su personal administrativo, docentes y estudiantes que reaccionen ante las medidas que se debían tomar frente al COVID-19, la implementación de imágenes visuales fue muy efectiva en este caso, por ende, hasta el momento de hoy esto se mantiene, puesto que se tiene en cuenta que todavía no se ha reportado que la Pandemia haya terminado, donde pasaron a ser parte simbólica de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto “Mariano Fiallos Gil”, generando por su parte, un recordatorio a las personas que las ven, incitándolas a utilizar mascarilla y realizar el lavado de manos.

✓ Elementos Estructurales

Se relacionan con los aspectos formales de la organización, como, por ejemplo: niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas y políticas, políticas, estrategias, procedimientos, tramos de control y jerarquías, etc. (Vargas Hernandez, 2007)

Así mismo, los elementos estructurales en una empresa forman un sistema de responsabilidad y rol para cada uno de sus colaboradores y que estos puedan asumir su papel dentro de la organización, de manera que todos trabajen armónicamente con el mayor rendimiento posible, logrando las metas fijadas. Por tanto, es necesario el establecimiento de normas, políticas y demás regulaciones,

que ayudan a predecir y controlar los comportamientos, así mismo, establecer un sistema de autoridad formal y construcción de la jerarquía de la organización, que permita tener un mejor control e incrementar la eficiencia de una empresa, debido a que ayuda a seguir un orden, adaptando los niveles de autoridad a cada trabajador.

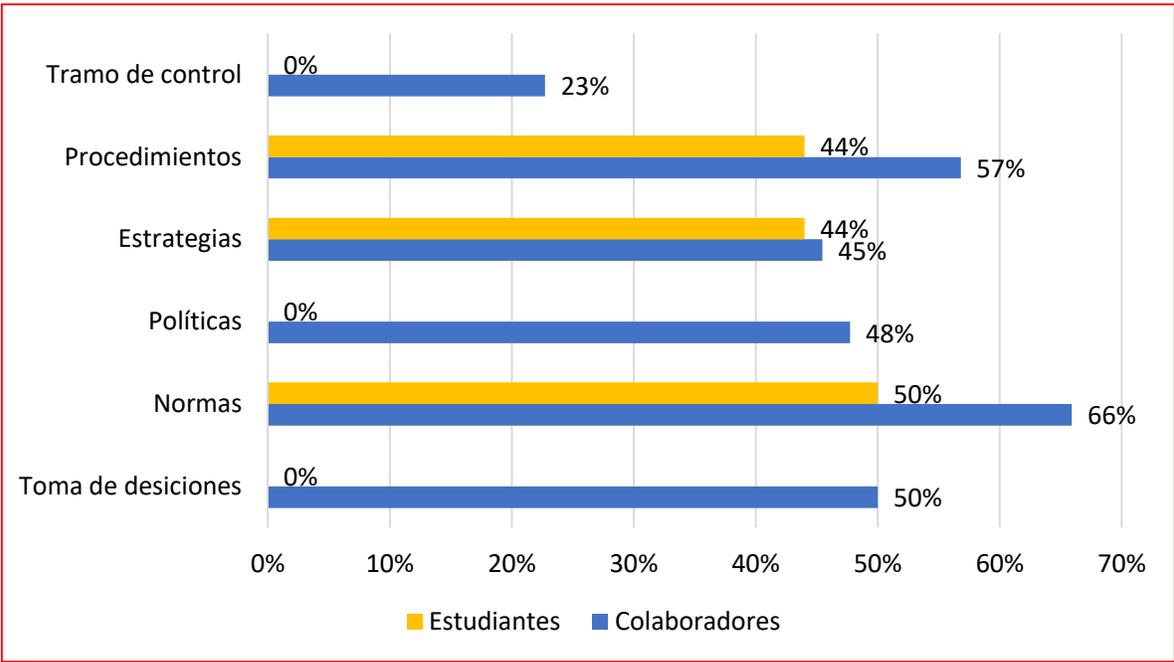


Gráfico N° 6: Elementos Estructurales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

En el gráfico N° 6, se puede visualizar que, en la encuesta realizada, el 50% de colaboradores respondió que se habían dado cambios en la toma de decisión, un 66% de colaboradores y un 50% de estudiantes especifico que modificaron ciertas normas, un 48% de los colaboradores dijo que implementaron nuevas políticas, el 45% de colaboradores y el 44% de estudiantes opinaron que también se dieron nuevas estrategias, un 57% de colaboradores y un 44% de estudiantes expresaron haber cambiados los procedimientos en cuanto a la realización de las actividades universitarias y un 23% de los colaboradores dijo que se ejercieron nuevos tramos de control.

En cuanto a la afirmación dada por la administradora en la entrevista si se dieron cambios a raíz de la pandemia en las normas, en cuanto al establecimiento de protocolos de prevención.

Según lo observado, hubo cambios en las normativas del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, debido a las medidas de prevención y seguridad que se debían de tomar frente a la pandemia, en este aspecto era primordial llevar a cabo las políticas y procedimientos cambiaron al hacer hincapié a lo establecido en el protocolo orientado por la UNAN-MANAGUA.

Mediante las opiniones expuestas por los colaboradores, estudiantes y administradora resultan ser congruentes con respecto a los elementos estructurales del recinto, puesto que fue necesario la implementación de las normas dictadas por la OMS y hacer cambios internos para seguir operando, aunque fuera parcialmente.

Se afirma que, al mantener alineados y relacionados estos elementos en el recinto, permitió que los grupos trabajaran juntos dentro de sus funciones individuales y determinar de qué manera fluía mejor la información entre los niveles de la institución, para que esta pudiera alcanzar un máximo rendimiento y desempeño. El resurgimiento de nuevas normativas relacionadas a las medidas establecidas en el Recinto, para la preservación de la salud de las personas en la institución pasaron a formar parte de la cultura, así como, los procedimientos que se implementaron en las actividades académicas como administrativas. Parte de estos elementos quedaron permanentes en el alma mater entre estos, normas (medidas de bioseguridad) y estrategias.

✓ Elementos Materiales

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

De tal forma, que los elementos materiales son indispensables para cualquier organización, son utilizados para el logro de sus objetivos, y son los que más valor aportan a la empresa. Es de gran importancia que los colaboradores de las empresas tengan plena conciencia de los recursos con los que cuenta, y de la utilidad que generan, cuando sucede un problema con el personal, basado en la falta de ética y muchos tienen la tendencia a pensar “total la empresa paga”, esto puede ser que sí, pero es una idea errónea. Es importante cuidar de los recursos materiales de la organización, porque a fin de cuenta, aportan valor, tanto para la imagen de esta como para sus colaboradores.

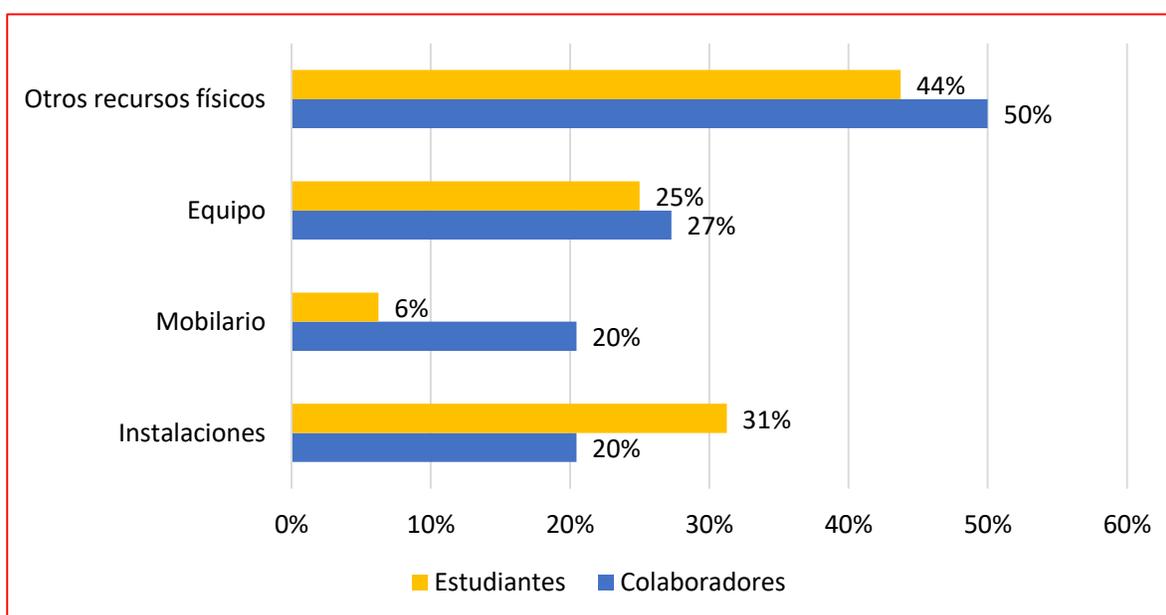


Gráfico N° 7: Elementos Materiales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores y estudiantes se puede observar que, un 20% de los colaboradores y el 31% de los estudiantes afirmaron que se efectuaron cambios en las instalaciones del recinto, un 20% de colaboradores y un 6% de estudiantes dijeron que se implantaron nuevos mobiliarios, un 27% de colaboradores y un 25% de estudiantes expresaron que cambiaron ciertos equipos, y un 50% de colaboradores y 44% de estudiantes señalaron que si se sustituyeron otros recursos físicos.

Con relación a la entrevista realizada a la administradora comentaba que no se dieron cambios en los elementos materiales del Recinto.

A través de la guía de observación, se verifico, que nada más hubo cambios en las instalaciones como el establecimiento de lavamanos en las entradas del Recinto, siendo esto necesario en la lucha contra la COVID-19, el lavarse las manos regularmente reduce la infección del virus.

Con respecto a las opiniones de los colaboradores, estudiantes, lo observado y expresado por la administradora, se puede sostener que ha sido incoherente, tal como se dieron ciertos cambios en algunos elementos materiales del recinto, otros no lo tuvieron.

En este caso el Recinto, ya dispone de elementos materiales necesarios para la ejecución de sus funciones académicas, y que fueron utilizados para cumplir con los objetivos determinados por el protocolo de prevención contra el COVID-19. La adquisición de dispensadores de alcohol y jabón, mascarillas, termómetros son recursos importantes para llevar a cabo todas las medidas necesarias para proteger a sus trabajadores y evitar la propagación del virus. El Recinto ya contaba con algunas condiciones en cuanto a mobiliarios, que sirvió para proteger a los colaboradores como vitrales en los cubículos de las áreas de secretarías, por lo demás no se crearon otras condiciones. Por lo tanto, en estos elementos no se dieron cambios.

✓ Elementos Conductuales

Los elementos conductuales que se manifiestan en la cultura organizacional están relacionados con el comportamiento humano, como los sistemas de motivación, comunicación, liderazgo, procesos de toma de decisiones, etc. (Vargas Hernandez, 2007).

Es decir, los elementos conductuales son los que influyen en la conducta de las personas, desde los actos, acciones, comportamientos que resultan visibles u observados con frecuencia e influenciados por determinada cultura propia de un lugar, ya que estos son demostrados desde la manera de caminar, hablar, sentarse, demostrar emociones, y relacionarse con los demás ya sea dentro o fuera de un lugar en donde se determina una forma de aprovechar o mejorar aspectos conductuales donde el ser humano puede fallar.

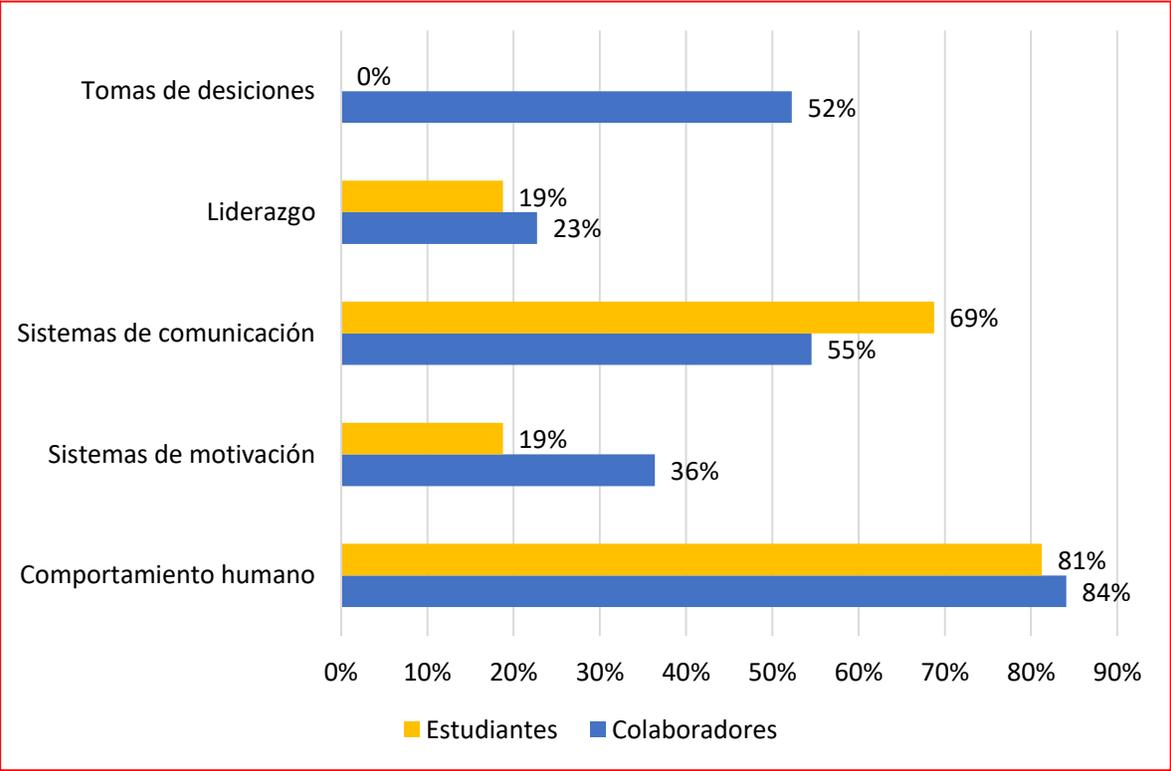


Gráfico N° 8: Elementos Conductuales

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Según los resultados del gráfico tanto el 84% de colaboradores y el 81% de estudiantes opinaron que hubo cambios en el comportamiento humano, un 36% de colaboradores y 19% de estudiantes afirmaron haber nuevos sistemas de motivación, un 55% de colaboradores y 69% de estudiantes dijeron de la implementación de sistemas de comunicación durante el virus, un 23% de colaboradores y un 19% de estudiantes expresaron que hubo cambios en el

liderazgo, y un 52% de colaboradores reafirmaron que se llevaron a efecto nuevas decisiones a nivel institucional.

Por otra parte, la administradora expresó que se presentaron cambios en el comportamiento, es decir, si se sentían mal se podían quedar en casa como parte del protocolo y a diario se realizaba un listado de personas afectadas.

Mediante lo observado, los cambios conductuales más notorios en la comunidad universitaria fueron, el comportamiento humano, las personas no se sentían seguras y había incertidumbre ante el riesgo de contraer el virus, es por esta razón que ya no se podía relacionar con los demás de la misma manera como lo hacían antes de la pandemia, esto suponía también una carga psicológica para algunas personas ante dicha situación.

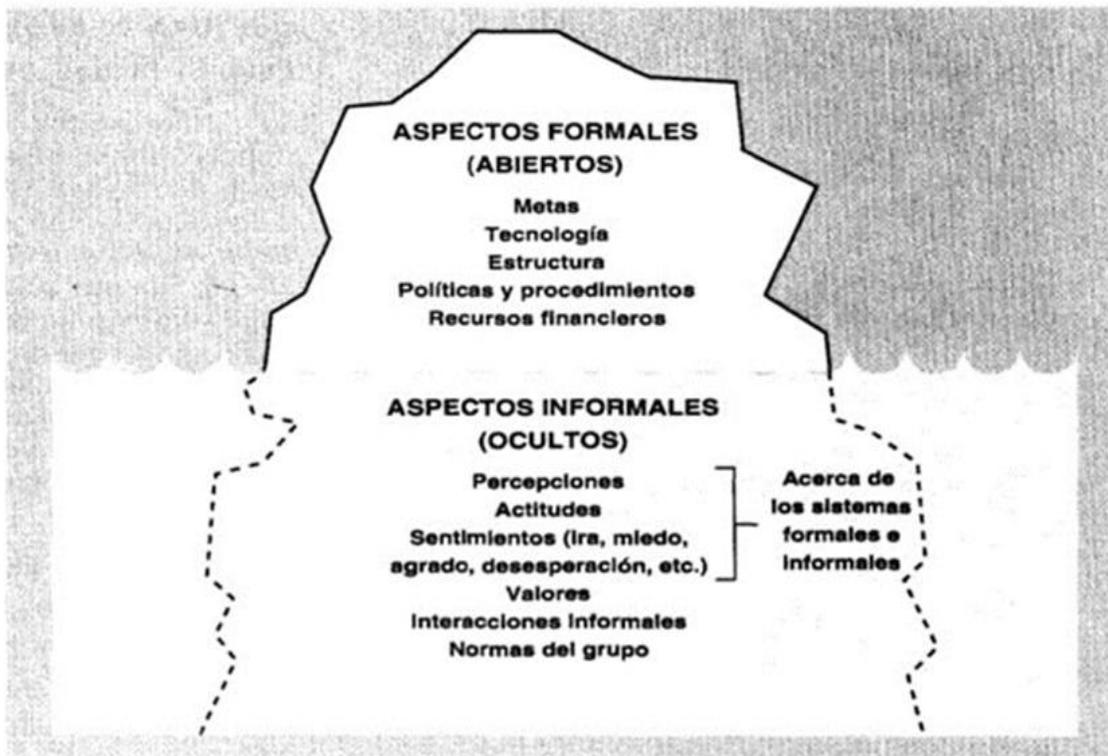
Se puede deducir, que existe mucha consistencia, en lo mencionado por los encuestados y por la administradora del recinto, así como lo observado, ambas partes señalan, que sí hubo cambios en la conducta de las personas a raíz de la pandemia COVID-19.

Por tanto, ante la pandemia fue de gran importancia analizar el comportamiento conductual de las personas, es por esto, que resulta de gran importancia conocer y comprender a las personas, donde se pueda tomar mejores decisiones y asimilar nuevas conductas de las personas para mantener la seguridad y cuidado personal. Por esta razón, el recinto tomó medidas necesarias para mantener la cooperación mutua y confiable entre los colaboradores, estudiantes, con el fin de proporcionar mayor estabilidad y discernimiento hasta ahora. A raíz de la pandemia el comportamiento de las personas en el Recinto ha cambiado tanto en la forma de relacionarse como de interactuar en las diferentes circunstancias debido a que existe el temor al contagio todavía.

4.2.1.2.- Elementos Invisibles y Desarticulados

Localizados generalmente a nivel más profundo en la mente de los miembros que forman la organización, en donde residen los sentimientos, temores, valores, creencias, actitudes, suposiciones, etc., que son difíciles de explicar pero que influyen en el comportamiento de los individuos en las organizaciones. Estos elementos invisibles constituyen el inconsciente organizacional. (Vargas Hernandez, 2007)

El iceberg de la cultura organizacional



(Stoner & Freeman, 1996)

Aunque algunos aspectos de la cultura de la organización son muy evidentes, muchos otros aspectos son menos visibles. Es por eso que se compara la cultura de la organización con un iceberg. En la superficie están los aspectos evidentes o abiertos las metas de la organización expresadas de manera formal, la tecnología, estructura, políticas y procedimientos, así como los recursos financieros. Bajo la superficie están los aspectos cubiertos u ocultos los aspectos informales en la vida

de la organización. Éstos incluyen percepciones, actitudes y sentimientos compartidos, así como una serie de valores compartidos sobre la naturaleza humana, la naturaleza de las relaciones humanas y lo que puede recordar o recordará la organización. (Stoner & Freeman, 1996)

Se refiere a que cada miembro de una organización cuenta con distintos inconscientes, para bien o para mal que los define ya dichas formas no están a la vista, pero constituyen la esencia del ser de los miembros estos son difíciles de explicar porque están internamente en su manera de demostrar, porque influyen en el comportamiento del individuo.

Es decir, el Iceberg es una forma de representar desde los aspectos no evidentes y obvios a primera vista, en relación a una empresa donde lo visible se puede representar por medio de los objetivos, procedimientos o formas de trabajo, la jerarquía u organigrama establecido y lo no visible, se representa con la forma menos notable de cada miembro que son determinantes en el desarrollo de la empresa como los valores adquiridos desde la niñez, la personalidad, los miedos experimentados al innovar, la forma de interactuar con los clientes o demás colaboradores de la entidad y sus actitudes frente a cualquier situación.

Según la observación directa, se logró percibir sentimientos tanto para los colaboradores y estudiantes como temor de contraer el virus mediante saludos e interacción cercana a otras personas, este tipo de actitud modificó los valores en la manera de dirigirse a las personas, debido a que muchos manifestaron actitudes negativas (rechazo), llevando a creencias erróneas del virus, por suposiciones de información masiva que brindaban los distintos medios de comunicación.

En síntesis, en la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, se reflejaron los elementos simbólicos siendo más predominantes las imágenes visuales alusivos a la importancia del cuidado de la pandemia COVID-19. De igual forma, los elementos estructurales se determinaron por las nuevas normas y

políticas basadas en el protocolo establecido, así mismo, los elementos conductuales, entre ellos el comportamiento humano, sistemas de comunicación y la toma de decisiones han sido los más notorios durante y después de la pandemia.

4.2.2.- Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional refleja la manera como cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular de trabajar y funcionar de una organización. La cultura organizacional presenta seis características principales. (Chiavenato, 2011)

Es decir, son aquellas costumbres y conocimientos que lo identifica, así como, valores, hábitos y lenguaje que se transmite a las siguientes generaciones, el modo de un grupo de pensarse a sí mismo, de comunicarse y de construir una sociedad.

4.2.2.1.- Regularidad en los Comportamientos Observados

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

Es decir, que el comportamiento de manera recíproca entre dos o más personas se ajusta a un cierto orden, manteniendo una frecuencia determinada en relación a normas debido a los atributos peculiares de algo o alguien a través del intercambio de pensamientos de índole general, ya sea por lenguaje verbal que ayuda a mantener o establecer comportamientos deseados en un individuo, que pueden ser transmitidos de generación en generación; garantizando una mejor relación con los demás e incluso con el medio físico que lo rodea

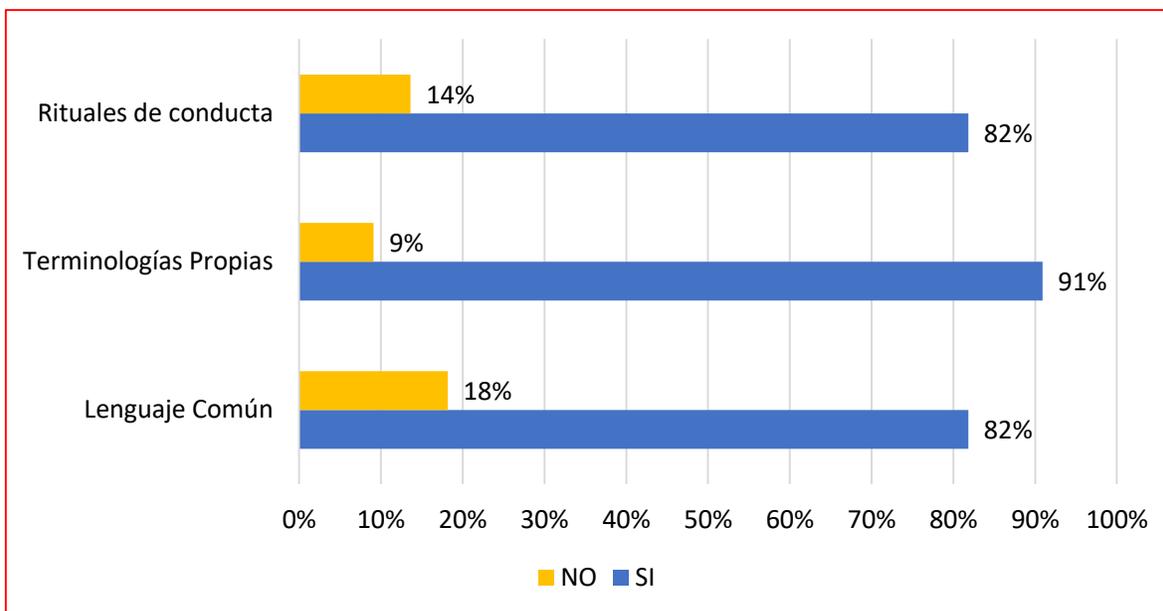


Gráfico N° 9: Regularidad en los Comportamientos.

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores.

Tal como se muestra en el gráfico, de los datos adquiridos de colaboradores y estudiantes, se deduce que el 82% de los colaboradores indicaron que si fue notorio la interacción del personal en cuanto a manejar el lenguaje común y el 18% de los mismos opinaron que no se demostró. El 91% afirmaron que si cambiaron métodos de trabajo en el Recinto a raíz de la pandemia y el 9% hace referencia que no se manifestaron. Por último, el 82% opinaron que si se dejaron de practicar los diferentes rituales y el 14% expresan que no se dejaron de practicar en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

De acuerdo a la entrevista efectuada a la administradora, dio a conocer que si se presentaron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo, esto se refiere a que se dio el uso de las redes sociales especialmente WhatsApp para comunicar y dar seguimiento a los colaboradores respecto a sus necesidades como un método de trabajo notorio a raíz de la pandemia, quedando como parte de la cultura puesto que ahora la mayoría de las reuniones y capacitaciones se hacen de manera virtual. Afirmó que se dejaron de practicar ciertos rituales en el Recinto a raíz de la pandemia por las siguientes circunstancias:

Desde el 2018 y por pandemia no se realizan graduaciones, se dejó de realizar las reuniones a Managua, consejos universitarios únicamente de manera virtual, hasta nuestro año actual 2022 se han normalizado las reuniones como de costumbre.

Al comparar estas evidencias fue perceptible el comportamiento en las interacciones de los colaboradores, en cuanto, a manejo del lenguaje común se vinculó a la personalidad y experiencia individual toda la información fue transmitida en base a eso y se llegó a comprender todos los aspectos relacionados a la pandemia. Se comprobó que los métodos de trabajo proporcionados tanto para los maestros como estudiantes siempre han sido las herramientas digitales más frecuentes, no se tiene la certeza de otros medios utilizados aparte de los que ya conocemos, debido a que, en la entrevista no se dio a conocer. Así mismo, se dejaron de practicar rituales de carácter académico desde antes de la pandemia y durante esta, como son las graduaciones, encuentros de carácter deportivo, cultural o social.

Se identifica que existe coherencia entre las respuestas de los encuestados y la entrevista ejecutada, dando como resultado que se está manejando la misma información entre las partes mencionadas anteriormente dentro del Recinto “Mariano Fiallos Gil”. Las evidencias anteriores presentan relación con lo expuesto en su gran mayoría entre los colaboradores y la administradora, todo indica que si se llevaron a cabo métodos de trabajo más que todo de manera digital en el Recinto. En cuanto, a los rituales que caracterizan a la universidad a lo largo del tiempo afectado por la pandemia, si se dejaron de efectuar.

En efecto, la interacción del personal con relación a utilizar el lenguaje común trajo consigo excelentes resultados para el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, porque todos adquirieron y asimilaron la información requerida para poder enfrentar la pandemia y, de este modo, poder sobrellevar el peligro del virus tomando conciencia de acatar todas las recomendaciones estipuladas. De cierto modo, hoy en día se mantiene el lenguaje común debido a las experiencias vividas desde que comenzó

el virus el intercambio de pensamientos de manera verbal ha conllevado a garantizar una relación recíproca entre los individuos en el medio físico que se desempeñan.

Si bien es cierto que fue efectivo para el Recinto el fomentar las plataformas digitales más utilizada y accesible para la población siendo la aplicación de mensajería WhatsApp para proporcionar las indagaciones de suma importancia a los grupos de docentes y superiores, de igual forma recibir cualquier inquietud de los estudiantes con respecto a cualquier inasistencia si se encontraban enfermos, es importante mencionar que siempre el personal administrativo tanto como estudiantes se apoyan de la herramienta antes mencionada, también a raíz de la pandemia quedo presente más que todo en los estudiantes reunirse de manera virtual por plataformas como Zoom y Skype y llevar coordinación con las diferentes asignaciones y evitar salir frecuentemente de casa.

No obstante, para el Recinto “Mariano Fiallos Gil” el dejar de realizar los rituales específicamente en tiempos de pandemia contribuyó a no reunir mucha gente en las reuniones presenciales, graduaciones, ferias educativas, entre otras, lo cual fue una de las recomendaciones más fuertes brindadas por la OMS, ayudando a disminuir los focos de propagación del virus. En la actualidad todo lo mencionado con anterioridad, se está retomando con normalidad a como todos estaban acostumbrados en años anteriores, con el fin de tratar de afianzar los valores y creencias del Recinto.

4.2.2.2.- Normas

Patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas. (Chiavenato, 2011)

Por ello, las normas son reglamentos que ayudan a orientar las acciones ante situaciones o circunstancias específicas, que tiene como propósito el mantener

un orden, estas se dan para tener una buena convivencia garantizando una armonía, correcto funcionamiento en determinada sociedad u organización.

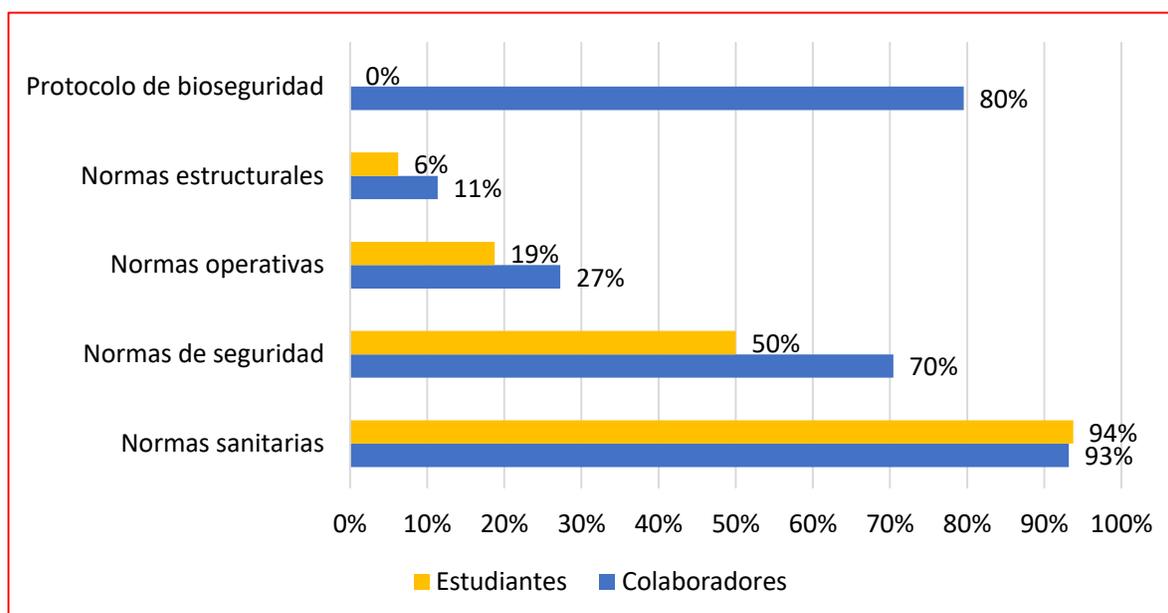


Gráfico N° 10: Normas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Según el estudio, los datos reflejados en el esquema de la encuesta aplicada a los colaboradores y estudiantes, se estimó que el 93% de los colaboradores y el 94% de los estudiantes mencionaron que se implementaron nuevas normas sanitarias, el 70% de los colaboradores y el 50% de los estudiantes especificaron en las normas de seguridad, el 27% de los colaboradores y el 19% de los estudiantes opinaron por las normas operativas, el 11% de los colaboradores y el 6% de los estudiantes consideraron las normas estructurales, el 80% de los colaboradores afirmaron por la implementación del protocolo de bioseguridad.

Por otra parte, en la entrevista dirigida hacia la administradora, manifestó que se implementó el protocolo de prevención en el Recinto a raíz de la pandemia.

Lo anteriormente expuesto se le dio validez conforme a la observación directa que si se pusieron en marcha al inicio de la pandemia COVID-19 las normas sanitarias, normas de seguridad, normas operativas, normas estructurales y el

protocolo de bioseguridad generando mayor impacto para la población del Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

De acuerdo con las reflexiones expuestas con anterioridad, se deduce que existe coherencia entre los criterios antes mencionados, correspondiente a las nuevas normas que se implementaron en el recinto, a raíz de la pandemia.

Por lo tanto, en el marco de la ejecución de las diferentes normas mencionadas con anterioridad la comunidad del Recinto manifestó una actitud positiva orientada con el cumplimiento responsable de estas y mantener un orden teniendo más impacto las normas sanitarias siendo algo nuevo para todos, asegurando durante la pandemia la armonía y el adecuado funcionamiento de la sociedad. Hoy en día, el Recinto siempre tiene las normas vigentes, con la diferencia, que ya no se cumplen en su totalidad debido a que los casos no son significativos en comparación al 2020 y los individuos han cambiado su manera de pensar y son contadas las personas que aun las practican.

4.2.2.3.- Valores predominantes

Son valores que la organización defiende en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo o alta eficiencia. (Chiavenato, 2011)

En otras palabras, los valores son principios básicos que caracterizan a una empresa, orientándose hacia el comportamiento con la finalidad de proteger a los colaboradores de conductas no éticas. Los valores contribuyen a la motivación del personal para dar su máximo esfuerzo y desempeño por el bienestar de su compañía, además comprenden un elemento clave al perseguir un objetivo, permitiendo que se logre un ambiente sano, agradable, respetuoso y eficaz.

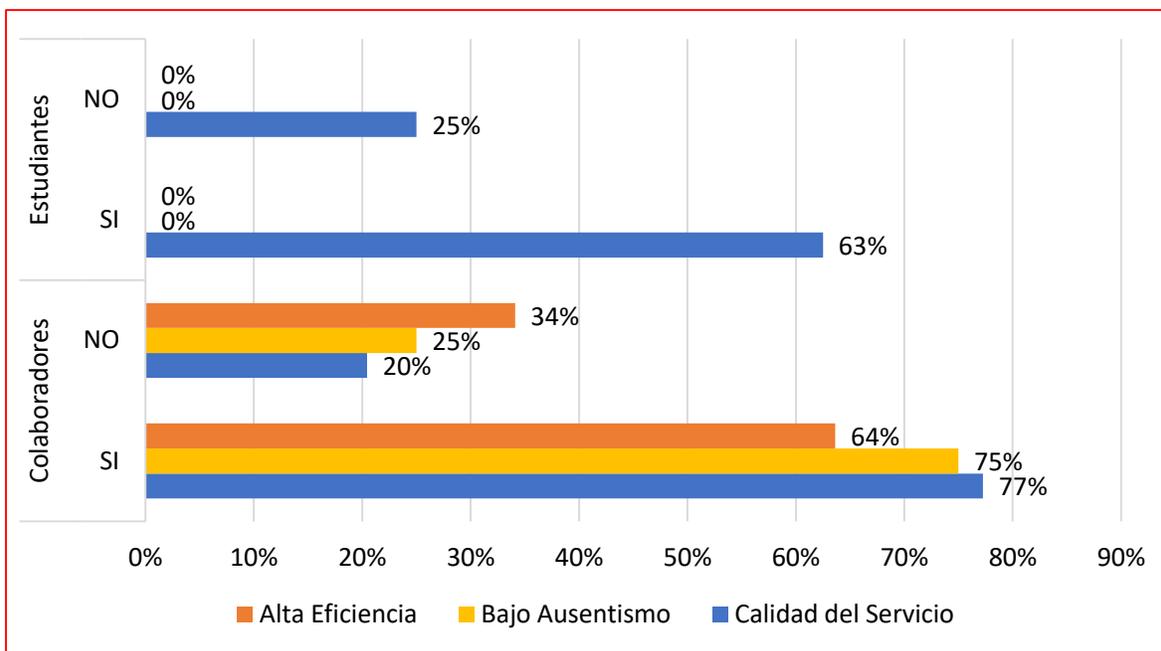


Gráfico N° 11: Valores Predominantes

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

Conforme al gráfico se puede apreciar, que un 77% de colaboradores afirmaron cambios en la calidad del servicio, mientras que un restante del 20% dijo que no. En tanto los estudiantes un 63% expresaron que se dio un cambio en la calidad del servicio educativo que ofrece el Recinto “Mariano Fiallos Gil” y el 25% restante especificó que no cambio nada a raíz de la pandemia del COVID-19. Además, un 75% aseguraron que se mostraron ausencias en el personal a raíz de la pandemia y el 25% de los mismos expresaron que no se presentó el ausentismo en el personal, por último, un 64% de los colaboradores expresaron que el nivel de eficiencia si cambio, por otra parte, el 34% confirmó que no hubo cambio.

Con respecto a la entrevista realizada, la administradora manifestó que no se dieron cambios a raíz de la pandemia en el Recinto, siempre se trató de brindar una respuesta positiva en la calidad del servicio. Dio a conocer que si hubo incremento en el ausentismo del personal a raíz de la pandemia por razones como que unos no podían asistir al recinto porque se encontraban afectados por el virus

y otros prefirieron quedarse en casa por prevención, manifestó que los niveles de eficiencia no sufrieron cambios siempre se mantuvo.

A través de la observación directa, se comprobó, que a partir de la pandemia la calidad del servicio tuvo sus cambios, en cuanto a la manera que se atendía a los estudiantes, la incertidumbre hacia tal riesgo de llegar a contagiarse hacía que la interacción entre las personas fuese distinta a la de antes, las conversaciones, la comunicación era más fluida. La pandemia lo cambió en absoluto. No se alcanzó a percibir con exactitud el ausentismo del personal administrativo, debido a que, es de manera interna del Recinto y en la entrevista no se mostró ningún tipo de evidencia para comprobar el motivo de las inasistencias. De igual forma, no fue posible afirmar o negar la eficiencia por parte de los colaboradores.

En cuanto a lo expresado anteriormente, se entiende que es incongruente debido a que lo mencionado por los colaboradores, estudiantes y lo observado, difiere con la opinión dada por la administradora al decir que no hubo cambio alguno en la calidad del servicio del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, de igual manera, la eficiencia del personal fue inconsistente a las opiniones. Por otra parte, se toma en consideración que se encuentra congruencia entre las respuestas de los encuestados y la opinión de la entrevistada, con relación al ausentismo del personal a raíz de la Pandemia en el Recinto.

Se puede decir, que el Recinto “Mariano Fiallos Gil” a pesar de la crisis que se vivió durante la pandemia COVID-19, mantuvo la calidad de su servicio educativo, comenzando desde la dirección y manejo de las actividades que se realizaban, la motivación y cuidado hacia los colaboradores y estudiantes, el desarrollo de medidas alternativas de comunicación a nivel interno, para mejorar la atención brindada a los estudiantes. Todo esto contribuyó a mantener la estabilidad del servicio, ahora en día se continúa operando de igual manera, sin decaer.

En efecto de las declaraciones anteriormente expuestas, el ausentismo del personal no conllevó a resultados negativos para el Recinto, por tal motivo que prevaleció la empatía en todo momento no se despidió a nadie y las clases continuaron con normalidad estableciendo horarios flexibles durante el tiempo afectado. Ahora el ausentismo del personal como consecuencia de la pandemia ya no se da, toda la jornada laboral está tomando su normalidad de lunes a domingo con los horarios correspondientes.

No obstante, la eficiencia del personal tuvo un impacto negativo durante la pandemia, debido a que las asignaciones y procesos de evaluación se realizaban en un periodo de tiempo limitado, conllevando a que no se pueda abarcar por completo las actividades educativas como administrativas, es decir, dio lugar a que los colaboradores dividieran su tiempo entre la enseñanza, el compromiso con sus alumnos y las tareas administrativas asignadas por el recinto. Los docentes en su momento optaron por adaptar sus prácticas y ser creativos para mantener comprometidos y captar la atención de los estudiantes.

4.2.2.4.- Filosofía

Son políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes. (Chiavenato, 2011)

Dicho de otra manera, la filosofía tiene que ver con el conjunto de creencias y principios que rigen la forma de actuar de cualquier compañía. La filosofía organizacional permite establecer las bases sobre las cuales funcionará y prestará servicio la empresa para el alcance de sus objetivos, ayudando al desarrollo de la organización, comprendiendo la visión de cada trabajador, también va de la mano con la planeación influyendo en lo que se quiere y hacia donde se va a llegar.

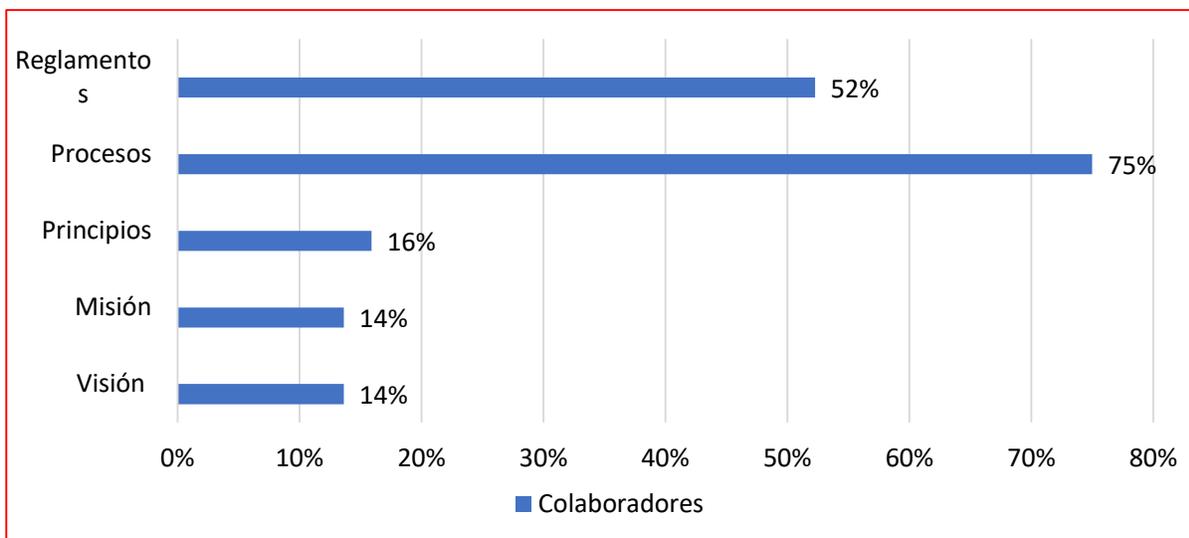


Gráfico N° 12: Filosofía

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores.

Como se observa en el gráfico el resultado de la encuesta aplicada a colaboradores señalaron que se dieron cambios en los siguientes elementos: El 14% de los colaboradores dijeron visión, un 14% de los colaboradores indicaron misión, el 16% de los colaboradores establecieron principios, un 75% de los colaboradores expresaron proceso y por último un 52% de los colaboradores afirmaron reglamentos.

Según la administradora expresó que no se generaron cambios en la filosofía del Recinto a raíz de la pandemia siempre se ha mantenido estable lo que es misión, visión y logo.

A través de la observación directa se logró comprobar que parte de la filosofía del Recinto “Mariano Fiallos Gil” como visión, misión y principios no presento cambios así mismo se hizo saber en la entrevista, en cambio los procesos para brindar clases cambiaron porque era necesario el portar mascarilla, mantener el distanciamiento físico, presentarse a clase los días asignados entre otros y nuevos reglamentos como permitir el ingreso a los estudiantes que portaran la mascarilla, facilitar la toma de temperatura y desinfectarse las manos al entrar al Recinto.

Por lo tanto, los resultados no muestran coherencia tres de sus escalas debido a que no existieron modificaciones a excepción de procesos y reglamentos que si se llevaron a cabo para evitar un contagio comunitario en el recinto.

La ejecución de nuevos procesos y reglamentos se dio de manera positiva puesto a que los colaboradores se sumaron a la causa del Recinto con el objetivo de proteger su salud y la de los demás colaboradores, entre los reglamentos actualmente se encuentran el portar la mascarilla al entrar al Recinto y desinfectarse las manos.

4.2.2.5.- Reglas

Son lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para que el grupo los acepte. (Chiavenato, 2011)

Por tanto, hay que tener en cuenta, que la persona por su naturaleza es social, esta se rodea de otras personas para conservar su identidad, de tal manera que logre interiorizar como es, y el ambiente que lo rodea dentro de una organización. Es por esto, que al ser nuevo miembro debe de acoplarse a lineamientos que rigen a la organización, estos representan los valores, creencias, y principios. En estos, se sostiene la estructura de la conducta organizacional y a su vez normalizan el accionar de las personas y tienen una visión de la entidad. El cumplimiento de las reglas permite adoptar comportamientos acordes al medio ambiente donde se desenvuelve la persona en la institución.

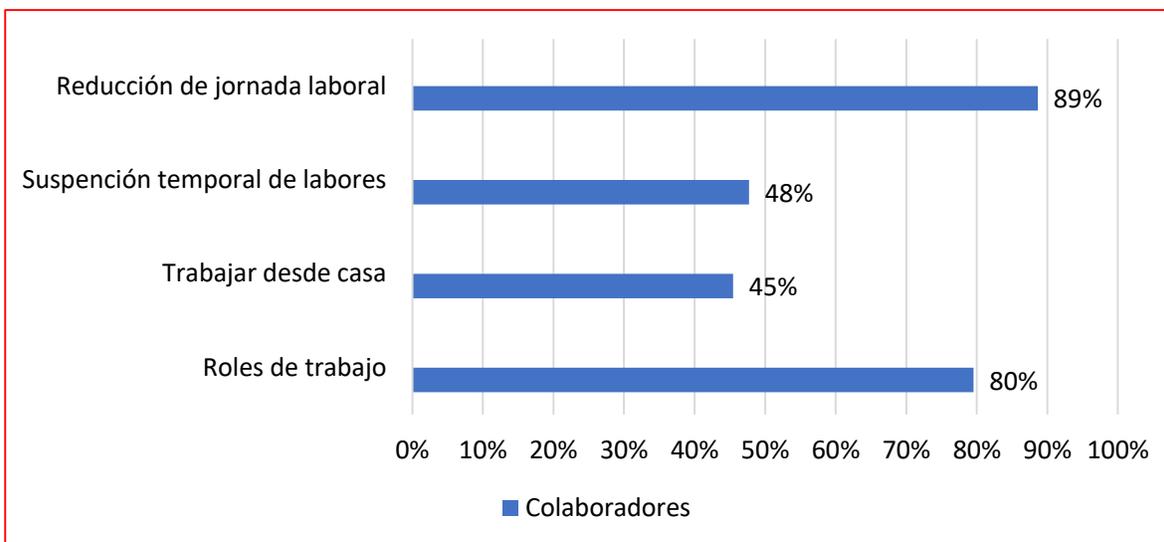


Gráfico N° 13: Reglas

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores.

Por medio de los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a colaboradores, un 80% de ellos indicaron roles de trabajo, un 45% de los colaboradores señalaron trabajar desde casa, el 48% de los colaboradores expresaron suspensión temporal de labores y por último un 89% de los colaboradores afirmaron reducción de horarios jornada laboral.

En la entrevista dirigida a la administradora manifestó que, si se dieron cambios en los lineamientos del comportamiento del personal a raíz de la pandemia, por motivos del temor a contagiarse.

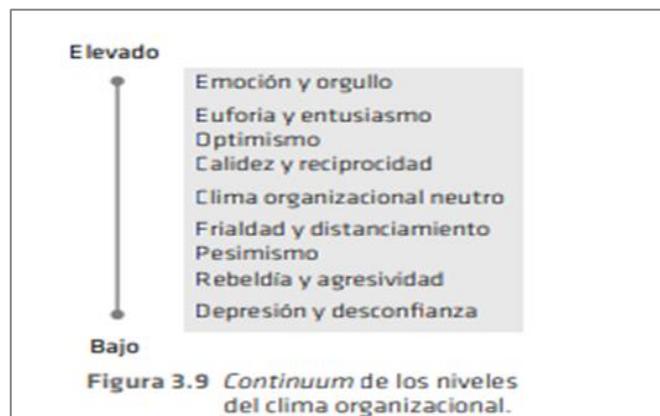
Mediante la observación directa es posible afirmar que si se dieron cambios en la suspensión temporal de labores debido a que muchos maestros se vieron afectados por el virus, por lo que el Recinto “Mariano Fiallos Gil” procedió a suspender de sus jornadas laborales para evitar un brote epidémico entre demás colaboradores, también se realizó la reducción de la jornada laboral para evitar las aglomeraciones en las oficinas de los colaboradores esto consistió en presentarse a su jornada laborar por 4 horas es decir medio día de trabajo y con respecto a las otras dos opciones no fue posible de observar debido a que fueron acuerdos internos del Recinto.

Todo lo anterior indica que hubo congruencia con lo expresado por los colaboradores y la administradora del recinto “Mariano Fiallos Gil” debido a cada colaborador se le asignaba lo que debía hacer y en qué momento debía de presentarse para evitar aglomeraciones entre ellos y así cumplir con lo establecido en el protocolo de seguridad.

Es por este motivo que su impacto es positivo señalando que fue de gran ayuda porque así se brindó mayor seguridad a los colaboradores puesto que se buscó la manera continuar con el trabajo, presencial durante cuatro horas y las demás realizar los avances desde el hogar para evitar la afluencia del personal en donde actualmente ninguna de estas medidas se está llevando a cabo puesto a la reducción de casos de COVID-19, sin embargo, estas fueron aplicadas de manera temporal.

4.2.2.6.- Clima Organizacional

Se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2020)



Igualmente, el clima organizacional le da una identidad única o distintiva a la organización, y ofrece una imagen rápida en las relaciones con sus empleados, tiene que ver con el apoyo que los empleados sienten que reciben de la organización. Además, el clima organizacional es uno de los factores más importantes para el desarrollo de una empresa, debido a que la relación con el bienestar de los colaboradores, influyendo en la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios, es así, que cuanto mejor sea el clima organizacional en la empresa, mayor será la calidad del servicio que se ofrece, se mantendrán motivados y en buena armonía, con ánimos de realizar su trabajo.

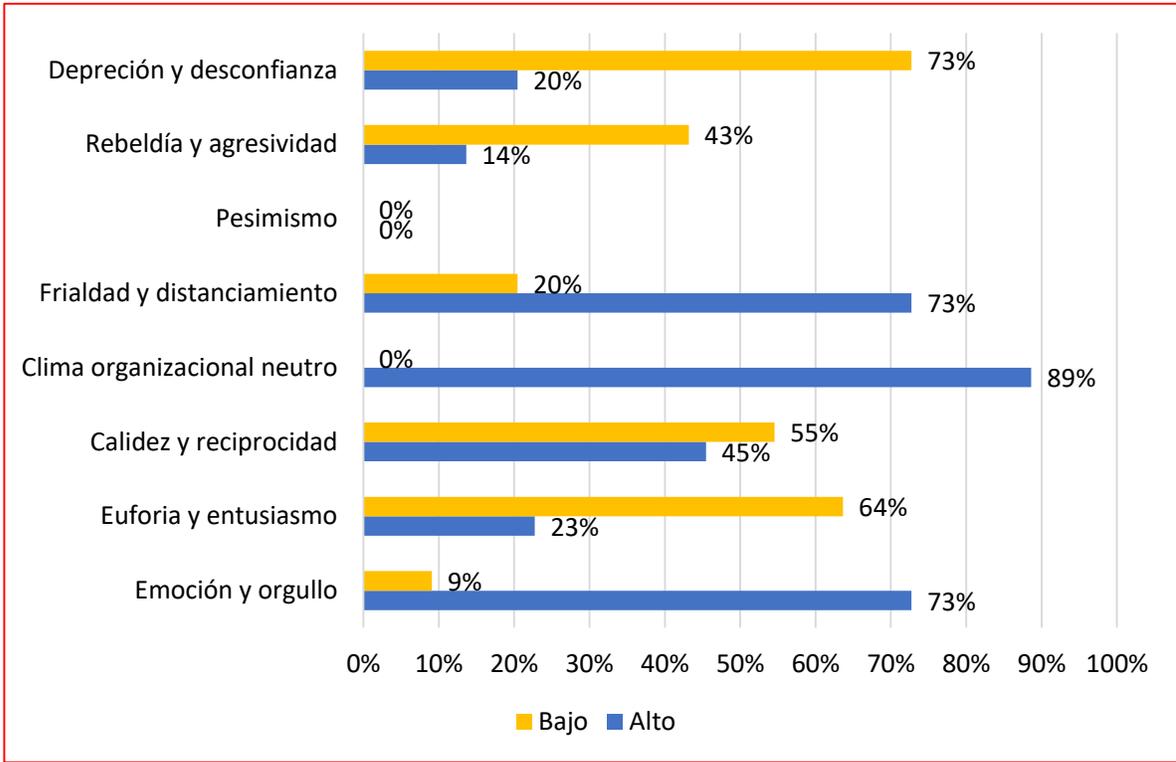


Gráfico N° 14: Características del Clima Organizacional
 Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores.

A partir de las afirmaciones anteriores de los colaboradores sobre las características del clima organizacional, un 73% de colaboradores expresaron emoción y orgullo se presentó de manera alta y el 9% indicaron que fue bajo, un 23% consideraron alto el nivel de euforia y entusiasmo mientras el 64% lo consideró bajo, el 45% señaló alta la calidez y reciprocidad por el contrario el 55% lo indicó

como bajo, un 89% de los colaboradores resaltaron alto el clima organizacional, un 73% de los colaboradores manifestó frialdad y distanciamiento como alto y el 20% lo consideró bajo, según colaboradores y estudiantes señalaron que el pesimismo no se presentó durante la pandemia COVID-19, el 14% de colaboradores expresaron alto el nivel de rebeldía y agresividad como el 43% determino bajo nivel y por ultimo un 20% dijeron que depresión y desconfianza se dio alto y el 73% indico que bajo se dieron las características del clima organizacional entre los colaboradores.

En aporte a la investigación la administradora en la entrevista valoró la caracterización del clima organizacional a raíz de la pandemia como una percepción de comprensión y empatía hacia los grupos de trabajo.

Así mismo fue posible afirmar mediante la observación directa que ya sea el nivel alto o bajo las características de un clima fueron alteradas mediante la situación de alerta que pasaba el país ya la parte física como emocional y mental se vio afectada de cada uno de los colaboradores del recinto algunas de ellas que fueron notorias como los estados de ánimo, el cambio de hábitos entre los colaboradores.

Dichos resultados muestran consistencia por parte de colaboradores, administradora y observación directa en cuento a las opiniones recopiladas debido a que se experimentaron cambios en las relaciones laborales, percepciones, sentimientos entre otros.

Dado su impacto positivo, puesto que dio lugar a una nueva iniciativa de buscar distintas opciones para compartir, saludar, brindar apoyo emocional cada característica motivo a ser más humanista en el Recinto “Mariano Fiallos Gil” no solo entre colaborador, sino que también entre la comunidad universitaria dos de estas se quedaron permanentes como calidez y reciprocidad ya las costumbres como saludar de beso, abrazos cotidianos por alguna actividad cambiaron ahora

solo se saludan de hola y se dan el puño así mismo el clima organizacional se volvió neutro las interacciones cambiaron entre colaboradores e incluso entre estudiantes.

En síntesis, a raíz de la pandemia COVID-19, se provocaron cambios radicales en la cultura del recinto como el lenguaje común. Así mismo, implementando nuevos métodos de trabajo. Entre las normas que más impacto tuvieron fueron las sanitarias, operativas, seguridad y protocolo de bioseguridad. La filosofía se presentó a través de los nuevos procesos implementados, nuevas reglas o lineamientos que regulaban los comportamientos de las personas. Por último, el clima organizacional se vio alterado por momentos de incertidumbre, emociones como depresión y desconfianza, frialdad y distanciamiento ante tal riesgo, ahora se percibe un clima organizacional neutro.

4.2.3.- Dimensiones de la Cultura Organizacional

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

Esto significa, que la cultura organizacional proporciona el ambiente amplio entre sus miembros desde el compartir, costumbres, tradiciones, lenguas que nos identifican como organización. Por tanto, las dimensiones que posee la cultura de una organización, estas la describen en la misma forma en que la personalidad y los rasgos físicos lo hacen con la gente, crean una base para medirlas y controlarlas, buscando trabajar las relaciones entre los distintos miembros de la organización, vinculadas al compañerismo.

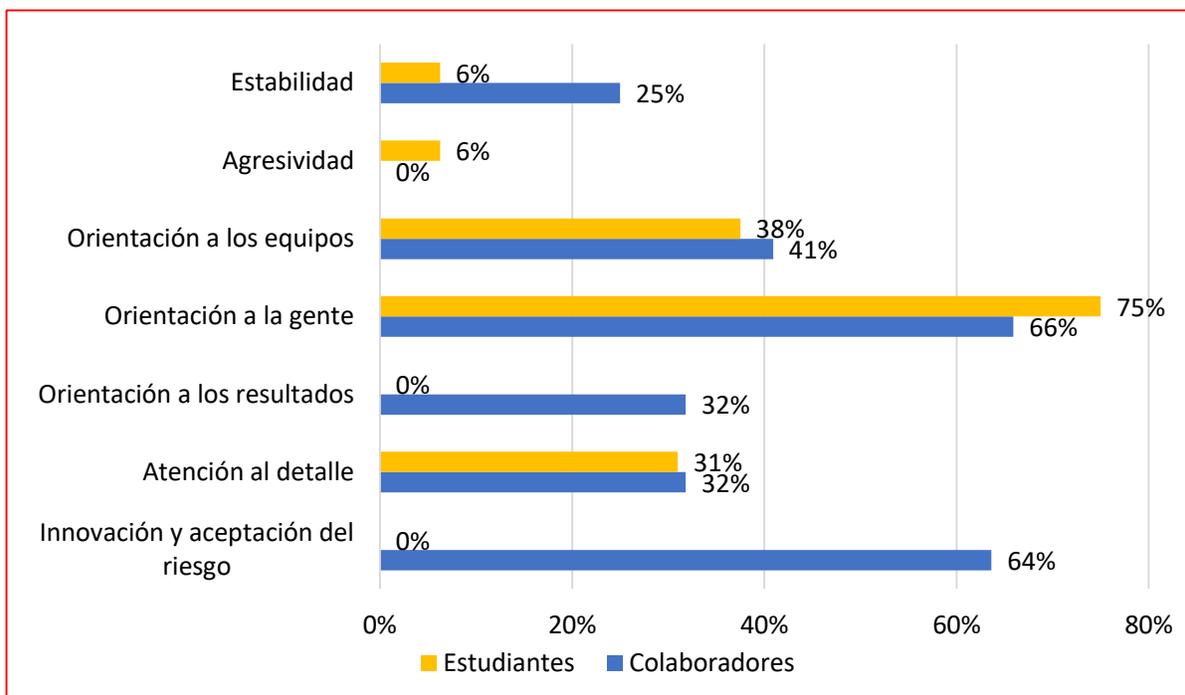


Gráfico N° 15: Dimensiones de la Cultura Organizacional

Fuente: Autoría propia a partir de encuesta a colaboradores y estudiantes.

4.2.3.1.- Innovación y Aceptación del Riesgo

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

Por lo tanto, es un proceso para crear y aplicar ideas con frecuencia en la innovación, para un producto o servicio, generar valor, mayor productividad, mejora de la eficacia, concentración en nuevos mercados, estrategias de comunicación y formas de marketing para ser un generador de cambio.

Según el gráfico N° 15, con respecto a que si cultura de la UNAN FAREM-Matagalpa tiene una orientación hacia la innovación y aceptación del riesgo, solo el 64% de los colaboradores expresaron que sí. Mediante la entrevista aplicada, la administradora, no indicó ningún tipo de innovación, así como una aceptación del riesgo durante la pandemia. Por tanto, en la observación directa, la innovación y aceptación de riesgo se presentó al realizar nuevos procesos en el recinto como

nuevas estrategias de comunicación, realización de las actividades, normativas para evitar la aglomeración y poder minimizar el miedo ante la pandemia

De acuerdo con las opiniones anteriores, no hubo consistencia alguna con lo expresado por la administradora, colaboradores y lo observado, debido a que en gran parte se indica que si hubo innovación y aceptación del riesgo.

Por ende, la realización de innovaciones y aceptación de los riesgos a raíz de la pandemia tuvo un impacto positivo en la cultura organizacional del Recinto, permitiendo hacer frente a la correspondiente situación, manteniendo la seguridad de los colaboradores y estudiantes, mediante procesos enfocados a las actividades educativas como administrativas, que aportaran a la buena ejecución y facilidad de lo asignado.

4.2.3.2.- Atención al Detalle

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

Siendo así, la manera de ejecutar algo sin ningún tipo de excusa como entrega en tiempo y forma de las tareas asignadas, una realización de estudios que se enfoque en detalles importantes de conocer para dar respuesta a una necesidad ofreciendo una mejor opción al tomar decisiones. También podrían ser la clave para ayudar a construir relaciones duraderas con los clientes, creando una cultura de responsabilidad en donde todos presten atención a los detalles y se comuniquen de forma eficaz, para el desarrollo eficiente de las diversas actividades que se realizan en la organización, así los empleados pueden mantener un buen rendimiento en su trabajo contribuyendo a la productividad de la empresa.

Mediante los datos obtenidos en el gráfico N° 15, el 32% de colaboradores y el 31% de estudiantes indicaron que la cultura organizacional del Recinto sí estuvo orientada a la atención de los detalles. Según la entrevistada, la cultura no se orientó

a esta dimensión. Por otra parte, en la observación directa, la atención al detalle se dio al tomar nuevas medidas o formas de trabajo, por parte de los docentes como la reducción de horarios para evitar las aglomeraciones brindando la eficiencia en los asuntos académicos.

De acuerdo con lo expresado anteriormente, no hubo consistencia alguna con lo expuesto por la administradora, colaboradores, estudiantes y lo observado, porque si se dio la atención a los detalles.

La atención al detalle en el Recinto “Mariano Fiallos Gil” fue de gran beneficio al conocer y dar respuesta a las necesidades, enfocándose en los detalles como es agilizando las cargas de trabajo, para el desarrollo eficiente de las diversas actividades, evitando errores para transformar por completo la experiencia de los estudiantes y colaboradores, contribuyendo a la productividad de la universidad.

4.2.3.3.- Orientación a los Resultados

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

De tal manera, fomenta la disciplina y constancia en el equipo, contribuyendo al incremento en la calidad del trabajo. A demás permite a la organización, el uso eficiente de los recursos con lo que cuenta para evaluar la relación existente entre los recursos que se utilizan y los resultados que se obtienen, haciendo posible tomar decisiones más objetivas, ante situaciones inesperadas que impliquen cambios o afecte la manera de operar de una organización. Esta debe de contribuir al logro de las metas que la empresa desea, de forma eficiente y rápida.

Según los datos obtenidos en las encuestas, solo el 32% de colaboradores señala que la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil” se vio orientada a los resultados. La entrevistada, expresó que la cultura no se orientó a esta dimensión. Por tanto, en la observación directa la orientación a los resultados

se demostró ante la situación inesperada con los estudiantes al buscar medidas que ayudaran a evitar los contagios como reducir los días de clase, el promover el distanciamiento y uso de mascarilla dentro de las secciones.

Todo lo anterior indica que hubo incongruencia con lo expresado por los colaboradores, estudiantes y lo observado, que opinaron en su mayoría que la cultura estaba orientada a los resultados, expresando la administradora del Recinto lo contrario.

La orientación a los resultados obtuvo un impacto positivo debido a la adaptación al cambio, teniendo disciplina al cumplir con las normativas establecidas en el Recinto, contribuyendo al incremento de la calidad del trabajo, permitiendo el uso eficiente de los recursos con los que se cuenta.

4.2.3.4.- Orientación a la Gente

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

Por tanto, se considera una orientación al personal de trabajo generando un número menor de errores, tener un buen rendimiento eficiente y eficaz con respecto al trabajo que realizan, lo que conlleva a brindar un mejor servicio a los clientes, contribuyendo a obtener niveles más altos de productividad. Sirve como ayuda y acompañamiento en el desarrollo de las competencias personales, sociales y laborales de la persona, de tal manera, que mejore el desempeño y trabajo en equipo, las buenas relaciones con los clientes, y el ambiente laboral.

Mediante las encuestas realizadas se comprobó, que un 66% de colaboradores y 75% de estudiantes señalan que la cultura si estuvo orientada a la gente. Según la entrevistada, se caracterizó por suspender las actividades académicas y recreativas que reunieran a mucha gente. Con respecto a lo observado, la orientación a la gente se dio de forma en que las autoridades

educativas seguían operando de manera eficiente a través de distintas tecnologías y métodos de trabajo.

Por lo tanto, las diversas opiniones muestran coherencia, al reflejarse que la cultura del Recinto “Mariano Fiallos Gil” sí estuvo orientada a la gente.

La cultura tuvo una orientación a la gente, debido a que las acciones tomadas ante la pandemia se debían a la preservación de la salud de los estudiantes, colaboradores y sus familiares donde los procesos no importaban más que la seguridad con el fin de lograr mejores relaciones armónicas con el personal de la institución.

4.2.3.5.- Orientación a los Equipos

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

Por ende, consiste en reunir a profesionales para la colaboración y trabajo en conjunto en la organización con el objetivo de cumplir con los objetivos empresariales, estos equipos de trabajo suelen fomentar el esfuerzo colectivo en lugar de la realización de tareas individuales, aportando diferentes capacidades, habilidades, flexibilidad, pensamiento innovador que llega a crear nuevas soluciones a los problemas.

Según los datos obtenidos del gráfico N° 15, el 41% de colaboradores y el 38% de estudiantes expresó que la cultura de la universidad estaba orientada a los equipos. Por otra parte, la entrevistada expresó que la cultura no se orientó a esta dimensión. Respecto a la observación directa, la orientación a los equipos se vio reflejada por el apoyo mutuo por parte de los docentes al contribuir en las orientaciones brindadas por los maestros, el compañerismo dentro de las secciones que si algún estudiante presentaba los síntomas para no abandonar sus estudios

los demás estudiantes facilitaban vía fotos las tareas y trabajos que debían de realizarse.

De acuerdo con las reflexiones expuestas con anterioridad, se deduce que son incoherentes los criterios antes mencionados, precisamente lo indicado por la administradora, que la cultura del recinto no se encuentra caracterizada por la orientación de los equipos, no obstante, los demás resultados demuestran que si está caracterizada por esta dimensión.

El Recinto “Mariano Fiallos Gil” al orientarse a los equipos, dio lugar a una nueva forma de trabajar, que los grupos se volvieran más eficaces a través de una buena organización y cooperación se logren mejores resultados. Además, permitió que se aumentara la participación, aceptación y el compromiso con los objetivos y la integración con los equipos; se afirma, que dirigir la cultura del recinto hacia los equipos, dio comienzo con el sentimiento de una firme necesidad de mejorar las condiciones de crisis ante la pandemia que en su momento interferían con el logro de las metas y propósitos educativos e institucionales del Recinto.

4.2.3.6.- Agresividad

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

En otras palabras, son las personas de una organización que fomentan la oposición, manifiestan la confrontación y el negativismo, la mayoría del tiempo se muestran críticos, pueden causar daño, ya sea físico o psíquico, ofenderlos, burlarse de ellos y palabras inadecuadas.

De acuerdo con los datos obtenidos en el gráfico N° 15, un 6% de estudiantes expresaron que la cultura organizacional del Recinto se vio reflejada la agresividad. Conforme a la entrevista realizada, la administradora manifestó que la cultura en el recinto a raíz de la pandemia no se presentó esta dimensión. Con respecto a la

observación directa, se comprobó que la agresividad se presentó en la cultura en un nivel muy bajo, puesto que, muchos estudiantes durante la pandemia hicieron caso omiso a la utilización de la mascarilla, existieron casos de indiferencia cuando las personas presentaban síntomas similares a los provocados por COVID-19.

Así mismo, con las opiniones anteriormente manifestadas por estudiantes, administradora y lo observado, se muestra incongruencia debido a que si hubo agresividad por parte de las personas en el Recinto.

La agresividad tuvo un impacto negativo de manera parcial en la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil” conllevó a que se diera en ciertos casos resistencia al cambio, sin embargo, se encontraron situaciones impulsivas o poco frecuentes, haciendo referencia a quien es propenso a faltar el respeto, a ofender o provocar a los demás con comentarios hirientes en la forma de decirse.

4.2.3.7.- Estabilidad

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

De igual manera, es la capacidad de una empresa para mantenerse en condiciones financieras favorables durante un periodo determinado, también tener definidas las políticas que dirigen hacia una misión común. Esta característica procura hacer algo con el máximo impacto, el mínimo de errores y al menor coste posible, logrando mantener la motivación de los colaboradores, generando un sentimiento de pertenencia con la empresa y aumenta su rendimiento al sentir que forma parte de una familia.

A través de los datos obtenidos en el gráfico N°15, se afirmó que un 25% de los colaboradores y un 6% de estudiantes, que la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil” se caracterizó por poseer estabilidad.

Según la entrevista, no se hizo mención sobre esta dimensión, pero aclaró que la universidad optó por continuar con el servicio suspendiendo algunas actividades para proteger la salud de la comunidad universitaria. Mediante la observación directa se confirmó que el Recinto sí mantuvo su estabilidad debido a su compromiso con la salud, seguridad y formación brindando continuidad a la educación, buscó un equilibrio al implementar nuevas estrategias, normas y reglamentos, a través de su sede central facilitando instructivos de prevención frente a la pandemia para sobrellevar de manera responsable la situación dando lugar a la prevención del COVID-19.

De acuerdo con las opiniones obtenidas por parte de colaboradores, estudiantes, administradora e investigadores se muestra coherencia debido a que se reflejó la estabilidad.

La estabilidad se determinó con un impacto positivo, porque permitió continuar con el servicio poniendo en práctica las medidas preventivas antes, durante y después de la pandemia COVID-19, de esta manera se mantenía la estabilidad laboral y el equilibrio entre mantener el talento motivado y la productividad, para afrontar el trauma, estrés, miedo que pueden estar sintiendo a causa de la pandemia.

En síntesis, las dimensiones en el Recinto “Mariano Fiallos Gil” se destacaron la innovación y aceptación al riesgo viéndose reflejado a través de nuevos procesos implementados que aportaran a la buena ejecución y facilidad de lo asignado. Otra dimensión fue la orientación a la gente enfocándose en la preservación de la salud de la comunidad universitaria. También la orientación a los equipos se presentó por medio del buen manejo y control de las operaciones. Por último, se señala la estabilidad como una de las primordiales debido a la continuidad de las actividades universitarias.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones que responden a los objetivos planteados:

1. A raíz de la pandemia COVID-19 el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, implementó las medidas ordenadas por la OMS entre las cuales se destacaron, las medidas sanitarias como: El lavado de manos, uso de mascarilla, desinfección de manos, otras de las medidas fueron las estructurales entre estas: Habilitación de lavamanos y dispensadores de jabón y alcohol. Estas medidas han quedado permanente, como parte de la cultura del Recinto, a diferencia de las medidas antes mencionadas las medidas de seguridad y operativas fueron ejecutadas parcialmente con el fin de proteger la salud de sus colaboradores y estudiantes.
2. En la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, se reflejaron los elementos simbólicos siendo más predominantes las imágenes visuales alusivos a la importancia del cuidado de la pandemia COVID-19. De igual forma, los elementos estructurales se determinaron por las nuevas normas y políticas basadas en el protocolo establecido, así mismo, los elementos conductuales, entre ellos el comportamiento humano, sistemas de comunicación y la toma de decisiones han sido los más notorios durante y después de la pandemia.
3. La pandemia COVID-19 provocó cambios en la cultura del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, adoptando una cultura orientada hacia la innovación y aceptación al riesgo viéndose reflejado a través de nuevos procesos implementados que aportaran a la buena ejecución y facilidad de lo asignado. Y la orientación hacia la gente en la preservación de la salud de la comunidad universitaria. A los equipos se presentó por medio del buen manejo y control de las operaciones. Por último, se señala la estabilidad, viéndose reflejada la misión humanística de la Universidad en todas las acciones que se tomaron frente a la pandemia.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Alpuche, E. (2021). *El análisis del comportamiento organizacional: Una perspectiva desde la activación en el marco del COVID 19; con el objetivo de analizar el comportamiento organizacional: Una perspectiva desde la activación en el marco del COVID 19*. Mexico: Tecnológico Nacional de México Chimalhuacán.
- Alzaga, R. (01 de Julio de 2020). *Efectos del Covid-19 en la empresa*. Obtenido de https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/1688/RA%2035_jul2020-29-56.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arauz , E. (2016). *Cultura Organizacional de la empresa Casa Pellas, sucursal León*. Leon: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN Leon.
- Arias, E., & Mendez, G. (2022). *Comportamiento organizacional durante la pandemia COVID 19, en el área de servicio al cliente Premium de Humanos Seguros*. Santo Domingo: Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla, Colombia: Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/Estructura-Organizacional.pdf>
- Caro, R. (13 de julio de 2014). *Funciones de la Cultura Organizacional*. Obtenido de <https://taemperuconsulting.com/las-funciones-de-la-cultura-organizacional/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da Edición ed.). Monterrey, Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: 5ta Edición.
- Cobas, J. L. (2010). La investigación científica como componente del proceso. *Revista electronica ciencia e innovacion tecnologica en el deporte*, 10. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCientificaComoComponenteDelProcesoF-6174064.pdf>
- Cuadra, S. (15 de Mayo de 2006). *Nicaragua, enfoque estratégico de las PYMEs en un mundo globalizado*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.ni/1057/1/encuentro74articulo4.pdf>

- Eijkemans, G., Solar, O., & Lanzagorda, F. (18 de Diciembre de 2020). *Orientaciones para la aplicacion de medidas de salud publicas*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://data2.unhcr.org/en/documents/details/83810&ved=2ahUKEwiloP26hej3AhUrVTABHVH-C5YQFnoECAMQAQ&usg=AOvVaw3S4g6qu6qHd_pD3i7z8tNK
- Garcia , G., Blandon, J., & Molinares, Y. (2022). *La satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID 19*. Matagalpa: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- INATEC. (2018). *Higiene y Seguridad en el Trabajo*. Managua. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm
- ISOTools. (26 de Marzo de 2015). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20operativa,y%20sus%20diferentes%20objetivos%20operativos>
- Melian, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo, el papel mediador del clima y la flexibilidad*. Valencia, España: La Universidad de Valencia.
- Münch Galindo, L. (2010). *administración. gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera edición ed.). Juárez, Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- OIT. (21 de Marzo de 2022). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang-es/index.htm
- OMC. (26 de Junio de 2021). *Organizacion Mundial del Comercio*. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm
- OMS. (18 de Diciembre de 2019). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.acin.org/index.php/antecedentes/antecedentes-5>
- OMS. (15 de Noviembre de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46731-la-pandemia-enfermedad-coronavirus-covid-19-oportunidad-aplicar-un-enfoque>

- OMS. (22 de Noviembre de 2021). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.caeme.org.ar/fase-4-la-etapa-de-la-farmacovigilancia/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Tenicas de Muestreo sobre una poblacion o estudio*. Chile: Universidad de la frontera de Temuco.
- Patiño, M. (2020). *Desafíos que impone la cultura organizacional, organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia COVID 19 en una empresa del sector manufacturero*. Medellin: Escuela de Aministracion EAFIT.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ava edicion ed.). Mexico: Pearson Education.
- Rodriguez Herrera, J. I. (2018). Las practicas Investiogativas contemporaneas. Retos de sus nuevos planteamientos epistemologicos. *Revista Arbitrada Multidisciplinaria de investigacion Socioeducativa*, 6.
- Romero, V. (02 de Agosto de 2018). *Economía y Negocios*. Obtenido de <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/>
- Secretaria de Salud. (08 de Septiembre de 2019). *Gobierno del Estado de Mexico*. Obtenido de https://salud.edomex.gob.mx/salud/medidas_prevencion
- Stoner , J., & Freeman, E. (1996). *Administracion*. Mexico: Pearson Education.
- Vargas Hernandez, J. (2007). *La Culturocracia Organizacional en Mexico*. Jalisco: Eumed.net.
- Yanguna, A. I., & Zuluaga, V. (18 de Octubre de 2020). *Influencia de la Pandemia en la toma de decisiones de una empresa mediana del sector de hidrocarburos*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10375/YangumaAnderson2020.pdf;jsessionid=56A5407D2C1D4644F0D8D6C688912481?sequence=1>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización y Diseño metodológico.

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|--------------------|--|--|-------------|---------------|
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención cliente del Recinto Mariano Fiallos Gil? | _ Uso de mascarilla _ Lavado de manos _ Distanciamiento mínimo de 1 metro. _ Limpieza y desinfección de áreas _ Quédate en casa _ Inmunización contra COVID-19. | Encuesta | Colaboradores |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en el Recinto Mariano Fiallos Gil, durante la Pandemia COVID-19? | _ Uso de mascarilla _ Lavado de manos _ Distanciamiento mínimo de 1 metro. _ Limpieza y desinfección de áreas | Encuesta | Estudiantes |
| Pandemia COVID-19 | 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 el Recinto, durante la Pandemia COVID-19? | Abierta | Entrevista | Decana |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|----------------------|---|---|--|-----------------------------|
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | _ Uso de mascarilla _ Lavado de manos _ Distanciamiento mínimo de 1 metros. _ Limpieza y desinfección de áreas. | Observación directa o inspección visual. | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención al estudiante en el recinto? | _ 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. | Encuesta | Colaborador |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Qué medidas de | _ Toma de temperatura al | Encuesta | Estudiantes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|----------------------|---|---|--|-----------------------------|
| | declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | | | | seguridad vio reflejadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil, durante la Pandemia COVID-19? | acceder a la empresa. _ Desinfección de manos a los estudiantes. _ Buena higiene respiratoria en el local. _ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | | |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en el recinto durante la Pandemia COVID1-9? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | _ Limitación de desplazamientos _ Toma de temperatura al acceder a la empresa. _ Desinfección de manos _ Buena higiene respiratoria en el local. | Observación directa o inspección visual. | Recinto Mariano Fiallos Gil |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|--|---|-------------|-------------|
| | | | | | | _ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | | |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil, frente a la Pandemia COVID19? | _ Registro de personas con enfermedades crónicas _ Reuniones esenciales. _ Constante capacitación _ sensibilización sobre aspectos de la pandemia _ Distribución de espacios _ canales alternativos en atención a los estudiantes. _ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19 | Encuesta | Colaborador |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Operativas | 3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en el | _ Distribución de espacios _ Canales alternativos en | Encuesta | Estudiantes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|--|---|--|-----------------------------|
| | salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | | | | Recinto Mariano Fiallos Gil? | atención a los servicios educativos -Protocolo de prevención del COVID-19 | | |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | Abierto | Entrevista | Decana |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | _ Registro de personas con enfermedades crónicas _ Constante capacitación en Sensibilización sobre aspectos de la pandemia _ Distribución de espacio. -Establecimiento de protocolo de prevención del COVID-19 | Observación directa o inspección visual. | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se | _Habilitación de lavamanos | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|--|--|-------------|-------------|
| | una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | | | | han tomado en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia? | _Condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes. _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. | | |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia? | _Habilitación de lavamanos _Condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención estudiantil _Espacios ventilados _Distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón | Encuesta | Estudiantes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|---|---|--|-----------------------------|
| | | | | | | _Nuevas normas, reglas y políticas. | | |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Pandemia COVID-19 | 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 COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia?? | _Habilitación de lavamanos _Condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes _Espacios ventilados _Nuevas normas, reglas y políticas. | Observación directa o inspección visual. | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos en el recinto, a raíz de la pandemia? | _Logotipos _Imágenes visuales _Historias _Metáforas _Lemas | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------|--------------------|----------------------|--|--|---------------------|----------------------------|
| | determinada organización”. | | | | | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos en el recinto, 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 | Encuesta | Estudiantes |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura del Recinto, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos del recinto, 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 | Observación Directa | Recinto Mariano Fiallos Gi |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------|--------------------|-------------------------|---|--|---------------------|-----------------------------|
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del Recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos | Encuesta | Estudiantes |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del recinto, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos | <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias | Observación directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------|--------------------|----------------------|---|---|-------------|---------------|
| | sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | elementos estructurales del recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Otros recursos físicos. | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario, <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Otros recursos físicos. | Encuesta | Estudiantes |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Ha habido cambios en los elementos materiales, a raíz de la Pandemia en el Recinto | Abierta | Entrevista | Decana |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------|--------------------|------------------------|--|---|---------------------|-----------------------------|
| | interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | Mariano Fiallos Gil? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | <ul style="list-style-type: none"> _ Instalaciones _ Mobiliario, _ Equipo _ Otros recursos físicos. | Observación directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia Covid-19 en el Recinto Mariano Fiallos Gil? | <ul style="list-style-type: none"> _ Comportamiento humano _ Sistemas de motivación _ Sistema de comunicación _ Liderazgo _ Toma de decisiones | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- Señale cambios en los elementos conductuales que observó en el Recinto Mariano Fiallos | <ul style="list-style-type: none"> _ Comportamiento humano _ Sistemas de motivación _ Sistema de comunicación _ Liderazgo | Encuesta | Estudiantes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------|----------------------|-----------------------------|---|---|---------------------|-----------------------------|
| | relaciones típicas de determinada organización”. | | | | Gil, a raíz de la Pandemia Covid-19? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- Señale cambios en los elementos conductuales que observó en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia Covid-19? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- Señale cambios en los elementos conductuales que observó en el Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia Covid-19? | _Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo | Observación Directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Elementos | Elementos invisibles | Inconsciente organizacional | ¿Qué sentimiento se percibieron al momento de abordar a los encuestados? | _sentimientos, _temores, _valores, _creencias, _actitudes, _suposiciones | Observación Directa | El Recinto |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|-----------------------|----------------------|---|---------------|---------------------|-----------------------------|
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 9. ¿Hubo cambios en la calidad del servicio, a raíz de la pandemia? | Si___ No__ | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 9. ¿Hubo cambios en la calidad del servicio, a raíz de la pandemia? | Si___ No__ | Encuesta | Estudiantes |
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 9. ¿Hubo cambios en la calidad del servicio, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 9. ¿Hubo cambios en la calidad del | Si___ No__ | Observación directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|---|-----------------------|--|----------------|-------------|---------------|
| | sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | servicio, a raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Lenguaje común | 10 - ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje? | __ Si __ No | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Lenguaje común | 10 - ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Terminologías propias | 11- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a | __ Si __ No | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|---|-----------------------|---|----------------|-------------|---------------|
| | interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | métodos de trabajo? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Terminologías propias | 11 - ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Rituales de conducta | 12.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en el recinto, a raíz la Pandemia? | __ Si __ No | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Rituales de conducta | 12 - ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en el recinto, a raíz la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|--------------|----------------------------|--|---|-------------|---------------|
| | determinada organización”. | | | | | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 13.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en el recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas sanitarias <input type="checkbox"/> Normas de seguridad <input type="checkbox"/> Normas operativas <input type="checkbox"/> Normas estructurales <input type="checkbox"/> Protocolo de bioseguridad | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 13.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en el recinto, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 13. ¿Qué nuevas normas se implementaron en el recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas sanitarias <input type="checkbox"/> Normas de seguridad <input type="checkbox"/> Normas operativas <input type="checkbox"/> Normas estructurales | Encuesta | Estudiantes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|-----------------------|----------------------------|--|---|---------------------|-----------------------------|
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 13.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en el recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas sanitarias <input type="checkbox"/> Normas de seguridad <input type="checkbox"/> Normas operativas <input type="checkbox"/> Normas estructurales <input type="checkbox"/> Protocolo de bioseguridad | Observación Directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Bajo ausentismo | 14.- ¿Incrementó del ausentismo del personal, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Bajo ausentismo | 14.- ¿Hubo Incremento en el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un | Características | Valores predominantes | Alta eficiencia | 15 - ¿Cambiaron los niveles de | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|-----------------------|-----------------|--|--|-------------|---------------|
| | modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | eficiencia, a raíz de la Pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Alta eficiencia | 15 - ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Filosofía | 16.- ¿En cuáles de los siguientes elementos se presentaron cambios en la filosofía del recinto, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Visión <input type="checkbox"/> Misión <input type="checkbox"/> Principios <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Reglamentos | Encuestas | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma | Características | Valores predominantes | Filosofía | 16- ¿Se generaron cambios en la filosofía del | Abierta | Entrevista | Decana |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|-----------------------|----------------------|---|---|-------------|---------------|
| | aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | recinto, a raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Reglas | 17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia? | __Roles de trabajo. __Trabajar desde casa. __Suspensión temporal de labores. __Reducción de jornada laboral. | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Reglas | 17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia? | _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|-----------------------|----------------------|---|---|---------------------|-----------------------------|
| | determinada organización”. | | | | | _Clima organizacional neutro_ _Frialdad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Decana |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo percibe el clima organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia? | _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima organizacional neutro_ _Frialdad y distanciamiento_ _Pesimismo_ | Observación directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|--------------|--------------------------------------|---|---|-------------|---------------|
| | | | | | | _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_ | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto Mariano Fiallos Gil, 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 | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia? | __ Atención al detalle. __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad. | Encuesta | Estudiantes |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional | Abierta | Entrevista | Decana |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|--|-----------------|--------------|--------------------------------------|---|---|---------------------|-----------------------------|
| | aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | | | | del recinto, a raíz de la Pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | La Cultura organizacional es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto Mariano Fiallos Gil, a raíz de la Pandemia? | __ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad. | Observación Directa | Recinto Mariano Fiallos Gil |

Diseño metodológico

✓ Según su paradigma

El paradigma positivista también llamado paradigma cuantitativo, empírico analítico, racionalista; ha sido considerado el modelo dominante en las ciencias sociales hasta tiempos recientes. El positivismo busca solo hechos y sus leyes, no causas ni principios de las esencias o sustancias. (Rodríguez Herrera, 2018)

Es decir que el paradigma positivista supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto y que, por tanto, de lo único que había que preocuparse es de encontrar el método adecuado y válido para descubrir esa realidad. Es por ello, que esta investigación es positivista, debido a que se pretende analizar el cambio de cultura y toma de medidas de bioseguridad de las personas del Recinto Mariano Fiallos Gil, es decir, hechos dados de las realidades en esta entidad.

✓ Por su enfoque

Cuantitativo: Es el que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Establece que se utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos. El enfoque de esta investigación es cuantitativo debido a que se recolectaron datos concretos de los colaboradores y estudiantes del Recinto Mariano Fiallos Gil, tales como opiniones y perspectiva individual, que fue necesario cuantificar para poder procesar los resultados de los instrumentos aplicados, para la elaboración de gráficos que fueron utilizados en el análisis y discusión de resultados.

✓ Con elementos cualitativos

Cualitativo: Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Esta investigación tiene elementos cualitativos, debido a que se analizaron las ideas y opiniones, que los colaboradores y estudiantes brindaron mediante los medios de verificación, entre estas encuestas y observaciones al respecto de los cambios aplicados dentro del Recinto Mariano Fiallos Gil.

✓ Por su nivel de Profundidad

Los estudios explicativos más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Por lo tanto, la investigación es explicativa porque trata de desarrollar de forma clara todo en relación a las variables de estudio analizando las causas y efectos, es decir, el porqué de las cosas, los hecho y fenómenos o situaciones.

✓ Por su extensión en el tiempo

La investigación seccional o transversal, aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. (Bernal, 2010)

Debido a que los datos se recolectaron en un solo momento, es decir, en un tiempo único, un determinado periodo. Con el propósito de analizar cambios y efectos de la

empresa estudiada, es una pequeña parte de todo su proceso, ya sea una etapa o parte de esta, lo que coincide durante el periodo 2022.

- ✓ Según el Diseño no experimental.

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

En esta investigación se aplicó el diseño no experimental, debido que se realizó sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos según sus realidades. Únicamente se observó el comportamiento de las variables pandemia COVID-19 y cultura organizacional, haciendo inducciones y deducciones, por tanto, no fue necesario la manipulación de variables, solo estudiar el comportamiento de estas.

- ✓ Población

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

De tal manera, que la población de esta investigación han sido los colaboradores, estudiantes y administradora, que presenciaron los efectos o cambios que generó la

pandemia COVID-19 en la cultura organizacional de la UNAN-FAREM Matagalpa Recinto Mariano Fiallos Gil, durante el periodo 2022, parte de estos fueron los elementos claves o mejor dicho la unidad de análisis en esta investigación, utilizando la información suministrada de los correspondientes actores, de tal manera, que se logró los objetivos propuestos. Por último, se procedió a seleccionar la muestra necesaria para la realización del presente estudio.

✓ Muestra

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Por tanto, la muestra la formaron los colaboradores (más antiguos), estudiantes (presidentes de sección) y administradora que han presenciado el proceso de cambio antes y durante la pandemia en el Recinto. Se procedió con la realización del estudio y sus objetivos. Los participantes también fueron clasificados por áreas de trabajo y sexo (Masculino y Femenino). Se efectuó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con relación a los casos disponibles a los que se obtuvo acceso.

✓ Método de muestreo

Básicamente, categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

En la investigación se aplicó el siguiente método de muestreo que se define:

✓ Muestreo no probabilístico

La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

De este modo, el muestreo no probabilístico es aquel en donde no se realizan procedimientos de selección al azar, entre toda la población, sino que se basa en el juicio personal del investigador para realizar la recopilación de los elementos que pertenecerán a la muestra, es decir, toma en cuenta aquellos individuos que cumplen con cierta cualidad o característica que benefician la investigación.

✓ Por Conveniencia

Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. (Otzen & Manterola, 2017)

Es así como, para seleccionar la muestra en la investigación se empleó el método por conveniencia, que se encuentra dentro de los tipos de muestreo no probabilístico, donde la muestra la conformaron las personas que laboran en el Recinto Mariano Fiallos Gil que tengan más acceso a brindar la información necesaria tomando en cuenta elementos como la antigüedad laboral, sexo, cargo que desempeña.

Por tanto, para llevar a cabo la investigación, se cuenta con una población de $N=4,886$ entre estos (docentes, colaboradores administrativos, estudiantes), de estos se extrajo una muestra No probabilística por conveniencia de $n=60$. Para la recolección de información, se ejercieron los siguientes criterios:

Criterios de Selección de la Muestra:

Criterios a Colaboradores

- Colaboradores que han presenciado el proceso de cambio antes y durante la pandemia.
- Colaboradores con más antigüedad del recinto.
- Sexo (Masculino y femenino)
- Que sigan laborando actualmente en el recinto.

Para la muestra de estudiantes:

- Alumnos que han presenciado el proceso de cambio antes y durante la pandemia.
- Encuesta dirigida a presidentes de sección de cuarto año.
- Aplicar una encuesta a cuatro carreras de cada turno del recinto.
- Sexo (Masculino y femenino)

✓ Métodos de Investigación

Uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a duda, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan. (Bernal, 2010)

Es decir, los métodos de investigación son las estrategias, procesos o técnicas coherentes utilizadas en la recolección de datos o de evidencias para el análisis, con el fin de descubrir información nueva o crear un mejor entendimiento sobre algún tema.

✓ Método Científico

Se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas

de investigación. (Bernal, 2010)

Es así como, el método científico que se abordó se basa en todas aquellas declaraciones desde el punto de vista de la ciencia, para ayudar a la explicación de ciertas inquietudes que rigen al mundo, considerando la búsqueda de estudios de la misma especialidad de lo que se está centrando en el presente estudio, teniendo en cuenta que se hallan verificado a medida del tiempo como verdaderas y de confianza, para dar una respuesta bien fundamentada a los objetivos planteados. Se aplica cuando se define un proceso que consta de varias etapas para desarrollar una determinada investigación.

✓ Método Teórico

Permite revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos. (Cobas, 2010)

Por lo tanto, el método teórico que se ha aplicado a la información que compone aquellos conceptos que no se pueden observar directamente, por lo cual, se requiere de una búsqueda de teorías por autores, para crear las condiciones y darle una validación al tema que se investigó, este fue aplicado cuando se fundamenta las teorías que se relacionan con las variables y objetivos de investigación.

✓ Método Deductivo

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener 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. (Bernal, 2010)

No obstante, el método deductivo es una estrategia de razonamiento lógico que permite determinar las características de la realidad del tema a estudiar, se realiza por deducción, es decir, se pueden derivar las consecuencias de la problemática de dicha

investigación, se aplica cuando los hechos podrán ser entendidos, explicados y pronosticados sin que aún ocurran.

✓ Método Inductivo

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

Así mismo, el método inductivo utiliza el pensamiento basado en el razonamiento y observaciones que llevan a la formación de una hipótesis, que, a partir de una evidencia, sugiere la posibilidad de una conclusión, necesitan ser demostradas explicándose en términos de probabilidades, tendencias, conduciendo la investigación a la verdad, ya que, no se es posible afirmar algo de una manera rotunda.

✓ Método sintético

Integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (Bernal, 2010)

En tal sentido, el método sintético es un proceso de análisis de razonamiento, que permite al investigador la forma de reconstruir la información obtenida de manera resumida, es decir, identificar todo lo que se conoce y sacar las particularidades más importantes de ello. Se refleja en el estudio dando una versión corta de la información, en donde se pueda manifestar la información de mayor relevancia, de manera clara, organizada y ordenada para lograr el enfoque requerido considerando el potencial de los avances de la investigación, se aplica en el momento de la recolección y procesamiento de datos.

✓ Método analítico

Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Bernal, 2010)

Así pues, el método analítico, es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. En el estudio a realizar luego de incluir la investigación literaria, opiniones, pruebas científicas, datos y otros hechos importantes se procede a desarrollar el pensamiento crítico, en cada elemento a estudiar, es decir, que este método es de suma importancia, porque, apoya a desarrollar el pensamiento, identificar una afirmación y decidir si es verdadera o falsa haciendo una interpretación o dicho de otra manera una cuidadosa valoración personal de los hechos.

✓ Técnicas de Investigación

En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (Bernal, 2010)

Debido al tipo de investigación realizada se utilizaron las siguientes técnicas de investigación, con el fin de recopilar información acerca de las diferentes medidas implementadas ante la pandemia COVID-19, y el impacto que ha tenido la cultura organizacional del Recinto.

✓ Encuesta

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)

Según el autor esta técnica es un medio masivo para recolectar información, por lo que en este estudio se aplicó encuestas a los colaboradores (Ver anexo 2) y a estudiantes (Ver anexo 3).

✓ Entrevista

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal, 2010)

Se realizó la entrevista que consistió en una conversación para obtener información cualitativa del tema investigado con el objetivo de recabar datos, mediante una serie de preguntas, a la administradora de la UNAN FAREM-Matagalpa Recinto Mariano Fiallos Gil, como fuente directa de información. (Ver anexo 4).

✓ 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)

Se aplicó guía de observación directa al Recinto sobre algunos elementos observables, lo que permitió verificar alguna información proveniente de los otros instrumentos aplicados. (Ver anexo 5).

✓ Procesamiento de la Información

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

Por tanto, es uno de los pasos dentro del proceso de investigación, que requiere que los resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada. Para ello es necesario que se procese información relevante que sirva como base para utilizarla en la resolución de problemas. A través de una tabla de operacionalización de variables se procesó la información para la base de las preguntas que se aplicaron por medio de las técnicas de investigación que se emplearon de manera presencial, así como, gráficos de barras en la herramienta Excel, para obtener con exactitud datos estadísticos entre las escalas de evaluación establecidas.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

FAREM-Matagalpa

Anexo N. 2

Encuesta a Colaboradores

Estimado Colaborador, somos estudiantes del quinto año de la carrera “Administración de Empresas” del turno Matutino de la “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua” (FAREM-Matagalpa). Solicitamos de su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

De ante mano agradecemos su valiosa colaboración.

Marque con una “X” la que usted considere correcta:

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en la atención a estudiantes del Recinto “Mariano Fiallos Gil”?

Uso de mascarilla.

Lavado de manos.

Distanciamiento mínimo de 1 metro.

Limpieza y desinfección de áreas.

Inmunización contra COVID-19.

2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención al estudiante en el Recinto?

Limitación de desplazamiento

Toma de temperatura al acceder al recinto.

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 el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, frente a la pandemia COVID-19?

Registro de personas con enfermedades crónicas.

Reuniones esenciales.

Constante capacitación y sensibilización sobre aspectos de la pandemia.

Distribución de espacios.

Canales alternativos en atención a los estudiantes.

Establecimiento de Protocolo de prevención del COVID-19.

4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, a raíz de la pandemia?

Habilitación de lavamanos.

Condiciones adecuadas para ingerir alimentos.

Instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes.

___Espacios ventilados.

___Garantizar espacios grandes para distanciamiento social.

___Dispensadores de alcohol y jabón.

___Nuevas normas, reglas y políticas.

5. ¿Ha cambiado algunos elementos simbólicos en el recinto, a raíz de la pandemia?

___Logotipos.

___Imágenes visuales.

___Historias.

___Metáforas.

___Lemas.

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del recinto, a raíz de la pandemia?

___Toma de Decisiones.

___Normas.

___Políticas.

___Estrategias.

___Procedimientos.

___Tramo de control.

7. ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la pandemia en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”?

___ Instalaciones.

___ Mobiliario.

___ Equipo.

___ Otros recursos físicos.

8. ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la pandemia COVID-19 en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”?

___ Comportamiento humano

___ Sistemas de motivación

___ Sistema de comunicación

___ Liderazgo

___ Toma de decisiones

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

___ Si

___ No

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

___ Si

___ No

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

___ Si

___ No

12. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en el Recinto, a raíz la pandemia?

Si

No

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

Normas sanitarias.

Normas de seguridad.

Normas operativas.

Normas estructurales.

Protocolo de bioseguridad.

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

Si

No

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

Si

No

16. ¿En cuáles de los siguientes elementos se presentaron cambios en la filosofía del Recinto, a raíz de la pandemia?

Visión.

Misión.

Principios.

Procesos.

Reglamentos.

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

___ Roles de trabajo.

___ Trabajar desde casa.

___ Suspensión temporal de labores.

___ Reducción de jornada laboral.

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

Marque con un X el valor que usted considere que tenía el clima organizacional a raíz de la pandemia.

| Clima organizacional | Alto | Bajo |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Emoción y orgullo | | |
| Euforia y entusiasmo | | |
| Calidez y reciprocidad | | |
| Clima organizacional neutro | | |
| Frialdad y distanciamiento | | |
| Pesimismo | | |
| Rebeldía y agresividad | | |
| Depresión y desconfianza | | |

19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto “Mariano Fiallos Gil”, 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.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM - Matagalpa

Anexo No.3:

Encuesta a Estudiantes.

Estimado estudiante, como quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el Seminario de Graduación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”.

- Marque con una X la opciones u opción que usted considere:

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, durante la pandemia COVID-19?

Uso de mascarilla

Lavado de manos

Distanciamiento mínimo de 1 metro.

Limpieza y desinfección de áreas

2. ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en el Recinto “Mariano Fiallos Gil”, durante la pandemia COVID-19?

Toma de temperatura al acceder al recinto.

Desinfección de manos.

Buena higiene respiratoria en el local.

___ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos.

3. ¿Medidas operativas son aplicadas en el Recinto Mariano Fiallos Gil, frente a la pandemia COVID-19?

___ Distribución de espacios

___ Canales alternativos en atención de los servicios educativos.

___ Protocolo de prevención del COVID-19

4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia?

___ Habilitación de lavamanos

___ Condiciones adecuadas para ingerir alimentos

___ Instalación de vitrales en las áreas de atención estudiantil.

___ Espacios ventilados

___ Distanciamiento social

___ Dispensadores de alcohol y jabón

___ Nuevas normas, reglas y políticas.

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos en el Recinto, a raíz de la pandemia?

___ Logotipos

___ Imágenes visuales

___ Historias

___ Metáforas

___ Lemas

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales en el Recinto, a raíz de la pandemia?

Normas

Políticas

Estrategias

Procedimientos

7. ¿Ha habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la pandemia en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"?

Instalaciones

Mobiliario,

Equipo

Otros recursos físicos.

8. ¿Señale cambios en los elementos conductuales observó en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia COVID-19?

Comportamiento humano

Sistemas de motivación

Sistema de comunicación

Liderazgo

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

Si

No

10. ¿Qué nuevas normas se implementaron en el Recinto, a raíz de la pandemia?

Normas sanitarias

Normas de seguridad

Normas operativas

___ Normas estructurales

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

___ Atención al detalle.

___ Orientación a la gente.

___ Orientación a los equipos.

___ Agresividad.

___ Estabilidad.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM - Matagalpa

Anexo No.4:

Entrevista a Administradora Recinto "Mariano Fiallos Gil"

Estimada Administradora, somos estudiantes del quinto año de la carrera "Administración de Empresas" del turno Matutino de la "Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua" (FAREM-Matagalpa). Solicitamos de su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el protocolo de investigación para optar al título de Lic. Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los efectos de la pandemia COVID-19 en la cultura organizacional; agradeciendo su colaboración.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", durante la pandemia COVID-19? (Escala Abierta)
2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en el Recinto, durante la pandemia COVID-19? (Escala Abierta)
3. ¿Qué medidas operativas son aplicadas en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia? (Escala Abierta)
4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia?

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos en el Recinto, a raíz de la pandemia? (Escala Abierta)

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del Recinto, a raíz de la pandemia? (Escala Abierta)

7. ¿Ha habido cambios en los elementos materiales, a raíz de la pandemia en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"? (Escala Abierta)

8. ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal del Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la Pandemia COVID-19? (Escala Abierta)

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

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

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

12. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales de conducta en el Recinto, a raíz la pandemia? (Escala Abierta)

13. ¿Qué nuevas normas se implementaron en el Recinto, a raíz de la pandemia?
(Escala Abierta)

14. ¿Incremento el ausentismo del personal a raíz de la pandemia? (Escala Abierta)

15. ¿Cambiaron los niveles de eficiencia a raíz de la pandemia? (Escala Abierta)

16. ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?
(Escala Abierta)

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

18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la pandemia?
(Escala Abierta)

19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto, a raíz
de la pandemia? (Escala Abierta)



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

FAREM - Matagalpa

Anexo No.5: Observación Directa

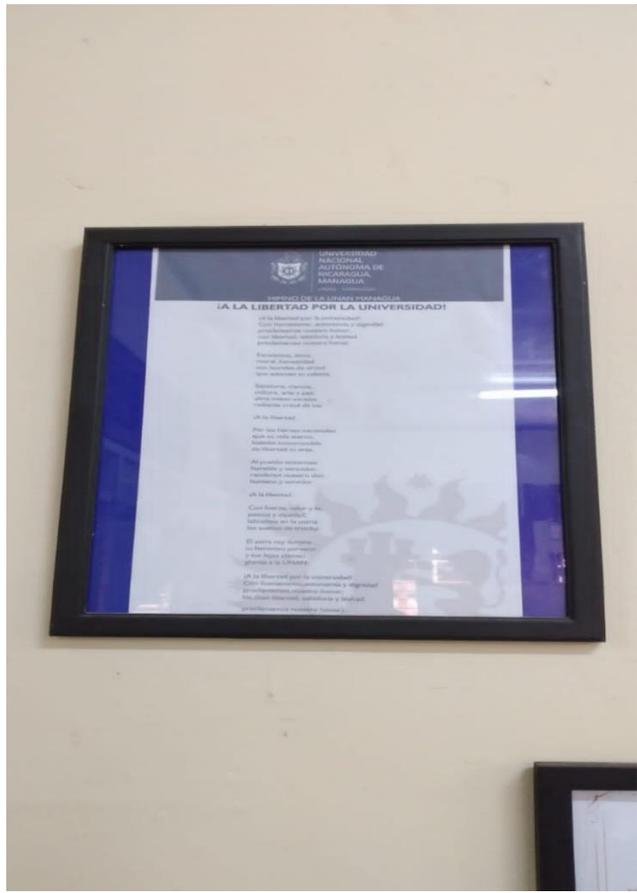
| Pregunta | Si | No | N/A |
|---|-----------|-----------|------------|
| 1. ¿Qué medidas sanitarias son aplicadas en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"? -Uso de mascarilla -Lavado de manos -Distanciamiento mínimo de un metro -Limpieza y desinfección de áreas | | | |
| 2. ¿Qué medidas de seguridad son aplicadas en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"? -Limitación de desplazamientos -Toma de temperatura al acceder al recinto -Desinfección de manos -Buena higiene respiratoria en el local -Evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos. | | | |
| 3. ¿Qué medidas operativas son aplicadas en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"? -Registro de personas con enfermedades crónicas -Constante capacitación en sensibilización sobre aspectos de la pandemia -Distribución de espacios | | | |

| Pregunta | Si | No | N/A |
|--|----|----|-----|
| <ul style="list-style-type: none"> -Canales alternativos para la atención a los estudiantes -Establecimiento de protocolo de prevención del COVID-19 | | | |
| <p>4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Habilitación de lavamanos -Condiciones adecuadas para ingerir alimentos -Instalación de vitrales en las áreas de atención a los estudiantes. -Espacios ventilados -Nuevas normas, reglas y políticas | | | |
| <p>5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de Recinto, a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Logotipos -Imágenes visuales -Historias -Metáforas -Lemas | | | |
| <p>6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del Recinto a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normas -Políticas -Estrategias -Procedimientos -Tramos de control | | | |

| Pregunta | Si | No | N/A |
|---|----|----|-----|
| <p>7. ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la pandemia en el Recinto "Mariano Fiallos Gil"?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instalaciones -Mobiliarios -Equipos -Otros recursos físicos | | | |
| <p>8. Señale cambios en los elementos conductuales que observó en el Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comportamiento humano -Sistemas de motivación -Sistema de comunicación -Liderazgo | | | |
| <p>9. ¿Qué sentimiento se percibieron al momento de abordar a los encuestados?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sentimientos -Temores -Valores -Creencias -Actitudes -Suposiciones | | | |
| <p>10. ¿Hubo cambios en la calidad del servicio a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si -No | | | |

| Pregunta | Si | No | N/A |
|---|----|----|-----|
| <p>11. ¿Qué nuevas normas se implementaron en el Recinto, a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Normas sanitarias -Normas de seguridad -Normas operativas -Normas estructurales -Protocolo de bioseguridad | | | |
| <p>12. ¿Cómo percibe el clima organizacional del Recinto, a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Emoción y orgullo -Euforia y entusiasmo -Calidez y reciprocidad -Clima organizacional neutro -Frialdad y distanciamiento -Pesimismo -Rebeldía y agresividad -Depresión y desconfianza | | | |
| <p>13. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional del Recinto "Mariano Fiallos Gil", a raíz de la pandemia?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Innovación y aceptación del riesgo -Atención al detalle -Orientación a los resultados -Orientación a la gente -Orientación a los equipos -Agresividad -Estabilidad | | | |

Anexo N° 6: Filosofía de la Empresa



Anexo N° 7: Medida Estructural (Dispensador)



Anexo N°8: Elementos Simbólicos (Imágenes visuales)





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA**

"2020: AÑO DE LA EDUCACIÓN CON CALIDAD Y PERTINENCIA"

Protocolo Institucional para enfrentar la COVID-19 (Coronavirus)

Actualización

**Aprobado por el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria No. 21-2020 del
cuatro de septiembre del 2020**

¡A la libertad por la Universidad!

Managua, agosto de 2020

Anexo N° 10: Acciones que implementa la UNAN-Managua para afrontar la COVID-19

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, UNAN - MANAGUA

No descuidemos al **ADULTO MAYOR** en tiempos de Pandemia

- Esté pendiente si presenta síntomas de fiebre, tos y dificultad para respirar.
- Conserve un estilo de vida saludable consumiendo alimentos naturales, nutritivos, de temporada; durmiendo lo suficiente, evitando el consumo de alcohol, tabaco y otras sustancias adictivas; haga ejercicio en casa y siga las recomendaciones de la sanidad.
- Limpe constantemente la superficie, objetos, y mantenga la vivienda ventilada.
- Escúchelos y déjelos que expresen sus emociones.
- Evite compartir vasos, cubiertos, platos, prendas de vestir y cualquier otro accesorio de uso personal.
- Asegúrese disponer de los medicamentos regulares para su administración según prescripción médica para al menos un mes.
- Evite participar en aglomeraciones, manteniendo el distanciamiento físico al menos un metro.
- Promueva el buen trato, el respeto, el cariño y la amabilidad.
- Informarles de manera clara y detallada las causas de las medidas de prevención existentes.

En caso de que algún integrante de la familia presente síntomas, evite el contacto físico, reporte a la unidad de salud e incremente las medidas de prevención. Puede llamar a la línea directa del Ministerio de Salud al 8418-9953, otro número SINAPRED 2280-9910.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, UNAN - MANAGUA

MEDIDAS QUE TOMA LA UNAN-MANAGUA PARA PREVENIR EL COVID-19

- Uso de termómetros** digitales infrarrojos en cada uno de los accesos a sus recintos.
- Desinfección de manos** a las personas que ingresan a la universidad.
- Habilitación de lavamanos** en lugares cercanos a los accesos principales.
- Distribución de implementos** y materiales de limpieza en todas las áreas.
- Constante capacitación** del personal dedicado a la limpieza y manejo de desechos.
- Creación de infografías** y material audiovisual informativo.
- Constante sensibilización** a la comunidad universitaria sobre las medidas preventivas.
- Fortalecimiento de las plataformas** virtuales para la enseñanza.
- Modalidad por encuentro** y distribución de los grupos de clase.
- Cumplimiento de las recomendaciones orientadas por las autoridades sanitarias.**

OFICINA DE DIVULGACIÓN

UNAN-Managua @UNANManagua unan.managua www.unan.edu.ni

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, UNAN - MANAGUA

Ventajas y desventajas sobre el uso de **GUANTES DE LÁTEX** ante el COVID-19

Ventajas

- Son una barrera protector para las manos.
- Tienen una fácil manipulación.
- Fabricados con materiales resistentes.
- Protegen al usuario en espacios y transportes públicos.

Desventajas

- Falsa sensación de protección.
- Generan olvido del lavado de manos.
- Tienen una vida útil corta.
- Poseen un alto costo en el mercado.
- Propensos a adherencia de organismos.

Frente a la prevención del COVID-19 la OMS recomienda el frecuente lavado de manos en lugar de usar guantes que podrían contaminarse y tener contacto con el rostro del usuario.

FUENTE: OPS/OMS

OFICINA DE DIVULGACIÓN www.unan.edu.ni