



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

FAREM- MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciados en Administración de empresas.

Tema

Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

Sub tema

Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa, durante el periodo 2022.

AUTOR (A)

Br. Melissa Magaly Bernard Soza.

Br. Gerabelkis Calero Jarquín.

Br. Lesther Joel Urbina Suarez.

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez

Matagalpa, 17 de diciembre del 2022.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA
FAREM- MATAGALPA

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciados en Administración de empresas.

Tema

Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

Sub tema

Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa, durante el periodo 2022.

AUTOR (A)

Br. Melissa Magaly Bernard Soza.

Br. Gerabelkis Calero Jarquín.

Br. Lesther Joel Urbina Suarez.

Tutor

MSc. Cristhian Leyman Martínez

Matagalpa, 16 de diciembre del 2022.

Tema

Efectos de la pandemia covid 19 y la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

Sub tema

Efectos de la pandemia covid 19 y la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el período 2022.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACIÓN DEL TUTOR.....	v
RESUMEN	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	15
III. OBJETIVOS	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
IV. DESARROLLO.....	17
4.1. Pandemia COVID 19.....	19
4.1.4. Definición de Epidemia	24
4.1.5. COVID 19 en las empresas.	24
4.1.5.1. Clasificación de las medidas sanitarias.....	25
4.1.5.1.1. Medidas sanitarias	25
4.1.5.1.2. Medidas de seguridad.....	28
4.1.5.1.3. Medidas Operativas	30
4.2. Cultura Organizacional	34
4.2.1. Conceptos.....	34
4.2.2. Objetivos de la cultura organizacional	35
4.2.3.2. Elementos Simbólicos.....	37
4.2.3.3. Elementos Estructurales	38

4.2.3.4. Elementos materiales de la cultura organizacional	40
4.2.3.5. Elementos conductuales	41
4.2.3.6. Elementos Invisibles y desarticulados.....	43
4.2.4. Características de la cultura organizacional.....	43
4.2.4.1. Regularidad.....	43
4.2.4.2. Normas	45
4.2.4.3. Valores Predominantes.....	47
4.2.4.4. Filosofía	49
4.2.4.6. Clima Organizacional	52
4.2.5. Dimensiones de la cultura organizacional.....	53
4.2.5.1. Innovación y aceptación del riesgo.	54
4.2.5.3. Orientación a los resultados.....	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. BIBLIOGRAFÍA	59
VII. ANEXO	63

DEDICATORIA

A Dios Padre Celestial por la fuerza, la sabiduría, el entendimiento, por ser mi ayuda y mi consuelo, en los momentos más difíciles para poder lograr cumplir esta meta en mi vida.

A mis padres por confiar en mí darme aliento de amor para lograr mis metas, en especial.

A mi tía Marbelly Flores por el apoyo incondicional que me brindo en los momentos más importantes de mi vida.

A mi esposo Gilbert Soza y a mi hija Antonella quienes han sido el motor principal y mi motivación para llevar a cabo mis estudios.

A la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua y a los maestros por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios, para poder desarrollar mi seminario de Graduación.

Br. Melissa Magaly Bernard Soza.

DEDICATORIA

A Dios Padre Celestial por la fuerza, la sabiduría, el entendimiento, por ser mi ayuda y mi consuelo, en los momentos más difíciles para poder lograr cumplir esta meta en mi vida.

A mi familia por ese apoyo incondicional, por haber creído en mí siempre, por todo sus consejos en los momentos que más los necesite, por fomentar en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

A mis compañeros y amigos que sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, tristeza y alegría; y todas aquellas personas que estuvieron apoyándome y ayudándome, logrando que este sueño se volviera realidad.

A la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua y a los maestros por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios, para poder desarrollar mi seminario de Graduación.

Br. Gerabelkis Calero Jarquín.

DEDICATORIA

A DIOS, en primer lugar, Por el don de la vida, por la salud, sabiduría y entendimiento, por cada una de esas cosas maravillosas que nos regala para ser grandes personas de bien, y por permitirnos llegar a esta etapa grandiosa e importante de nuestra vida.

A nuestros padres que, con mucho cariño, paciencia, tolerancia, fe y sobre todo amor nos apoyaron incondicionalmente para darnos la mejor educación, un hogar y una familia donde crecer y aprender de ellos los valores que hoy nos distinguen, gracias a ellos estamos alcanzando.

A los docentes quienes han sido personas con un espíritu de enseñanza inigualable y con gran sabiduría nos transmitieron sus conocimientos el cual motivan día con día a estudiar y ser personas de bien y sobre todo grandes profesionales.

Al personal administrativo de la UNAN-FAREM, Matagalpa por su esfuerzo y compromiso con la institución, para tener un ambiente agradable durante la estadía académica profesional.

Br. Lesther Joel Urbina Suarez.

AGRADECIMIENTO

A Dios: Por darnos sabiduría, inteligencia y brindar las fuerzas necesarias en cada etapa de nuestros estudios, permitiendo culminar nuestra carrera y alcanzar nuestro sueño de ser profesionales.

A nuestros padres: Por impulsarnos y apoyarnos incondicionalmente en nuestras vidas, por ser nuestros primeros maestros en casa, por cada sacrificio que hicieron y siguen haciendo por cada una de nosotras para el alcance de la mejor meta la cual es nuestra preparación.

Al colectivo de docentes: Por su dedicación, sabiduría y enseñanzas para lograr convertirnos en grandes profesionales. En especial a nuestro tutor: MSc. Cristhian Leyman Martínez, por dedicarnos su tiempo, apoyo, enseñanza, orientaciones y motivarnos a ser cada día mejores.

Al personal administrativo y operativo de la FAREM: Por brindarnos apoyo en las distintas investigaciones, de información confiable.

A la Empresa MULTIPRO: Por su tiempo y espacio brindado ante la información necesaria, además de la colaboración para realizar nuestra investigación. En especial a la propietaria Gerente Jorge Bismark Fley por su confianza en nuestro grupo de trabajo.

Br. Melissa Magaly Bernard Soza.

Br. Gerabelkis Calero Jarquín.

Br. Lesther Joel Urbina Suarez.

VALORACIÓN DEL TUTOR



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

A través de la misma certifico en carácter de tutor, el trabajo realizado por los estudiantes: Gerabelkis Calero Jarquín (17604560), Lesther Joel Urbina (17501754), Melissa Magaly Bernard Soza (17506693), el cual lleva por tema: Efectos de la pandemia Covid 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022.

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

MSc. Cristhian Leyman Martinez

Tutor

RESUMEN

La presente investigación se realizó bajo el Subtema: Efectos de la pandemia covid 19 y la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022, este trabajo tiene como objetivo general Analizar los efectos de la pandemia COVID19 en la cultura organizacional de la Empresa MULTIPRO del departamento de Matagalpa, periodo 2022, el estudio del tema es importante porque permite examinar todo lo referidos a los cambios de la cultura organizacional a raíz de la crisis sanitaria por COVID-19., en el cual la mayoría de las organizaciones en el mundo han modificado su forma de trabajo, conductas, hábitos y comportamientos. Entre Las medidas sanitarias implementadas por la empresa MULTIPRO cabe mencionar el uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento mínimo, limpieza y desinsectación de áreas; las medidas sanitarias aplicadas están la desinfección de manos, buena higiene respiratoria del local, evitar compartir espacios cerrados congestionados; las medidas operativas como protocolo de prevención, Distribución de espacios y sensibilización; constante capacitación, uso obligatorio de mascarillas y las medias estructurales: dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados todas para protección de los colaboradores , clientes y así poder seguir laborando de manera normal. La cultura de la empresa MULTIPRO se caracteriza por tener elementos simbólicos como logotipo, lemas y no acciones; también elementos estructurales como normas, procedimientos estrategias y políticas, además de algunos elementos conductuales como el comportamiento humano y sistemas de comunicación, comportamiento humano, toma de decisiones , se caracteriza por un clima lleno de calidez y reciprocidad, clima neutro, depresión y desconfianza, se enfoca en la estabilidad, innovación y aceptación de riesgos orientación a los resultados, orientación a las personas , orientación a los equipos, y estabilidad.

Palabras claves: : Pandemia Covid-19, Cultura organizacional, Medidas , Efecto, Dimensiones , Elementos visibles.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se abordó el tema Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de las empresas de departamento de Matagalpa, durante el periodo 2022 en el cual se llevó a cabo la investigación de algunos componentes que intervienen en la cultura organizacional en MULTIPRO.

Esta investigación tiene como propósito analizar la cultura organizacional implementada por la empresa MULTIPRO de la ciudad de Matagalpa, dado que permite a la empresa tener una amplia visión empresarial e identificar la necesidad de adoptar o implementar una cultura que brinde beneficios y ayude al crecimiento de la misma.

Con la finalidad de conocer como se ha estudiado este tema en otras latitudes se procedió a la búsqueda de los antecedentes de investigación de los que se obtuvieron los siguientes.

A nivel internacional.

En el Valle del Cauca, Colombia, se realizó una investigación con el tema cultura organizacional en tiempos de covid-19 principales desafíos, teniendo como resultados Los desafíos de la empresa en pandemia y post pandemia radican en adaptarse a las nuevas tendencias de comercio, pasando de un proceso tradicional presencial, a uno digital, acercando a las personas y posibilitando la compra en línea, con garantía de seguridad y confianza, los efectos de la pandemia son múltiples a nivel mundial, ha generado un receso económico, pérdida de empleos, cierre temporales y definitivos de algunas empresas, sin embargo, ha obligado al planteamiento de nuevas opciones comerciales digitales. (García Beltran, 2020, pág. 126)

En la ciudad de Barrancabermeja, Colombia se implementó una investigación con el tema Influencia de la pandemia covid-19 sobre el clima y cultura organizacional Teniendo como resultado: a) La situación pandémica ha permitido reconstruir la perspectiva sobre la gestión humana, excluyéndola del área netamente administrativa centrada en actividades transaccionales y convirtiéndola en una estrategia fundamental para la productividad de las empresas, además, como soporte de un liderazgo, formación de la cultura y clima laboral, y comunicación interna como base de la interacción humana en tiempos de Covid. b) El clima y la cultura organizacional son estimadas en la literatura científica como componentes de esencial importancia para el aumento de la productividad laboral, por tal motivo, la pandemia ha causado mayor impacto en dichas variables debido a que se ha visto afectado el comportamiento organizacional en conjunto a las conductas de los individuos. La afectación mundial que se ha dado a causa de la pandemia, afecta indistintamente a toda la organización provocando cambios significativos, relacionados directamente en la producción hasta la forma de liderar los equipos de trabajo. (Ortiz Pereira, 2021, pág. 17)

En la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, se implementó una investigación con el tema "La Cultura Organizacional En La Estabilidad Laboral" (Estudio Realizado En Lubricantes La Calzada S.A.); Teniendo como resultado a) La cultura organizacional que maneja la empresa, no es estable ya que determina el comportamiento de los trabajadores, provocando inestabilidad en el rendimiento individual siendo deficiente el rendimiento de las labores del puesto. b) El desarrollo de la cultura organizacional no permite a los integrantes de la organización ciertas conductas como responsabilidad y compromiso hacia los colaboradores evitando la participación constante con una conducta madura la cual no permite una organización laboral abierta y humana que transmite a sus colaboradores inestabilidad laboral. (Calderón Angel, 2013, pág. 72)

A nivel nacional

En la ciudad de Managua se implementó una investigación con el tema Medidas de prevención ante el COVID-19 en la comunidad universitaria, Polisal, teniendo como resultados la definición de las medidas de prevención tomadas por la comunidad universitaria son el uso de la mascarilla, el distanciamiento social, el lavado de manos y el uso de alcohol ya sea gel o líquido, la desinfección del calzado y la toma de temperatura. (Blandón Leiva, 2020, pág. 52)

En la ciudad de Managua se implementó una investigación con el tema Cultura organizacional en el desempeño y productividad de los empleados, teniendo como resultados :Conocer las bases teóricas del desempeño laboral se fortalecen los beneficios que tienen la evaluación del desempeño laboral en la organización, tanto como para los empleados, jefes y organización, Destacando la relación entre cultura organizacional y desempeño de los empleados se comprende que están directamente relacionados, puesto que una cultura organizacional bien dirigida, logra que los dirigentes y colaboradores, compartan los mismos valores y métodos que contribuyan y solidifiquen los aspectos organizacionales. (Barahona Trejos, 2021, pág. 99)

En la ciudad de Managua, Nicaragua se implementó una investigación con el tema: Cultura Organizacional teniendo como resultados: a) identificar diferentes factores que influyen en la cultura organizacional, se puede decir que está vinculada a muchos aspectos de la organización que son fáciles de identificar, la cual plantea la funcionalidad de la cultura organizacional en torno de a factores internos y externos. b) La cultura organizacional da forma e influye en la manera en la cual los individuos se comportan y actúan. Es un reflejo del sistema sociocultural de una organización reflejándose en las metas, objetivos, estilo de liderazgo y tecnología. (Cardoza Tinoco, 2019, pág. 66)

Los antecedentes encontrados sirvieron como guía para realizar la investigación desarrollo de las variables plasmadas en el marco teórico, de igual manera el desarrollo de la operacionalización de variables y los instrumentos utilizados.

Por otra parte, se realiza un diseño metodológico para poder cumplir con el propósito de esta investigación, el cual se resume en lo siguiente:

Según el Paradigma

“El conocimiento de la realidad consiste en acercarse a ella, desvelarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo.” (Pérez Serrano, 2004, pág. 15)

Basándose en el contexto del paradigma, éste permite ver y comprender la realidad de determinada manera; con posibilidad de intuir. Los paradigmas se encuentran en constante cambio, los que guarda relación con los avances y descubrimientos científicos que abren nuevas perspectivas y horizontes.

Dentro de este argumento se consideró que se debía demostrar el mecanismo de acción utilizado para que esos cambios, avances y descubrimientos fueran aceptados eficientemente en el sistema, esto nos lleva a explicar todo el proceso utilizado para esta investigación.

Paradigma Positivista

La teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. En consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento. (Dobles, 1998, pág. 63)

En efecto, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse.

En particular, se utilizará la recolección y el análisis de datos para responder las interrogantes aplicadas a dicha investigación para obtener el conocimiento se propone el uso de métodos numéricos como garantía de verdad y legitimidad, Por tanto, la ciencia positivista se cimienta sobre el supuesto de que el sujeto tiene una posibilidad absoluta de conocer la realidad mediante un método específico. Por consiguiente, esta investigación es positivista, ya que se trataba de buscar la realidad de las Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO por consiguiente el método científico y empírico es de mucha ayuda.

Según su enfoque

Según su enfoque filosófico esta investigación es cuantitativa con elementos cualitativos. El enfoque cuantitativo Establecen que se utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación y con el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. (Hernández Sampieri R. , 2010, pág. 125)

El enfoque es cuantitativo, ya que se recopila datos y se procesa la información numérica, recolectada de las encuestas aplicada a los colaboradores y después son procesadas a través de datos estadísticos en el programa de Excel, con la intención de presentarlos en gráficos y en términos porcentuales que miden los diferentes indicadores en el análisis y discusión de resultados, generando nuevos conocimientos que contribuyan a estudiar las teorías de la variable cultura organizacional en las PYMES

El presente documento presenta la recolección de datos basándose en la medición por medio de encuestas a colaboradores y clientes de la empresa MULTIPRO en la ciudad de Matagalpa. Donde se establecerá el estudio con el fin

de obtener resultados válidos y con información que se llevara a cabo en la elaboración de gráficos que expresan datos en términos porcentuales.

Con elementos cualitativos

Señala que la investigación cualitativa es un tipo de investigación que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas a fondo acerca de lo que las personas piensan y sienten. (Ortez, 2000)

En la presente investigación se utiliza el enfoque cualitativo, ya que se analiza los datos de la entrevista aplicada al gerente y guía de observación realizadas por los investigadores, los cuales sirven para complementar el análisis del enfoque cuantitativo, fortaleciendo lo investigado de la Cultura Organizacional.

Por consiguiente, la metodología cualitativa tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno a investigar, ya que se analizan las ideas y opiniones que los empresarios tienen respecto a los Efectos de la pandemia COVID 19 en la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa.

Por ende, se analizan los resultados a través de las repuestas que da gerente de la empresa MULTIPRO, mediante la entrevista y guía de observación para completar los análisis cuantitativos de los aspectos propuestos a investigar durante el proceso.

Según el nivel de profundidad: Descriptivo

Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un 6 grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos. (Hernández Sampieri R. F., 1991)

El autor refiere que el nivel de profundidad descriptivo tiene como propósito analizar el hecho y los valores en que se manifiestan las variables principales de una investigación, dado que este medio consiste en medir a un grupo de personas o cosa para poder brindar una descripción.

El nivel de profundidad de esta investigación es descriptivo dado que se está describiendo las variables creatividad e innovación, como se implementan o realizan en la sucursal, a través de los indicadores de la operacionalización que fueron sometidos.

Según su diseño es no experimental.

Esta investigación es no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández Sampierí, Fernández Callado, & Batista, 2014, pág. 152).

Según su diseño la Investigación es no experimental; ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, es decir se procedieron a realizar los instrumentos de investigación en la empresa MULTIPRO y se procedió a procesar la información que arrojará datos numéricos.

Es decir, se pretende mostrar al lugar de estudio y observar los fenómenos tal y como suceden, sin manipulación de variables de estudio, donde se relacionen con el tema.

Según su Extensión en el tiempo

Es de corte transversal ya que los datos se extraerán una sola vez en un momento dado. (Hernández Sampierí, Fernández Callado, & Batista Lucio, 2014, pág. 112)

Según lo anterior el corte transversal es el periodo de tiempo en el cual se aplica y se recopila la información en el plazo establecido.

Según el período de este estudio, el cual está concentrado en las PYMES del departamento de Matagalpa en el periodo 2022, y se recolectan los datos en un solo momento es decir en un tiempo único, con el propósito explicar todo referente a los Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de las empresas del departamento de Matagalpa.

Población

La población es el conjunto de todos los posibles individuos, personas objetos o mediciones de interés. (Bernal C. , 2010, pág. 160)

La población se define como el conjunto de personas o individuos que representas aspectos que permiten conocer las características estudiadas donde permitirá obtener una información específica y más detallada.

La población que se toma en cuenta son 17 personas; que la componen 8 colaboradores de la empresa, el gerente y 8 clientes. Es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación. En esta investigación para estudiar la variable se aplicará el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Muestra

La muestra es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández Sampieri R. , 2010, pág. 116).

Según el autor define a la muestra como el sub conjunto de elementos que definen los rasgos de una cantidad de individuos establecidos, para así tener un análisis respecto a la investigación.

Muestra es una porción seleccionada de la población, en la que se pretende adquirir información acerca de la temática y en la que se aplicarán los instrumentos

de recolección de información acerca de las variables en estudio y aportarán la suficiente información objetiva para ser tomada como válida en dicha investigación.

Tipo de muestreo es No Probabilístico Por conveniencia

En este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo (acceso, disponibilidad, conveniencia, etc.). (Scharager, 2001, pág. 1)

Cabe señalar que este grupo de personas presenta todas las características similares y No se aplica ninguna fórmula estadística, debido a que se establece a conveniencia del estudio.

Por la naturaleza de esta investigación, es el método más idóneo, ya que el estudio se enfoca en una variable bien específica como es Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo es necesario tomar a todos los sujetos que integran esa variable en el período establecido.

En esta investigación la muestra es de 8 colaboradores, el gerente y 8 clientes, se aplicó Muestreo No Probabilístico por Conveniencia y para la selección de este método se utilizan los siguientes parámetros:

- Colaboradores permanentes con más de 1 año de estar laborando.
- Todas las áreas administrativas y operativas.
- En el caso de los clientes la accesibilidad de comunicación y colaboración de los clientes ya que en su mayoría son empresas.

- Método

Es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de la investigación. De ahí, que la metodología en la investigación nos presenta los métodos y técnicas para realizar la investigación. (Tamayo y Tamayo, 2004, pág. 198)

De acuerdo, con este concepto se puede asegurar que las operaciones de esta investigación están dadas en función del método científico.

En la investigación, se utilizan los diferentes tipos de métodos que definen el modelo de la investigación tales como: analítico, métodos científicos, deductivos e inductivos, Método teóricos, mismo como las diferentes técnicas de recolección de datos como son las encuestas y entrevistas; todos estos procedimientos ayudan a encontrar y demostrar la veracidad según los resultados obtenidos.

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. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas. (Bernal C. , 2010, pág. 62)

El método de investigación analítico se plantea entender fenómenos al describir y medir relaciones causales entre ellos, por lo que en el campo de la investigación de mercados, suele tratar de responder preguntas que se realizan en la investigación.

En la presente investigación se utilizará el método analítico donde se obtendrá el análisis del tema a partir de su descomposición en sus dos variables de estudio Efectos de la pandemia del covid19 y Cultura Organización de las empresas con sus respectivos indicadores de tal manera que comprenda la profundidad de la temática de estudio.

Método deductivo

El método deductivo o 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 C. , 2010, pág. 56)

Se entiende que hay que partir de aspectos particulares para lograr llegar a tener una idea general de la problemática a investigar, este método parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicar las reglas de la lógica y así comprobar su validez, obteniendo conclusiones verdaderas para lograr determinar a qué indicadores podrían medir comportamiento de la empresa.

Método inductivo

El método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de los casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigado, o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto u objeto de investigación. El camino va de la pluralidad de objetivos a la unidad de conceptos. (Tena Suck, 1995, pág. 29) . Cita a (Gortari, 1981)

El concepto antes descrito da a entender que de los datos obtenidos se llega a conclusiones generales. De tal manera que a partir de la información que se obtuvo a través de encuestas, entrevista, aplicación de guías de observación y la búsqueda de información bibliográfica se logra llegar a conclusiones generales del tema.

Este método inductivo permite a la investigación Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022, analizar cada indicador estudiado, mediante los datos obtenidos por medio de los instrumentos, llegando a una conclusión general con respecto a la cultura organizacional.

Método sintético

El método sintético consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlo en su totalidad. (Bernal Torres, 2010, pág. 56)

Con el método sintético todos los elementos aislados se reúnen y se concretan mediante una reducción, para lograr obtener el mejor conocimiento en la investigación.

Con el método sintético es un proceso de razonamiento, que tiende a sintetizar temas ya clasificados, realizando una conclusión concreta para no saturarse de información, reduciendo a una idea principal, en este caso todos los elementos o hallazgos encontrados en la investigación, lo cual conlleva a dar un dictamen de la situación que se encuentra en la empresa.

Método científico

El método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para una comunidad científica. (Bernal Torres, 2010, pág. 68)

El método científico, es un proceso el cual permite llegar a un conocimiento científico a través de la comprobación empírica y que pueda ser considerado valido desde el punto de vista de la ciencia.

En este caso la investigación se establece con datos científicos que aprueban el valor del trabajo y de los resultados obtenidos durante el proceso investigativo que se desarrolle en la empresa MULTIPRO.

Métodos teóricos

Los métodos teóricos cumplen un papel de gran importancia, puesto que permite la interpretación conceptual de los logros empíricos encontrados. Es necesario este método porque se contrastó el comportamiento real del fenómeno, con las fuentes bibliográficas y cierta información que se puede encontrar en Internet. (Díaz Narváez, 2009., pág. 138)

Las fuentes secundarias constituyen la investigación del problema determinado, mediante la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas, tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

En lo que se refiere a los Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022,

existe una gran cantidad de información secundaria, que se aprovechó para responder a las condiciones encontradas en el ambiente sobre la incidencia de esta variable.

Los métodos que se utilizaron para el tratamiento de datos, son: análisis, porque se interpretaron los datos obtenidos mediante la aplicación de dichos instrumentos; síntesis, debido a que se integró la información obtenida para llegar a las conclusiones de estudio; empírico, ya que por medio de la aplicación de instrumentos se describieron las características de la empresa con los Efectos de la pandemia COVID 19 y la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022 y se relacionó con la información obtenida en libros y documentos similares a la temática de estudio. Además, se utilizó Excel, para la elaboración de gráficos.

Encuestas

La encuesta Se define como el “Procedimiento que consiste en hacer las mismas preguntas, a una parte de la población, que previamente fue definida y determinada a través de procedimientos estadísticos de muestreo. La obtención de la información es mediante la interrogación escrita” (Ortez, 2000, pág. 101)

Es decir que representa una técnica de investigación que permite conocer información de un hecho en particular a través de las opiniones que ayudan a comprender los hechos.

Para la siguiente investigación se aplicarán encuestas a los colaboradores y clientes de la empresa MULTIPRO del departamento de Matagalpa, el número se refleja a través del método por conveniencia.

Entrevista

“Se refiere a la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y los sujetos de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (Ortez, 2000, pág. 99)

Se garantizó recopilar información cualitativa sobre los indicadores de estudio, de forma tal que dignifican los resultados de la investigación.

Por ende, en la investigación se propone usar este instrumento el cual fue aplicado al gerente de la empresa con el objetivo de tener una información clara y precisa sobre el tema que se está indagando.

Observación directa

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 Torres, 2010, pág. 194).

El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular.

Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se observaron serán validados para el análisis del mismo.

II. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como temática Efectos de la pandemia COVID 19 y la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO de Matagalpa durante el periodo 2022, orientándose al propósito de analizar los efectos de la pandemia en la Cultura de la empresa.

La cultura Organizacional de la empresa es un factor interesante porque permite mejorar la gestión administrativa de la empresa MULTIPRO ante los efectos ocasionados postcovid19 y será a través de las medidas de bioseguridad aplicadas en cada área de trabajo que se podrá seguir laborando no arriesgando la vida de los colaboradores y no comprometer la actividad económica de dicha empresa.

La investigación es de suma importancia para las PYMES por ser una gran fuente generadora de empleo en la economía nacional y se necesitan conocer las medidas de bioseguridad que se implementaron. Por lo tanto, su estudio servirá de guía para las diferentes empresas que necesiten información para saber cómo hacerles frente a otras situaciones que se puedan enfrentar en el entorno actual.

La investigación será de referencia para otros universitarios como antecedentes de próximos trabajos a realizarse, además de ser una herramienta de enriquecimiento para los autores, ya que se logró conocer más sobre los efectos de la pandemia y las medidas de seguridad implementada dentro de la organización, dicha investigación estará a disposición de los docentes que deseen trabajar con temas similares a este.

III. OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la Cultura Organizacional de la Empresa MULTIPRO del departamento de Matagalpa, periodo 2022.

Objetivos específicos

1. Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID19 en la empresa MULTIPRO del departamento de Matagalpa, período 2022.
2. Describir la Cultura Organizacional de la empresa MULTIPRO, período 2022.
3. Valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID19, en la empresa MULTIPRO del departamento de Matagalpa, periodo 2022.

IV. DESARROLLO

Nace en el año 2013, cuando un grupo de jóvenes profesionales inspirados en modelos asociativos, que se desarrolla con auge en Nicaragua, decidieron organizarse en una cooperativa.

MULTIPRO RL, fomenta el desarrollo social a través de la prestación de servicios profesionales a organizaciones públicas y privadas mediante la gestión de programas y proyectos para grupos vulnerables, estableciendo alianzas con sectores sociales.

Misión

“Esta declaración de la misión resume el propósito de la organización y proporciona los argumentos para definir la visión y los objetivos. Comúnmente se comunica en informes anuales, en los folletos de información proporcionados a los donantes o a los miembros de la comunidad y en otros documentos.” (Espinoza, 2011, pág. 94)

Sin lugar a duda la misión es la razón de ser de la empresa. Es la guía de las pymes, permite centrar sus recursos y capacidades con mucho esfuerzo para lograr un fin deseado.

La misión es el motivo o razón de ser de una empresa y esta depende de la actividad, el entorno y los recursos de la organización, es diferente para cada negocio dependiendo también de los consumidores y la situación del mercado.

Misión de la empresa MULTIPRO

Somos profesionales emprendedores, que brindan servicios de calidad con soluciones innovadoras, con el fin de mejorar la productividad de sus clientes en Nicaragua.

Visión

“La visión es aquella idea o conjunto de ideas que hay sobre la organización a futuro; es el sueño máspreciado a largo plazo.” (Espinoza, 2011, pág. 94)

La visión para las empresas representa una imagen de la clase de empresa que los propietarios intentan crear y de la posición o posiciones en el mercado que se esfuerza en conseguir para obtener buenos resultados y permita mantener sus operaciones en este.

La visión para la MULTIPRO es un elemento fundamental que debe de redactarse de manera creíble, alcanzable y coherente con los valores que se establecen cuando se conforman las organizaciones.

Visión de la empresa MULTIPRO

“Ser una empresa de prestigio, posicionada, competitiva, consolidada, con una amplia cartera de servicios profesionales, iniciativas económicas y estableciendo alianzas”.

Valores

“Se trata de un conjunto de conceptos, filosofía y creencias generales que la organización respeta y practica y que está por encima de las prácticas cotidianas” (...) “Son los ideales eternos, que sirven de guía e inspiración a todas las generaciones futuras, de las personas que están dentro de la organización” (Chiavenato I. , 2010, pág. 79)

Los valores son una guía sobre el comportamiento que deben tener los individuos dentro de las organizaciones y lo que reflejan ante la sociedad, los

valores son una los que identifican a las empresas una de otras ante los consumidores.

Los valores necesitan tener un sentido práctico para no convertirse en buenas intenciones ante la sociedad y que simplemente se publiquen dentro de la filosofía empresarial, sino que sean de gran utilidad en la práctica para todos sus colaboradores.

Valores de MULTIPRO

Nuestros valores son los del cooperativismo internacional, para practicarlo con todas las organizaciones aliadas, vivimos la Ayuda Mutua como factor de desarrollo mutuo, la Democracia, interna y la promovemos porque la gobernanza es fundamental para el desarrollo organizacional.

Hacia dentro y a fuera es fundamental la Igualdad, como un elemento más allá del dinero y las posiciones, esto nos lleva a distribuir los recursos de forma equitativa, al que necesita más ayuda se le debe brindar, el que puede apoyar con más recursos financieros debe hacerlo, por lo que creemos en la Solidaridad, independiente de las ubicaciones económica y sociales, trabajamos para ganarnos la confianza practicando la Honestidad y Transparencia, características que nos han hecho crecer.

4.1. Pandemia COVID 19

4.1.1.1. Fase 1: Preparación

Es la etapa en que ante el conocimiento de la enfermedad y tras la declaratoria en otros países, comienza la preparación para el probable arribo de casos importados del coronavirus. (Londoño Martínez, 2021)

Para gestionar un brote de COVID-19, debe haber una planificación efectiva y acuerdos de colaboración sólidos entre los sectores (salud y justicia o interior, según corresponda) que tienen la responsabilidad de la salud y bienestar de las personas en las cárceles y otros lugares de detención. Dicha colaboración será fundamental para garantizar un sistema sostenible de prestación de servicios de salud en las cárceles y lugares de detención. (OPS, 2020, pág. 13)

Es la etapa donde las autoridades de la salud de cada nación del mundo comienzan a preparar a sus recursos humanos (los médicos) para hacerle frente a los casos que se van a presentar y como deben manejar la hospitalización de los contagiados, cuáles serán las estrategias a aplicarse también en la economía y otros sectores de la sociedad.

Es la fase inicial que se descubren los primeros casos dentro del país, debido a una propagación rápida en las personas. Se promueve, mantener una actitud organizacional proactiva que empieza desde la planificación llevando a cabo todas las medidas necesarias para el cuidado de cada individuo.

4.1.1.2. Fase 2: Contención

La fase dos consiste en identificar a aquellas personas que presenten la infección por SARs-CoV-2/ COVID-19 importada desde el extranjero y lograr una contención adecuada. Se aplican medidas de aislamiento y control para evitar transmisión. Las medidas buscan evitar que el virus se propague a nivel domiciliario, comunitario, a nivel de espacios colectivos. Se promueven medidas básicas de higiene y evitar concentraciones. También se incluyen órdenes de restricción de ingreso de viajeros, y se restringen salidas a lugares públicos, promoviendo teletrabajo y teleeducación. (Londoño Martínez, 2021)

En esta segunda fase es donde se lleva a cabo el control y aislamiento con los demás pacientes contaminados las medidas sanitarias que deben tomar en cuenta para evitar el mínimo contagio de la población y que aumenten las muertes, se trata que los pacientes se aislen para no contaminar más a los individuos que los rodean.

La fase de contención es donde las autoridades aplican medidas para que el virus no se propague en toda la población y no aumente el número de muertos; se aplican campañas de concientización para la debida aplicación de las normas de higiene y seguridad, la unidad de salud de cada nación trabaja de manera acelerada para que no aumenten los casos.

4.1.1.3. Fase 3: Contagio Comunitario

Es la fase con mayor problemática debido al brote de casos llevando a cabo todos los protocolos de salud sanitarios, para un mejor resultado aplicando el distanciamiento social, tras evidenciar casos de infección SARs-CoV-2/ COVID-19 autóctonos, sin nexo epidemiológico. (Londoño Martinez, 2021)

Es una de las fases que se describe como más compleja debido a que se presentan agrupaciones de casos en lugares geográficos que es más difícil llevar un control de aglomeraciones y contagios ocasionados, es la parte más difícil para aplicar medidas preventivas, en esta etapa un número muy alto de la población esta contagiada ya.

En esta fase donde el virus llega a un punto alto de contagio a la población y causa el mayor número de muertes, pero también comienza a descender, ya que la población ha llegado tener la inmunidad de la enfermedad una vez que se ha contagiado.

4.1.1.4. Fase 4: Transmisión Sostenida

Cuando se producen casos de transmisión comunitaria sostenida, que es lo que ya ha ocurrido en diferentes países, las autoridades sanitarias deben garantizar el manejo oportuno de la emergencia y garantizar los recursos. (Londoño Martinez, 2021)

En algunos países se ha visto que la transmisión del SARs- CoV-2/COVID-19 de una persona a otra se puede disminuir o detener. Estas acciones han salvado vidas y han proporcionado el resto del mundo con más tiempo para prepararse para la llegada del COVID-19: ayudando a los sistemas de respuesta de emergencia a estar mejor organizados; aumentando la capacidad de detectar y atender a los

pacientes; asegurando que los hospitales tengan el espacio, los suministros y el personal necesario; y a desarrollar intervenciones médicas que salvan vidas. (Londoño Martínez, 2021)

Cada país debe tomar urgentemente todas las medidas necesarias para frenar, difundir más y evitar que sus sistemas de salud se saturen debido a pacientes gravemente enfermos con COVID-19 y no pueda dar la cobertura necesaria y requerida a los pacientes contagiados y evitar el número de muertes aumente.

En esta etapa las autoridades sanitarias ya están dotadas de los recursos técnicos y de conocimientos para el manejo de la pandemia, por lo tanto, tienen un manejo de la pandemia.

4.1.1.5. Fase Pandemia en Curso.

Se caracteriza por la propagación del virus de persona a persona al menos en dos países de una región de la OMS. Aunque la mayoría de los países no estarán afectados en esta fase, la declaración de la fase 5 es un indicio claro de la inminencia de una pandemia y de que queda poco tiempo para organizar, comunicar y poner en práctica las medidas de mitigación planificadas. (Londoño Martínez, 2021)

En esta quinta fase no todos los países estarán afectados debido a que no todos requieren la suspensión temporal de las actividades que involucren la movilización de personas en los sectores de la sociedad. ya que se debe tener mayor prudencia por ser una fase con indicios de una inminente pandemia y con poco tiempo de organización de sus recursos humanos, financieros, y de materiales.

Durante la quinta fase, ya la mayor parte de la población del planeta esta contagiada por el Covid 19 y algunos países ya trabajaban para las vacunas, para así tratar de contener las muertes por las afectaciones causadas por el Covid19.

4.1.2. Definición de Endemia

Es un término que denota la presencia habitual de una enfermedad o un agente infeccioso en una determinada zona geográfica o grupo de población. La prevalencia habitual de una enfermedad determinada en dicha zona. Cuando la presencia de una enfermedad, tanto transmisible como no transmisible, se da de una forma regular se dice que esa enfermedad existe con carácter endémico. (www.fundacionio.com, 2020)

La endemia se refiere a una enfermedad que circula en una comunidad a un nivel esperado o normal, y que no es un brote ocasional, esto es en lo que se convertirá el Covid 19 como una gripe normal, la cual deberán de padecer todos los seres humanos.

El covid 19 en esta etapa en la que se encuentra actualmente se ha convertido en algo endémico, una enfermedad estacional en la que todos la padecerán y recibirán un tratamiento adecuado para curarlo porque el ser humano ya ha desarrollado todos los anticuerpos para hacer frente a la enfermedad.

4.1.3. Definición de Brote

Dos o más casos asociados Epidemiológicamente entre sí. La existencia de un caso único bajo vigilancia en una zona donde no existía el padecimiento se considera también un brote. Un brote sucede por el aumento inusual del número de casos de una enfermedad más allá de lo normal. puede tener una diseminación localizada en un espacio específico (por ejemplo, una comunidad, un pueblo, un barco, una institución cerrada) o extenderse a varios países. Puede durar unos días, varias semanas o varios años. (OPS, 2020)

Según lo descrito anteriormente un brote es la aparición repentina de una enfermedad que no se había presentado y que se vuelve incontrolable por el aumento de casos, esto fue lo que sucedió con el covid19 en el año 2020, cuando

se dio inicio a los primeros casos que trascendió fronteras de todos los países del mundo.

Los brotes se definen como un aumento de casos de manera repentina de algunas enfermedades que surgen en el ambiente y que se vuelven incontrolables para las entidades sanitarias de algunos países y esto es lo que aconteció en el año 2020 con el brote de la pandemia de Covid 19 que trascendió fronteras.

4.1.4. Definición de Epidemia

Las epidemias y las pandemias suelen tener fases de evolución que varían según su propagación y las variables mencionadas. (Botero Rodríguez, 2020, pág. 20)

Según lo citado anteriormente las epidemias se presentan cuando una enfermedad se propaga de manera rápida y se vuelve activamente incontrolable con un número de casos que van en aumento de manera significativa, aunque se mantiene en un área geográfica concreta tiende a regarse a otras ciudades.

Una epidemia es una enfermedad que se propaga por un país durante algún tiempo, es decir se queda de manera local sin emigrar a otras localidades.

4.1.5. COVID 19 en las empresas.

Las consecuencias del coronavirus (COVID-19) no tienen precedentes y se sienten en todo el mundo. El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida a largo plazo y el bienestar de millones de personas. La pandemia está afectando severamente los mercados laborales, las economías y a las empresas, incluidas las cadenas de suministro mundiales, causando una interrupción generalizada del comercio. La OIT y sus mandantes –gobiernos, trabajadores y empleadores– tendrán un papel decisivo en la lucha contra la pandemia, pues han de velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los empleos. (OMS, 2020).

Según la organización internacional del trabajo la pandemia además de los daños de la salud que provoca con la propagación de diversos virus en la sociedad, genera como daño colateral un impacto económico tanto en las personas individual como en las empresas ya sean pequeñas o medianas, así como las grandes corporaciones, dicha situación que se presentó de imprevisto es una inminente crisis económica esto provocó un daño considerable en la economía nacional, respecto a los efectos adversos que ha venido provocando la pandemia COVID 19 en la economía a nivel empresarial.

Las consecuencias del coronavirus (COVID-19) en las economías de cada país es una situación que no tienen precedentes y se sienten en todo el mundo a través del colapso de las grandes economías, ya que el trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus por ser una amenaza para la salud pública.

4.1.5.1. Clasificación de las medidas sanitarias

La prevención está dirigida a mejorar las prácticas generales sobre el autocuidado y cuidado que contribuyen en evitar el contagio del virus que compromete el sistema respiratorio, así como las complicaciones de salud. (Manual COVID, 2020, pág. 6)

Según lo citado anteriormente con la nueva pandemia del Covid 19 se emitieron nuevas medidas de protección de la Salud entre las que se dividen: medidas sanitarias, medidas de seguridad, medidas operativas y medidas estructurales en las cuales se tienen en común el uso de mascarillas, lavarse las manos y al toser cubrirse la boca, todo esto para la prevención en todos los lugares donde se encuentren las personas aglomeradas.

4.1.5.1.1. Medidas sanitarias

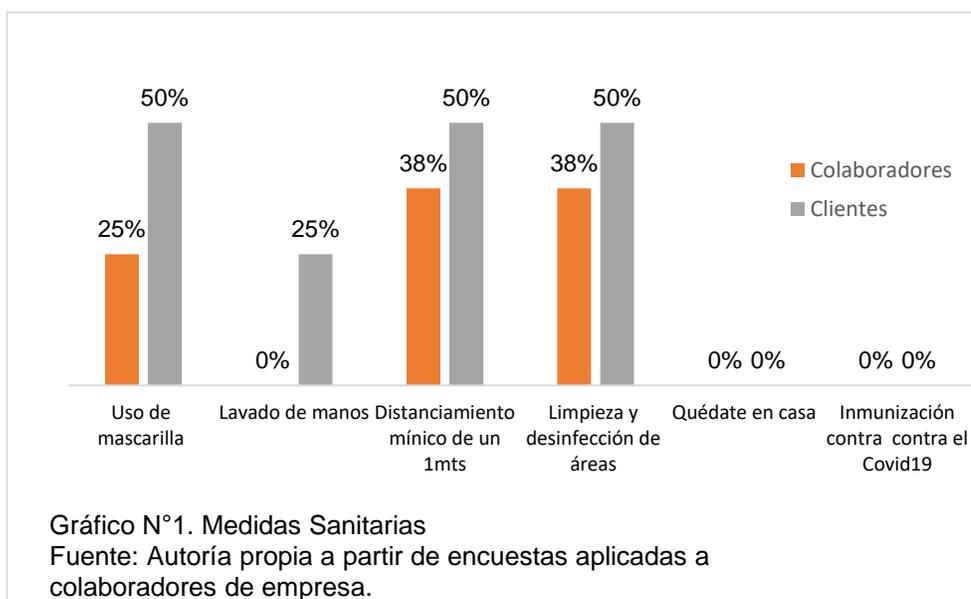
Conjunto de dimensiones de naturaleza cuantitativa con las que se intenta resumir en un único valor las principales características, condiciones, situaciones e intensidades de los estados de salud de una población, considerando simultáneamente las consecuencias mortales y las no mortales de las enfermedades o lesiones, como la carga de la enfermedad, los años de vida ajustados por discapacidad o la esperanza de vida libre de incapacidad. También se conocen como medidas resumen de salud de las poblaciones. (Rubio Cebrián, 2018, pág. 343)

A continuación, la OMS (2020) presenta las medidas sanitarias a seguir a cabo:

- ✓ Lávese periódica y cuidadosamente las manos con un gel hidroalcohólico o con agua y jabón. Esto elimina los gérmenes que pudieran estar en sus manos, incluidos los virus.
- ✓ Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca. Las manos tocan muchas superficies en las que podrían coger el virus. Una vez contaminadas, pueden transportar el virus a los ojos, la nariz o la boca. Desde allí el virus puede entrar en el organismo e infectarlo.
- ✓ Al toser o estornudar cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo. Luego, tire inmediatamente el pañuelo en una papelera con tapa y lávese las manos. Con la observancia de buenas prácticas de 'higiene respiratoria' usted protege a las personas de su entorno contra los virus causantes de resfriados, gripe y COVID-19.
- ✓ Limpie y desinfecte frecuentemente las superficies, en particular las que se tocan con regularidad, por ejemplo, picaportes, grifos y pantallas de teléfonos.

Las medidas son normativas que se tienen que diseñar con el propósito de poder controlar un determinado problema que se presente ante un evento catastrófico que puede afectar y comprometer la salud de los pacientes, es decir

una especie de reglas que se deben seguir para poder contener la pandemia del Covid19 en los países afectados.



Según gráfico N°1 a partir de encuesta aplicada el 50% de los colaboradores y el 38% de clientes manifestaron ue las medidas de sanitarias implementadas por la empresa es el distanciamiento de 1 metro, el 50% de colaboradores y el 38% de clientes menciona que es limpieza y desinfección , el 50% de colaboradores y el 25%de clientes dice que es uso de mascarilla , 25% en los clientes es el lavado de manos, ninguno quedate en casa.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO asegura que las medidas sanitarias implementadas por la empresa son todas las antes reveladas, todo se ha hecho siguiendo las normativas de bioseguridad para que sus colaboradores puedan continuar sus actividades y funciones de manera normal sin temor a contaminarse del covid19 como son el uso de la mascarilla, el distanciamiento de 1 metro, limpieza y desinfección de las áreas de trabajo.

En la observación directa se pudo verificar que se lleva a cabo el cumplimiento de las medidas sanitarias antes mencionadas, la empresa aplica medidas sanitarias para sus colaboradores y clientes para evitar un contagio masivo

y también les permite seguir con sus actividades de manera normal sin comprometer su salud.

Es evidente que se refleja una coherencia entre el gerente y los colaboradores con los observado que para la empresa MULTIPRO es necesario la aplicación correcta de las medidas sanitarias dentro de la organización las cuales se pueden mencionar que son el uso de la mascarilla de manera constante, el distanciamiento de 1 metro , desinfección de las áreas de trabajo, uso de agua y jabón , desinfectante de manos a base de alcohol, para que puedan seguir laborando de manera normal y desempeñar sus actividades económicas sin comprometer la salud de sus colaboradores y clientes que visitan sus instalaciones. Es necesario seguir implementando las medidas sanitarias como la inmunización contra el covid 19 ya que es una de las medidas más importante para la prevención de la pandemia.

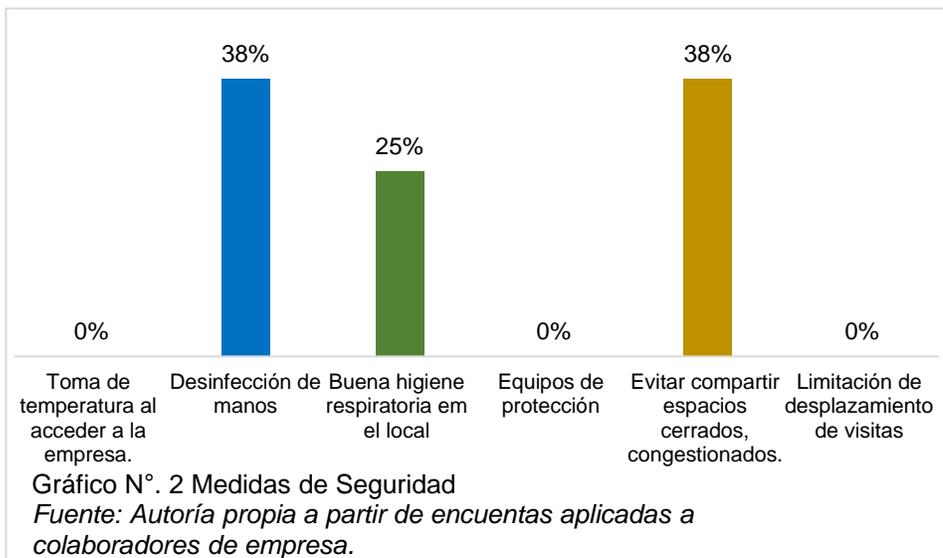
4.1.5.1.2. Medidas de seguridad

Con referencia la OMS (2020) advierte al respecto cuando el individuo se siente mal:

- ✓ Conocer todos los síntomas de la COVID-19. Los síntomas más comunes de la COVID-19 son: fiebre, tos seca y cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que pueden afectar a algunos pacientes son: pérdida del gusto o el olfato, dolores, dolor de cabeza, faringe amigdalitis, congestión nasal, ojos enrojecidos, diarrea o erupción cutánea.
- ✓ Permanecer en casa en autoaislamiento, aun cuando tenga síntomas leves tales como tos, dolor de cabeza y febrícula, hasta que se recupere. Llame y solicite orientación a su dispensador o servicio telefónico de atención de salud. Pida que alguien le lleve lo que necesite. Si tiene que salir de su casa o necesita que alguien esté con usted, póngase una mascarilla médica para no infectar a otras personas.

- ✓ Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar busque atención médica de inmediato. Primeramente, llame por teléfono, si puede, y siga las instrucciones de su autoridad sanitaria local.
- ✓ Manténgase actualizado con la información más reciente de fuentes fiables, entre ellas la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales del lugar en que se encuentre. Las autoridades locales y nacionales y las dependencias de salud pública de su zona están en situación óptima para asesorar a las personas acerca de lo que deben hacer para protegerse.

Es este caso las autoridades sanitarias emiten un pronunciamiento con las normas más efectivas y que debe dársele el debido procedimientos dentro de las empresas y los hogares en cada país, el cual tiene como objetivo principal la prevención y protección contra los factores de riesgo que pueden ocasionar en este caso un alto índice de contagio contra el Covid 19; las personas deben adoptarlos y aplicarlos para tener un buen funcionamiento y lograr de esta manera la supervivencia de todos los involucrados.



Según gráfico N°2 A partir de encuesta aplicada a colaboradores el 38% manifestó que la medida de seguridad que aplican en la empresa es la desinfección de manos, el 38% Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos, el 25% Buena higiene respiratoria en el local, ninguno menciona la toma de temperatura, equipos de protección y limitación de desplazamiento de visitas.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO asegura que las medidas de seguridad que se vieron reflejada en la empresa fueron todas las antes descritas desinfecciones de manos, buena higiene respiratoria en el local y evitan compartir espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos todo se ha hecho siguiendo las normativas de bioseguridad para que sus clientes y colaboradores puedan continuar sus actividades y funciones de manera normal.

En la observación directa se pudo confirmar que la empresa aplica medidas de seguridad como desinfección de manos, buena higiene, equipo de protección y toma de temperatura todo esto para que sus colaboradores y clientes puedan trabajar y realizar sus gestiones de manera segura.

Se muestra una compatibilidad en los resultados obtenidos ya que la empresa MULTIPRO ha establecido planes de contingencia que suelen aplicarse inmediatamente en caso de una emergencia como lo fue la epidemia del Covid 19 y que se observó debieron hacer algunos cambios en las instalaciones para generar confianza entre sus colaboradores y clientes, permitiendo seguir laborando de manera normal en sus actividades económicas. Se sugiere que la empresa mantenga siempre un equipo de higiene donde se pueda trabajar de manera segura.

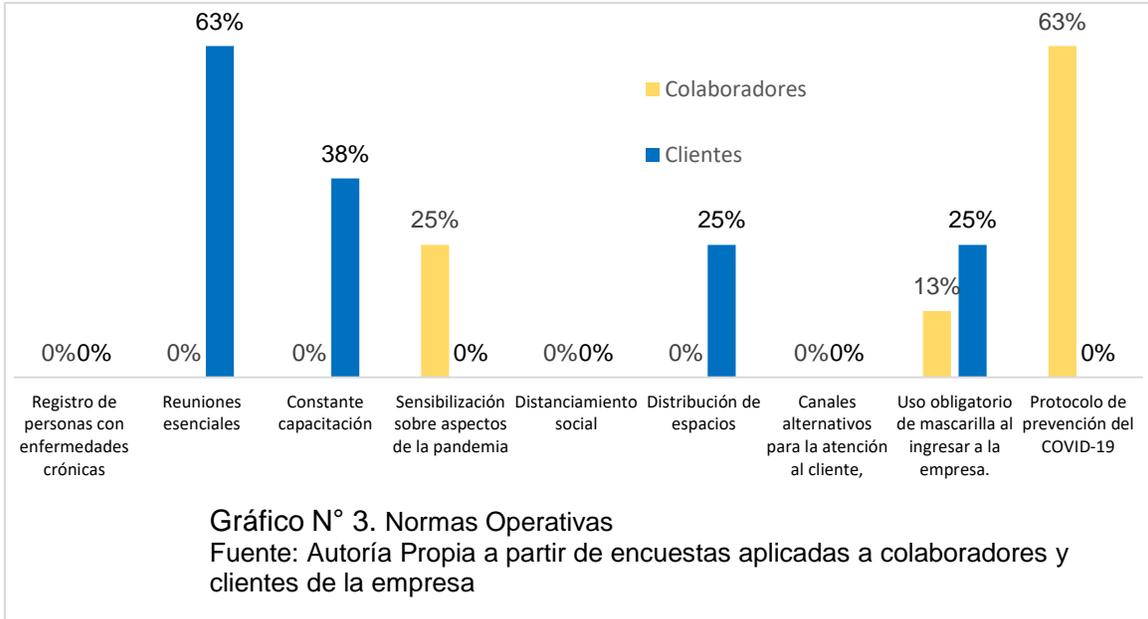
4.1.5.1.3. Medidas Operativas

Las medidas operativas son aquellas que pueden utilizar las personas para mejorar la conciliación de su vida laboral, familiar y personal. (Enterprise, 2021)

OMS (2020) Qué hacer para mantenerse y mantener a los demás a salvo de la COVID-19

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

- ✓ Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas. Para que sean lo más eficaces posibles, es esencial utilizar, guardar, limpiar y eliminar las mascarillas correctamente.



Según gráfico N°3 Los resultados que se mostraron acerca de las medidas operativas aplicadas en la empresa por tanto especificaron el 63% de clientes afirma que si tuvieron reuniones presenciales, Un 63% de colaboradores afirma que se aplicaron protocolos de prevención del covid 19, el 38% de clientes opina la constante capacitación, el 25% clientes hace referencia sensibilización sobre aspectos de la pandemia, un 25% de colaboradores y el 13% expresa que si hubo uso obligatorio de la mascarilla para evitaar el contagio masivo, en el caso de los clientes el 25% señaló que si hubo distribución de espacios.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO asegura que las medidas de seguridad operativas aplicadas por la empresa son sensibilización sobre aspectos de la pandemia, distribución de espacios, canales, Protocolo de prevención del COVID-19 estas medidas operativas se vieron efectivas para continuar laborando en la empresa y por parte de la atención a los clientes fue la apertura de canales alternativos de atención a ellos.

En la observación directa es evidente que la empresa aplica medidas Operativas de seguridad aplicada por la empresa para sus colaboradores y clientes en las instalaciones son: reuniones virtuales, uso obligatorio de la mascarilla para clientes y colaboradores, distanciamiento de 1 metro y el espacio entre los escritorios por cada miembro de la empresa.

En consonancia debe señalarse que la empresa MULTIPRO adopto medidas operativas para que sus colaboradores y otros grupos de interés puedan seguir laborando de manera normal en sus actividades económicas se apropiaron medidas tales como: el uso obligatorio de mascarilla, protocolo de prevención, cabe señalar que algunas de estas deben continuar aplicándose, aunque sus trabajadores ya estén inmunizados.

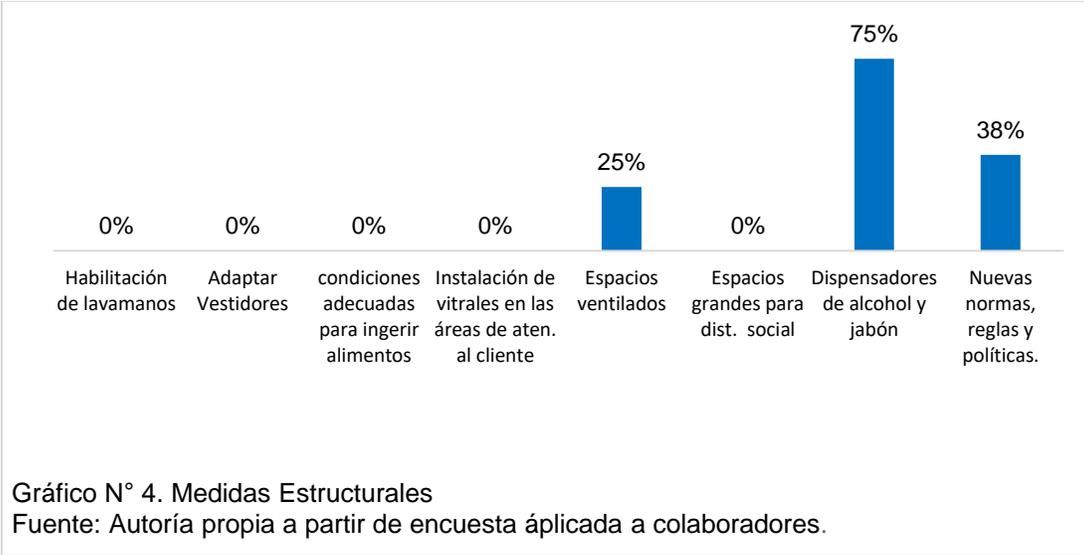
4.1.5.1.4. Medidas Estructurales

Medidas estructurales son las que comprenden toda construcción material que tiene por objeto reducir o evitar el posible impacto de las amenazas, o la aplicación de técnicas de ingeniería o tecnología para lograr la resistencia y resiliencia a las amenazas en estructuras o sistemas. (Andina, 2018, pág. 15)

La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la fragmentación de los servicios de cuidados de larga duración dentro de los sistemas de salud. Esta fragmentación, junto con las debilidades inherentes a la actual estructura de gobernanza general de los cuidados de larga duración, ha tenido consecuencias devastadoras para los centros de atención de larga estancia durante la pandemia de COVID-19. Es urgente transformar los sistemas de salud y de cuidados de larga duración para que estos se integren plenamente y se presten dentro del ciclo de continuidad asistencial tradicional: promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. (Shannon, 2020, pág. 27)

La enfermedad actual del Covid19, ha desafiado todos los componentes del sistema de salud de todos los países del mundo en sentido de gobernanza, financiamiento, servicios de salud, insumo y equipamiento, sistema de información y recursos humanos los cuales han sido muchas las pérdidas de vida de los

profesionales de la salud en especial por estar en primera línea. Es necesario que la empresa mantenga las medidas estructurales con el fin de garantizar la seguridad de los trabajadores y clientes.



Según gráfico N°4 a partir de encuesta aplicada a colaboradores el 75% manifestó que las medidas estructurales que aplican en la empresa es la aplicación de dispensadores de alcohol, 38% normas reglas y políticas estas debían ajustarse a la situación de la empresa para seguir laborando en ausencia de algunas personas que ejercen cargos medulares, y el 25% espacios ventilados para evitar contagios masivos y procurar un ambiente de trabajo de excelentes condiciones.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO asegura que las medidas de seguridad estructurales aplicadas por la empresa son habilitación de lavamanos, condiciones adecuadas para ingerir alimentos, espacios ventilados, dispensadores de alcohol y jabón.

En la observación directa es evidente que la empresa aplica medidas estructurales de seguridad para sus colaboradores en las instalaciones habilitación de lavamanos, condiciones adecuadas para ingerir alimentos, espacios grandes para distanciamiento social entre los escritorios de los colaboradores, dispensadores de alcohol y jabón.

Dentro de los aspectos esenciales y en congruencia a los resultados obtenidos MULTIPRO toma la iniciativa de aplicar medidas estructurales que le permiten laborar de manera segura en materia de cuidado y resguardo de la salud de sus colaboradores para evitar el colapso parcial o completo de sus operaciones lo que conlleva a hacer inversiones para la readaptación de las estructuras físicas en las instalaciones. aplicación de dispositivos de desinfección de manos como aplicadores de alcohol gel, cabe señalar que las medidas estructurales pueden reducir los efectos de los eventos inesperados y que a veces son más peligrosos.

4.2. Cultura Organizacional

4.2.1. Conceptos

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. (Robbins, 2009, pág. 551)

Es un sistema operativo dinámico hecho para impulsar a las organizaciones y se puede definir como un conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que enfoca todas sus actividades como una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondiente. (Sordo, 2021)

Según lo citado anteriormente se define a la cultura organizacional como un conjunto de creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que ya todas agrupadas reflejan el modo particular de funcionar de una organización dentro de sí.

Para MULTIPRO la cultura organizacional es el conjunto de formas de interacción dentro de ella. En este caso garantizar que los valores y los hábitos de la compañía estén enfocados en el bienestar. Como empleadores, fomentar un espacio de crecimiento y desarrollo personal, lo que permite un ambiente laboral próspero.

4.2.2. Objetivos de la cultura organizacional

- ✓ Dar estabilidad y seguridad a las interacciones de tu empresa, ya sea con los clientes, empleados, socios u otro tipo de colaboradores.
- ✓ Integrar los procesos internos y ayuda a resolver los problemas que surgen en las actividades.
- ✓ Definir y asegurar la comprensión de la misión y las estrategias de trabajo.
- ✓ Establecer metas internas y externas, y ayuda a encontrar los medios para lograrlas.
- ✓ Ayudar a tu empresa a adaptarse al contexto social actual.
- ✓ Fomentar la creación de una comunidad.
- ✓ En general, orienta todas las decisiones en cuanto a aquello que sí le conviene a tu empresa y lo que no ayuda a sus objetivos. (Solis, 2019)

Los objetivos de la cultura organizacional juegan un papel importante dentro de las organizaciones ya que definen, transmiten, y facilitan la gestión e implementación de todos los elementos que la componen, es necesario señalar que todas las grandes empresas exitosas tienen una cultura organizacional bien definida donde sus colaboradores tienen un gran sentido de pertenencia a ellas.

Los objetivos de la cultura organizacional dentro de la empresa MULTIPRO es definir las fronteras y así crear las diferencias entre otras organizaciones que se dedican al mismo giro a su vez trata de crear un sentido de pertenencia a sus colaboradores para que se identifiquen con sus objetivos y metas empresariales.

4.2.3. Elementos de la cultura Organizacional

Los elementos de la cultura no siempre pueden ser aislados de todo el fenómeno cultural, y éste de todo el conjunto de los fenómenos sociales. Las manifestaciones de los elementos de la cultura los encontramos en todas partes, como señala Durham (1984): “verbalizada en el discurso, cristalizada en el mito, en el rito y en el dogma; incorporada a los artefactos, a los gestos y a la postura

corporal...” En toda organización, la cultura se manifiesta en dos tipos de elementos: (Brume González, 2019, pág. 23)

La cultura organizacional es un elemento fundamental en todas las organizaciones, ya que guía el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que esta debe conducirse y se puede tomar como una direccional en el trato que debe darse a los colaboradores, clientes y a la sociedad en general para prevalecer en el mercado.

Es necesario tomar en cuenta que los elementos de la cultura organizacional para MULTIPRO son la suma de todos los valores compartidos por los miembros de la empresa, que tienen un sentido de pertenencia y que se identifican con los valores, metas y objetivos.

4.2.3.1. Elementos Visibles

Elementos visibles, entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, entre otras, localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Brume González, 2019, pág. 23)

La importancia de los elementos visibles en la cultura organizacional de las empresas reside en la imagen corporativa que proyectan a la sociedad, la cual va de adentro hacia afuera y tiene que ver, el cómo quiere ser percibida por sus consumidores y proveedores. Estos elementos visibles explican cómo y por se hacen las cosas, cuál es su razón de ser.

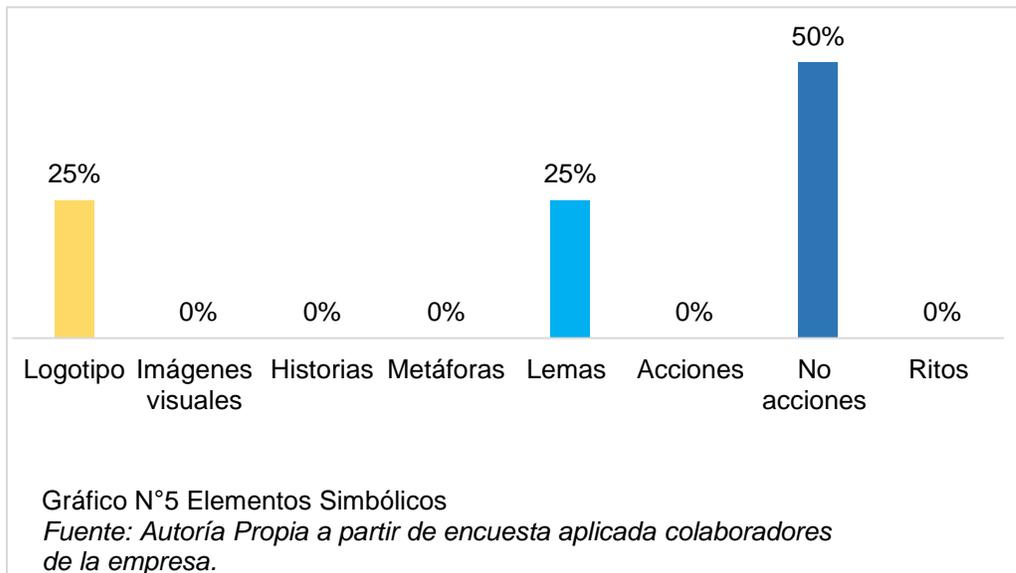
Los elementos Visibles de las organizaciones son las que se encuentran a nivel más profundo de los colaboradores como en la mente donde habitan sus sentimientos, valores, creencias, actitudes, suposiciones lo cual solo se puede medir a través de la percepción que tienen sobre la empresa.

4.2.3.2. Elementos Simbólicos

Los elementos simbólicos en las organizaciones indican su carácter más elocuentemente que las palabras. Algunos de los símbolos organizacionales son las cartas organizacionales, ritos, rituales, arquitectura corporativa, lista como símbolos representativos de las organizaciones, los logotipos, imágenes visuales, historias, metáforas, lemas, acciones y no acciones. (Vargas Hernández, 2007, pág. 159)

Según lo anterior en la cultura organizacional los símbolos son un elemento que comunican información y sentido más allá de su propia función, está formada por todos los diseños, soporte visual y auditivo que formen parte de la identidad de la empresa, los que a su vez la representan ante la sociedad y reflejan su identidad.

De esta manera los elementos simbólicos de la empresa MULTIPRO despiertan la conciencia de los miembros de pertenecer a esta, se sienten orgullosos de participar en sus procesos corporativos y sienten lealtad, responsabilidad.



Según gráfico N°5, a partir de encuesta aplicada a colaboradores el 50% manifestó no acciones, el 25% Lemas y logotipo debido a las señalizaciones, representaciones e ilustraciones dirigidas a la prevención del COVID 19 con mensajes para su prevención.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO asegura la utilización de los elementos simbólicos más utilizado por la empresa son logotipo, lemas imágenes visuales que les permite tener una mayor identidad dentro de la empresa y la sociedad.

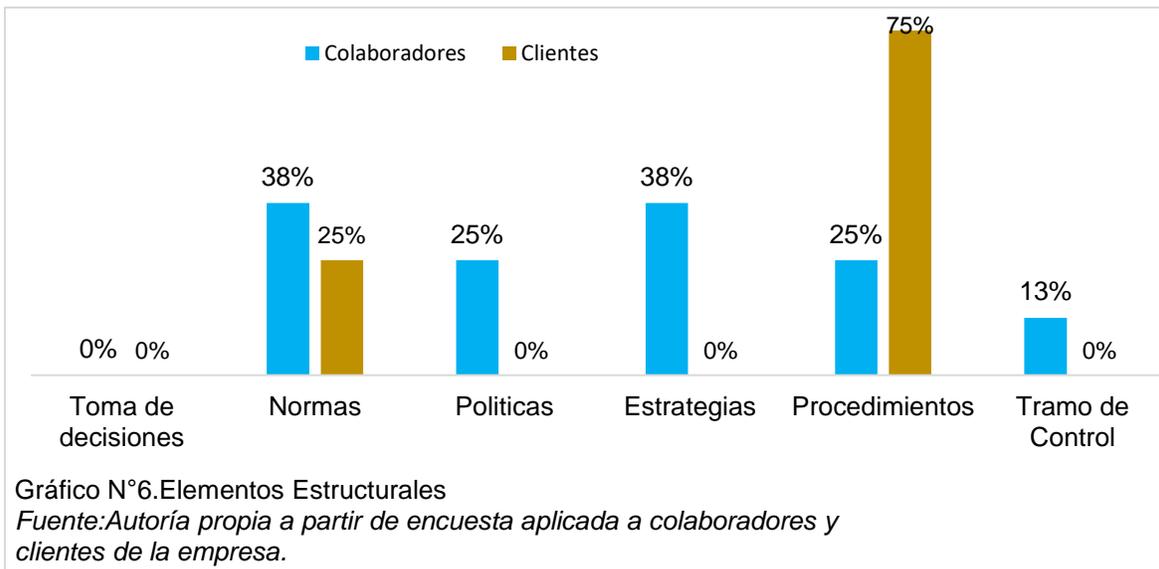
En cuanto observación directa se comprobó que la empresa utiliza diferentes elementos simbólicos que permite la empresa identificar imágenes visuales relacionadas a la prevención de la pandemia las que se encuentran en distintas áreas e instalaciones de la empresa, oficinas por lo que se indica que, si hubo cambios en este aspecto

Se muestra una armonía en los resultados obtenidos y se observa que los elementos **simbólico** son el sistema de símbolos que permite representar una creencia o un suceso. En el caso de la empresa MULTIPRO es el conjunto de símbolos que representan su cultura como imágenes, logotipos y lemas, los cuales forman parte de la cultura organizacional.

4.2.3.3. Elementos Estructurales

Se relacionan con los aspectos formales de la organización, como, por ejemplo: niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas, políticas, estrategias, procedimientos, tramos de control y jerarquías. (Vargas Hernández, 2007, pág. 160)

Los elementos estructurales se pueden definir como los niveles de autoridad en cuanto a puestos administrativos, protocolos, normas, reglas y procedimientos que componen a la empresa y que son de gran importancia para poder trabajar de manera ordenada, que sea eficiente y eficaces en la toma de decisione



Según gráfico N°6 a partir de encuesta aplicada a colaboradores el 75% de clientes y el 25% de colaboradores explica que si cambiaron los procedimientos que se ejecutan dentro de la empresa, el 38% de colaboradores y el 25% de clientes menciona que son las normas unos de los cambios más exigentes por el cuidado de las personas más vulnerables, el 38% manifestó los elementos estructurales que cambiaron son las estrategias aplicadas por la organización para tratar de llevar sus labores de acorde a las necesidades el 25% de colaboradores menciona que las políticas de la empresa cambiaron los procedimientos que se ejecutan dentro, 25% imágenes políticas y el 13% de colaboradores menciona los tramos de control .

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO manifestó que los elementos estructurales han cambiado en la empresa a raíz de la pandemia COVID19 son las estrategias empleadas, las normas, procedimiento y las políticas implementadas a nivel interno las que debieron aplicarse y apartarse como una manera que les permitiera seguir operando y no detener sus actividades cotidianas.

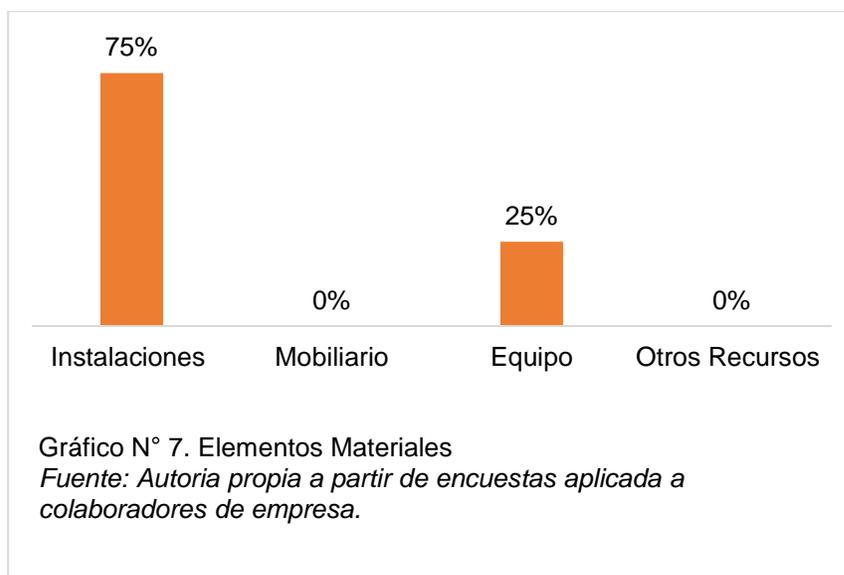
Se pudo constatar a través de guía de observación que la empresa tuvo que adaptar muchos de sus elementos estructurales entre ellos; nuevas normas, políticas, procedimientos y estrategias que sirven para poder seguir trabajando y evitar el cierre de la empresa, por la que todos los colaboradores debieron adaptarse a la situación del entorno externo de estrés causado por dicha pandemia.

De acuerdo a los que manifiesta el gerente de la empresa MULTIPRO cuenta con la información necesaria para enfrentar la crisis sanitaria y a la vez se implementaron cambios la adaptación de los elementos estructurales como lo son las normas, procedimiento y las políticas implementadas a nivel interno para seguir operando sin poner en riesgo su recurso humano, compartir autoridad, poder, creación de equipos de trabajos calificados para hacer frente a las emergencia , la elección de integrantes cualificados, y la creación de una buena dinámica de trabajo en equipo.

4.2.3.4. Elementos materiales de la cultura organizacional

Los elementos materiales de la cultura organizacional se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos. (Vargas Hernández, 2007, pág. 160)

Se define elementos materiales al conjunto de bienes físicos y tangibles que forman parte del patrimonio de la empresa, estos recursos son indispensables para que puedan operar, y que cuando se presenten ciertas situaciones se pueden vender para convertirlos en efectivo y poder solucionar las diferentes situaciones negativas que se presenten en el entorno ante eventos inesperados.



Según grafico N° 7. A partir de encuesta realizada a colaboradores el 75% expresan que hubo cambios en las instalaciones generando un ambiente seguro a los colaboradores, por otro lado, el 25% manifiestan que se dieron cambios en el equipo, cabe mencionar que en mobiliario y otros recursos no se efectuaron cambios.

El Gerente, mencionó con respecto a los cambios de elementos materiales que se adaptaron las áreas de mayor actividad laboral como atención a los clientes sala de reuniones, pensando siempre en el bienestar de los trabajadores, para que se desempeñaran de forma segura.

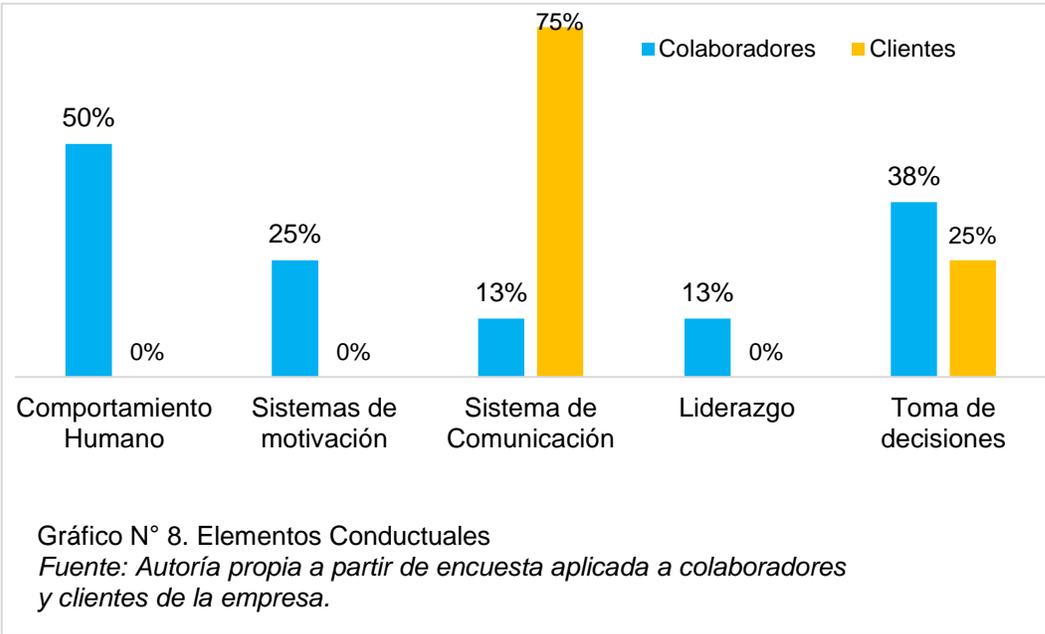
Mediante la observación directa es evidente que la empresa tuvo que adaptar medidas en sus instalaciones como expansión de las oficinas, ventilación de sala de reuniones, compra de más ventiladores todo esto permite generar confianza en los colaboradores durante la pandemia COVID 19.

Es consecuente que MULTIPRO enfrentó muchos cambios surgidos mediante la pandemia COVID 19 principalmente en la adaptación de trabajo en línea generando cambios en los equipo e instalaciones ya que se tuvieron que adaptar a una nueva forma de trabajo, por otro, lado todos los recursos necesarios para trabajar de manera cotidiana, actualmente ciertas medidas ya no se están implementando, debido a que la afluencia de casos es menor pero se aprendió a aplicar protocolos de seguridad en todos los ámbitos empresariales, siendo de mucha importancia mantener actualizados los protocolos de seguridad por posibles rebrotes de la pandemia.

4.2.3.5. 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, (Vargas Hernández, 2007, pág. 165)

Según lo citado anteriormente los elementos conductuales pueden tomarse como los códigos de conducta para una empresa hará referencia, como los derechos laborales, medioambientales, ética y además de incluir directrices sobre las relaciones entre los trabajadores y la compañía y las posibles sanciones en la que se puede incurrir cuando se va en contra de dicho código estipulado por la misma cuando son contratados para trabajar.



Según gráfico N° 8. a partir de encuesta aplicada a colaboradores y clientes manifestaron que los elementos conductuales cambiaron a raíz de la pandemia COVID 19, un 75% de los clientes y un 13% de colaboradores expresaron que hubo cambio en el sistema de comunicación, por otro lado, un 25% de clientes y un 38% de colaboradores dijeron que se dieron cambios en la toma de decisiones, en cuanto al comportamiento humano un 50% de colaboradores, un 25% de colaboradores afirma un cambio en el sistema motivacional.

Respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO manifestó que los elementos conductuales que han cambiado a raíz de la Pandemia COVID19 fueron el comportamiento humano, liderazgo y el sistema de comunicación porque sus colaboradores entraron en pánico cuando inicio la enfermedad.

En la observación directa es evidente que en la empresa los elementos conductuales que han cambiado a raíz de la Pandemia COVID19 fue el comportamiento humano por temor a enfermarse.

En uniformidad a los resultados obtenidos se determina que en MULTIPRO los elementos conductuales que fueron afectados por la pandemia COVID 19 fueron cambio en el comportamiento atemorizados por la enfermedad y los sistemas de comunicación se vieron modificados de presencial a virtual en el caso de reuniones, lo que trajo consigo nuevos aprendizajes para sus colaboradores en el manejo de herramientas de comunicación.

4.2.3.6. Elementos Invisibles y desarticulados

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. (Brume González, 2019, pág. 23)

Según lo citado anteriormente los símbolos invisibles son elementos difíciles de explicar por qué comprenden normas del individuo que labora dentro de las empresas pero que tienen una gran incidencia en su comportamiento y desempeño dentro de la misma.

4.2.4. Características de la cultura organizacional

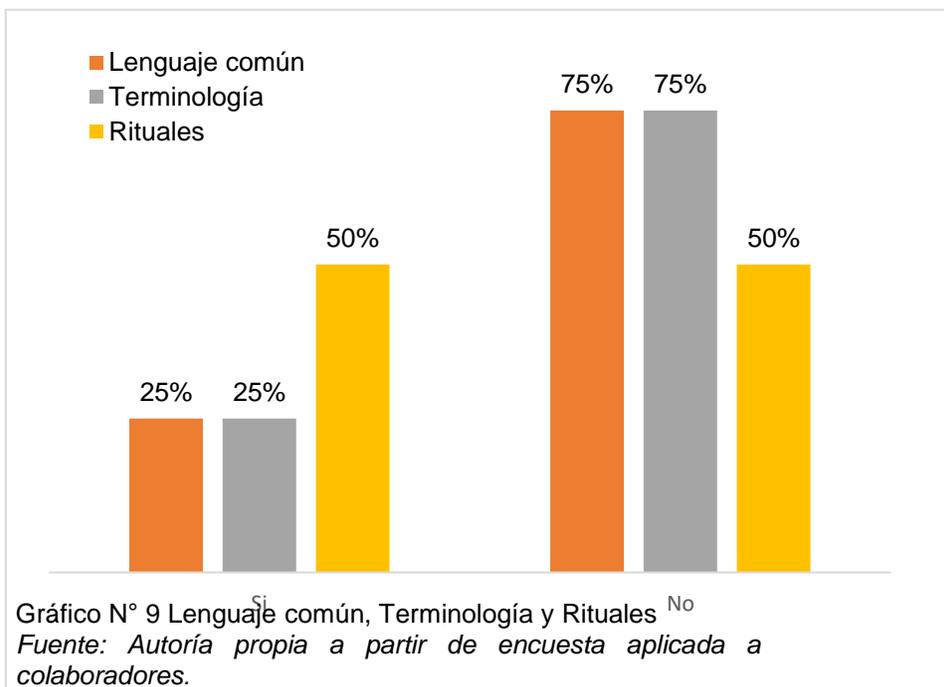
La cultura organizacional tiene seis características principales: (Chiavenato I. , 2006, pág. 126)

4.2.4.1. Regularidad

Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias. (Chiavenato I. , 2009, pág. 126)

La principal herramienta de trabajo para las organizaciones es tratar de comprender el comportamiento de su capital humano y en este caso es el lenguaje utilizado dentro de las organizaciones, el cual incluye el vocabulario, sus dichos, expresiones, el lenguaje no verbal o las actitudes a través de los gestos, señas o posturas de los miembros.

MULTIPRO está en constante interacción entre el personal, socios, clientes y demás colaboradores, y a su vez da seguridad y estabilidad a todos estos grupos de interés, para que exista una mejor armonía en su ambiente.



Según gráfico N°9 a partir de encuesta aplicada a colaboradores el 75% manifestó que no hubo cambios notorios en la interacción con sus compañeros, en cuanto a manejar el mismo lenguaje a raíz de la pandemia COVID19 y el 25% que sí se dieron interacciones en el lenguaje, el 75% manifestó que no se dieron cambios en la interacción del personal en cuanto a métodos de trabajo y el 25% que sí; el 50% manifiesta que si se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa MULTIPRO a raíz la Pandemia y el 50% que no.

Con respecto a la entrevista aplicada al gerente de la empresa MULTIPRO manifestó que considera que hubo cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje debido a la pandemia COVID19, también se presentaron algunos cambios en la interacción del personal en cuanto a los métodos de trabajo de lo presencial a lo virtual en algunos de los casos cuando la enfermedad presentó mayor aumento y si se dieron cambios en los rituales generados por el temor de contagios, por lo que se procuró el distanciamiento social, así mismo se generaron cambios en las actividades de trabajo.

En la observación directa aplicada en MULTIPRO hubo cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje debido a la pandemia COVID19 dentro de la empresa donde laboran por que a muchos los invadió el temor y la incertidumbre sobre la situación de la pandemia, siendo algo nuevo en esta época, se dieron cambios en la interacción del personal en cuanto a los métodos de trabajo, y se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa a raíz la Pandemia.

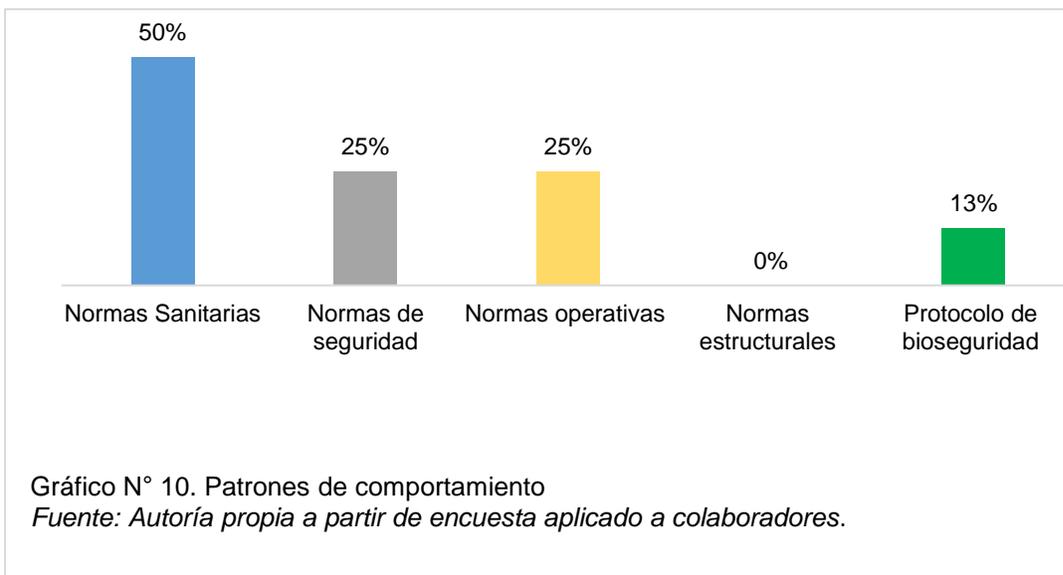
Por lo tanto, se concluye que hay concordancia con los resultados obtenidos, el gerente y los colaboradores tienen conocimientos que MULTIPRO adapto nuevas conductas y comportamiento en el personal , se dieron cambios en los rituales como socialización, aumento de estrés laboral, la cantidad de personas reunidas en las juntas, integración en los equipos de trabajos, cambios en el lenguaje común y la terminología implementada en la empresa. Muchas de las empresas en nuestro país han debido ajustar sus metas , planes y objetivos de corto y largo plazo poniendo en primer lugar la salud de sus colaboradores.

4.2.4.2. Normas

Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas. (Chiavenato I. , 2009, pág. 126)

Se puede definir como patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas, es decir indican a las personas lo que deben hacer o no hacer, en determinadas situaciones dentro de su centro de trabajo, las

normas pueden ser escritas, explícitas e implícitas, pero está claro que son un pilar fundamental en sus actividades empresariales.



Según gráfico N°10. En la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa MULTIPRO el 50% manifiestan que las nuevas normas implementadas en la empresa son normas sanitarias, el 13% protocolos de bioseguridad, el 25% normas operativas y un 25% afirma cambios en las normas de seguridad.

En la entrevista el gerente de la empresa MULTIPRO asume que las normas que implementaron en la empresa a raíz de la pandemia del Covid19 son normas sanitarias, normas de seguridad, normas operativas, normas estructurales, protocolo de bioseguridad todas con la intención de salvaguardar la vida y seguridad de clientes y colaboradores.

En cuanto a la observación directa se pudo evidenciar que la empresa si ha creado un plan de contingencia el cual contiene todas las normas anteriormente mencionadas por el gerente de la empresa como: normas sanitarias, normas de seguridad, normas operativas, estructurales y protocolo de bioseguridad.

Por lo tanto, se concluye que hay concordancia con los resultados obtenidos, el gerente y los colaboradores tienen conocimientos y ponen en prácticas todas las normas sanitarias, de seguridad, operativas y de bioseguridad todo con la intención

en que puedan seguir laborando de manera normal sin afectar la operatividad de la empresa.

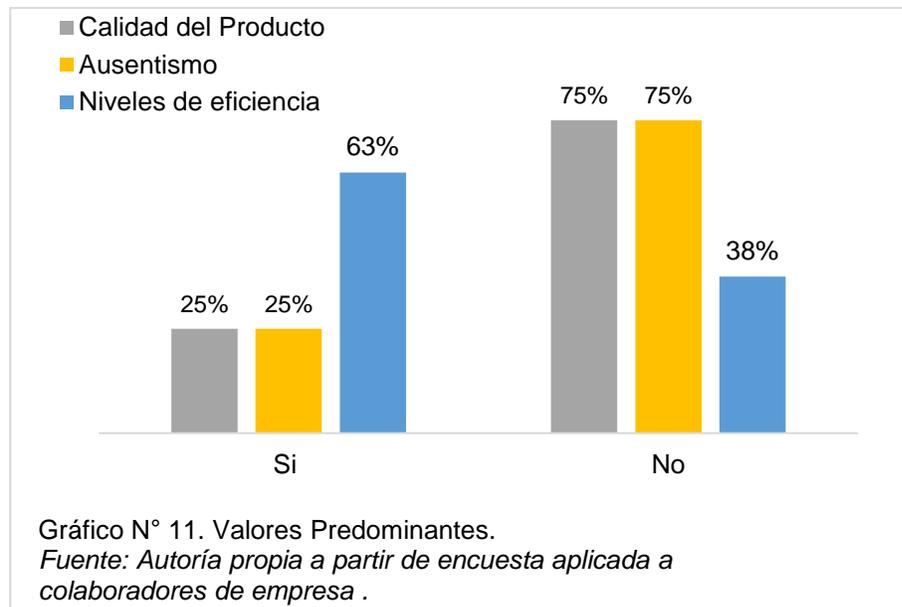
La empresa MULTIPRO realizó cambios en los patrones de comportamiento en las normas sanitarias, de seguridad, operativas y de bioseguridad, normas comprometidas con el resguardo de la integridad de la salud de sus colaboradores lo que permite a la organización le haga frente a la pandemia sin ver afectas sus actividades económicas en el mercado, por ende es necesario que se sigan implementando estas normas sanitarias para la protección y prevención de cada uno de los colaboradores de la empresa

4.2.4.3. Valores Predominantes

Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia. (Chiavenato I. , 2006, pág. 126)

Los valores son los que representan a la empresa y que los refleja a la sociedad, por lo tanto, esta los defiende y espera que los colaboradores compartan; cabe señalar que los valores sirven de guía para las decisiones y conductas que se toman dentro de la empresa ya que también forman parte de la filosofía empresarial.

En MULTIPRO los valores son tan fundamentales que constituyen la base desde la cual los gerentes de la empresa actúan y a partir de estos se establecen planes y estrategias a ejecutarse en toda la organización; Son los principios básicos que deben ser cumplidos porque son los que dirigen a todos dentro de la misma.



Según gráfico N°11 en la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa MULTIPRO se obtuvo que el 75% considera no se dieron cambios en la calidad del servicio brindado y el 25% que sí, el 75% consideran que, si Incrementó el ausentismo y el 25% que no incremento, el 63% considera que la crisis sanitaria cambió los niveles de eficiencia a sus compañeros de trabajo y el 38% que no.

En cuanto a la entrevista dirigida al Gerente de la empresa MULTIPRO, explica que, si incrementó el ausentismo de sus compañeros en sus labores, a raíz de la pandemia COVID19 sobre todo en el tiempo en que este llegó a su pico de contaminación en la población y muchos se vieron afectados y explica que no se vio afectada la eficiencia de los colaboradores debido a la pandemia, ya que algunos de ellos laboraron desde casa a medida que iban mejorando cuando se vieron afectados por el virus del covid 19.

En la observación directa se comprobó que si se presentaron mucho ausentismo de los colaboradores y se tuvo acceso a la asistencia diaria donde se registró el tiempo de ausencia de los afectados por la enfermedad y no se presentó cambio alguno en los niveles de eficiencia los colaboradores, ya que a veces realizaban sus reuniones de manera virtual desde casa cuando se enfermaban. Es evidente que la pandemia del Covid19 tiene impacto negativo sobre todas las empresas por que las obligo a parar sus operaciones y a reducir a veces sus

actividades económicas, tenían que replantear sus estrategias y planes de trabajo de acuerdo al entorno sanitario que las rodea.

Con la información recopilada y en compatibilidad con los resultados obtenidos en MULTIPRO se presentó ausentismo de sus colaboradores que se vieron afectados por el covid 19 sin embargo, es importante saber que la empresa emplea medidas sanitarias para tratar de reducir el riesgo y poder continuar laborando, aunque se vieron obligados a reformular sus planes, metas y formas de trabajo para seguir existiendo sin poner en peligro la salud de sus colaboradores.

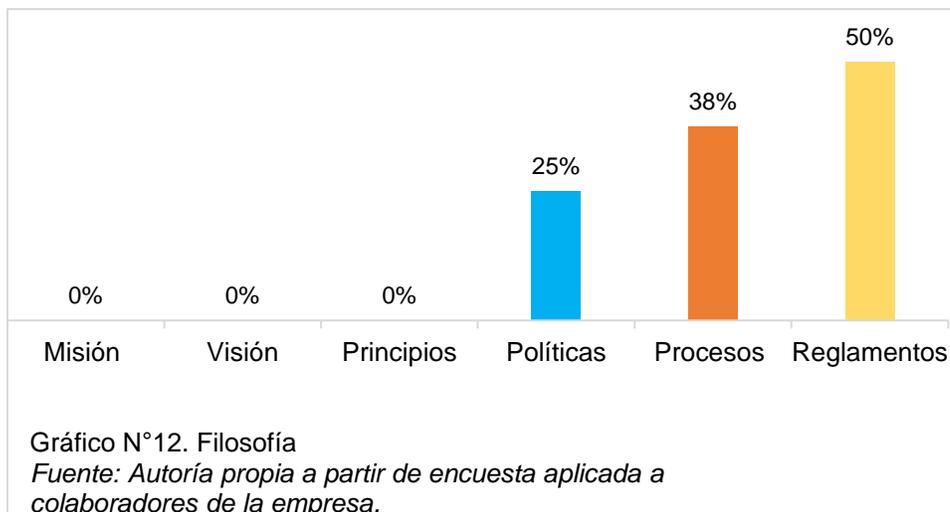
4.2.4.4. Filosofía

Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes. (Chiavenato I. , 2006, pág. 126)

Por esta razón la filosofía son políticas que ayudan a determinar las creencias sobre cómo tratar a los colaboradores y clientes, es una extensión de sus valores que rigen a la empresa, también su misión, visión y que los gerentes han forjado una imagen en el sector empresarial donde desarrollan sus actividades.

En MULTIPRO la filosofía es el conjunto de elementos que definen las prácticas empresariales que llevaran a cabo para alcanzar sus objetivos y lo que permitirá fortalecer las relaciones con sus clientes y tener un excelente ambiente

laboral.



Según gráfico N°12 en la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa MULTIPRO se obtuvo que el 50% consideran que, si se presentaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz del COVID19 en los reglamentos, el 38% en los procesos y el 25% en las políticas de la empresa.

En la entrevista dirigida al Gerente de la empresa MULTIPRO, explica que qué se presentaron algunos cambios en la filosofía de la empresa a raíz del COVID19 en los procesos y reglamentos por que debían replantearse y adaptarse a la situación sanitaria que se presentó en el entorno de las economías globales.

En la observación directa se comprobó que se presentó cambio en los reglamentos del personal de acuerdo a la emergencia sanitaria en cuanto enfermaron, algunos podían trabajar desde casa de acuerdo a su condición.

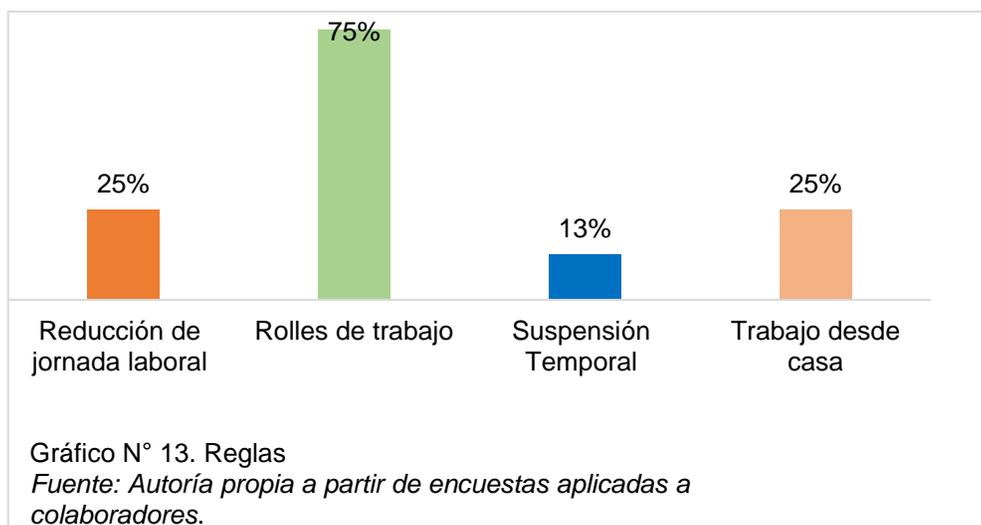
En consonancia con los resultados obtenidos se puede determinar que MULTIPRO debió ajustar aspectos de su filosofía empresarial como fueron los procesos y reglamentos para no comprometer la salud de sus clientes y colaboradores y seguir laborando de manera normal, por ejemplo las nuevas medidas sanarías, de seguridad, operativas y estructurales, tales como lavado de mano, uso de mascarilla, distanciamiento, entre otras , para ingresar a la empresa mientras se controlaba la pandemia, algunas situaciones en el caso de los colaboradores elaboraban sus informes desde sus casas mientras se recuperaban.

4.2.4.5. Reglas

Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo. (Chiavenato I. , 2006, pág. 126)

En efecto las reglas se pueden definir como lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización; a su vez los miembros que laboran dentro de sus instalaciones deben aprender esas reglas para poder trabajar en un clima armonioso dentro de la misma.

De tal manera que puede decirse que en MULTIPRO la cultura organizacional aplicada por la empresa les proporciona a los colaboradores las reglas de comportamiento que coadyuvan en las interacciones de los miembros de la empresa y así tener un ambiente más estable.



Según gráfico N°13 en la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa MULTIPRO se obtuvo que el 75% consideran que sí, se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia COVID19 en los roles de trabajo, el 25% reducción de jornada laboral, el 25% trabajo desde casa y el 13% suspensión laboral.

En la entrevista dirigida al Gerente de la empresa MULTIPRO, explica que se dieron de nuevos lineamientos para el comportamiento del personal a raíz de la pandemia COVID19 como fueron roles trabajo, trabajar desde casa cuando los colaboradores presentaron síntomas.

En la observación directa se comprobó que se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal de la empresa a raíz de la pandemia COVID19; la empresa tiene presente que los nuevos lineamientos constituyen un conjunto vinculante de principios que ayudan a tomar decisiones en relación con el cumplimiento de las obligaciones del personal.

En congruencia a los resultados obtenidos MULTIPRO debe aplicar nuevos lineamientos de conducta empresarial que le ayudaran a tomar decisiones en relación con el cumplimiento de todas obligaciones laborales con el personal.

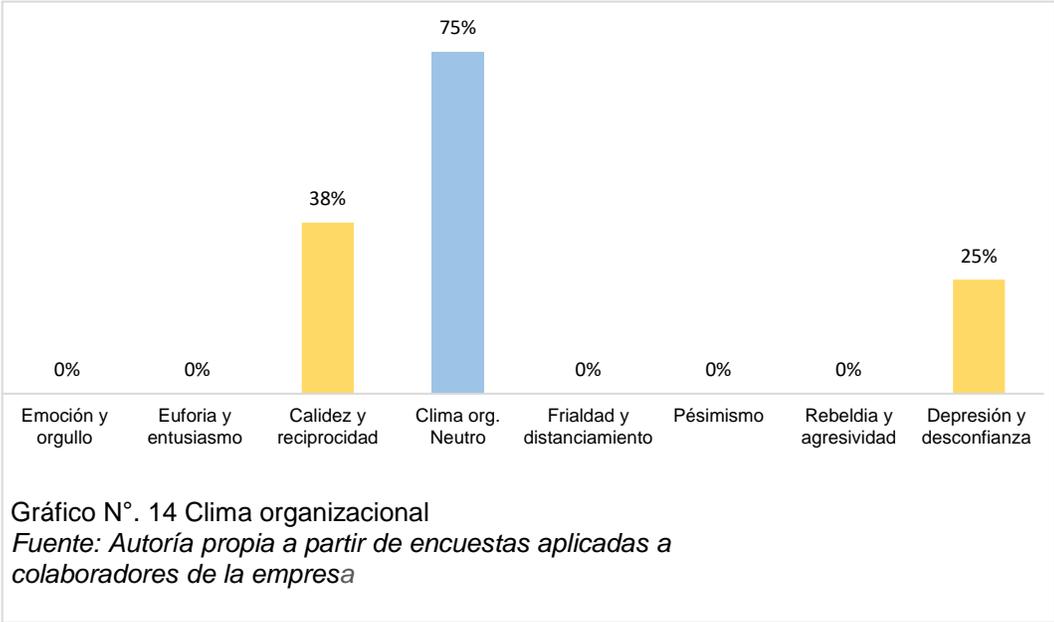
Se debe de tener en cuenta siempre que el cumplimiento de estos lineamientos los protege frente a cualquier conducta inapropiada de su personal y se debe ajustar las normas, reglas , políticas y procedimiento de la empresa.

4.2.4.6. Clima Organizacional

La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera. (Chiavenato I. , 2006, pág. 126)

Es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas unas a otras, cómo se atienden a los clientes, como es la relación con los proveedores, etcétera.

El clima organizacional en MULTIPRO ha sido un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura organizacional que posee la empresa como una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas ante la situación de la pandemia del Covid19.



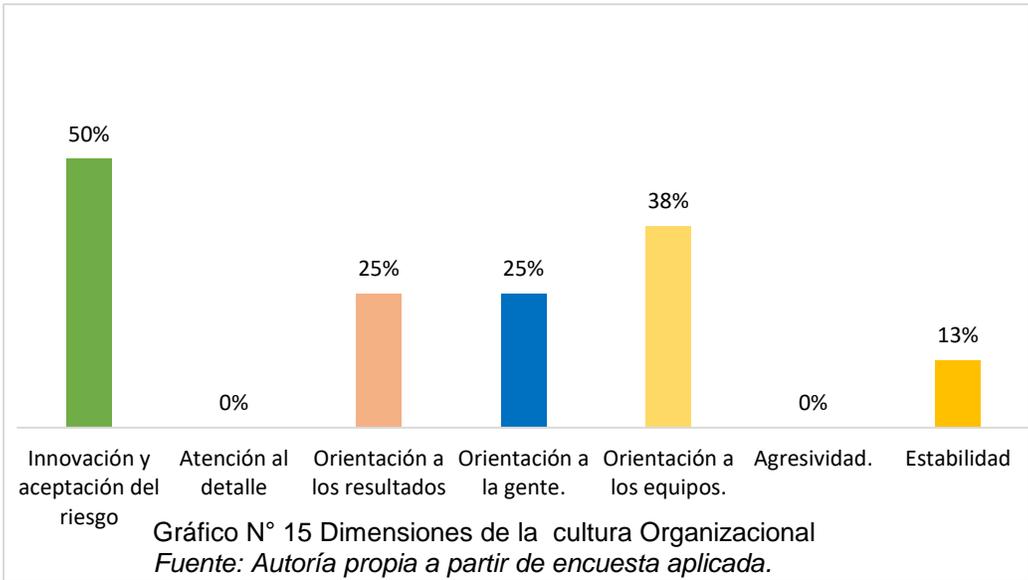
Según gráfico N°14 en la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa MULTIPRO se obtuvo que el 75% valoran la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia COVID19 como un clima neutro, el 38% como calidez y reciprocidad, el 25% como depresión y desconfianza.

En la entrevista dirigida al Gerente de la empresa MULTIPRO, explica que valora el clima organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia Covid19 un ambiente donde se presentó mucha incertidumbre, depresión y desconfianza en el entorno ocasionado por la crisis sanitaria y el temor de perder el trabajo o cierre de las empresas.

En la observación directa se percibe el clima organizacional de la empresa a raíz de la pandemia con mucha incertidumbre y pesimismo; pero al mismo tiempo con esperanza de poder estabilizar a la empresa y hacerles frente a los cambios en la economía y el entorno general.

Es consecuente que la empresa MULTIPRO trata de mantener un buen clima laboral durante momentos de crisis como la actual contingencia derivada del COVID-19 porque ha representado un gran desafío para muchas empresas, ya que ha demostrado la necesidad de actualizar procesos, crear políticas para gestionar algunos cambios internos en la dinámica de trabajo con el fin de garantizar la continuidad de las actividades económicas.

4.2.5. Dimensiones de la cultura organizacional.



Según gráfico N°15 se obtuvo que el 50% declara que el enfoque de la cultura organizacional de la empresa se caracterizó por la innovación y aceptación del riesgo, el 38% atención a equipos, el 25% orientación a la gente y el 25% orientación a los resultados, el 13% estabilidad.

En la entrevista dirigida al Gerente de la empresa MULTIPRO, brinda que el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia se caracterizó por Innovación y aceptación del riesgo, Orientación a los resultados, los colaboradores contribuyen a que la empresa pueda hacer frente a los efectos y que traten de estabilizar sus actividades empresariales.

En la observación directa se percibe que el enfoque de la cultura organizacional en la empresa MULTIPRO se caracterizó en la innovación y aceptación del riesgo y orientación a los resultados, ya que todas las empresas tienen diferentes características que las distinguen de otras de acuerdo con sus principales objetivos.

se muestra una congruencia con los resultados obtenidos y se puede determinar que la empresa durante la época de la pandemia sus colaboradores pudieron desarrollar técnicas de innovación entre otras actividades.

Para MULTIPRO su cultura se caracteriza por ser una empresa que está en constante innovación en todos los ámbitos de sus gestiones las que comprenden forma de trabajo, atención al cliente, servicios que brinda para tratar de diferenciarse de otras empresas que se dedican a lo mismo.

4.2.5.1. Innovación y aceptación del riesgo.

Grado en que se alienta a los colaboradores para que sean innovadores.
(Robbin, 2004, pág. 525)

La innovación es una característica que todas las empresas deben de poner en práctica en la actualidad e igualmente quienes laboran dentro de esta para obtener un mejor puesto y lograr un mayor desarrollo organizacional. evidentemente el riesgo es algo inherente en todas las actividades empresariales,

por lo que es necesario identificarlo, evaluarlo y proteger a la empresa y sus colaboradores.

4.2.5.2. Atención al detalle.

Grado en que se espera que los colaboradores muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles que les rodean. (Robbin, 2004, pág. 525)

La atención al detalle es la capacidad de comunicación que tienen los colaboradores y pueden informar a sus jefes inmediatos ciertas situaciones que pueden generar problemas a la compañía y que ayudara a los gerentes a reducir los errores; Los colaboradores que comunican eficazmente estas anomalías tienen más probabilidades de aumentar el éxito de su organización y a su vez pueden ser promovidos a otros cargos.

En MULTIPRO se trata que los colaboradores desarrollen el sentimiento de atención al detalle para estar preparados ante las eventualidades del entorno en el que opera la empresa y manifiesten a sus jefes inmediatos cualquier percepción que tengan en el ambiente laboral.

4.2.5.3. Orientación a los resultados.

Grado en que la gerencia se centra en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos. (Robbin, 2004, pág. 525)

En la actualidad en el mundo de los negocios el cual es altamente competitivo las organizaciones están en busca de colaboradores que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo de forma efectiva en función de los objetivos corporativos; es por ello que una de las competencias más demandadas hoy en día es un profesional con orientación a los resultados, que este acostumbrado a trabajar bajo presión y en horarios extensos.

Dentro de la organización tienen claro que la orientación a resultados y el logro es la capacidad de actuar con velocidad y sentido cuando es necesario tomar decisiones importantes ante las eventualidades para cumplir con sus competidores atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización. Es necesario que

las empresas centren su atención en las técnicas y procedimientos que aplican y no solo en los resultados obtenidos.

4.2.5.4. Orientación a la gente.

Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización. (Robbin, 2004, pág. 525)

Las empresas altamente exitosas buscan profesionales con la capacidad profesional e intelectual a que estos se sientan comprometido con el giro de sus organizaciones y hacia sus metas y objetivos, para un gerente orientar a su equipo de trabajo implica guiar, acompañar y ubicar a cada colaborador en el área que corresponde y donde podrá tener mejores resultados.

La cultura organizacional de MULTIPRO está orientada hacia las personas, lo que permite puedan atender a las necesidades empresariales a través de un buen desempeño laboral y cumplan las metas, objetivos a corto y mediano plazo y puedan hacer frente a las consecuencias de la pandemia del COVID 19.

4.2.5.5. Orientación a los equipos.

Grado en que las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente. (Robbin, 2004, pág. 525)

Evidentemente trabajar en equipo implica compromiso de cada miembro de la empresa, es uno de los mejores procedimientos que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes y sentir que han cumplido con sus objetivos fijados de manera previa.

Dentro de la empresa MULTIPRO liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros, por lo que para ellos contar con un buen líder para dirigirlos correctamente es muy importante porque se sienten seguros por contar con una gran experiencia.

4.2.5.6. Agresividad.

Grado en que las personas más osadas y competitivas, antes que despreocupadas. (Robbin, 2004, pág. 525)

Según lo citado anteriormente agresividad se refiere a la osadía que tienen los colaboradores a ser más competitivos en el ámbito laboral con respecto a las funciones encomendadas por lo que fue contratado.

La empresa MULTIPRO tiene un personal capaz de ser más competitivo cada día, creativo, comprometido, lo que es idóneo para que la empresa pueda crecer y cumplir sus expectativas organizacionales, lo que permitirá a largo plazo crecer y expandir sus operaciones y presencia en el mercado.

4.2.5.7. Estabilidad.

Grado en que en las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas en lugar de crecer. (Robbin, 2004, pág. 525)

Cabe considerar que estabilidad es la capacidad de una empresa para mantenerse en condiciones financieras favorables durante un periodo determinado lo cual es importante para que esta pueda continuar operando de manera exitosa dentro del mercado que opera y brindar trabajo a todos sus colaboradores.

La empresa cumple con sus metas financieras, productivas y organizacionales, lo que ha permitido sea estable en el entorno que opera, la estabilidad empresarial en MULTIPRO sin duda se da ya han sabido hacerle frente a la situación sanitaria y poder operar sin despedir a ningún colaborador aún en plena epidemia.

Entre las dimensiones que más se destacan podemos señalarlas siguientes:

- innovación y aceptación de desafíos.
- orientación a los resultados.
- orientación a la gente.

V. CONCLUSIONES

1. Entre Las medidas sanitarias implementadas por la empresa MULTIPRO cabe mencionar las siguientes: el uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento mínimo, limpieza y desinsectación de áreas; las medidas sanitarias aplicadas están desinfección de manos, buena higiene respiratoria del local, evitar compartir espacios cerrados congestionados; las medidas operativas como protocolo de prevención, Distribución de espacios y sensibilización; constante capacitación, uso obligatorio de mascarillas y las medias estructurales: dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados todas para protección de los colaboradores , clientes y así poder seguir laborando de manera normal.

2. La cultura de la empresa MULTIPRO se caracteriza por tener elementos simbólicos como logotipo, lemas y no acciones; también elementos estructurales como normas, procedimientos estrategias y políticas, además de algunos elementos conductuales como el comportamiento humano y sistemas de comunicación, comportamiento humano, toma de decisiones , se caracteriza por un clima lleno de calidez y reciprocidad, clima neutro, depresión y desconfianza, se enfoca en la estabilidad, innovación y aceptación de riesgos orientación a los resultados, orientación a las personas, orientación a los equipos, y estabilidad.

3. Los cambios más significativos en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID 19 fueron los elementos simbólicos como logotipo, ya que se muestran imágenes con información al covid 19, se establecieron nuevas normas y reglamentos, estrategias y políticas; así como formas de comunicación para evitar el contacto directo con el personal y cliente, por lo tanto los métodos de trabajo se adaptaron al entorno de la situación, además se siguieron todas las medidas sugeridas por la OMS y la OIT planteadas en el primer objetivos

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Ábrego Villarroel, H. (2020). *COVID-19 un libro de texto*. San Salvador, El Salvador: Taller de impresión digital La Prensa Gráfica.
- Andina, S. G. (2018). *GLOSARIO DE TÉRMINOS Y CONCEPTOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES PARA LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD INDÍGENA primera edición*. Lima, Perú : Corporación Gráfica Aliaga José De La Torre Ugarte 570 - Lince.
- Barahona Trejos, A. D. (2021). *Cultura organizacional en el desempeño y productividad de los empleados*. Managua.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera edición ed.). Bogotá D.C., La sabana, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bernal, T. C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Santa Fe de Bogotá, D. C., Colombia:: Pearson Educación de Colombia, Ltda.
- Blandón Leiva, C. B. (2020). *Medidas de prevención ante el COVID-19 en la comunidad universitaria*. Managua, Nicaragua.
- Botero Rodríguez, F. (2020). *Biomédica. C. Glosario para una pandemia: el ABC de los conceptos sobre el coronavirus. Biomédica.*, 20.
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla Colombia : Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Calderón Angel, Z. E. (2013). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA ESTABILIDAD LABORAL” (ESTUDIO REALIZADO EN LUBRICANTES LA*. Quetzaltenango.
- Cardoza Tinoco, A. G. (2019). *Cultura Organizacional*. Managua, Nicaragua .
- CEMEX. (MAYO de 2020). *CEMEX* . Obtenido de <https://www.cemex.com/documents/20143/49855356/CEMEX-COVID-19+Protocolo+de+comedores+y+%C3%A1reas+de+descanso.pdf/7b2b0593-c0ab-c755-5f31-93fee7a4bf08>: <https://www.cemex.com/documents/20143/49855356/CEMEX-COVID-19+Protocolo+de+comedores+y+%C3%A1reas+de+descanso.pdf/7b2b0593-c0ab-c755-5f31-93fee7a4bf08>
- Charles W. L. Hill, G. R. (2009). *Administración estratégica o c t a v a e d i c i ó n*. México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *COMPCORTAMIENTO ORGANIZACIONAL La dinámica del éxito en las organizaciones Segunda edición*. México D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Díaz Narváez, V. P. (2009.). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística*. Santiago: RIL editores.
- Dobles, C. Z. (1998). *Investigación en educación: procesos, interacciones y construcciones*. San José: EUNED.
- Edwin, S. A. (2012). *MANUAL DE TERMINOLOGIA MÉDICA* . Lima, Perú : Nimusa .
- Enterprise, G. c. (octubre de 2021). *Global consulting Enterprise*. Obtenido de Global consulting Enterprise: <http://globalconsultingenterprise.com/2021/01/06/conciliacion-medidas-operativas/amp/>
- Espinoza, M. &. (2011). *Desarrollo Organización* . México: Pearson Educación .
- Etienne, C. F. (2021). *Informe Covid 19 CEPAL/OPS*. México: prensa independiente.
- García Beltran, S. y. (2020). *CULTURA ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE COVID-19 PRINCIPALES*. Valle del Cauca .
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R. F. (1991). *Metodología de la investigación (1ª ed.)*. México D.F.: Mc. Griw Hill.
- Hernández Sampieri, R. F. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Hernández Sampierí, R., Fernández Callado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampierí, R., Fernández Callado, C., & Batista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (s ed.). México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz, H, W. H. (2017). *Administración. Una perspectiva global, empresarial e innovación. (Decimo quinta edición)*. Mexico D.F. : Mc Graw Hill Education. .
- Londoño Martinez, J. C. (12 de Abril de 2021). *Infectio* <https://www.acin.org/index.php/datos-portada-revista>. Obtenido de Asociación Colombiana de Infectología : <https://www.acin.org/index.php/antecedentes/antecedentes-5>
- Manual COVID, P. c. (mayo de 2020). *Manual COVID Discapacidad*. Obtenido de medidas de prevencion frente al nuevo coronavirus: http://www.riadis.org/wp-content/uploads/2020/05/Manual_COVID_Discapacidad-ACSESIBLE.pdf
- Martí, C. I. (28 de febrero de 2007). *Salud Publica y Algo mas*. Obtenido de Salud Publica y Algo mas: https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2007/02/28/60163

- Mason, R. D. (2006). *Estadística para Administración y Economía (Undécima ed.)*. . Mexico: Alfaomega.
- MINSAL, N. (2021). *MINISTERIO DE SALUD NORMATIVA No. 200 GUÍA DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA EL ÁMBITO LABORAL EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19*. Managua : impresion independiente .
- Molero Javier, R. V. (junio de 2020). *Pymes y COVID-19: hacia una recuperación sostenible*. Obtenido de Pacto Mundial red Española hacia la recuperación de la economía : <https://www.pactomundial.org/noticia/nueva-guia-pymes-y-covid-19-hacia-una-recuperacion-sostenible/#:~:text=Para%20ello%2C%20la%20iniciativa%20del,sus%20negocios%20de%20la%20mano>
- OMS, o. m. (2020). *pandemia COVID 19*. ESPAÑA: impresion grafica de La Prensa Libre Digital .
- OPS. (01 de enero de 2019). *organizacion panamericana de la salud*. Obtenido de OMS: <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud>
- OPS. (22 de 10 de 2020). *GLOSARIO SOBRE BROTES Y EPIDEMIAS* . Obtenido de <https://www.paho.org/es/file/64120/download?token=M2IXE-K4>: <https://www.paho.org/es/file/64120/download?token=M2IXE-K4>
- OPS. (2020). *PREPARACIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE COVID-19 EN PRISIONES Y OTROS LUGARES DE DETENCIÓN*. México: “Preparedness, prevention and control of COVID-19 in prisons and other places of detention.
- Ortez, E. Z. (2000). *Así se Investiga, Pasos para hacer una investigación (Primera ed.)*. El Salvador: Clasicos Roxsil S.A.
- Ortiz Pereira, L. N. (2021). *Influencia de la pandemia covid-19 sobre el clima y cultura organizacional*. Barrancabermeja, Colombia.
- Pérez Serrano, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos*. Madrid, España : La Muralla.
- Robbin, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional décima edición* . México : Pearson Educación .
- Robbins, S. &. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rubio Cebrián, S. (2018). *DICCIONARIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA*. Madrid, España : EDITA: Instituto de Salud Carlos III – Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades N.I.P.O. en línea: 062180255 I.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa (Quinta ed.)*. España:: Deusto.
- Saldaña Ambulódegui, E. (2012). *MANUAL DE TERMINOLOGIA MÉDICA*. Lima, Perú: Nimusa.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico McGraw-Hill.: 6 Edicion.

- Scharager, J. (2001). *Metodología de la investigación* . Santiago de Chile : SESICO.
- Shannon, B. (Mayo de 2020). *Prevención y manejo de la COVID-19 en los servicios de cuidados de larga duración 202*. Obtenido de Reseña Normativa OMS: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333726/WHO-2019-nCoV-Policy_Brief-Long-term_Care-2020.1-spa.pdf
- Silva, L. X. (2020). *Diseño organizacional teniendo como resultado que toda organización administrativa demanda un estudio descriptivo de lo que es el diseño organizacional*. Managua, Nicaragua .
- Solis, L. D. (02 de Julio de 2019). *investigalia* . Obtenido de investigalia : <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Sordo, A. I. (16 de 12 de 2021). *cookies*. Obtenido de cookies: <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Soto, R. F. (2008). *Diseño de una estructura Organizacional para la empresa TURBOMECANICA LTDA*. . Santiago, Chile.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica (Cuarta ed.)*. México: : LIMUSA, SA. de C.V.
- Tena Suck, A. &. (1995). *Manual de Investigación documental*. México: P. y V editores.
- Vargas Hernández, J. (2007). *La Cultura Organizacional en México* . México Df: Edición electrónica .
- Vargas Téllez, J. (2011). Revista Electrónica Nova Scientia . *Organización del trabajo y satisfacción laboral:un estudio de caso en la industria del calzado*, Revista Electrónica Nova Scientia, Nº 7 Vol. 4 (1), 2011. ISSN 2007 - 0705. pp: 172 - 204.
- Vargas Uricoechea, H. &. (20 de enero de 2020). *revista endocorino*. Obtenido de revista endocorino: <https://www.revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583/761>
- W. L. Hill, G. R. (2009). *Administración estratégica octava edición*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- www.fundacionio.com. (26 de octubre de 2020). Obtenido de <https://fundacionio.com/endemia-brote-epidemia-pandemia/>

VII. ANEXO

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias implementan en la empresa MULTIPRO, durante la pandemia COVID 19?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19.	Encuesta	Colaboradores
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa MULTIPRO , durante la Pandemia COVID19?	_Uso de mascarilla _Lavado de manos _Distanciamiento mínimo de 1 metros. _Limpieza y desinfección de áreas _Quédate en casa _Inmunización contra COVID19.	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	gran número de personas.							
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Medidas sanitarias son aplicadas en la empresa MULTIPRO?	<ul style="list-style-type: none"> _ Uso de mascarilla _ Lavado de manos _ Distanciamiento mínimo de 1 metros. _ Limpieza y desinfección de áreas _ Quédate en casa _ Inmunización contra COVID19 	Observación directa o inspección visual.	La empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.							
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan en esta empresa?	<ul style="list-style-type: none"> _Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias. _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 COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad observó en la empresa MULTIPRO , durante la	<ul style="list-style-type: none"> _Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias. _Toma de temperatura al acceder a la empresa. 	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.				Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> _ Desinfección de manos a los clientes. _ Buena higiene respiratoria en el local. _ Equipos de protección a los trabajadores _ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos. 		
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Gerente
	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el	El COVID19	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué Medidas de seguridad son implementad	_Limitación de desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	en las empresas			as en la empresa MULTIPRO ?	solo estrictamente necesarias. _ 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.		
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa MULTIPRO, frente a la Pandemia COVID19?	_ Registro de personas con enfermedades crónicas _ Reuniones esenciales. _ Constante capacitación _ sensibilización sobre aspectos de la pandemia _ Distanciamiento social _ Distribución de espacios _ canales alternativos en atención al cliente _ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa.	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						-Protocolo de prevención del COVID-19		
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Operativas	3.- ¿Qué Medidas operativas son aplicadas en la empresa MULTIPRO?	__Distanciamiento social __Distribución de espacios __ Canales alternativos en atención al cliente- __Uso obligatorio de mascarilla al ingresar -Protocolo de prevención del COVID-19	Encuesta	Cliente
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Cuáles han sido las Medidas operativas aplicadas en la empresa MULTIPRO?	Abierto	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	que afecta a un gran número de personas.							
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa MULTIPRO?	<ul style="list-style-type: none"> _Registro de personas con enfermedades crónicas _Reuniones esenciales. _Constante capacitación _Sensibilización sobre aspectos de la pandemia _Distanciamiento social _Distribución de espacios _ Canales alternativos para la atención al cliente, -Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19 	Observación directa o inspección visual.	Empresa
	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el	El COVID19	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. 	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	en las empresas			implementado en la empresa MULTIPRO, desde que surgió la Pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 		
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales ha observado que se han implementado en la empresa MULTIPRO , desde que surgió la pandemia COVID 19?	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas. 	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales han implementado en la empresa MULTIPRO , desde que surgió la pandemia COVID 19?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	El COVID 19 pertenece a una gran familia de virus que para el 11 de marzo de 2020 se caracterizó como una pandemia, lo que significa que la epidemia se ha extendido por todo el mundo, y que afecta a un	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han implementado en la empresa MULTIPRO , desde que surgió la pandemia COVID 19?	<ul style="list-style-type: none"> _Habilitación de lavamanos _Adaptar Vestidores. _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón 	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	gran número de personas.					_Nuevas normas, reglas y políticas.		
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.-Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	__Ritos __Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas __Acciones __No acciones	Encuesta	colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	__Ritos __Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas __Acciones __No acciones	Encuesta	Cliente

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, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	Abierta	Abierta	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Ritos <input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones	Observación Directa	Empresa
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización				MULTIPRO a raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	__Toma de Decisiones __Normas __Políticas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

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, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa MULTIPRO a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control	Observación directa	La empresa
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa MULTIPRO?	<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, expectativas y	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	6.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a	<input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario, <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Otros recursos físicos.	Encuesta	Clientes

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización				raíz de la Pandemia en la empresa?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa MULTIPRO?	__ Instalaciones __ Mobiliario, __ Equipo __ Otros recursos físicos.	Observación directa	La empresa

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

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
					de la empresa MULTIPRO, a raíz de la Pandemia COVID 19?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa MULTIPRO, a raíz de la Pandemia COVID 19?.	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Observación directa	Empresa
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	9.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador

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, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	9.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Cliente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	9.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de 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, expectativas y valores, una forma de interacción y de 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	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	11.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal,	__Si __No	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización.				en cuanto a métodos de trabajo?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de 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	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa, a raíz la Pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores

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, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	12.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa , a raíz la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa MULTIPRO , a raíz de la pandemia?	__ Normas sanitarias __ Normas de seguridad __ Normas operativas __ Normas estructurales __ Protocolo de bioseguridad	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y	Características	Normas	Patrones de comportamiento	13.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización				MULTIPRO, a raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de 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	Gerente

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, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	__ Si __ No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y	Características	Valores predominantes	Filosofía	16.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa MULTIPRO a	__ Visión __ Misión __ Principios __ Políticas __ Procesos __ Reglamentos	Encuestas	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización				raíz de la pandemia?			
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Filosofía	16- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia?	-Abierta	Entrevista	Gerentes
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Rolles de trabajo. <input type="checkbox"/> Trabajar desde casa. <input type="checkbox"/> Suspensión temporal de labores. <input type="checkbox"/> Reducción de jornada laboral.	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Alto-----Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Friedad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional		Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo percibe el clima organizacional de la empresa, a	Alto-----Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Friedad y distanciamiento_ _Pesimismo_	Observación directa	La Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización				raíz de la Pandemia?	_Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_		
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia?	__ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad.	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa MULTIPRO , a raíz de la Pandemia?	__ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad.	Encuesta	Cliente

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

Anexo 2.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

Encuesta a Colaboradores

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

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

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

- _Uso de mascarilla
- _Lavado de manos
- _Distanciamiento mínimo de 1 metros.
- _Limpieza y desinfección de áreas
- _Quédate en casa
- _Inmunización contra COVID19.

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

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

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

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

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

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

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

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

- Habilitación de lavamanos
- Adaptar Vestidores.
- Condiciones adecuadas para ingerir alimentos
- Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente
- Espacios ventilados

Espacios grandes para distanciamiento social

Dispensadores de alcohol y jabón

Nuevas normas, reglas y políticas.

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

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

Ritos

Logotipos

Imágenes visuales

Historias

Metáforas

Lemas

Acciones

No acciones´

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

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

Toma de Decisiones

Normas

Políticas

Estrategias

Procedimientos

Tramo de control

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

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

Instalaciones

Mobiliario,

Equipo

Otros recursos físicos.

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

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

Comportamiento humano

Sistemas de motivación

Sistema de comunicación

Liderazgo

Toma de decisiones

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

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

Sí

No

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

Sí

No

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

Sí

No

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

Sí

No

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

Normas sanitarias

Normas de seguridad

- Normas operativas
- Normas estructurales
- Protocolo de bioseguridad

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

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

Si

No

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

Si

No

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

Visión

Misión

Principios

Políticas

Procesos

Reglamentos

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

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

Roles de trabajo.

Trabajar desde casa.

Suspensión temporal de labores.

Reducción de jornada laboral.

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

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

Alto-----Bajo

Emoción y orgullo

Euforia y Entusiasmo

Calidez y Reciprocidad

Clima organizacional neutro

Frialdad y distanciamiento

Pesimismo

Rebeldía y Agresividad

Depresión y Desconfianza

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

Innovación y aceptación del riesgo.

Atención al detalle.

Orientación a los resultados

Orientación a la gente.

Orientación a los equipos.

Agresividad.

Estabilidad.

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



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Encuesta a Clientes

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

1.- ¿Qué medidas sanitarias se han implementado en su empresa durante la pandemia COVID19?

Uso de mascarilla

Lavado de manos

Distanciamiento mínimo de 1 metros.

Limpieza y desinfección de áreas

Quédate en casa

Inmunización contra COVID19

2. ¿Qué medidas operativas se han implementado durante 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

-Protocolo de prevención del COVID-19

3. ¿Qué elementos estructurales han cambiado en la empresa a raíz de la pandemia COVID19?

___Toma de Decisiones

-Normas

-Políticas

-Estrategias

-Procedimientos

-Tramo de control

.4. ¿Qué elementos conductuales han cambiado a raíz de la Pandemia COVID19?

Comportamiento humano

-Sistemas de motivación

-Sistema de comunicación

-Liderazgo

Toma de decisiones



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

Entrevista a Gerente

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

- 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?
- 2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID19?
- 3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa X ?
- 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empre X , a raíz de la Pandemia?
- 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa a raíz de la pandemia?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo No.5: Guía de Observación Directa.



FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

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

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan ante el COVID-19?

Uso de mascarilla

Lavado de manos

Distanciamiento Social

Limpieza y desinfección de áreas

Quédate en casa

Todas las anteriores

2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno en la empresa?

Reducción de visitas a los clientes.

Toma de temperatura al acceder a la empresa

- Desinfección de manos
- Equipos de protección
- Evitan compartir espacios Cerrados

3. ¿Qué medidas operativas se han llevado a cabo?

- Registro de personal con enfermedades crónicas
- Capacitación
- Distanciamiento social
- Distribución de espacios
- Canales alternativos en atención al cliente
- Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa
- Protocolo de prevención del COVID-19

4. ¿Qué medidas estructurales se han incorporado a la empresa?

- Habilitación de lavamanos
- Condiciones adecuadas para ingerir alimentos
- Espacios ventilados
- Espacios grandes para distanciamiento social
- Dispensadores de alcohol y jabón
- Nuevas normas, reglas y políticas

5. ¿Qué es cultura organizacional?

- Normas y valores por las que se rige una empresa
- Es el ambiente de la empresa
- Conjunto de creencias y hábitos, valores, actitudes y tradiciones
- Unión entre los trabajadores

6. ¿Cómo es el clima laboral en la empresa?

- Excelente
- Buena
- Intermedia
- Mala

7. ¿Conoce los valores que representan a la empresa?

- Si

No

No me han brindado la respectiva información

8. ¿Conoce la Misión y Visión de la empresa?

Si

No

9. ¿En base a la respuesta anterior, seleccione a través de que, le facilitaron la información?

Volantes

Brochurs

Manuales de información

Capacitaciones

Otros

10. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos en la empresa, a raíz de la Pandemia?

Logotipos

Imágenes visuales

Historias

Lemas

Acciones

No acciones

11. ¿Seleccione algunos elementos estructurales de la empresa?

Toma de Decisiones

Normas

Políticas

Estrategias

Procedimientos

Tramo de control

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

Instalaciones

Mobiliario

Equipo

Otros recursos físicos

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

Comportamiento humano

Sistemas de motivación

Sistema de comunicación

Liderazgo

Toma de decisiones

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

Si

No

15. ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa, a causa del COVID-19?

Normas sanitarias

Normas de seguridad

Normas operativas

Normas estructurales

Protocolo de bioseguridad

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

Si

No

17. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía, a raíz de la pandemia?

Visión

Misión

Principios

Políticas

Procesos

Reglamentos

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

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

19. ¿En cuál de esta variedad de clima organizacional, se está trabajando a raíz de la Pandemia?

- Emoción y orgullo
- Euforia y Entusiasmo
- Calidez y Reciprocidad
- Clima organizacional neutro
- Frialdad y distanciamiento
- Pesimismo
- Rebeldía y Agresividad
- Depresión y Desconfianza

20. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional 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

