



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### **SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas.

#### **Tema**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

#### **Subtema**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC), del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

#### **Autoras**

Br. Danelia Iveth Mendoza Sáenz.

Br. Karla Massiel Ruíz López.

Br. Karla Vanessa Hernández Duarte.

#### **Tutor**

MSc. Cristhian Leyman Martínez.

Matagalpa, 17 de Diciembre, 2022.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

### **SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas.

#### **Tema**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

#### **Subtema**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC), del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

#### **Autoras**

Br. Danelia Iveth Mendoza Sáenz.  
Br. Karla Massiel Ruíz López.  
Br. Karla Vanessa Hernández Duarte.

#### **Tutor**

MSc. Cristhian Leyman Martínez.

Matagalpa, 17 de Diciembre, 2022.

## **TEMA**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

## **SUBTEMA**

Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC) del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	iv
CARTA AVAL.....	v
RESUMEN .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	16
III. OBJETIVOS.....	17
3.1 Objetivo general .....	17
3.2. Objetivos específicos .....	17
IV. DESARROLLO .....	18
Generalidades de la empresa.....	18
Misión .....	18
Visión.....	18
Estructura organizacional.....	19
4.1 PANDEMIA COVID19 .....	20
4.1.1. Fases de la pandemia.....	20
4.1.1.1. Fase 1: Preparación .....	20
4.1.1.2. Fase 2: Contención .....	21
4.1.1.3. Fase 3: Contagio comunitario .....	22
4.1.1.4. Fase 4: Transmisión sostenida .....	22
4.1.1.5. Fase 5 Pandemia en curso .....	23
4.1.2. Definición de ENDEMIA .....	23
4.1.3. Definición de BROTE.....	24
4.1.4. Definición de EPIDEMIA .....	24
4.1.5. COVID19 en las empresas.....	25
4.1.5.1. Clasificación de las medidas.....	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
a) Organización del trabajo .....	30
b) Área para ingesta de alimentos.....	30

c) Vestidores .....	30
d) Uso de la mascarilla. ....	30
4.1.5.1.4. Medidas Estructurales.....	32
a) Incertidumbre.....	33
<b>4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>34</b>
4.2.1. Concepto de cultura organizacional .....	34
4.2.2. Objetivos de la cultura organizacional .....	34
4.2.3. Elementos de la cultura organizacional.....	35
4.2.3.1. Elementos Visibles.....	35
4.2.3.2. Elementos simbólicos .....	35
4.2.3.3. Elementos estructurales.....	37
4.2.3.4. Elementos materiales de la cultura organizacional .....	39
4.2.3.5. Elementos conductuales .....	40
4.2.3.6. Elementos invisibles y desarticulados.....	42
4.2.4. Características de la cultura organizacional .....	43
4.2.4.1. Regularidad de los comportamientos observados .....	43
4.2.4.2. Normas.....	45
4.2.4.3. Valores predominantes.....	46
4.2.4.3. Filosofía .....	47
4.2.4.4. Reglas .....	49
4.2.4.5. Clima organizacional .....	50
4.2.5. Dimensiones de la cultura organizacional .....	52
4.2.5.1. Innovación y aceptación del riesgo.....	52
4.2.5.2. Atención al detalle.....	53
4.2.5.3. Orientación a los resultados .....	53
4.2.5.4. Orientación a la gente.....	54
4.2.5.5. Orientado a los equipos .....	54
4.2.5.6. Agresividad.....	55
4.2.5.7. Estabilidad .....	56
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>58</b>
<b>VII. ANEXOS .....</b>	<b>60</b>

## DEDICATORIA

Bienaventurado el hombre que halla la sabiduría, y que obtiene la inteligencia.  
Proverbios 3:13

A Dios por darme el regalo de la vida, por la sabiduría, salud y la fuerza de voluntad que puso en mí para culminar esta meta tan importante en mi vida.

A mi madre María Esmeralda Sáenz Zapata y mi padre Roger Mendoza Rivas por brindarme tanto amor, apoyo incondicional y siendo el pilar fundamental de mi vida y hacer posible mi sueño de culminar mi carrera.

A la universidad y maestros por los conocimientos que me han brindado durante estos años.

A mi grupo de trabajo por haberme acompañado y motivado en los momentos más difíciles de este proceso.

Danelia Iveth Mendoza Sáenz



## DEDICATORIA

Todo esfuerzo vale la pena, siempre que luches por lo que quieras al final obtendrás buenos resultados.

Principalmente a Dios por permitirme vivir esta experiencia única, por gozar de salud, y por haberme iluminado con su sabiduría e inteligencia para poder hacer posible culminar esta etapa propuesta.

A mi madre Vilma Esther López Soza que siempre me ha apoyado, ha sido el motor de ayuda para poder estar aquí hoy cumpliendo una etapa más en mi vida con sus consejos, amor, comprensión y apoyo facilitando mi formación íntegra como persona que soy. También a mis abuelos, tías (os), amigos y demás familiares por cada consejo, dedicación y amor brindado incondicionalmente.

Y por último y no menos importante a cada maestro que me ha brindado la enseñanza y orientación en cada asignatura impartida a lo largo de mi carrera y ayudando a contribuir con mi desarrollo profesional, solo me queda decir mil gracias.

Karla Massiel Ruíz López



## DEDICATORIA

Porque Jehová da la sabiduría, y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia.  
Proverbios 2:6

A Dios por permitirme la vida, salud, inteligencia y perseverancia para alcanzar las metas establecidas a lo largo de mi vida.

A mis padres Carlos Hernández y Yoconda Duarte por su apoyo incondicional, por todas sus enseñanzas y sus consejos que hoy me hacen ser una persona de bien, gracias por su comprensión, amor y por todas sus oraciones.

A mis familiares y amistades por estar conmigo en todo momento y brindarme sus buenos deseos y llenarme de motivación para continuar alcanzando mis sueños.

A nuestros docentes que han sido parte de este proceso a lo largo de estos años, por dedicarnos tiempo para impartir sus conocimientos y formarnos como buenos profesionales.

Karla Vanessa Hernández Duarte.



## AGRADECIMIENTO

Especialmente a Dios por darnos la vida, sabiduría, paciencia y fortaleza para poder finalizar esta etapa de nuestras vidas.

Al maestro MSc Cristhian Leyman Martínez por brindarnos su tiempo en guiarnos en este proceso, brindarnos sus conocimientos e inspiración.

A la empresa, colaboradores y estudiantes los cuales permitieron el acceso a sus instalaciones y poder realizar este trabajo aportando información valiosa.

A la universidad y maestros que con vocación nos han dado el pan de la enseñanza, al personal administrativo y académico los cuales hacen posible llevar a cabo nuestros estudios.

Muy especialmente a nuestros padres por estar presentes, guiarnos y darnos su apoyo incondicional.

Al pueblo de Nicaragua por su aporte al 6% del presupuesto general de la República, ayudando de esta manera a las universidades para formar profesionales competitivos.

Danelia Iveth Mendoza Sáenz

Karla Massiel Ruíz López

Karla Vanessa Hernández Duarte



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## CARTA AVAL

A través de la misma certifico en carácter de tutor, el trabajo realizado por los estudiantes bachilleres: Danelia Iveth Mendoza Sáenz, carnet N°17606661, Karla Massiel Ruíz López, carnet N°18602130 y Karla Vanessa Hernández Duarte, carnet N°17602635, el cual lleva por sub tema: Efecto de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC), del departamento de Matagalpa, durante el período 2022.

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

Dado en la ciudad de Matagalpa a los 17 días del mes de diciembre 2022.

---

**MSc. Cristhian Leyman Martínez**

**Tutor**



## RESUMEN

La presente investigación se realizó bajo el tema efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022 específicamente bajo el subtema: Efectos de la pandemia COVID19 en la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera del departamento de Matagalpa, durante el período 2022. Tiene como propósito analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de la empresa. Esta temática es de suma importancia debido a que se espera que la empresa tome en cuenta los aportes planteados e implementen los mismos, se identificaron las siguientes conclusiones: Las medidas implementadas durante la pandemia COVID19 son: Lavado de manos, uso de mascarilla, buena higiene respiratoria en el local, canales alternativos en atención a estudiantes, protocolo de prevención COVID19, dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados y espacios grandes para distanciamiento social. La cultura se caracteriza por las estrategias, políticas, procedimientos, y normas siguiendo las orientaciones dadas por OMS, el nivel de ausentismo se dio, pero no en forma masiva, cambió los roles de trabajo, y en el clima organizacional con calidez y reciprocidad. Los cambios que se presentaron en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID19, se centran en acciones, en los elementos materiales construcción de dos aulas nuevas, elementos conductuales el comportamiento humano, se establecieron procesos y estrategias, aplicando las medidas sugeridas por OMS, caracterizando su enfoque hacia la innovación y aceptación del riesgo así mismo orientado a resultados.

Palabras claves: COVID19, medidas de bioseguridad, cultura organizacional, capacidad adaptativa.

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación científica se abordará el tema: Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa, durante el período 2022 y como subtema: Efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, del departamento de Matagalpa durante el período 2022.

La carencia del fortalecimiento de la cultura organizacional en tiempos de COVID19, disminuye la capacidad adaptativa de las empresas por los efectos que esta provoca, es por ello la necesidad de contar con una cultura organizacional firme que sirva de base a las acciones a tomar.

En dicho trabajo se investigó acerca de las generalidades de la empresa con el fin de tener información sólida sobre las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID19 y aspectos relevantes sobre la cultura organizacional y los cambios que esta presentó a raíz de la crisis sanitaria, así como algunas teorías, métodos y parámetros para poder valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia.

Esta investigación, se realizó con el propósito de realizar un análisis y observación del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, con el fin de conocer su situación actual y sus comportamientos en cuanto a los efectos del COVID19 y su cultura organizacional.

Para la valoración del grado de importancia durante esta investigación bibliográfica fue necesario recurrir a la investigación de algunos antecedentes que servirán como referencia logrando encontrar los siguientes:

### **A nivel internacional**

En España, Universidad Valencia Facultad de psicología, se realizó una tesis doctoral sobre la cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo; el papel mediador del clima y la reflexividad, teniendo como objetivo contrastar empíricamente un modelo que analice la relación entre la cultura de mercado del modelo

de los valores en competencia, finalmente esta tesis doctoral permitió contribuir a explicar el vínculo entre la cultura y el rendimiento a través de la presencia de dos mediadores que todavía no habían sido estudiados: el clima de logro de objetivos y la reflexividad de las unidades de trabajo. (González, Peiro, & Hernández, 2017)

En Colombia, de Córdoba Facultad de Ciencias de la Salud, departamento de salud pública programa administración en salud, se realizó un trabajo de investigación sobre la influencia de la pandemia por COVID19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico, teniendo como objetivo diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia COVID19, concluyendo que el estudio obtuvo un alto índice de favorabilidad respecto al ambiente laboral el cual no se encuentra muy afectado en la actualidad dado que para el tiempo de aplicación de la encuesta en el tercer trimestre del año 2020 y a que en el transcurrir de la pandemia han sido muy pocos los contagios dentro de la institución, el personal se siente un poco más confiado y seguro al momento de llevar a cabo sus labores diarias y enfrentarse a un riesgo alto de contagio mediante el contacto directo con personas que pueden estar infectadas por el COVID19. (Urango, 2020)

En Costa Rica, Instituto Tecnológico Escuela de Administración de empresas, se realizó un proyecto de graduación sobre el impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera, teniendo como propósito determinar cuál ha sido el impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera ubicada dentro del territorio nacional, concluyendo que el 100% de los restaurantes y hoteles participantes afirmaron haber tenido un impacto organizacional debido a la pandemia COVID19. (Morales, 2021)

### **A nivel nacional**

En Nicaragua, en el departamento de León se realizó tesis que aborda el tema Cultura Organizacional de la empresa Casa Pellas, sucursal León en el período comprendido de Marzo a Julio del 2016 con el objetivo de evaluar y determinar la cultura presente en la empresa concluyendo que la empresa posee una cultura de mercado seguida por una cultura jerarquizada por lo que se recomendó realizar estudios tanto del

clima como de la cultura organizacional para asegurar si ésta es la cultura deseada por la empresa. (Escobar, 2016)

### **A nivel local**

En Matagalpa, nivel local no se han realizado investigaciones de ambas variables asociadas con este tema de investigación.

Los antecedentes descritos anteriormente fueron de gran utilidad para el trabajo investigativo, ya que proporciona información valiosa sobre el tema de estudio (efectos del COVID19 en la cultura organizacional), sirviendo como base en la bibliografía revisada, además de ver la relevancia que tiene el tema en la actualidad, los enfoques que abordan el tema, los instrumentos, las técnicas de recolección de información que se utilizaron en los estudios y a las conclusiones que llegaron.

Debido a la magnitud de las 2 variables de estudio (ver anexo 1) ha sido necesario construir un diseño metodológico, para el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación, lo cual se describe a continuación.

#### Nivel de aplicabilidad

Según su estudio es una investigación aplicada

El tipo de estudio aplicado, está encaminado a la resolución de problemas prácticos. (Landeau, 2007)

Como lo refiere la autora, en la investigación aplicada el problema ya está planteado y conocido por los autores de dicho trabajo, por eso la idea es encontrar respuestas a las incógnitas que se tienen concerniente al tema y se busca darle solución a la problemática abordada en el tiempo determinado. Esta es una investigación aplicada ya que trata de dar respuesta a las preguntas directrices y por medio de ello resolver la problemática planteada respecto a las 2 variables en estudio las cuales son COVID19 y cultura organizacional, además es un trabajo investigativo aplicado al Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC).

## Paradigma

Es un esquema teórico, o una vía de percepción y comprensión del mundo, que un grupo de científicos ha adoptado. (Arnal, del Rincón, & Latorre, 1992)

Según los autores el paradigma es el conjunto de ideas y creencias de las personas que sirve de modelo para explicar la realidad o percepción de que nos rodea.

En la investigación que se realizó se guía por un paradigma, el cual dependerá del tipo de investigación y del enfoque, para así poder llevar a cabo todas las fases de la investigación según sus principios, teorías y métodos.

## Positivista

El paradigma positivista, también llamado paradigma cuantitativo empírico, empírico-analítico, racionalista es el paradigma dominante en algunas comunidades científicas, su interés es explicar, controlar y predecir fenómenos. (Arnal, del Rincón, & Latorre, 1992)

Según los autores el paradigma positivista es uno de los más usados, ya que este se basa en el método científico, teniendo en cuenta que todo conocimiento viene de los hechos reales y debe ser comprobado, este paradigma busca explicar, predecir, verificar teorías; en las que se interrelacionan variables cuya medición permitirá comprobar o refutar el proceso de investigación.

El paradigma que define esta investigación es el positivista, debido a que aplica el método científico siendo con mayor relevancia en la investigación lo cuantitativo y la razón, por medio del cual se recolectó y procesaron los datos de este carácter, a través de las encuestas que se realizarán a los colaboradores y estudiantes para una mejor comprensión del comportamiento del fenómeno que se investigará, teniendo en cuenta que es positivista debido a que la ciencia tiene un avance progresivo, va hacia delante, se mejora así misma constantemente.



Por su enfoque

En la investigación se hace uso del enfoque cuantitativo con elementos cualitativos, los cuales se citan a continuación:

#### Cuantitativo

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normaliza resultados. (Bernal, 2010)

Basándose en lo anterior el enfoque cuantitativo es una investigación que sigue un proceso organizado, y busca medir variables mediante resultados numéricos, obtenidos de encuestas, que son procesadas y analizadas bajo bases estadísticas, para crear principios científicos generales sobre un fenómeno en la investigación.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo ya que se usarán instrumentos de recolección y se utilizaron herramientas estadísticas para procesar los datos y reflejarlos en términos porcentuales en los gráficos a través de la encuesta aplicada a los colaboradores y estudiantes del centro tecnológico.

#### Cualitativo

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (Bernal, 2010)

Dado que el enfoque cualitativo no se rige por una estructura rígida éste posee un enfoque multimetodico, en esta investigación predomina el razonamiento crítico y la inducción, su principal objetivo es describir las cualidades de un determinado fenómeno y no se enfoca en medir cuantitativa o cualitativamente a este sino sólo darle sentido interpretándolo.

Esta investigación tiene parte cualitativa porque trata de describir los efectos del COVID19 en la cultura organizacional mediante la entrevista aplicada a subdirectora de

docencia y la guía de observación aplicada al centro tecnológico para verificar aspectos relevantes, y no tiene reglas de procedimientos que impidan establecer cambios según los acontecimientos en la investigación.

Según su nivel de profundidad es una investigación de tipo descriptivo

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bautista Lucio, 2014)

El alcance de este estudio de tipo descriptivo, como los autores lo refieren es un alcance que describe la realidad tal como se representa, considerando el fenómeno y sus componentes.

Este trabajo es descriptivo, debido a que primeramente se estructuró un documento para poder recolectar información relevante sobre las variables de estudio, esto se descompone en subvariables e indicadores para las cuales se plantean preguntas específicas de lo que se necesita conocer, aplicando 3 instrumentos de investigación como lo es: entrevista, encuesta y guía de observación.

Según su diseño es una investigación no experimental

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2019)

Lo indicado anteriormente, por los autores se refiere a que en el diseño no experimental se enfoca en medir y describir, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos sin someterlos a un análisis de relación o efecto entre

diferentes variables, se da sin la intervención directa del investigador evitando de esta manera el uso y manipulación cambiante a favor del estudio, conservando así el marco natural de la variable.

Esta investigación es de diseño no experimental debido a que no se estudia la relación de una variable con otra, sino que sólo se analiza y determina un variable en específico la cual es COVID19 y se indaga en la cultura organizacional describiendo su situación ya existente, para luego analizar los datos obtenidos y llegar a conclusiones, sin manipular las variables.

Según su extensión esta investigación es de corte transversal

El estudio de corte transversal, se refiere al abordaje del fenómeno en un momento o período del tiempo determinado, puede ser en un tiempo determinado presente o pasado, caracterizándose por no realizar un abordaje del fenómeno en seguimiento a partir de su desarrollo o evolución. (Piura López, 2008)

Según lo citado anteriormente, el estudio de corte transversal se refiere a estudiar e investigar un fenómeno en un tiempo determinado, bien sea pasado, presente o futuro, analizando datos de diferentes variables sobre una determinada población o muestra, pero este estudio no tendrá ningún seguimiento de la situación de la empresa, sólo será la aplicación de instrumentos a una muestra definida en un momento determinado.

Esta investigación es de corte transversal ya que solo se aplicarán 3 instrumentos que son los mismos a una misma muestra y en un momento determinado el cual es presente y para ser exacto, esta investigación se desarrolla en el segundo semestre del año 2022.

Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bautista Lucio, 2014)

Se entiende como población a los elementos que comparten características en común y son objetivo de estudio e investigación.

Para este trabajo investigativo la población a considerar en vista de las variables de estudio y sus objetivos definidos, serán todos los colaboradores del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, del departamento de Matagalpa, los cuales suman a 53 colaboradores, siendo este el total del personal del Tecnológico, tanto del área administrativa como docencia y 2838 estudiantes de las diversas carreras técnicas.

Muestra.

Es un subgrupo de la población o universo que se interesa, sobre la cual se recolectan los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población para que se puedan generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2019)

Lo mencionado anteriormente por los autores se refiere a que la muestra es una parte de la población o universo de la cual se obtendrá información valiosa a la investigación, sirviendo este grupo como representación de la población, y la información recabada se generalizará a toda la población.

En esta investigación la muestra será una parte de los colaboradores y estudiantes del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, seleccionada mediante el método no probabilístico, este grupo será un grupo significativo y representará a todos los colaboradores de esta empresa.

Tipo de muestreo

Muestreo No Probabilístico por Conveniencia.

Muestra no probabilística o dirigida: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la población, sino de las características de la investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bautista Lucio, 2014)

Se comprende entonces que la muestra no probabilística, es un subgrupo de la población que cumple con los criterios que requiere el estudio.

En este caso se utilizó un muestreo no probabilístico, ya que fue difícil encontrar el total de la población de la empresa, al momento que se aplicaron los instrumentos para

la recolección de datos, sin embargo, la muestra elegida es representativa y aporta información necesaria referente a las variables de investigación.

Muestreo por Conveniencia.

Se refiere a la inclusión en la encuesta de las personas, situaciones, documentos, etc. Accesibles que presumiblemente nos puedan ofrecer más información en menor tiempo. (Tójar, 2006)

De esta manera según el autor el muestreo por conveniencia se incluyen las personas y demás elementos que estén disponibles en el momento de la recolección de la información y de esta manera acelerar en tiempo y forma dicho proceso.

En esta investigación se hizo uso de una muestra no probabilística, específicamente se eligió a 27 colaboradores del INATEC y 20 estudiantes, determinados por los siguientes criterios: Que tengan más de 4 años de laborar durante el período de crisis sanitaria, en el caso de los estudiantes sólo fue posible de 2 años debido al tiempo que duran los cursos técnicos, otro criterio es que estén dispuestos a colaborar voluntariamente para así poder recolectar sus datos y tener información más sólida, que formen parte esencial de los niveles de jerarquía tanto en el área administrativa como docencia, que en el caso de área de docencia que sean docentes de planta y no de cursos por corto período de tiempo.

Métodos de investigación.

Científico.

El método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. (Bernal, 2010)

Según el autor, el método científico se basa en un conjunto de pasos o etapas y reglas lógicamente ordenadas y coordinadas para poder analizar un determinado problema que se ha decidido investigar y así dar respuestas a los objetivos de dicha investigación.

En esta investigación se aplica este método ya que se diseñó una metodología y una serie de pasos en secuencia lógica para cumplir con los objetivos de investigación siguiendo así un método científico para llevar a cabo la investigación.

### Teórico

Representado únicamente por ideas, es conocido como ciencia formal o ciencia pura. (Behar, 2008)

El método teórico se basa en las ideas, análisis lógico, concebido de las personas, con él se puede describir y descubrir cualidades de los fenómenos y ésta se concreta en conocimientos científicos y verificados.

En esta investigación se pone en práctica el método teórico para recolectar información textual a cerca de las variables y subvariables de estudio, que sirve para formar el desarrollo del subtema.

### Empírico

Se desprende de la experiencia y a través de los sentidos. Es el sentido conocimiento que le permite al hombre interactuar con su ambiente. (Behar, 2008)

En la investigación este método se pone en práctica cuando se contracte lo teórico versus la realidad, esto cuando se aplicó las técnicas de investigación, en este caso entrevista a subdirectora de docencia, encuesta a colaboradores y estudiantes, así mismo 1 guía de observación aplicada a la empresa, de esta manera se reconoce en la práctica como se aplican las teorías estudiadas y el comportamiento de los indicadores.

### Inductivo

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

No cabe duda de que en este método se hace uso del razonamiento lógico e inductivo para poder llegar a conclusiones de carácter general, iniciando el estudio en los fenómenos y sus características para poder formular las conclusiones que se conviertan en principios.

En la investigación, este método se lleva a cabo al momento de conocer cuales teorías se aplicarán en la empresa de estudio mediante la información que se recolecta, para luego ser analizada.

#### Deductivo

Este método de razonamiento consiste en toma conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010)

Para mejor comprensión este es un método de razonamiento para deducir conclusiones a la que llega un investigador, iniciando así a analizar los teoremas y principios generales para poder aplicarlos a las soluciones de los fenómenos que se estén estudiando, la deducción es de donde se derivan las premisas y conclusiones lógicas.

En la investigación este método se utilizó en el momento que se están aplicando las herramientas de investigación, ya que había información y elementos que se deducen por sentido común y con base a conocimientos previos, para llegar a caracterizar los efectos del COVID19 y la cultura organizacional en la empresa.

#### Análisis.

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

Para precisar el método de análisis consiste en separar el fenómeno y realizar un estudio de cada una de sus partes individualmente, es donde el investigador somete la investigación con la finalidad de alcanzar los objetivos de estudio.

En la investigación se llevó a cabo el análisis en el momento que se identificó los elementos claves de la variable de estudio, y se estudia individualmente, cuya descomposición se realiza en el cuadro de operacionalización, siendo base para diseñar los instrumentos de investigación.

Síntesis.

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

Respecto al concepto anterior, el método de síntesis resume los aspectos más relevantes de todas las partes de un fenómeno de interés de estudio para así poder hacer un estudio resumido de antes analizado.

En la investigación llevada a cabo se implementó dicho método en el momento que se conoce el comportamiento de cada indicador y se va determinando cómo se comportan las subvariables y variable, haciendo las respectivas síntesis de manera ordenada, para llegar a las conclusiones generales de la investigación.

Técnicas de recolección de información

Entrevista

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

La encuesta es una técnica directa e interactiva que sirve para recolectar información, siendo este método uno de los más confiables porque reduce el sesgo, y mediante ésta se puede obtener más información de parte del entrevistado, ya que hay una mayor interacción.

Para esta investigación se diseñó una entrevista a subdirectora de docencia del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, (ver anexo N°2), estas fueron 19 preguntas abiertas, que surgieron de la operacionalización de las variables, para así



poder conocer la opinión acerca de los indicadores que se investigan para medir las variables.

### Encuesta

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

Como se menciona, la encuesta es un método para obtener información, mediante una serie de preguntas sobre un tema específico que se aplicará a un grupo en común, donde se procesan y analizan los datos de la muestra estimada, estas preguntas suelen ser cerradas, por lo que podría generar sesgo.

Para aplicar esta técnica de recolección de datos, se elaboró varias preguntas en la operacionalización de variables, la cual se les aplicará a la muestra proporcional seleccionada del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, (ver anexo N°3 y anexo N°4), está compuesta por 19 preguntas cerradas a colaboradores y 14 a estudiantes, utilizando escalas de medición y opción múltiple.

### Guía de observación

Permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procesamiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos. (Bernal, 2010)

Puedo por lo tanto definir también que la guía de observación es una técnica de investigación básica que se aplica a través de la observación directa, se hace con un objetivo investigativo por cumplir, en esta se busca dar respuestas a preguntas, esto ayuda a confirmar o reclutar nueva información.

En esta investigación se aplicó una guía de observación (ver anexo N°5) para observar algunos elementos de la empresa en estudio y así verificar información que será proporcionada por subdirectora de docencia, los colaboradores y estudiantes, para que las investigadoras determinen la consistencia e inconsistencia entre opiniones y las teorías que realmente se están aplicando en el Centro Tecnológico.

### Plan de tabulación de datos y recolección

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

La tabulación de información consiste en procesar la información, que se recolectó mediante las técnicas y herramientas de investigación que se aplicaron, para agruparlas y de esta manera realizar un análisis sobre esta información que permita dar respuesta a los objetivos de investigación, esta servirá como guía para convertir los datos en resultados significativos.

En el procesamiento y análisis de información se utilizó técnicas de recolección de información y una vez que se tenga ésta, se procederá a realizar la tabulación de los datos, para procesar y analizar la información recolectada por medio de la utilización del paquete office (Word, Excel, Power point) y de esta manera, dar conclusiones del estudio investigado.

Es necesario resaltar que en las citas textuales y en procesamiento e interpretación de resultados a través de Microsoft Excel, se utilizó la normativa APA sexta edición.

Se construyó un marco teórico integrando información de las generalidades de la empresa y de las 2 variables de estudio, esto con la ayuda de los resultados de distintos documentos revisados a través de 3 fuentes de información.

#### Fuentes primarias

Son los documentos sobre los que se escribe directamente y proporcionan datos de primera mano. Ejemplos de fuentes primarias son: libros específicos, artículos de revistas especializadas, monografías, ponencias, tesis doctorales, trabajos presentados en congresos, capítulos de libro, documentos oficiales, artículos de prensa, películas, documentales, foros y páginas de internet, etc. La vía más directa para obtener estas fuentes primarias es su consulta en las bibliotecas y centros de documentación. (Bisquerra, 2004)

Las fuentes primarias son las que contienen información, siendo el resultado de trabajos de personas intelectuales y con dominio. Las utilizadas en este trabajo investigativo son esencialmente de libros de autores originales, sobre administración, cultura organizacional, metodologías entre otros,

#### Fuentes secundarias

Son las que procesan información de primera mano. Ejemplos en textos escrito sobre libros, monografías, enciclopedias, manuales, etc. (Bisquerra, 2004)

Como se puede apreciar las fuentes secundarias son las que contienen información estructurada, siendo producto de análisis y extracción que refiere a documentos primarios originales. Entre las fuentes utilizadas en este estudio están: monografías y seminarios de graduación.

#### Fuentes terciarias

Son documentos que agrupan compendios de fuentes secundarias en revistas especializadas, coherencias, nombres de instituciones o asociaciones de investigación, redes de investigación, etc. (Bisquerra, 2004)

Es decir, estas últimas son las fuentes de información provenientes de las secundarias, son ideas extraídas de trabajos que estos han procesado documentos de primera mano. Las fuentes terciarias en esta investigación son articuladas de sitios web e informes.

El procesamiento de esta información recolectada a través de las 3 fuentes de información, llevó a la obtención de los datos de la situación real respecto a las variables de objeto de estudio del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, ya que, una vez está procesada se puede dar respuesta a cada uno de los indicadores.

Para poder procesar esta información con los datos requeridos, se utilizó Microsoft Excel, para el análisis estadístico de la información y de esta manera facilita la obtención de resultados (gráficos) siendo estos expresados en datos porcentuales, además de Microsoft Word para la redacción del trabajo investigativo.

## II. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo investigativo se abordará sobre los efectos de la pandemia COVID19 en la cultura organizacional en el Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, del departamento de Matagalpa durante el período 2022, la cual tiene como propósito analizar los efectos de la pandemia COVID19 en la cultura organizacional de INATEC Matagalpa.

La temática de investigación es un elemento de vital importancia en el funcionamiento de las empresas, porque debido a la pandemia COVID19, las empresas han tenido que modificar su estructura ya que se han enfrentado a grandes dificultades y problemas teniendo en cuenta que la cultura organizacional es percibida como la personalidad de una empresa, su forma de ser y actuar, es un elemento indispensable para los procesos de desarrollo económico, político, social y tecnológico.

La actual crisis sanitaria ha generado un impacto negativo en las empresas por lo que se espera que la empresa tome en cuenta los aportes planteados e implementen los mismos esperando que obtengan mayor rendimiento, sistemas de trabajo más cómodos y menos carga laboral, con el fin de que el Centro Tecnológico se adapte a esta pandemia COVID19 y sus efectos.

Se espera que esta investigación sea de utilidad, sirviendo como fuente de información y generadora de cambios, teniendo en cuenta que debido a las 2 variables de investigación las cuales son COVID19 y cultura organizacional no hay antecedentes de investigación en el departamento, esto será de gran utilidad a otros estudiantes que realicen trabajos de metodología de la investigación, estudios monográficos y seminarios permitiéndoles crecer como futuros profesionales, además maestros y sociedad en general que necesiten información acerca del tema abordado, especialmente a los empresarios ya que esto les permitirá tener un mayor conocimiento acerca de este tema conociendo medidas y estrategias que les permitirán adaptarse y hacer frente a la actual crisis sanitaria.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general**

Analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera (INATEC) del departamento de Matagalpa, período 2022.

#### **3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID19 en el Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera (INATEC) del departamento de Matagalpa, período 2022.
2. Describir la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera (INATEC) del departamento de Matagalpa, período 2022.
3. Valorar los cambios en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID19 en el Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera (INATEC) del departamento de Matagalpa, período 2022.

## IV. DESARROLLO

### Generalidades de la empresa.

#### Misión

Es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la cual se encuentra y significa su razón de ser. (Chiavenato, 2007)

La misión hace referencia a que toda empresa tiene un propósito, motivo en la que destaca en el mercado, tanto en sus procesos y sus relaciones con los clientes, y el cómo esta funcionará según su actividad, reflejando en ella lo que hará como lo hará y para quien lo hará, dando a conocer de este modo el impacto que espera tener.

En este indicador no se tenía previsto en concreto una observación directa, sin embargo, es bueno destacar que fue notorio en el momento de la visita a la empresa, ya que esta tiene definida, escrita y visible su misión y está ubicada en un punto de fácil acceso visual para todos, tanto colaboradores, estudiantes y demás visitantes.

“Somos la institución rectora de la Capacitación, Educación Técnica y Tecnológica en Nicaragua, que forma con calidad jóvenes y adultos, contribuyendo a su inserción en el mercado laboral, para el desarrollo económico y social” (ver anexo N°6)

#### Visión

Es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada hacia aquello que la organización pretende ser que, hacia aquello que realmente es. En esta perspectiva, las organizaciones plantean su visión como el proyecto de lo que les gustaría ser a largo plazo y el camino que pretenden seguir para alcanzar ese objetivo. (Chiavenato, 2009)

En otras palabras, la visión es como se percibe así misma la empresa, es el estado futuro que se desea lograr, esto sirve de dirección y a dejar plasmado así el crecimiento que ésta espera tener, fijándose de esta manera metas para llegar a la dirección propuesta, para sus clientes y socios una pre imagen de cómo se ve en el futuro.

Tomando en cuenta el indicador de visión en generalidades de la empresa, cabe destacar que no se aplicó los instrumentos de investigación, pero es necesario señalar que al momento de hacer presencia en la empresa, se pudo apreciar que la visión de la empresa se encuentra ubicada en un punto visible tanto como para los colaboradores de la empresa, así también como para los estudiantes y demás personas que visiten las instalaciones del Tecnológico, esto permite a los colaboradores tener un conocimiento de la proyección de la empresa, dónde quiere legar a estar en un futuro, a lo que se ha proyectado ser.

“Consolidarnos como un referente nacional y regional de la Capacitación, Educación Técnica y Tecnológica, con una oferta formativa innovadora, articulada con el territorio, el sector productivo y flexible a la dinámica social, económica y política del país” (ver anexo N°6)

### **Estructura organizacional**

La estructura de la organización se refiere a la forma como las responsabilidades, tareas y funciones se distribuyen entre los trabajadores. Sirve para definir las relaciones de comunicación y líneas de autoridad de los diferentes niveles de personal. La estructura se plantea comúnmente en un organigrama y en las descripciones de los puestos de trabajo. Una empresa o institución puede ser positiva si la estructura de la organización es jerárquica o plana ya sea sobre la base de funciones o proyectos. (Espinoza, 2011)

Basándose en la teoría del autor la estructura organizacional es la forma en que la empresa se ha de gestionar, para generar orden, para lo cual se crea un sistema de jerarquización el cual determinará las líneas de mando y los sistemas de comunicación que se implementarán en la organización, asignando así también las responsabilidades y obligaciones de los individuos y la relación que habrá entre ellos.

Haciendo referencia a la estructura organizacional de Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera, cabe destacar que no se aplicaron instrumentos o técnicas de recolección de datos, pero a través de la visita a sus instalaciones se pudo apreciar que específicamente no poseen un organigrama, pero si tienen visible la estructura de como

ellos realizan sus actividades y la clasificación de departamentos, es decir tienen un mapa de procesos, en otras palabras los colaboradores de la empresa se guían a través de este diagrama de valor ya que está visible, permitiendo representar los procesos de la organización.

## 4.1 PANDEMIA COVID19

Una pandemia es la afección de una enfermedad infecciosa de los humanos a lo largo de un área geográficamente extensa, es decir, que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región. El vocablo que procede del griego (pan todo), (demos pueblo), expresión que significa reunión de todo un pueblo. (OMS, Pandemia COVID19, 2020)

De acuerdo a lo anteriormente expresado según la organización mundial de la salud se entiende que una pandemia es la propagación de una enfermedad, en otras palabras, es cuando esta se desarrolla a grandes escalas, afectando o extendiéndose a muchos países y continentes convirtiéndola en una enfermedad mundial que sobrepasa fronteras y puede infectar a la mayoría de habitantes pertenecientes a un determinado lugar.

### 4.1.1. Fases de la pandemia

Se utiliza la estructuración de las fases de la pandemia como un mecanismo para incorporar de manera fácil recomendaciones sobre los planes de preparación que se deben seguir, describiendo cada una de ellas de manera clara para obtener mayor comprensión.

#### 4.1.1.1. Fase 1: Preparación

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



La fase de la preparación es muy importante ya que permite brindar ayuda a las personas que posiblemente estén contagiadas o que están en riesgo de haber contraído la enfermedad, en este punto es necesario investigar su situación darle un seguimiento, apartarlos de las personas sanas y de esta manera prevenir la propagación de la enfermedad. De tal forma que se establecen medidas o protocolos de seguridad como por ejemplo evitar aglomeraciones, y también se determinan las unidades de salud donde se pueda dar atención médica especializada de los casos de contagio.

#### 4.1.1.2. Fase 2: Contención

Consiste en identificar a las personas que importan la infección desde el extranjero y en lograr una contención adecuada.

En este escenario, los ciudadanos deben implementar medidas que eviten que el virus se propague a nivel domiciliario, comunitario, a nivel de espacios colectivos y se logra con medidas básicas de higiene y al evitar las aglomeraciones.

Es así como las autoridades inicia labores de distanciamiento social, como cierre de escuelas, limitación de viajes e implementación de trabajo a distancia. Se cancelan eventos privados para evitar aglomeraciones de personas. Estas medidas buscan dar tiempo a las instituciones de salud para prepararse para la epidemia y una transición a la tercera etapa. (OMS, 2020)

Ante la actual situación que se vive en el mundo muchas empresas han tenido que implementar medidas de contención donde se pretende frenar los problemas de COVID19.

La presente fase trata de identificar a las personas que contienen la enfermedad, donde las autoridades correspondientes inician acciones que permitan la práctica de distanciamiento social, y también por otra parte el uso correcto de mascarillas que resulta ser fundamental, la limitación de viajes es decir, que incluye a las personas que viajan de un país a otro, las cuales deben acatar las medidas para evitar que hayan contagios o lleven los síntomas a familiares y demás personas con las que se relacionen.

#### 4.1.1.3. Fase 3: Contagio comunitario

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

Es decir que el número de casos se expande y deja de tener relación con los casos importados convirtiéndose en contagio comunitario, por otra parte, en este contexto las autoridades correspondientes como por ejemplo el gobierno, se encarga de brindar su apoyo con el objetivo de que la enfermedad no sea propagada, brindando ayuda en los hospitales tanto como el suministro de materiales como de medicamentos, además las instituciones médicas tratan de brindar la mejor atención posible, detectan y atienden los casos de contagio, donde pretenden moderar el impacto y efecto de la enfermedad.

#### 4.1.1.4. Fase 4: Transmisión sostenida

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

En esta fase ocurren grandes contagios, donde se ven afectados muchas regiones, incluso hasta puede causar pérdidas humanas, señalando que ya se han producidos casos de transmisión comunitaria sostenida que ha abarcado a grandes países o potencias mundiales, cuando esto sucede es necesario definir y garantizar a los ciudadanos el correcto manejo de emergencia y los recursos, debido a que cuando se

da esta fase tiende a suceder diversos problemas económicos en el país, por ejemplo muchas empresas cierran, hay recorte de personal, las exportaciones e importaciones suelen ser más complicadas por exceso en los trámites entre otros que afectan la economía.

#### 4.1.1.5. Fase 5 Pandemia en curso

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

Al no implementar las medidas de seguridad y prevención de COVID19 adecuadamente traerá como resultado un exceso del número de contagios. No obstante, continúa siendo necesario aplicar las medidas y en este contexto deben ser extremas.

A través de las fases de la pandemia se perciben claramente el medio de propagación inicial de la pandemia, así como el desarrollo de ésta caracterizándolas por etapas hasta declararse como una pandemia mundial.

Teniendo en cuenta que la OMS ha trabajado en colaboración con organismos que aportan conocimientos científicos para estudiar su propagación, así como la implementación de estrategias para proteger la salud y prevenir el aumento de casos relacionados a este virus.

#### 4.1.2. Definición de ENDEMIAS

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

Se considera el desarrollo de una enfermedad que afecta constantemente en un determinado sector geográfico, la cual se presenta con un alto nivel de incidencia o influye con un gran número de casos, que perjudica a una mayor cantidad de habitantes desde una edad temprana, puede ser habitualmente o en fechas fijas.

#### 4.1.3. Definición de BROTE

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

Este término hace referencia a la aparición de una enfermedad repentina, en un lugar determinado específico, dando como resultado un incremento de casos relacionados con la enfermedad en una zona donde hasta el momento no se haya desarrollado la enfermedad.

#### 4.1.4. Definición de EPIDEMIA

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

Se entiende como la presencia de casos relacionados a una misma enfermedad en una comunidad o región, es decir, ataca simultáneamente, en la cual la frecuencia de personas que presenten esta enfermedad sobrepasa los índices normales previstos, para determinarla como una epidemia se debe tomar en cuenta datos importantes del lugar afectado como el tamaño poblacional y la frecuencia que tenga la enfermedad con ese mismo sitio.

#### 4.1.5. COVID19 en las empresas

Las consecuencias del coronavirus (COVID19), no tiene precedentes y se sienten en todo el mundo. El mundo de 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 OTI y sus mandante – 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 empleados. (OMS, 2020)

La pandemia COVID19, ha afectado en gran manera a la humanidad en general, y las empresas de igual forma se ven afectadas en el desarrollo de sus actividades, de hecho, que algunas de ellas han llegado hasta el punto de cerrar los negocios, hoy en día el mundo del trabajo atraviesa una crisis debido a la presente pandemia, no obstante, muchas empresas han tratado de adaptarse a los cambios implementando medidas y tácticas que les permitan salir a flote y así obtener buenos resultados, y un buen funcionamiento. El COVID19, además de que ha ocasionado daños en la salud, está afectando grandemente mercados laborales, está influyendo negativamente en la economía y en la sociedad.

##### **4.1.5.1. Clasificación de las medidas**

###### **4.1.5.1.1. Medidas sanitarias**

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

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

Las medidas sanitarias establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) son fundamentales para cada persona en general, y deben acatarse; es necesario aplicar las presentes medidas para prevenir riesgos en la salud y propagación del virus, además que se debe concientizar a la población para que cumplan con procedimientos de tales medidas y de esta forma se contribuya a reducir los casos de contagio ya que la aplicación de estas medidas no tiene otra finalidad que no sea garantizar la protección de la salud de todas las personas.

Por otra parte, en el caso de las empresas los directivos deben ser los encargados de que los empleados cumplan con las medidas orientadas, lo cual permitirá prevenir que los empleados laborales se contagien.

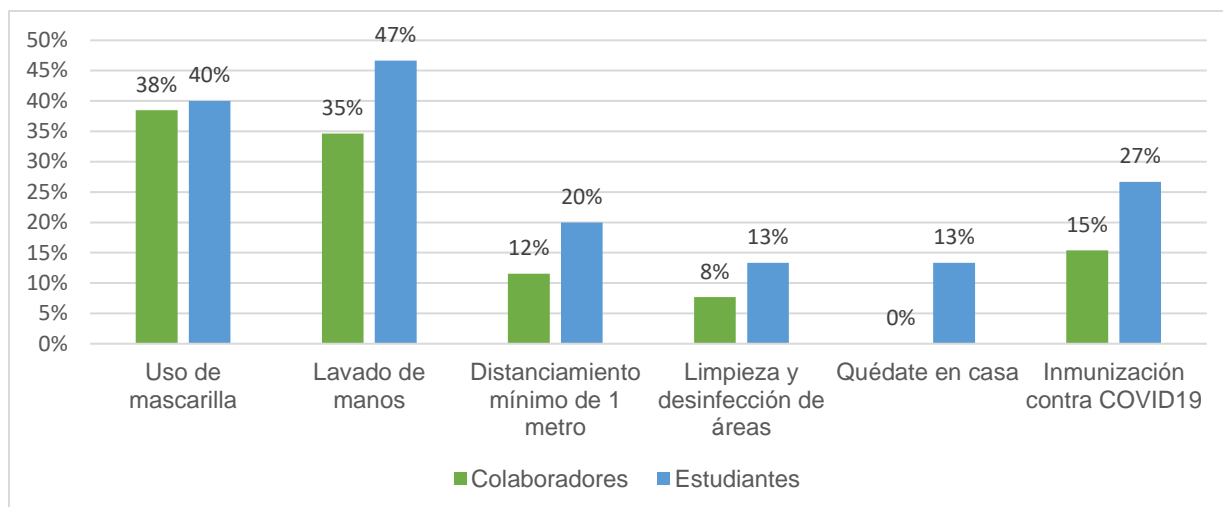


Gráfico N° 1 Medidas Sanitarias

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Como resultado, la encuesta refleja en el Gráfico N° 1 que un 47% de los estudiantes y el 35% de colaboradores indican la aplicación del lavado de manos como medida sanitaria, un 40% de los estudiantes y un 38% de colaboradores valoran un uso de mascarilla, el 27% de los estudiantes y el 15% de los colaboradores señalan la inmunización contra el COVID19, el 20% de los estudiantes y el 12% de los colaboradores señalan que fue el distanciamiento mínimo de un metro, una de las medidas que aplicaron, por otra parte un 13% de estudiantes y 8% de colaboradores reflejan que se aplicó limpieza y desinfección de áreas y un 13% de estudiantes señalaron la opción de quédate en casa por parte de los colaboradores no hubo respuesta para esta opción.

Mientras tanto, en la entrevista realizada a la subdirectora de docencia respondió que dentro de las medidas sanitarias se implementa el uso de mascarilla, lavamanos, jabón líquido, distanciamiento social, limpieza de áreas, fumigación y plan de asistencia a estudiantes.

Con base a la guía de observación, se pudo apreciar al momento de la visita a las instalaciones del Tecnológico que se implementan ciertas medidas sanitarias como el lavado de manos, en lo interno como en atención a estudiantes y público en general y uso de mascarillas.

La información obtenida muestra que el Centro Tecnológico implementa la medida

sanitaria: lavado de manos, descrita por OMS lo cual dice: “Las medidas sanitarias (destinadas a proteger la salud de las personas y los animales) y fitosanitarias (destinadas a preservar los vegetales) se aplican tanto a los artículos alimenticios de producción nacional o a las enfermedades locales de animales y vegetales como a los productos procedentes de otros países.

De igual manera es necesaria la evaluación de la condición de la salud de los colaboradores para consideraciones a revisión y reforzamiento de capacidades a colaboradores que estén en procedimientos de trabajo con riesgo crítico según su puesto de trabajo.

#### 4.1.5.1.2. Medidas de seguridad.

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

- ✓ Evite las tres “C”
- ✓ Espacios cerrados
- ✓ Espacios congestionados.
- ✓ Utilizar ventilación natural, evitando los aires acondicionados.
- ✓ Contactos cerrados
- ✓ Distribución de áreas

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), explica que las medidas de seguridad son un conjunto de métodos, tácticas y procesos que buscan prever y conocer de ante mano las situaciones negativas que pueden llegar a presentarse en la empresa, por lo cual realiza cálculos que le permitan brindar protección y seguridad tanto a sus clientes como a empleados, así que ante la actual crisis la respuesta mundial ha sido la creación de medidas de seguridad que en las empresas abarca distintos aspectos pero



señalando que cada uno de ellos son importantes para proteger la salud y evitar la propagación del virus.

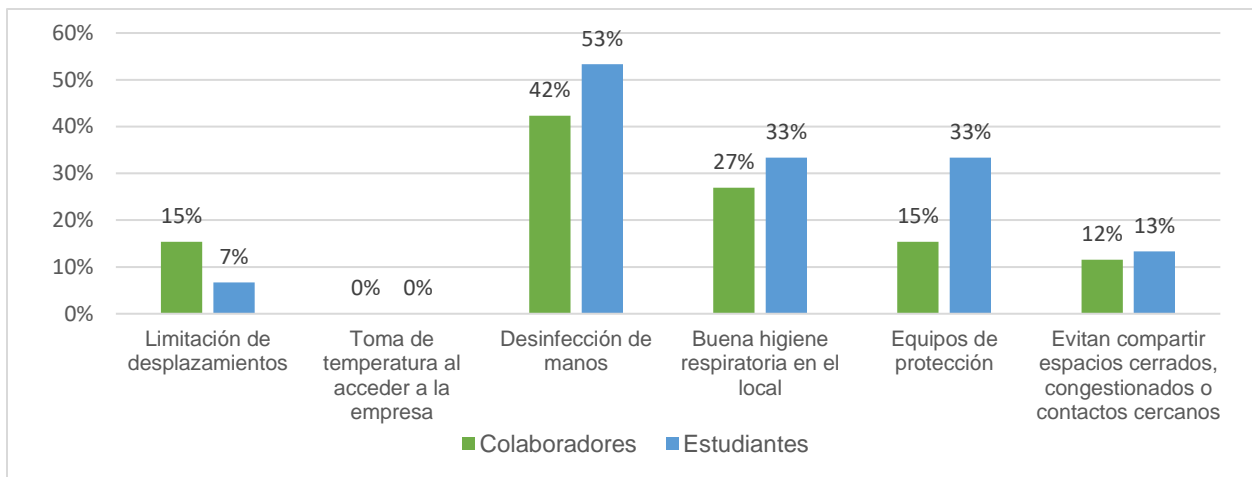


Gráfico N° 2 Medidas de seguridad

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Los datos que se muestran en el Gráfico N° 2 proyectan que un 53% de los estudiantes y un 42% de los colaboradores encuestados indican la desinfección de manos como medida de seguridad, por otra parte el 33% de estudiantes y el 27% de los colaboradores indican la buena higiene respiratoria, el 33% de los estudiantes y 15% de los colaboradores consideran que los equipos de protección, el 15% de los colaboradores y el 7% de estudiantes afirman que la limitación de desplazamientos, el 13% de los estudiantes y 12% de los estudiantes sostienen que evitar compartir espacios cerrados, congestionados o contacto cercanos, para la opción de toma de temperatura al acceder a la empresa no hubo respuesta por parte de colaboradores y estudiantes.

Según la información obtenida mediante la entrevista aplicada a la subdirectora de docencia, ella expresó que las medidas de seguridad que se implementan son: la desinfección de manos, equipos de protección y foros virtuales para evitar compartir espacios congestionados.

Se logró apreciar, mediante la guía de observación, que se implementan algunas de las medidas de seguridad, como desinfección de manos y buena higiene respiratoria del local, las demás no se apreciaron al momento de la visita.

Por lo antes mencionado, se puede decir que el Tecnológico implementa medidas de seguridad sugeridas por OIT las cuales son: desinfección de manos, buena higiene respiratoria en el local, esto en casi todos sus procesos, es interesante mencionar que un porcentaje de estudiantes y colaboradores menciona el uso de equipos de protección cuando en la visita a las instalaciones no se logró apreciar.

Es necesario tener una conducta empresarial responsable ante una crisis sanitaria, de esta manera la empresa contribuye al desarrollo sostenible del país, abordando los impactos adversos de sus actividades para la buena toma de decisiones sobre otras posibles crisis sanitarias, para garantizar y salvaguardar la vida de los colaboradores y estudiantes.

#### 4.1.5.1.3. Medidas operativas.

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

- a) Organización del trabajo
  - a. Distribución del espacio.
  - b. Distanciamiento menor de metro
  
- b) Área para ingesta de alimentos.
- c) Vestidores
- d) Uso de la mascarilla.

De acuerdo a lo antes expresado las medidas operativas son un conjunto de técnicas que influyen sobre factores materiales y recursos humanos que utiliza la empresa, esto incluye la forma en cómo se organizan y la forma en como combinar los recursos, con el fin de cumplir con los objetivos, además de eso posee un enfoque destinado a la mejora continua de la organización y su correcto funcionamiento adaptándose a las medidas establecidas por OMS.

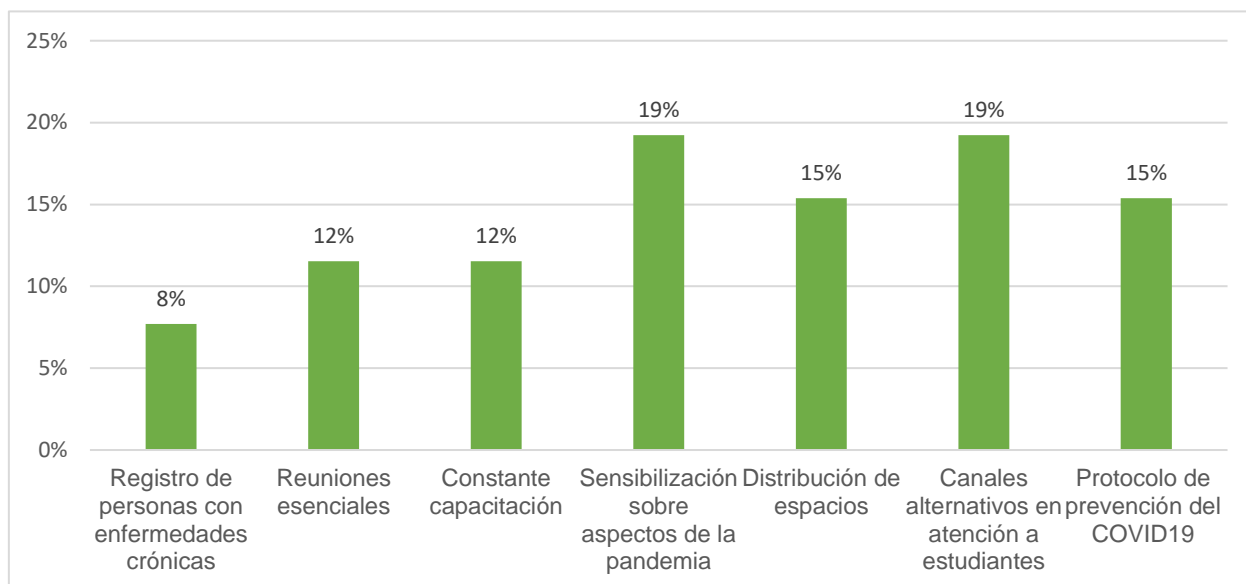


Gráfico N° 3 Medidas operativas

*Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores.*

Para saber qué medidas operativas son aplicadas se les preguntó a los colaboradores de los cuales un 19% menciona que la sensibilización sobre los aspectos de la pandemia, a su vez indican que canales alternativos en atención a estudiantes, el 15% considera que la distribución de espacios y protocolo de prevención COVID19, el 12% valora que reuniones esenciales y la constante capacitación, un 8% indica que el registro de personas con enfermedades crónicas.

En contraste, en la entrevista realizada a la subdirectora de docencia, ella expresa que se implementan medidas operativas a través de la sensibilización sobre la pandemia, además con canales alternativos en atención a estudiantes y protocolo de prevención. Se le preguntó sobre el registro de personas con enfermedades crónicas y dijo que esa no se implementa.

Se logró verificar mediante la guía de observación que se ponen en práctica ciertas medidas operativas, como canales alternativos en atención a estudiantes y protocolo de prevención de COVID19.

La información que se ha obtenido por medio de las herramientas de investigación implementadas, se aprecia que el Tecnológico implementan medidas operativas las cuales son: canales alternativos en atención a estudiantes y protocolo de prevención

COVID19 siendo estas unas de las medidas sugeridas por Isotools la cual dice que la gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Pero es necesario realizar una evaluación del riesgo, de esta manera proteger y apoyar a los colaboradores ya que no se tiene registro de personas con enfermedades crónicas, de esta forma desarrollar un plan de evaluación de las condiciones de salud en la empresa ante dichas circunstancias.

#### 4.1.5.1.4. Medidas Estructurales.

Existe mayor probabilidad de que se notifiquen brotes de COVID19 en lugares de trabajo donde haya contacto físico entre personas, ventilación inadecuada, zonas de comedor comunes, salas de trabajo y medios de transporte compartidos. Las recomendaciones actuales de la OMS y la OIT sobre medidas preventivas en el contexto de la COVID19 están respaldadas por datos probatorios (OMS & OIT, 2021).

Las autoridades locales y nacionales deben adaptar estas medidas de acción basándose en el nivel de transmisión de la COVID19 en la comunidad. Al aplicar las políticas de prevención y mitigación en los lugares de trabajo, los gobiernos y empleadores deben encontrar el equilibrio entre las intervenciones normativas y las medidas a fin de limitar el posible impacto en el bienestar socioeconómico, incluido el acceso a los servicios y la pérdida de ingresos (OMS & OIT, 2021).

La pandemia COVID19, ha desencadenado una crisis mundial en el ámbito económico, social y sanitario, y ha afectado grandemente a los negocios, es por eso que resulta importante establecer y aplicar medidas estructurales, dicho de esta manera resultan ser fundamentales para enfrentar la actual pandemia, donde se establecen medidas muy importantes que ayudaran a mitigar los efectos y evitar la propagación, las cuales deben ser aplicadas por la población en general.

a) Incertidumbre

a. Vacunas disponibles.

b. Participación de la comunidad laboral.

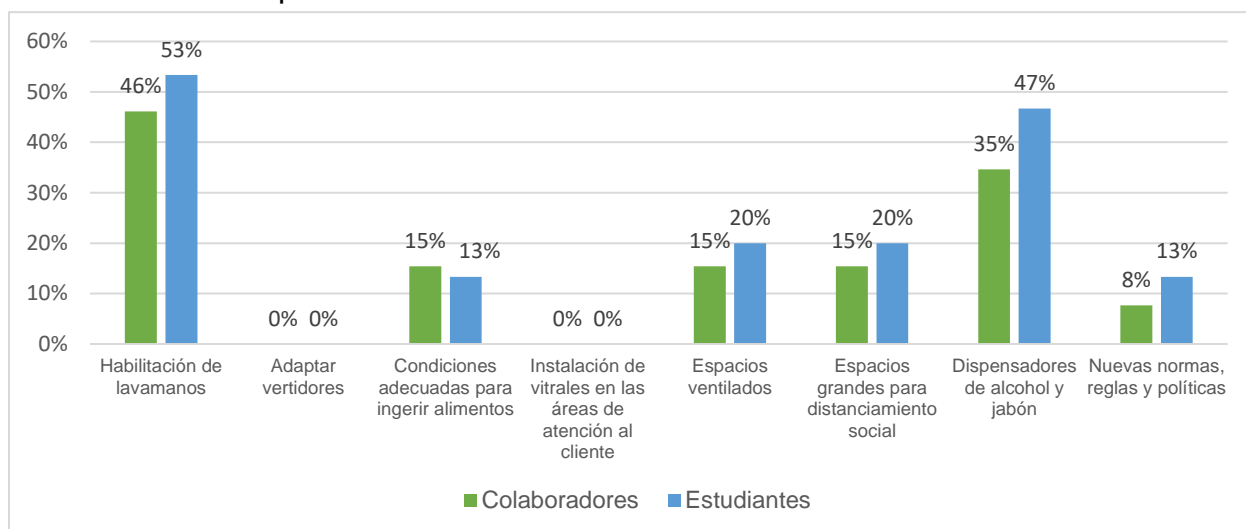


Gráfico N° 4 Medidas Estructurales

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Respecto a los datos obtenidos para las medidas estructurales, el 53% de los estudiantes y 46% de colaboradores encuestados indicaron que la Habilitación de lavamanos, el 47% de estudiantes y un 35% de colaboradores menciona que los dispensadores de alcohol y jabón, el 20% de estudiantes y 15% de colaboradores consideran que son espacios ventilados, de igual manera un 20% de estudiantes y 15% de colaboradores valoran los espacios grandes para distanciamiento social, el 15% de colaboradores y 13 % de estudiantes expresan que condiciones adecuadas para ingerir alimentos, el 13% de estudiantes y 8% de colaboradores afirman que nuevas reglas y políticas, para las opciones de vestidores e instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente no hubo respuesta.

De acuerdo a la entrevista a subdirectora mencionó que las medidas estructurales implementadas en el Tecnológico son: el uso de lavamanos y dispensadores de jabón.

Además, se procedió a comprobar las medidas estructurales aplicadas y se verificó la habilitación de lavamanos, dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados y la habilitación de lavamanos, dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados y espacios grandes para distanciamiento social.

Por lo antes mencionado y la teoría de las medidas estructurales se considera que el Centro Tecnológico tiene establecidas medidas estructurales durante la pandemia las cuales son: habilitación de lavamanos, dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados y espacios grandes para distanciamiento social por tanto se determina que la empresa debe de tomar medidas proactivas para abordar los riesgos del COVID19 de una manera que mitiguen los impactos adversos sobre los colaboradores de esta manera generar resistencia a largo plazo y una capacidad adaptativa a los cambios.

## 4.2. CULTURA ORGANIZACIONAL

### 4.2.1. Concepto de cultura organizacional

Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización. (Chiavenato, 2007)

Complementando lo citado el término cultura organizacional hace referencia al conjunto de costumbres que los miembros de una organización comparten, es decir que la cultura organizacional engloba un conjunto de normas, actitudes, principios y valores por los que se rige una empresa, representando un sistema de significado compartido entre sus miembros permitiendo diferenciar a la organización de las demás.

### 4.2.2. Objetivos de la cultura organizacional

- a) Definir frontera, es decir crear diferencias entre una organización y las demás.
- b) Transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización.
- c) Facilitar la generación de compromiso con algo, más grande que el mero interés individual.
- d) Mejorar la estabilidad del sistema social.
- e) La cultura sirve como mecanismo que da sentido y control para guiar y conformar las actitudes y comportamiento de los empleados. (Robbins & Judge, 2009)

Los objetivos de la cultura organizacional son importantes ya que establecen una guía para definir los elementos que la componen y que desarrollan su identidad, así mismo sirve como guía para medir el comportamiento de los miembros de una empresa.

### 4.2.3. Elementos de la cultura organizacional

Los elementos que forman parte de la cultura organizacional son la suma imaginaria de valores compartidos por todos los miembros, el conjunto de manera de pensar y los patrones conductuales. (Hernández, 2007)

La cultura organizacional agrupa todos aquellos elementos que las personas comparten y mide el comportamiento a través de sus costumbres, su manera de pensar y la forma en que se lleva a cabo la comunicación en una organización.

#### 4.2.3.1. Elementos Visibles

Expresa las creencias, valores, ceremonias, normas, mitos, slogan, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizadas a nivel más profundo. Explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Hernández, 2007)

Como lo expresa el autor los elementos visibles explican la manera en la que se desarrollan las actividades, esto se puede medir fácilmente ya que son elementos que se pueden observar a simple vista, como el comportamiento, los valores que posee cada miembro de la organización.

#### 4.2.3.2. Elementos simbólicos

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

La cultura organizacional puede interpretarse como un sistema de símbolos que brindan un amplio nivel de significado que representan a cada organización; a través de estos símbolos se da a conocer la estructura e identidad de las organizaciones, engloba

todos los aspectos importantes que define la manera en que se apreciara una organización por los demás.

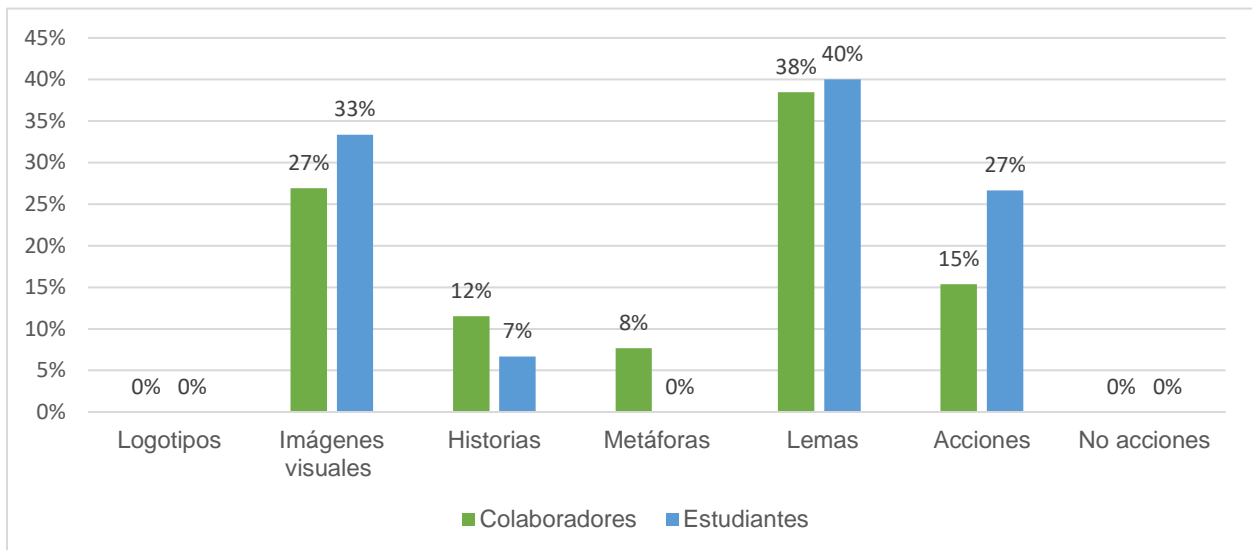


Gráfico N° 5 Elementos simbólicos

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Los resultados para esta interrogativa, muestran que un 40% de estudiantes y 38% de colaboradores mencionan que ha cambiado los lemas, un 33% de estudiantes y 27% de colaboradores indican que las imágenes visuales, un 27% de estudiantes y 15% de colaboradores sostienen que las acciones, el 12% de colaboradores y 7% de estudiantes expresan que historias, el 8% de colaboradores afirman que las metáforas señalando que por parte de los estudiantes no hubo respuesta para este ítem, así como para las opciones de logotipos y no acciones.

Visto desde otro ángulo la subdirectora de docencia expresa que dentro de los elementos simbólicos del Tecnológico se vio cambios cuando elaboraron afiches informativos tanto digital como impreso, imágenes de prevención, el uso de #COVID19 como lema en las redes sociales todo esto de las secciones monologas aplicadas en el período 2019-2021.

De acuerdo a los datos anteriormente descritos, a través del instrumento utilizado guía de observación directa fue evidente que al momento de la visita no se observaron los cambios en los elementos simbólicos como imágenes visuales, historias, metáforas, lemas, solamente las acciones.



Por lo tanto, se puede apreciar que actualmente sólo hay un cambio en los elementos simbólicos de la cultura organizacional del Tecnológico el cual es acciones, se presentó la mayoría de cambios en el 2019-2021 como refería la subdirectora de docencia en la entrevista. Es necesario e importante mencionar que mantuvieron estables la mayoría de elementos simbólicos, sin embargo, las imágenes visuales ayudan a reforzar el mensaje sanitario en un ejercicio de responsabilidad social y también promoción económica, ya que en todos los elementos simbólicos se manifiesta la voluntad de la empresa de parecer cercana a sus colaboradores, estudiantes y sociedad en general en momento de crisis.

#### 4.2.3.3. Elementos estructurales

Se relaciona con los aspectos formales de la organización como, por ejemplo: los niveles de autoridad y decisión, establecimiento de normas y políticas, estrategias, procedimientos, tramos de control y jerarquía, entre otros. (Hernández, 2007)

Según el autor estos elementos comprenden aspectos de identidad de la organización como el planteamiento de normas y políticas que rigen la organización, así como la estructura jerárquica y la manera en que se toman las decisiones.

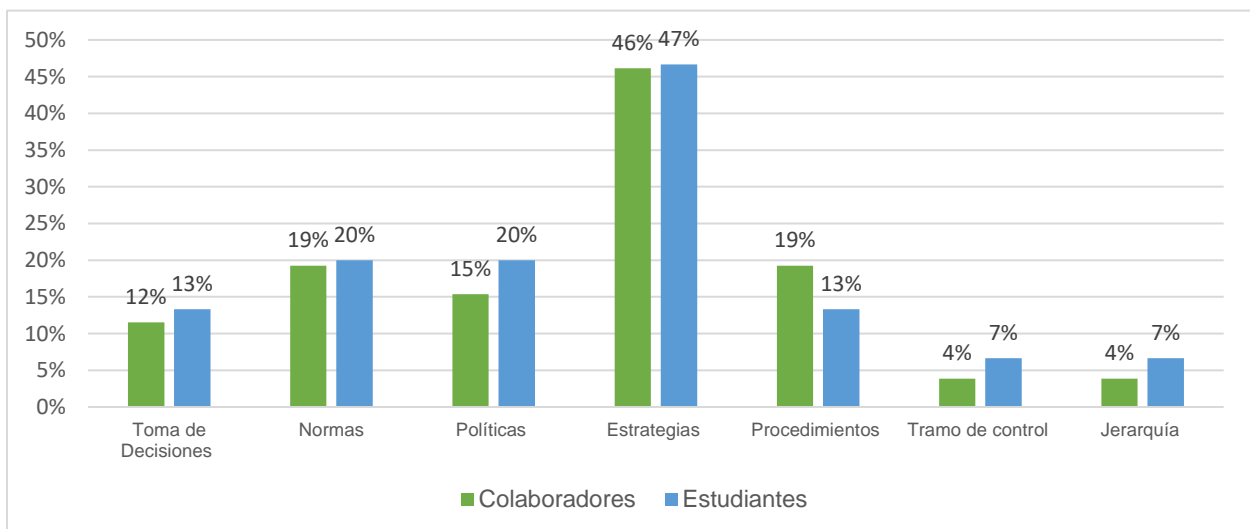


Gráfico N° 6 Elementos estructurales

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Mediante la encuesta realizada a colaboradores y estudiantes de INATEC Matagalpa en el Gráfico N° 6 se puede observar que el 47% de los estudiantes y el 46% de colaboradores encuestados indican que las estrategias fue uno de los cambios en los elementos estructurales, el 20% de estudiantes y 19% de colaboradores señalan que fueron las normas, otro 20% de estudiantes y 15% de colaboradores indican que cambiaron las políticas, por otra parte un 19% de colaboradores y 13% de estudiantes contestó que los procedimientos, el 13% de estudiantes y 12% de colaboradores respondió que toma de decisiones, el 7% de estudiantes y 4% de colaboradores señalan el tramo de control y el 7% de estudiantes y 4% de colaboradores afirman que jerarquía.

En la información obtenida a través de la entrevista aplicada a subdirectora de docencia del Tecnológico afirma que la empresa atravesó cambios en algunos elementos estructurales como la aplicación de nuevas estrategias y procedimientos.

De acuerdo a los datos anteriormente descritos, en relación a los cambios en los elementos estructurales a través del instrumento utilizado guía de observación directa fue evidente que hubo un cambio el cual se dio en estrategias, políticas, procedimientos y normas, ya que es notorio cómo funciona el sistema de trabajo establecido actualmente, y los procesos, además señalando que tanto subdirectora como encuestados optaron por estrategias y procedimientos, los demás elementos no se pudieron observar.

Es claro que INATEC Matagalpa al igual que muchas empresas atravesó un proceso difícil de adaptación ante la pandemia, todos los elementos estructurales son muy importantes y se refleja que el mayor cambio fue en las estrategias que son muy necesarias para determinar la guía correcta para la empresa y que le permitan al Tecnológico tomar acciones que dirijan al correcto funcionamiento, también hubo cambio en las políticas y procedimientos, es necesario para la empresa tomar las decisiones correctas como evaluar alternativas y tomar en cuenta las más convenientes, por otra parte es importante destacar que deben estar preparados ante cualquier dificultad y adaptarse a los cambios, no obstante INATEC Matagalpa ha demostrado ser una empresa excelente en aplicar estrategias, buscando la mejora continua y la búsqueda de resultados positivos.

#### 4.2.3.4. Elementos materiales de la cultura organizacional

Se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos. (Hernández, 2007)

Los elementos materiales en la cultura organizacional son todos aquellos accesorios que permiten desarrollar las actividades de la empresa, se relacionan con la cultura ya que en ellos también se pueden apreciar elementos importantes del comportamiento humano como la manera en que estos recursos son aprovechados, así mismo como la estructura del área de trabajo ya que permitirá un ambiente adecuado para desarrollar las actividades diarias de trabajo con mayor facilidad.

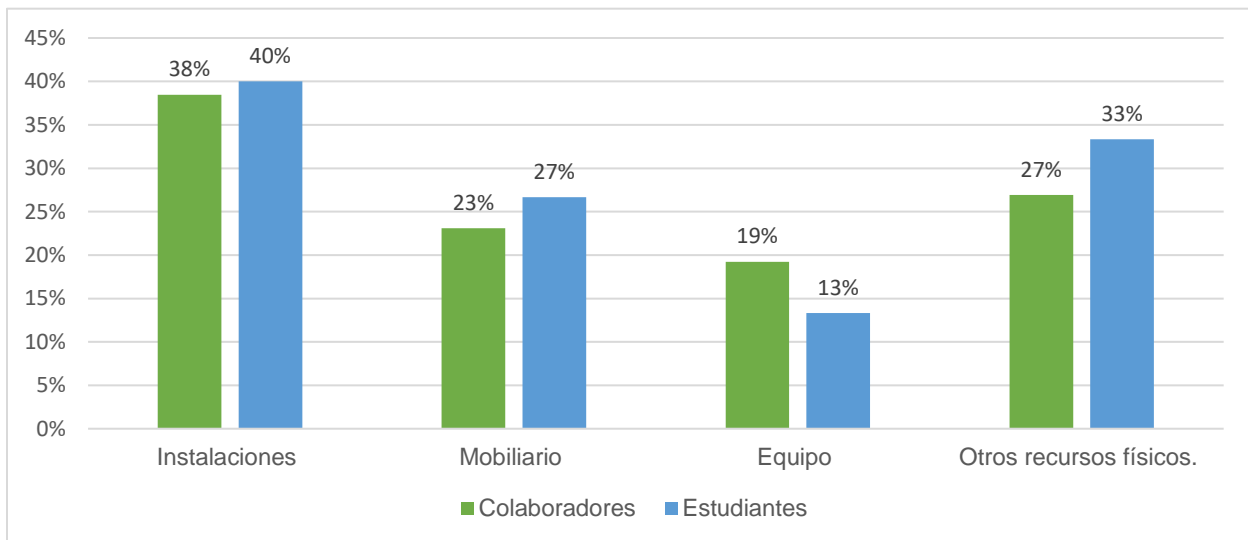


Gráfico N° 7 Elementos materiales

*Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.*

En el Gráfico N° 7, se puede observar que el 40% de estudiantes y 38% de colaboradores respondieron que se generó un cambio en las instalaciones del centro durante la pandemia COVID19, por otra parte, el 33% de estudiantes y 27% de colaboradores optaron por otros recursos físicos, el 27% de estudiantes y 23% de colaboradores señalan que hubo un cambio en mobiliario y el 19% de colaboradores y 13% de estudiantes optó por la opción de cambios en los equipos.

La subdirectora de docencia expresó a través de la entrevista aplicada, que sí hubo

cambios en los elementos materiales del centro, como la construcción de dos aulas y se realizó una adaptación de diez lavamanos de lo cual señaló que estos lavamanos que se instalaron al principio eran portátiles.

Por medio de la guía de observación, fue visible un cambio en los elementos materiales como lo es las instalaciones del centro por lo que se pudo observar la construcción de un edificio de dos nuevas aulas, las cuales se pretende sean para uso de los estudiantes de bar tender, señalando que fue notorio que aún están en proceso de adecuación para su uso, es decir que si se pudo comprobar el cambio que manifestaban en las encuestas y también en la encuesta, en lo que respecta a los demás elementos materiales no fue posible comprobarlos.

Cabe mencionar que la empresa a pesar de atravesar una situación difícil fue perseverante en su propósito donde logró obtener un cambio en sus instalaciones.

Es elemental que la empresa siempre esté atenta a los problemas y buscar alternativas que le permitan mejorar y ser líderes, en este caso el Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera ha realizado diferentes actividades a través de las cuales ha logrado salir adelante y poder superar los obstáculos.

#### 4.2.3.5. Elementos conductuales

Están relacionados con el comportamiento humano, como los sistemas de motivación, comunicación, liderazgo, proceso de toma de decisiones, etc. (Hernández, 2007)

Estos elementos se relacionan con todos aquellos factores que pueden incidir en el comportamiento del ser humano al momento de desempeñar sus labores, teniendo en cuenta que todos estos elementos deben estar establecidos por la organización, mediante la aplicación de métodos como la motivación y la manera en que se desarrolla la comunicación dentro de la organización.

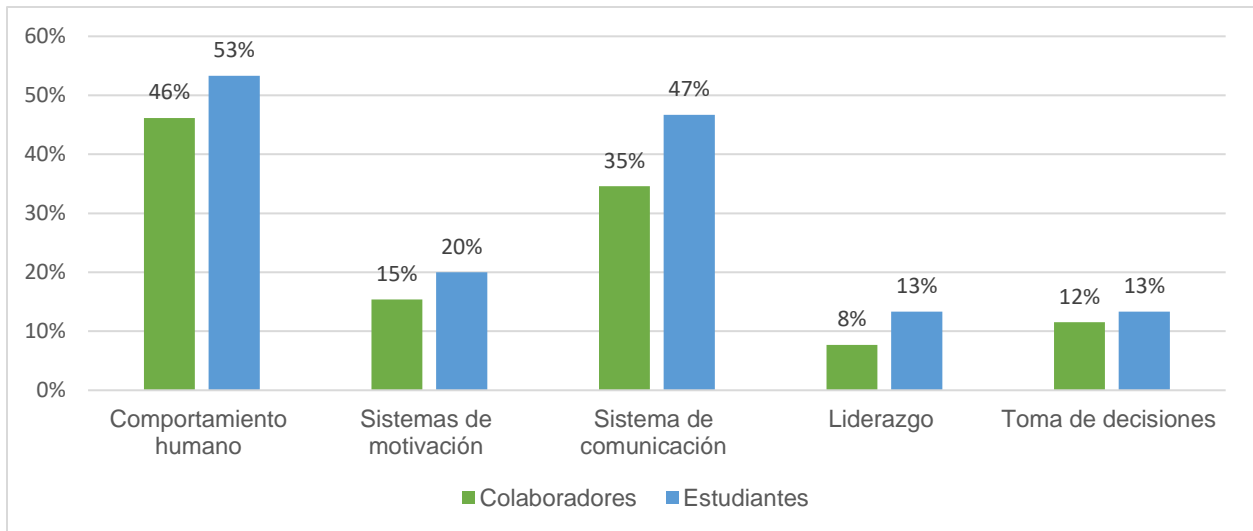


Gráfico N° 8 Elementos conductuales

*Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.*

Respecto a la encuesta realizada, el Gráfico N° 8, muestra resultados donde el 53% de los estudiantes y 46 de colaboradores indicaron que los cambios en los elementos conductuales fueron en el comportamiento humano, un 47% de estudiantes y 35% de colaboradores señalaron que el cambio se generó en el sistema de comunicación, el 20% de estudiantes y 15% de colaboradores seleccionaron el sistema de motivación, el 13% de estudiantes y 12% de colaboradores optó por la toma de decisiones, así mismo un 13% de estudiantes y 8% de colaboradores reveló que hubo cambios en el liderazgo.

Con respecto a la entrevista aplicada a subdirectora del Tecnológico constató que el cambio que hubo en los elementos conductuales fue el comportamiento humano, debido a que al principio el uso de mascarillas y adaptación a las medidas sanitarias fue complicado.

Basándose en los elementos conductuales observados se pudo apreciar que se generó un cambio en el comportamiento humano y toma de decisiones en el Tecnológico, destacando que se pudo apreciar tales cambios ya que es visible las actitudes, métodos de trabajo, interacción entre otros aspectos, tomando en cuenta que en estos elementos el que generó coincidencia entre entrevista y encuesta fue el elemento de comportamiento humano, por otra parte, los demás elementos no pudieron comprobarse.

Es importante que el Tecnológico tome en cuenta a sus colaboradores y brinde charlas de sensibilización, así como también capacitar al personal para que ellos puedan lidiar con los problemas que se presenten, no dejando de recordar que es necesario que todos son parte de la empresa y es fundamental que cada trabajador se sienta animado, satisfecho y cómodo en su área de trabajo para que de esta manera los niveles de eficiencia y eficacia aumenten y de igual manera obtener mejores resultados.

Así mismo es importante la comunicación ante todo que puedan intercambiar información e ideas para el éxito de la empresa y por supuesto siempre y cuando guardando las medidas de bioseguridad. Ya que hubo cambios en los elementos conductuales como comportamiento humano y toma de decisiones.

#### 4.2.3.6. Elementos invisibles y desarticulados

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

Los miembros de cada organización se diferencian por la manera en la que interactúan con sus compañeros esto influenciado por las costumbres, forma de pensar, y actitudes que cada uno de ellos posee, lo que permite influenciar en el comportamiento dentro de las organizaciones.

A través del instrumento guía de observación directa se pudo apreciar que el temor fue uno de los elementos invisibles y desarticulados que mayormente ha influido durante la pandemia, también las actitudes y creencias debido a la situación que se vive hoy en día.

Por lo tanto, los responsables de la empresa deben de ser excelentes líderes que actúen con responsabilidad, conciencia, coherencia, resiliencia y capaces de influir en sus colaboradores con el objetivo de garantizar en todo momento la seguridad y el bienestar de todo el personal en general.

#### 4.2.4. Características de la cultura organizacional

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

Según el autor la cultura organizacional manifiesta o da a conocer la manera en que cada organización adquiere conocimientos sobre cómo hacer frente con su entorno y menciona seis características principales de la cultura organizacional.

##### 4.2.4.1. Regularidad de los comportamientos observados

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

Es decir, ajustarse conforme y adecuadamente al lenguaje en la empresa, de esta manera mantener una buena comunicación demostrando tener una excelente conducta y al mismo tiempo esto permite el correcto funcionamiento dentro de la conducta.

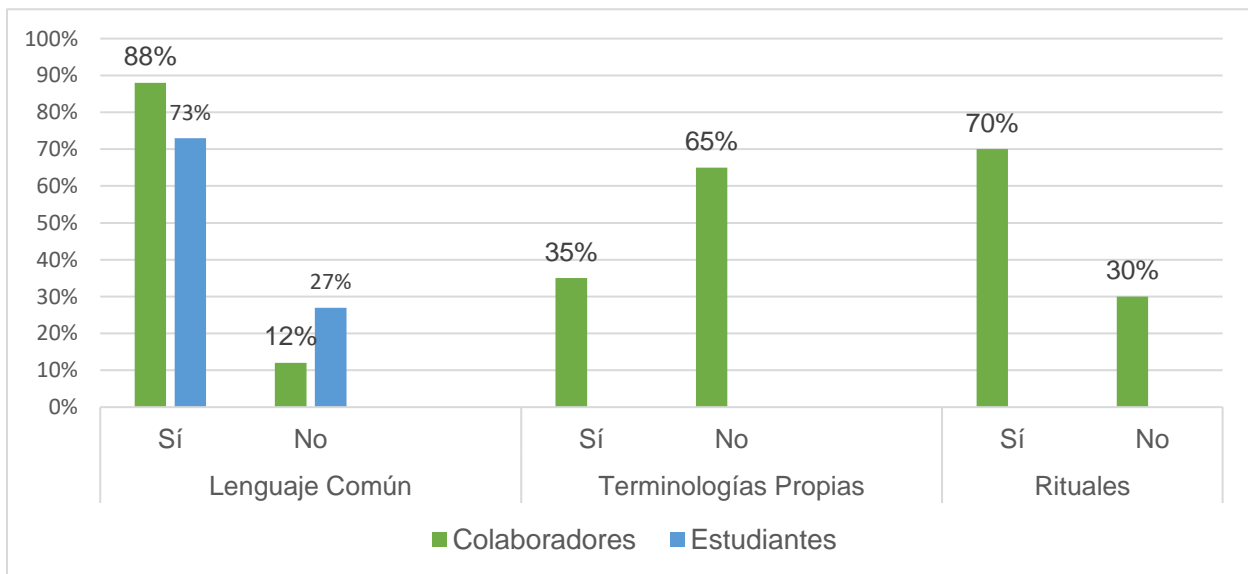


Gráfico N° 9 Regularidad de los comportamientos

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Como se observa en el Gráfico N° 9, se describen los aspectos relacionados con la regularidad de los comportamientos observados teniendo como resultado que los colaboradores con un 88% y los estudiantes con un 73% afirmaron que, si hubo cambios notorios en el lenguaje común, por otra parte, el 27% de estudiantes y 12% de colaboradores manifestaron que no hubo cambios.

En cuanto a las terminologías propias el 65% de los colaboradores encuestados aseguraron que no surgieron cambios en la interacción con los compañeros de trabajo, sin embargo, el 35% considera que, si hubo cambios, dentro de los rituales de conducta el 70% de colaboradores señalan que si se generó un cambio a raíz de la pandemia COVID19 sin embargo el 30% afirma que no hubo cambio.

Con respecto a la entrevista realizada la información que se obtuvo fue que si hubo cambios notorios en relación a la interacción con los compañeros de trabajo. Así mismo afirmó que también se presentaron cambios respecto a terminologías propias, por último, señaló que en cuanto a rituales de conducta se dieron cambios ya que se dejó de practicar celebraciones como cumpleaños, saludos cordiales, actos y aniversarios del centro a causa de la pandemia COVID19.

Los colaboradores de la empresa trataron de evitar interactuar como normalmente lo hacían, esto tomando en cuenta la forma de evitar contagios, cabe señalar que se generaron problemas respecto a la comunicación, escuchar ideas y sugerencias para realizar críticas constructivas, por lo cual es fundamental para la empresa fomentar la buena comunicación. De igual manera teniendo en cuenta que la interacción en términos de trabajo es de suma importancia para el alcance de los objetivos, INATEC Matagalpa ha tenido problemas con este aspecto a raíz de la pandemia ya que tanto la subdirectora como un porcentaje de encuestados manifestaron que, si hubo cambios, por tal razón es fundamental para la empresa tomar medidas para motivar a sus colaboradores, fortaleciendo la comunicación y la convivencia. Por tanto, es de igual importancia para el Tecnológico continuar con ciertos rituales, como sentido de pertenencia en la empresa donde todos los coparticipes de la organización se sienten cómodos y unidos a tal punto de que perciban un vínculo entre ellos y la empresa sintiéndose identificados con los valores y objetivos de la organización.



#### 4.2.4.2. Normas

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

Cabe destacar que es de suma importancia implementar normas en la empresa, donde se desarrollen modelos o estándares de comportamiento y puedan cumplirse generando de esta manera un mejor orden

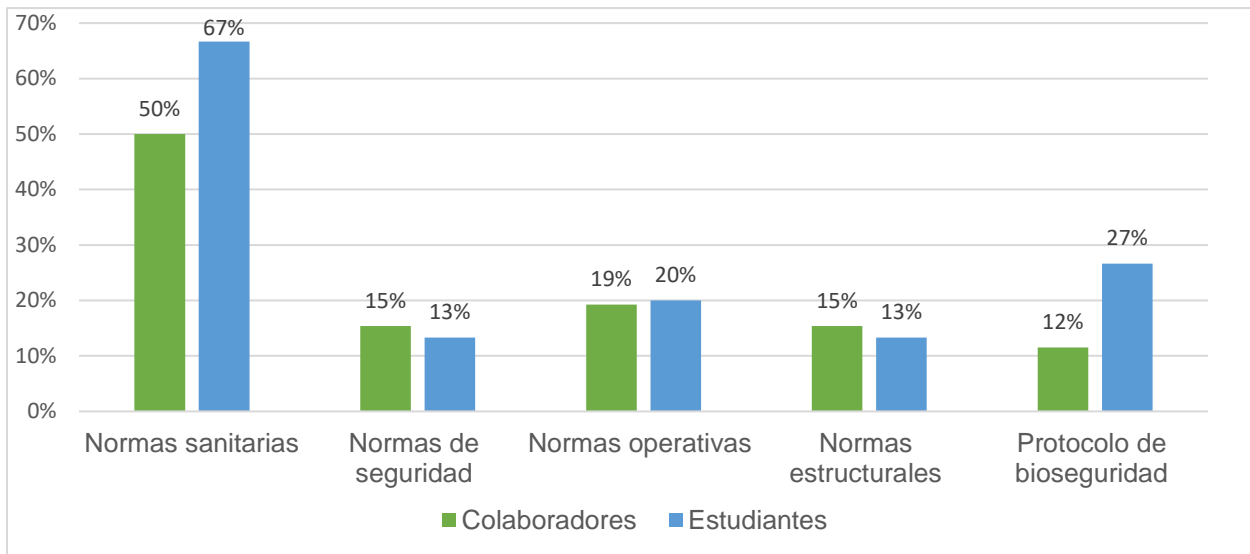


Gráfico N° 10 Patrones de comportamiento

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Tomando en cuenta el Gráfico N° 10, refleja que un 67% de estudiantes y 50% de colaboradores afirmó que la empresa implementó nuevas normas a raíz de la pandemia la cual fue normas sanitarias, por otra parte el 27% de estudiantes y 12% de colaboradores seleccionó la opción de protocolos de seguridad, el 20% de estudiantes y 19% de colaboradores optó por normas operativas, otro 15% de colaboradores y 13% de estudiantes indican que normas de seguridad, y el 15% de los colaboradores y 13% de estudiantes afirmó que se implementaron normas estructurales.

Haciendo referencia a la entrevista se recopiló información donde la subdirectora de docencia aseguró que la empresa a raíz de la pandemia COVID19, implementó nuevas normas tales como normas sanitarias y protocolo de seguridad.

Destacando que a este elemento no se le aplicó instrumento de guía de observación, pero es necesario mencionar que durante la visita al Tecnológico fue visible que los colaboradores de la empresa aplican normas sanitarias y protocolo de seguridad, tales generan coincidencia con respecto a los resultados de entrevista y encuesta.

Por consiguiente, el Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera aplicó un conjunto de normas como sanitarias, operativas, estructurales, de seguridad y protocolo de bioseguridad, que en cierto aspecto ayudó a evitar contagios, no obstante, es muy importante que todos los trabajadores de la empresa en general continúen guardando estas normas e incluso con más perseverancia en la búsqueda de seguridad y salud física tanto de ellos como colaboradores, así como también para sus familiares.

#### 4.2.4.3. Valores predominantes

Valores que la organización define en primera instancia y que espera que los participantes compartan, como calidad de los productos/servicio, bajo ausentismo o alta eficiencia. (Chiavenato, 2011)

En otras palabras, las empresas establecen valores que son de suma importancia y es necesario que los participantes de la organización los compartan ya que por medio de ellos se obtendrán diversos beneficios.

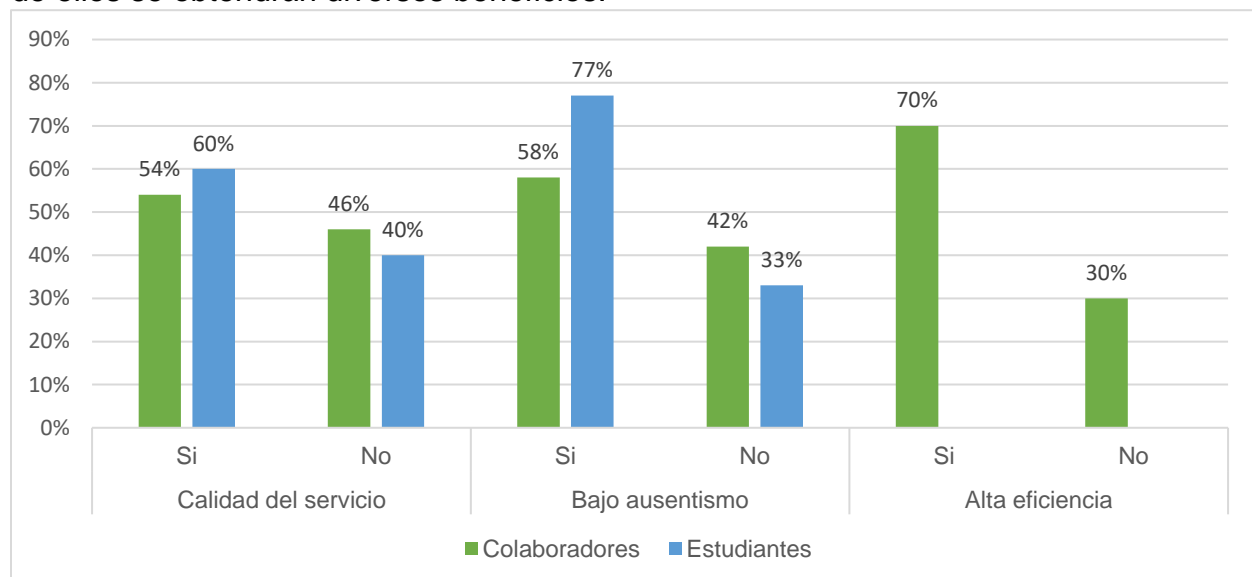


Gráfico N° 11 Valores predominantes

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes

De acuerdo al Gráfico N° 11, según la encuesta aplicada a colaboradores y estudiantes del Tecnológico se obtuvo como resultado que el 60% de estudiantes y 54% de colaboradores manifestaron que, si se presentaron cambios en la calidad del servicio, por otra parte, un 46% de colaboradores y 40% de estudiantes consideran que no hubo cambio en la calidad a raíz de la pandemia. Referente al bajo ausentismo un 77% de estudiantes y 58% de colaboradores señalan que durante la pandemia se presentó ausentismo en el personal, sin embargo, un 42% de colaboradores y 33% de estudiantes opinan que no se presentaron casos de ausentismo durante este período. Finalmente, el 70% de colaboradores afirman que se dio un cambio en los niveles de eficiencia y un 30% reflejan que no se dieron cambios.

Mediante la entrevista aplicada la subdirectora de docencia expresó que la calidad del servicio no se vio afectado por la pandemia COVID19, ya que trabajaron con un protocolo ajustándose a las medidas necesarias de manera que continuaran trabajando con normalidad, así mismo manifestó que si se presentó un incremento de ausentismo de los colaboradores debido a que varios de ellos se enfermaron durante este período y en cuanto a los niveles de eficiencia del Tecnológico señaló que mejoraron a pesar de la crisis sanitaria ya que ellos trabajan aplicando estrategias que les permita cumplir con sus objetivos planteados a corto y largo plazo.

Es importante mencionar que mediante los datos obtenidos se puede constatar que el Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera trabaja en la implementación de procesos y estrategias que le permitan no sólo mantener sino también mejorar la calidad del servicio que ellos brindan de manera eficiente, así mismo se pudo observar que los colaboradores del centro actualmente laboran con normalidad, así como refirió la subdirectora en la entrevista.

#### 4.2.4.3. Filosofía

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

Las empresas deben de tomar en cuenta un conjunto de principios filosóficos, para enseñar y capacitar a sus trabajadores donde ellos aprenderán como tratar tanto a sus

empleados como a clientes y también de esta manera sea posible brindar una atención de calidad.

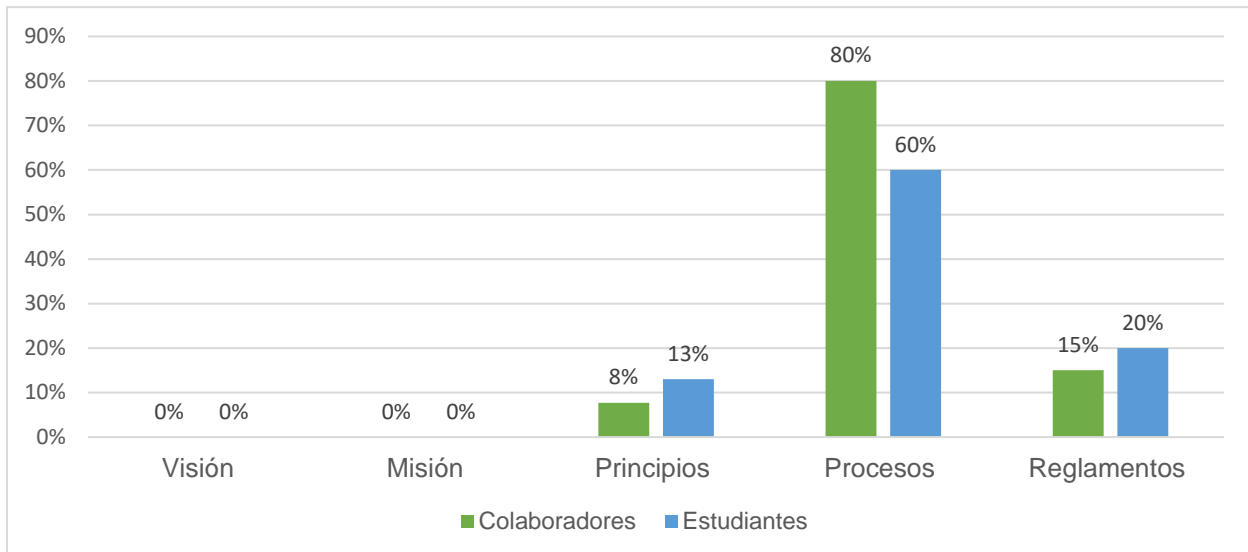


Gráfico N° 12 Filosofía

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

Los datos del Gráfico N° 12, reflejados a través de la encuesta sobre los cambios en la filosofía del Tecnológico demuestran que un 80% de colaboradores y 60% de estudiantes consideran que se dio un cambio en los procesos, un 20% de estudiantes y 15% de colaboradores expresan que cambiaron los reglamentos y un 13% de estudiantes y 8% de colaboradores expresan que se dio un cambio en los principios; para las opciones de visión y misión no hubo respuesta por parte de los encuestados.

Según los datos obtenidos a través de la entrevista, la subdirectora de docencia explica que dentro de la filosofía del centro los únicos cambios que se presentaron fueron en base a los procesos que servirían de guía para continuar laborando ante la crisis sanitaria.

Conforme la información recolectada, el Centro Tecnológico realizó cambios en su filosofía debido a que se tuvieron que implementar nuevos procesos y reglamentos en el sistema de trabajo, la manera en la que se relacionan los colaboradores adaptados a las medidas de bioseguridad que se implementaron debido a la crisis sanitaria para continuar con sus labores apegados al cumplimiento de su misión y visión.

#### 4.2.4.4. Reglas

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

Haciendo énfasis en lo mencionado anteriormente las reglas son aquellos lineamientos que han sido establecidos dentro de la organización y que todos sus miembros deben cumplir, además es importante aplicar reglas en la organización, así como también enseñarles a los nuevos miembros el conjunto de reglamentos que deben seguir para que exista armonía, orden y control en una empresa.

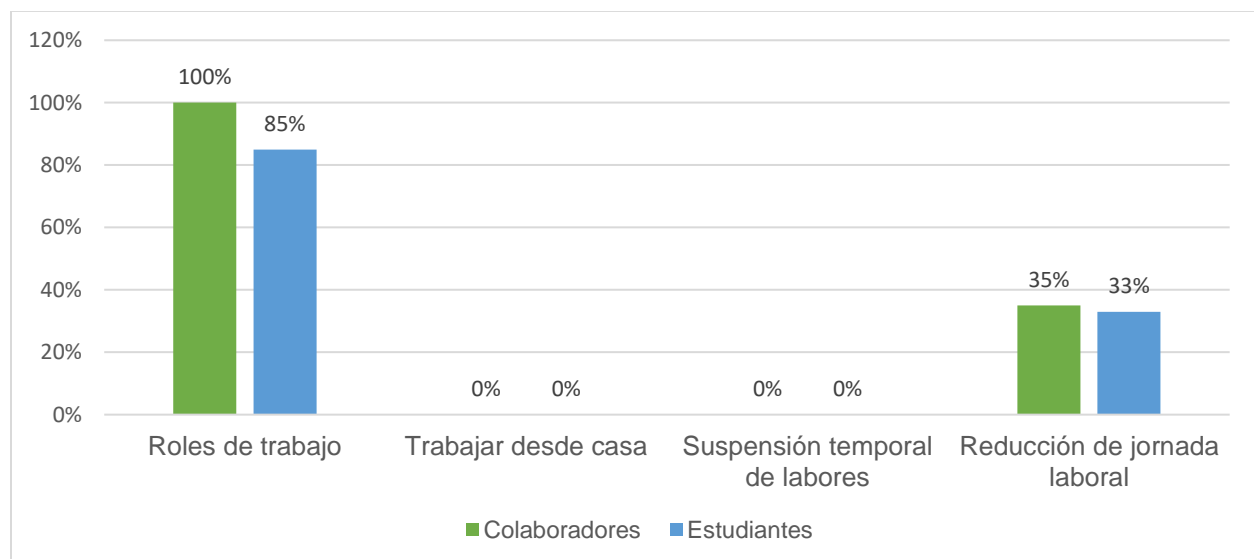


Gráfico N° 13 Nuevas reglas en el comportamiento.

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

A través del Gráfico N° 13, según la encuesta realizada todos los colaboradores encuestados y el 85% de estudiantes afirman que la empresa a raíz de la pandemia COVID19 implementó nuevas reglas para el comportamiento del personal que corresponde a roles de trabajo, por otra parte, el 35% de colaboradores y el 33% de estudiantes señaló que se implementó una reducción de jornada laboral. En lo que respecta a los ítems de trabajar desde casa y suspensión temporal de labores no hubo respuesta por parte de estudiantes y colaboradores.

Por otra parte, a través de la entrevista se constató que sí hubo un cambio ya que

que hubo un nuevo lineamiento para el comportamiento del personal donde se desarrollaron roles de trabajo así manifestó la subdirectora de docencia.

Señalando que la empresa en medio de la pandemia mantuvo sus actividades cotidianas y trató de ajustarse a las dificultades por las cuales atravesó en determinado momento, es necesario que el Tecnológico pueda contar con planes de contingencia, así mismo tácticas y medidas que le permitan siempre dar continuidad a sus procesos aún en tiempos de pandemia; buscando brindar un buen servicio a sus estudiantes y también prevenir contagios guardando las medidas de bioseguridad.

#### 4.2.4.5. Clima organizacional

Sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo; como interactúan los participantes, como se tratan las personas entre sí, como se atiende a los clientes, como es la relación con los proveedores, etcétera. Cada característica se presenta con distintos grados y conflictos. (Chiavenato, 2011)

El clima organizacional está relacionado con la motivación laboral de manera que permita a los trabajadores desarrollar una comunicación acertada con los clientes y proveedores, de esta manera se contribuye a establecer un ambiente de trabajo agradable para todos los miembros de la organización.

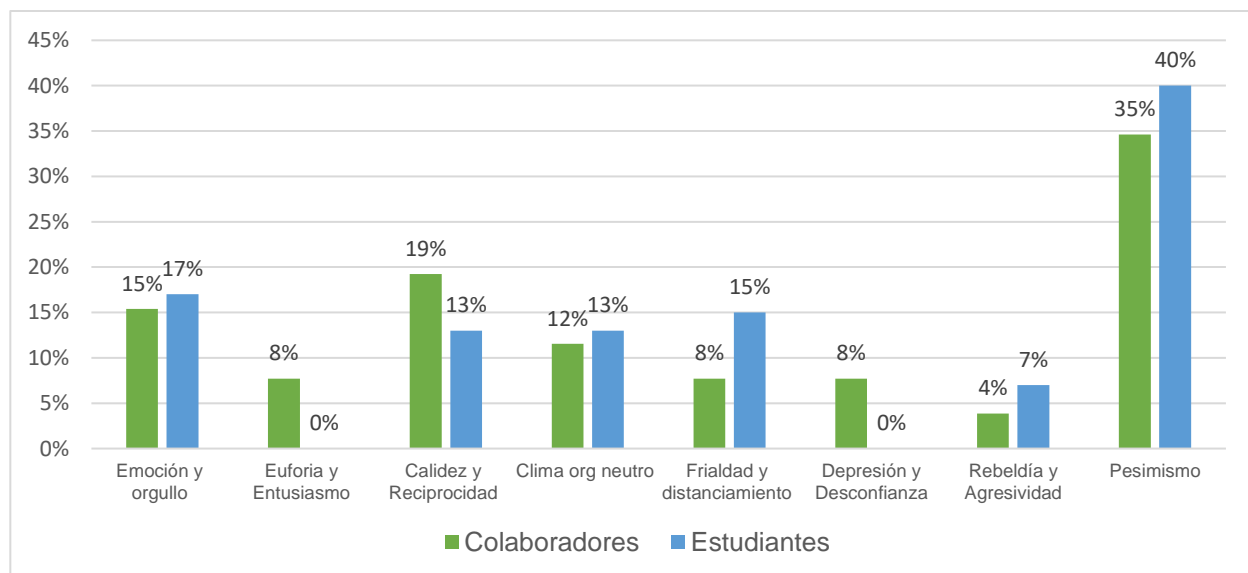


Gráfico N° 14 Clima organizacional.

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores y estudiantes.

El Gráfico N° 14 refleja, los datos revelados por la encuesta realizada a los colaboradores y estudiantes del Tecnológico, por lo cual se obtuvo que el 40% de estudiantes y 35% de colaboradores seleccionó el pesimismo, el 19% de colaboradores y el 13% de estudiantes refirió percibir un clima de calidez y reciprocidad.

El 17% de los estudiantes y el 15% de colaboradores optó por la opción de emoción y orgullo, un 15% de estudiantes y 8% de colaboradores afirmó que se percibe frialdad y distanciamiento.

Por otra parte, el 13% de estudiantes y 12% de trabajadores señalan que el clima organizacional es neutro, un 8% de colaboradores señaló que perciben el clima con euforia y entusiasmo, en cambio por parte de los estudiantes no hubo respuesta, otro 8% de colaboradores considera que depresión y desconfianza es como valoran el clima organizacional en cambio los estudiantes no respondieron a este ítem, el 7% de los estudiantes y el 4% de trabajadores señaló de rebeldía y agresividad.

Según la información proporcionada por la subdirectora de docencia en la entrevista expresa que caracteriza el clima organizacional como un ambiente donde predomina el sentimiento de emoción y orgullo al desarrollar las actividades y ser representantes del centro.

Por medio de la información obtenida por los instrumentos aplicados se observa que en el Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera se percibe un ambiente de calidez y reciprocidad, esto debido a la capacidad adaptativa que presentó la empresa y sus colaboradores durante el desarrollo de la pandemia COVID19, tomando en cuenta que en ningún momento se suspendieron sus labores.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está relacionado con la motivación laboral y permite establecer un ambiente de trabajo agradable para los miembros de la organización, es importante para cada organización conocer la perspectiva que tienen los trabajadores sobre el ambiente que se percibe en su lugar de trabajo.

#### 4.2.5. Dimensiones de la cultura organizacional

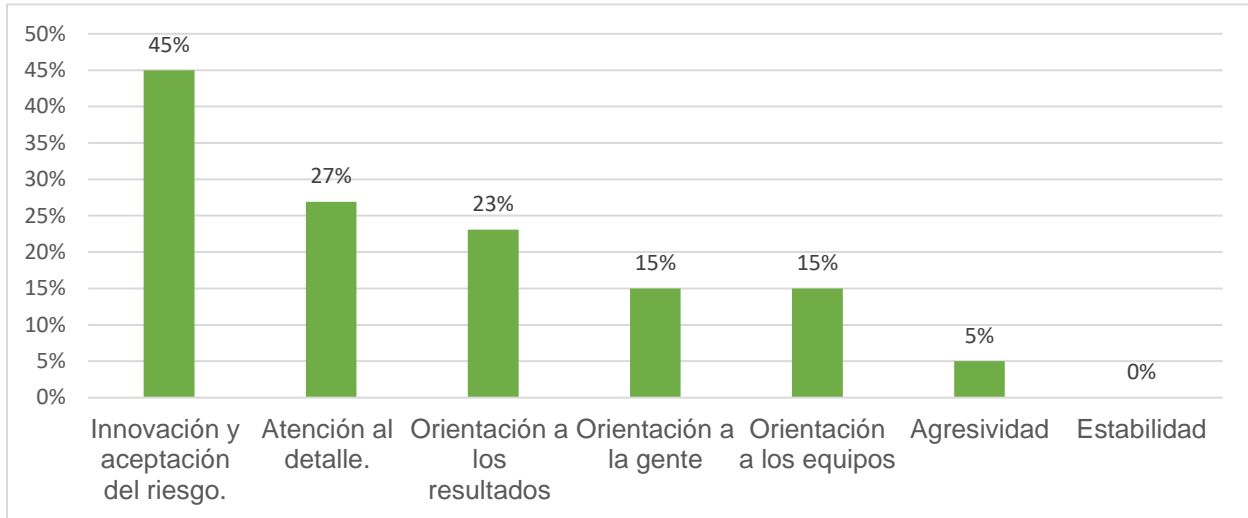


Gráfico N° 15 Características claves de la cultura organizacional.

Fuente: Autoría propia, a partir de encuestas aplicadas a colaboradores.

##### 4.2.5.1. Innovación y aceptación del riesgo

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

Es decir que la empresa brinda el privilegio a los empleados para que ellos tengan la capacidad de tomar riesgos en el momento propicio, así como también innovar y ser creativos en distintas áreas o aspectos donde la buena implementación de esto les permitirá crecer como profesionales.

Por medio de la encuesta aplicada en el Tecnológico se puede observar en el Gráfico N° 15 que el 45% de colaboradores de la empresa indicaron que la cultura organizacional del centro está enfocada hacia la innovación y aceptación del riesgo.

La subdirectora del centro expresó mediante la entrevista que la cultura organizacional del centro se enfoca en la innovación y aceptación del riesgo.

Según los instrumentos de recolección de datos se pudo apreciar que la cultura organizacional del centro se enfoca hacia innovación y aceptación del riesgo, ya que ellos tomaron riesgos al mismo tiempo que fueron innovadores en la aplicación de



medidas y acciones que les permitieran continuar laborando durante la pandemia COVID19. Teniendo en cuenta que es importante brindar confianza a los trabajadores para que puedan aceptar riesgos, se considera que el Tecnológico sí brinda esta oportunidad a sus colaboradores siendo un beneficio para la empresa ya que esto puede funcionar como fuente de motivación para sus trabajadores.

#### 4.2.5.2. Atención al detalle

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

La empresa espera que sus colaboradores brinden la mejor atención posible a los clientes, donde ellos estén concentrados hasta en los más mínimos detalles, demostrando un trato de cortesía.

En relación al Gráfico N°15 un 27% de colaboradores manifestaron que la orientación de la cultura se centra en la atención al detalle.

Con respecto a la entrevista no se obtuvo información en base a que la cultura está centrada en atención al detalle, mediante la guía de observación no se pudo apreciar este elemento.

Es de vital importancia que la empresa esté al tanto de cómo sus colaboradores realizan su trabajo y actividades donde ellos puedan brindar una buena atención a los estudiantes y por ende mejorar la calidad del servicio.

#### 4.2.5.3. Orientación a los resultados

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

Con respecto al Gráfico N° 15 es visible por medio de las encuestas que un 23% de colaboradores señalaron que la cultura organizacional se enfoca en la orientación a los resultados.

Por medio de la entrevista se obtuvo información donde la subdirectora de docencia

señaló que la cultura está enfocada en la orientación a los resultados.

Tomando en cuenta la guía de observación se percibe que los colaboradores del Tecnológico están orientados a los resultados debido a que ellos están conectados a lograr un excelente resultado en base a los objetivos.

Es importante para la empresa estar orientados a obtener buenos resultados, así como también es importante destacar que cada uno de los procesos y actividades se deben realizar de manera correcta para lograr dichos resultados.

#### 4.2.5.4. Orientación a la gente

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

Es decir que la dirección de la organización se centra en tomar decisiones prestando atención al efecto de los resultados que los participantes de la empresa han percibido.

Según los datos mostrados en el Gráfico N° 15, un 15% de colaboradores reflejan que la cultura se basa en la orientación a la gente.

A través de la entrevista no se obtuvo información que aplique a que la cultura de la empresa esté orientada a la gente. Mediante la aplicación de instrumento de guía de observación no se pudo observar elementos que comprueben que se lleva a cabo este proceso durante la visita al centro.

Es fundamental analizar los problemas y los efectos que estos pueden generar, así de esta manera tomar la mejor decisión que le permita a la empresa guiarse hacia una buena dirección.

#### 4.2.5.5. Orientado a los equipos

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

Haciendo referencia ante lo anteriormente expresado, la aplicación del trabajo en equipo es muy importante para la empresa, ya que las organizaciones toman en cuenta a un grupo de personas para trabajar de forma organizada, pero siempre con el mismo objetivo de lograr todo aquello que se trazó.

Según los datos reflejados en el Gráfico N° 15 a través de la encuesta se pudo recopilar información donde un 15% de colaboradores de INATEC consideran que la cultura se enfoca en orientación a los equipos.

Por medio de la entrevista no se obtuvo información que aplique a que la cultura de la empresa esté orientada a los equipos, sin embargo, cabe señalar que por medio de la guía de observación se puede mencionar que fue visible como todos los colaboradores trabajan en equipo y están unidos hacia la búsqueda de lograr alcanzar los mismos objetivos.

Es importante tomar en cuenta que el trabajo en equipo es un elemento esencial para toda organización ya que esto ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

#### 4.2.5.6. Agresividad

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

En muchas ocasiones existen en las empresas empelados con tendencias a actuar agresivamente, ya que constantemente existe competitividad tratando de demostrar que son mejores, y esto puede ocasionar problemas dentro de la empresa trayendo consigo mismos momentos incómodos que se pueden salir de control.

En relación al Gráfico N° 15 se puede observar, que un 5% de colaboradores señalan que en la empresa se percibe una cultura agresiva.

A través de la entrevista no se obtuvo información que aplique a que la cultura de la empresa esté orientada a agresividad.

De igual manera por medio del instrumento de observación directa no se pudo comprobar o apreciar que se aplique esta dimensión dentro de la cultura del Tecnológico.

#### 4.2.5.7. Estabilidad

Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu quo (estado del momento actual) en contraste con el crecimiento. (Robbins & Judge, 2009)

Es decir que la organización se enfoca en buscar la seguridad, firmeza y pertenencia de los colaboradores de la organización mediante la implementación de actividades que ayuden a alcanzar un crecimiento importante para la organización y sus colaboradores.

Por medio de la encuesta aplicada y según el Gráfico N° 15 se puede observar que para este ítem no hubo respuesta por parte de colaboradores de INATEC.

Teniendo en cuenta la entrevista aplicada la subdirectora de docencia expresó que la dimensión de estabilidad no aplica, por otra parte, según la guía de observación directa tampoco fue visible esta dimensión sin embargo es importante destacar que la empresa se mantenga firme, es decir buscar seguridad y permanencia, que siempre tome en cuenta la búsqueda del crecimiento y mejora continua principalmente en calidad de servicio y desarrollo de procesos administrativos.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo de la investigación sobre pandemia COVID19 y cultura organizacional en el Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Las medidas de bioseguridad implementadas por el centro son: lavado de manos y uso de mascarillas. Las medidas de seguridad: Desinfección de manos, buena higiene respiratoria en el local. Las medidas operativas: canales alternativos en atención a estudiantes, protocolo de prevención. Medidas estructurales: Habilitación de lavamanos, Dispensadores de jabón y alcohol, espacios ventilados, grandes espacios para distanciamiento social.
2. La cultura de la empresa se caracteriza por poseer elementos simbólicos como: acciones. Elementos estructurales como estrategias, políticas, procedimientos y normas. Elementos materiales como instalaciones, en los elementos conductuales está el comportamiento humano y toma de decisiones. En los patrones de comportamiento se siguieron las orientaciones dadas por OMS, la calidad del servicio no cambió, el ausentismo se dio, pero no de forma masiva, en la filosofía están los procesos y reglamentos, respecto a las reglas cambiaron los roles de trabajo, y el clima organizacional se caracteriza con calidez y reciprocidad.
3. Los cambios que se presentaron en la cultura organizacional a raíz de la pandemia COVID19, se centran en acciones, en los elementos materiales la construcción de dos aulas, se establecieron procesos y estrategias, aplicando las medidas sugeridas por OMS, caracterizando su enfoque hacia la innovación y aceptación del riesgo así mismo orientados a resultados.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Arnal, J., del Rincón, D., & Latorre, A. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona: Labor,S.A.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. España: La Muralla.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill interamericana editores S.A.
- Escobar, E. (2016). Cultura Organizacional de la empresa Casa Pellas, sucursal León, en el período comprendido de Marzo Julio 2016. *Tesis*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN León, León.
- Espinoza, J. (2011). *Desarrollo Organizacional*. México: Pearson Educación.
- González, V., Peiro, J., & Hernández, A. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad. *Tesis doctoral*. Universidad de valencia, Facultad de Psicología, Valencia.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, J. (2007). *La cultocracis organizacional en Mexico*. México.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial ALFA.
- Morales, A. (2021). Impacto organizacional que ha tenido la pandemia Covid-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020. *Proyecto de Graduación*. Institución Tecnológica de Costa Rica, San José.

- OIT. (9 de mayo de 2020). *Cómo gestionar la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de *Cómo gestionar la seguridad y salud en el trabajo*: <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/how-can-osh-be-managed/lang-es/index.htm#ch2>
- OMS. (2020). *Pandemia COVID19*. España.
- OMS, & OIT. (19 de mayo de 2021). *Prevención y mitigación de la Covid19 en el lugar de trabajo*. Obtenido de *Prevención y mitigación de la Covid19 en el lugar de trabajo*: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/341672/WHO-2019-nCoV-Workplace-actions-Policy-brief-2021.1-spa.pdf>
- Piura López, J. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Managua, Nicaragua: Xerox.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson educacion.
- Tójar, J. C. (2006). *Investigación cualitativa: Comprender y actuar. Manuales de la metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Urango, C. (2020). Influenciaa de la pandemia por Covid19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú, Córdoba. *Trabajo de investigación*. Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Vargas Uricoechea, H., & Vargas Sierra. (2020). *Aspectos globales de la epidemiología y la toma de decisiones en la pandemia por covid 19*. Obtenido de *Aspectos globales de la epidemiología y la toma de decisiones en la pandemia por covid 19*: <https://www.revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583/761>
- www.isotools.org*. (26 de Marzo de 2015). Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20operativa,y%20sus%20diferentes%2>

## VII. ANEXOS

1. Operacionalización de variables
2. Entrevista
3. Encuesta a colaboradores
4. Encuesta a estudiantes
5. Guía de observación
6. Declaración de misión y visión



## ANEXO N°1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas Sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas Sanitarias	1.-¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la pandemia COVID19?	_Uso de mascarilla. _Lavado de manos. _Distanciamiento o mínimo de 1 metro. _Limpieza y desinfección de áreas. _Quédate en casa. _Inmunización contra COVID19	Encuesta	Colaboradores Estudiantes
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas Sanitarias	1.- ¿Aplica medidas sanitarias la empresa?	_Uso de mascarilla. _Lavado de manos. _Distanciamiento o mínimo de 1 metro.	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera

	internacional el 30 de enero del 2020.					<ul style="list-style-type: none"> <li>_Limpieza y desinfección de áreas.</li> <li>_Quédate en casa.</li> <li>_Inmunización contra COVID19</li> </ul>		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas de seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas de seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Limitación de desplazamientos,</li> <li>_Toma de temperatura al acceder a la empresa.</li> <li>_ Desinfección de manos</li> <li>_ Buena higiene respiratoria en el local.</li> <li>_ Equipos de protección</li> <li>_ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</li> </ul>	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas de seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad aplica la empresa durante la pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Limitación de desplazamientos,</li> <li>_Toma de temperatura al acceder a la empresa.</li> <li>_ Desinfección de manos</li> <li>_ Buena higiene respiratoria en el local.</li> <li>_ Equipos de protección</li> <li>_ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</li> </ul>	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera.
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas operativas	3.- ¿Qué medidas operativas se implementaron en su empresa durante la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa durante la	Registro de personas con enfermedades crónicas _Reuniones esenciales.	Encuesta	Colaboradores

	pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.				pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Constante capacitación</li> <li>_ sensibilización sobre aspectos de la pandemia</li> <li>__ Distribución de espacios</li> <li>_ canales alternativos en atención a los estudiantes</li> <li>-Protocolo de prevención del COVID-19</li> </ul>		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas operativas	3.¿Aplica medidas operativas a la empresa durante la pandemia COVID19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de personas con enfermedades crónicas</li> <li>_ Reuniones esenciales.</li> <li>_ Constante capacitación</li> <li>_ sensibilización sobre aspectos de la pandemia</li> <li>__ Distribución de espacios</li> <li>_ canales alternativos en atención a los estudiantes</li> <li>-Protocolo de prevención del COVID-19</li> </ul>	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera.
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas estructurales	4.-¿Medidas estructurales según OMS aplicadas en la empresa durante la	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.				pandemia COVID19?			
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero del 2020.	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas estructurales	4.-¿Medidas estructurales según OMS aplicadas en la empresa durante la pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Habilitación de lavamanos</li> <li>_Adaptar Vestidores.</li> <li>_condiciones adecuadas para ingerir alimentos</li> <li>_Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente</li> <li>_Espacios ventilados</li> <li>_Espacios grandes para distanciamiento social</li> <li>_Dispensadores de alcohol y jabón</li> <li>_Nuevas normas, reglas y políticas.</li> </ul>	Encuesta	Colaboradores Estudiantes
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación	El COVID19 en las empresas.	Clasificación de las medidas.	Medidas estructurales	4.-¿Medidas estructurales según OMS aplicadas en la empresa durante la pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Habilitación de lavamanos</li> <li>_Adaptar Vestidores.</li> <li>_condiciones adecuadas para ingerir alimentos</li> <li>_Instalación de vitrales en las</li> </ul>	Observación directa o inspección visual,	Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera

	internacional el 30 de enero del 2020.					áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _Espacios grandes para distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas.		
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- ¿Considera que han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura organizacional de la empresa durante la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.-¿Han cambiado algunos	__Logotipos __Imágenes visuales	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

	creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.				elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	<input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas <input type="checkbox"/> Acciones <input type="checkbox"/> No acciones		
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.-¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	<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	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera

	la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.-¿Han cambiado elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.-¿Han cambiado elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	-Toma de Decisiones -Normas -Políticas -Estrategias -Procedimientos -Tramo de control -Jerarquía	Encuesta	Colaboradores Estudiantes



	Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.-¿Hay cambios en los elementos estructurales de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	-Toma de Decisiones -Normas -Políticas -Estrategias -Procedimientos -Tramo de control -Jerarquía	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten	Elementos	Elementos visibles	Elementos materiales	7.-¿Han cambiado algunos elementos materiales de la cultura organizacional del Tecnológico a raíz de la pandemia?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	<p>todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.</p>							
<p>Cultura organizacional</p>	<p>Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos materiales</p>	<p>7.-¿Han cambiado algunos elementos materiales de la cultura organizacional del Tecnológico a raíz de la pandemia?</p>	<p>-Instalaciones -Mobiliario, -Equipo -Otros recursos físicos.</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Colaboradores Estudiantes</p>
<p>Cultura organizacional</p>	<p>Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores,</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos materiales</p>	<p>7.-¿Han cambiado algunos elementos materiales de la cultura organizacional del Tecnológico</p>	<p>-Instalaciones -Mobiliario, -Equipo -Otros recursos físicos.</p>	<p>Guía de observación</p>	<p>Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera</p>

	actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.				a raíz de la pandemia?			
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8. ¿Se presentaron cambios en los elementos conductuales de los colaboradores, a raíz de la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8. ¿Considera que se presentaron cambios en los	- Comportamiento humano	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

	establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.				siguientes elementos conductuales de los colaboradores, a raíz de la Pandemia COVID19?	-Sistemas de motivación -Sistema de comunicación -Liderazgo -Toma de decisiones		
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8. ¿Se han presentado cambios en los siguientes elementos conductuales de los colaboradores, a raíz de la Pandemia COVID19?	- Comportamiento humano -Sistemas de motivación -Sistema de comunicación -Liderazgo -Toma de decisiones	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera

Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Elementos	Elementos otros	Elementos invisibles y desarticulados	9. ¿Se han presentado cambios en los siguientes elementos invisibles y desarticulados en los colaboradores a raíz de la pandemia COVID19?	_Sentimientos _Temores _Valores _Creencias _Actitudes _Suposiciones	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Lenguaje común	9. ¿Considera que hubo cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje debido a la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Lenguaje común	9. ¿Considera que hubo cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje debido a la pandemia COVID19?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores Estudiantes
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Terminologías propias	10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a las terminologías de trabajo?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Terminologías propias	10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a las terminologías de trabajo?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Rituales de conducta	11. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales de conducta en el centro a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Regularidades de los comportamientos observados	Rituales de conducta	11. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales de conducta en el centro a raíz de la pandemia COVID19?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de	Características	Normas	Patrones de comportamiento	12. ¿Se implementaron nuevas normas en la empresa, a raíz de la	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia



	normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.				pandemia COVID19?			
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Normas	Patrones de comportamiento	12. ¿Se implementaron nuevas normas en la empresa, a raíz de la pandemia COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Normas sanitarias</li> <li>-Normas de seguridad</li> <li>-Normas operativas</li> <li>-Normas estructurales</li> <li>-Protocolo de bioseguridad</li> </ul>	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Calidad del producto/servicio	13. ¿Presentó cambios la calidad del producto/servicio a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad	Características	Valores predominantes	Calidad del producto/servicio	13. ¿Hubo cambios en la calidad del producto/servicio a raíz de la pandemia COVID19?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

	que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14. ¿Considera que incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14. ¿Incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia COVID19?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

	la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15. ¿considera que a pesar de la crisis sanitaria cambiaron los niveles de eficiencia, en el Tecnológico?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15. ¿Cree que a pesar de la crisis sanitaria cambiaron los niveles de eficiencia, en el Tecnológico?	_Si _No	Encuesta	Colaboradores

	que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Filosofía	16. ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de	Características	Valores predominantes	Filosofía	16. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz	- Visión - Misión - Principios - Procesos - Reglamentos	Encuesta	Colaboradores Estudiantes

	normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.				de la pandemia COVID19?			
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Reglas	17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Reglas	17. ¿Se implementaron nuevas reglas para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia COVID19?	-Roles de trabajo. -Trabajar desde casa. -Suspensión temporal de labores. _Reducción de jornada laboral	Encuesta	Colaboradores Estudiantes
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18 ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia

	que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia COVID19?	_Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Friedad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_	Encuesta	Colaboradores Estudiantes
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	10. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia COVID19?	_Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Friedad y distanciamiento_ _Pesimismo_	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedito Herrera



	la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.					_Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_		
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la 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 COVID19?	Abierta	Entrevista	Subdirectora de docencia
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19. ¿Cómo considera que se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia COVID19?	-Innovación y aceptación del riesgo. -Atención al detalle. _Orientación a los resultados_ _Orientación a la gente.	Encuesta	Colaboradores

	que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.							
Cultura organizacional	Es el conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. Refleja la mentalidad que predomina en la organización.	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	11. ¿De qué manera se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa debido al COVID19?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Innovación y aceptación del riesgo.</li> <li>_Atención al detalle.</li> <li>_Orientación a los resultados</li> </ul>	Guía de observación	Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Anexo N° 2

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas  
Entrevista

Dirigida a:

Subdirectora de docencia del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera

Estimado entrevistado somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de Empresas del turno sabatino, de la UNAN FAREM – MATAGALPA y en este momento estamos realizando una investigación con el objetivo de obtener información, para analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa durante el período 2022.

Los datos que usted nos proporcione serán de gran utilidad para cumplir con los requisitos de la modalidad de graduación, requisito necesario para graduarnos como administradoras de empresas. A su vez la empresa tendrá un diagnóstico de la situación actual con la crisis sanitaria y sus efectos, lo cual permitirá tomar medidas preventivas a futuro. Es necesario señalar que estos datos son exclusivamente para usos académicos.

Le agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en el Centro Tecnológico durante la pandemia COVID19?

2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en el Tecnológico durante la pandemia COVID19?
3. ¿Qué medidas operativas se implementan en el Tecnológico durante la pandemia COVID19?
4. ¿Qué medidas estructurales aplica el Tecnológico durante la pandemia COVID19?
5. ¿Considera que han cambiado algunos elementos simbólicos e la cultura organizacional durante la pandemia COVID19?
6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?
7. ¿Han cambiado algunos elementos materiales de la cultura organizacional del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?
8. ¿Se presentaron algunos cambios en los elementos conductuales de los colaboradores a raíz de la pandemia COVID19?
9. ¿Considera que hubo cambios en la interacción del personal en cuanto a manejar el mismo lenguaje debido a la pandemia COVID19 en el Tecnológico?
10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a las terminologías del trabajo?
11. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales de conducta en el Centro a raíz de la pandemia COVID19?
12. ¿Se implementaron nuevas normas en el Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?
13. ¿Presentó cambios la calidad del producto/servicio a raíz de la pandemia COVID19?
14. ¿Considera que incrementó el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia COVID19?
15. ¿Considera que a pesar de la crisis sanitaria cambiaron los niveles de eficiencia en el Tecnológico?
16. ¿Se generan cambios en la filosofía del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?

17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal a raíz de la pandemia COVID19?
18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional a raíz de la pandemia COVID19?
19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en el Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Anexo N° 3

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

### Encuesta

Dirigida a: Colaboradores del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera

Estimado encuestado somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de Empresas del turno sabatino, de la UNAN FAREM - MATAGALPA y en este momento estamos realizando una investigación con el objetivo de obtener información para analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa durante el período 2022.

Los datos que usted nos proporcione serán de gran utilidad para cumplir con los requisitos de la modalidad de graduación. A su vez la empresa tendrá un diagnóstico de la situación actual con la crisis sanitaria y sus efectos, lo cual permitirá tomar medidas preventivas a futuro. Es necesario señalar que estos datos son exclusivamente para usos académicos.

Le agradecemos de antemano 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 a estudiantes en el tecnológico?**
  - 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 a estudiantes en el Tecnológico?**

- Limitación de desplazamientos
- Toma de temperatura al acceder a la empresa.
- Desinfección de manos
- Buena higiene respiratoria en el local.
- Equipos de protección
- Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos

Nota: puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior

## **3. ¿Qué Medidas de operativas son aplicadas 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 estudiantes
- Protocolo de prevención del COVID-19

Nota: puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior

## **4. ¿Medidas estructurales son aplicadas durante la pandemia COVID19?**

- 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 del Tecnológico, a raíz de la Pandemia COVID19?**

- 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 del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?**

- Toma de Decisiones
- Normas
- Políticas
- Estrategias
- Procedimientos
- Tramo de control
- Jerarquía

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

**7. ¿Han cambiado algunos elementos materiales de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?**

- Instalaciones



- Mobiliario,
- Equipo
- Otros recursos físicos.

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

**8. ¿considera que se han presentado cambios en los siguientes elementos conductuales a raíz de la Pandemia COVID19?**

- 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 notorios en interacción con sus compañeros, en cuanto a manejar el mismo lenguaje a raíz de la pandemia COVID19 en el tecnológico?**

-Si

-No

**10. ¿Se dieron cambios en la interacción con sus compañeros, en cuanto a terminologías de trabajo?**

-Si

-No

**11. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales de conducta en el Centro a raíz de la pandemia COVID19?**

-Si

-No

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

-Normas sanitarias

-Normas de seguridad

-Normas operativas

- Normas estructurales
- Protocolo de bioseguridad

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

**13. ¿Hubo cambios notorios en la calidad del producto/servicio a raíz de la pandemia COVID19?**

- Si
- No

**14. ¿Incrementó el ausentismo de sus compañeros en sus labores, a raíz pandemia COVID19?**

- Si
- No

**15. ¿Cree que a pesar de la crisis sanitaria cambiaron los niveles de eficiencia de sus compañeros de trabajo?**

- Si
- No

**16. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?**

- Visión
- Misión
- Principios
- Procesos
- Reglamentos

Nota: puede seleccionar más de una respuesta en la pregunta anterior

**17. ¿Se implementaron nuevas reglas para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia COVID19?**

- 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 COVID19?**

\_Emoción y orgullo\_

\_Euforia y Entusiasmo\_

\_Calidez y Reciprocidad\_

\_Clima org neutro\_

\_Frialdad y distanciamiento\_

\_Pesimismo\_

\_Rebeldía y Agresividad\_

\_Depresión y Desconfianza\_

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

**19. ¿Cómo considera que se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia COVID19?**

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



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Anexo N°4

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

### Encuesta

Dirigida a: Estudiantes del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera

Estimado encuestado somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de Empresas del turno sabatino, de la UNAN FAREM - MATAGALPA y en este momento estamos realizando una investigación con el objetivo de obtener información para analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional de las Empresas del Departamento de Matagalpa durante el período 2022.

Los datos que usted nos proporcione serán de gran utilidad para cumplir con los requisitos de la modalidad de graduación. A su vez la empresa tendrá un diagnóstico de la situación actual con la crisis sanitaria y sus efectos, lo cual permitirá tomar medidas preventivas a futuro. Es necesario señalar que estos datos son exclusivamente para usos académicos.

Le agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

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

**1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en lo interno y en atención a estudiantes en el Tecnológico?**

- Uso de mascarillas
- Lavado de manos
- Distanciamiento mínimo de 1 metro
- 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 atención a estudiantes en el Tecnológico?**

- Limitación de desplazamientos
- Toma de temperatura al acceder a la empresa
- Desinfección de manos
- Buena higiene respiratoria en el local
- Equipo de protección
- Evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cerrados.

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

**3. ¿Qué medidas estructurales son aplicadas durante la pandemia COVID19?**

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

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

**4. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?**

- Logotipos
- Imágenes visuales
- Historias
- Metáforas
- Lemas

- Acciones
- No acciones

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

**5. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales del Tecnológico a raíz de la pandemia COVID19?**

- Toma de decisiones
- Normas
- Políticas
- Estrategias
- Procedimientos
- Tramo de control
- Jerarquía

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

**6. ¿Han cambiado algunos elementos materiales de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?**

- Instalaciones
- Mobiliario
- Equipo
- Otros recursos físicos

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

**7. ¿Considera que se han presentado cambios en los siguientes elementos conductuales a raíz de la pandemia COVID19?**

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

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

**8. ¿Hubo cambios notorios en la interacción con sus compañeros en cuanto a manejar el mismo lenguaje a raíz de la pandemia COVID19 en el tecnológico?**

- Si
- No

**9. ¿Qué nuevas normas considera 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

**10. ¿Hubo cambios notorios en la calidad del servicio a raíz de la pandemia COVID19?**

- Si
- No

**11. ¿Incrementó el ausentismo de sus compañeros en sus labores a raíz de la pandemia COVID19?**

- Si
- No

**12. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa a raíz de la pandemia COVID19?**

- Visión
- Misión
- Principios
- Procesos
- Reglamentos

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

**13. ¿Se implementaron nuevas reglas para el comportamiento del personal a raíz de la pandemia COVID19?**

- 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

**14. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional a raíz de la pandemia COVID19?**

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

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





## Anexo N° 5

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas  
Guía de observación

Aplicada a Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera

**Objetivo:** Analizar los efectos de la pandemia COVID19 y la cultura organizacional del Centro Tecnológico Monseñor Benedicto Herrera (INATEC), del Departamento de Matagalpa período 2022. Con la finalidad de observar algunos elementos de la empresa en estudio y así verificar información que será proporcionada por la subdirectora de docencia, colaboradores y estudiantes para determinar la consistencia e inconsistencia entre opiniones y las teorías que realmente se están aplicando en la empresa.

1. Medidas sanitarias que implementa la empresa a lo interno y en atención a estudiantes	SI	NO	N/A
Uso de mascarilla			
Lavado de manos			
Distanciamiento mínimo de 1 metro			
Limpieza y desinfección de áreas			
Quédate en casa			
Inmunización contra el COVID19			
2. Medidas de seguridad que implementa la empresa a lo interno y en atención a estudiantes	SI	NO	N/A
Limitación de desplazamientos			
Toma de temperatura al acceder a la empresa			
Desinfección de manos			
Buena higiene respiratoria en el local			

Equipos de protección			
Evitan compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos			
<b>3. Medidas operativas aplicadas en la empresa ante la pandemia COVID19</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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 COVID19			
<b>4. Medidas estructurales según OMS que ha tomado la empresa a raíz de la pandemia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
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			
<b>5. Cambios en elementos simbólicos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Logotipos			
Imágenes visuales			
Historias			
Metáforas			
Lemas			
Acciones			
No acciones			

<b>6. Cambios en elementos estructurales</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Toma de decisiones			
Normas			
Políticas			
Estrategias			
Procedimientos			
Tramo de control			
Jerarquía			
<b>7. Cambios en elementos materiales</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Instalaciones			
Mobiliario			
Equipo			
Otros recursos físicos			
<b>8. Cambios en elementos conductuales</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Comportamiento humano			
Sistemas de motivación			
Sistemas de comunicación			
Liderazgo			
Toma de decisiones			
<b>9. Cambios en elementos invisibles y desarticulados</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Sentimientos			
Temores			
Valores			
Creencias			
Actitudes			
Suposiciones			
<b>10. Como se percibe el clima organizacional</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
Emoción - orgullo			
Euforia - entusiasmo			
Calidez - reciprocidad			

Clima organizacional neutro			
Frialdad y distanciamiento			
Depresión y desconfianza			
Rebeldía y agresividad			
Pesimismo			
11. Dimensiones de la cultura organizacional	SI	NO	N/A
Innovación y aceptación del riesgo			
Atención al detalle			
Orientación a los resultados			
Orientación a la gente			
Orientación a los equipos			
Agresividad			
Estabilidad			

Anexo N° 6

Misión Y Visión

Fuente: Autoría propia a partir de observación directa

