



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA
FAREM-MATAGALPA.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.**

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciados en Administración de Empresas.

TEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

SUBTEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, período 2022.

Autores

Br. Mónica Walkiria Loáisiga Duarte
Br. Cristell Paola Montenegro Valdivia
Br. Jhocsan Evenor Ruiz Rodríguez.

Docente

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, 13 de diciembre de 2022.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA
FAREM-MATAGALPA.
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.**

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al Título de Licenciados en Administración de Empresas.

TEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

SUBTEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, período 2022.

Autores

Br. Mónica Walkiria Loáisiga Duarte
Br. Cristell Paola Montenegro Valdivia
Br. Jhocsan Evenor Ruiz Rodríguez.

Docente

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, 13 de diciembre de 2022.

TEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022.

SUBTEMA

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, período 2022.

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA..... | i |
| AGRADECIMIENTO..... | ii |
| VALORACIÓN DEL TUTOR..... | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| III. OBJETIVOS | 20 |
| IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA..... | 21 |
| o Visión..... | 21 |
| o Misión..... | 22 |
| o Estructura Organizacional..... | 23 |
| 4.1. Pandemia COVID-19..... | 23 |
| o Fases de la Pandemia..... | 24 |
| o Definición de: Endemia, Brote, Epidemia..... | 28 |
| o COVID-19 en las Empresas..... | 29 |
| 4.1.1. Clasificación de las Medidas..... | 30 |
| 4.1.1.1. Medidas Sanitarias..... | 31 |
| 4.1.1.2. Medidas de Seguridad..... | 33 |
| 4.1.1.3. Medidas Operativas..... | 36 |
| 4.1.1.4. Medidas Estructurales..... | 38 |
| 4.2. Cultura Organizacional..... | 41 |
| 4.2.1. Elementos de la Cultura Organizacional..... | 42 |
| 4.2.1.1. Elementos visibles..... | 43 |
| 4.2.1.1.1. Los elementos simbólicos..... | 43 |
| 4.2.1.1.2. Elementos estructurales..... | 45 |
| 4.2.1.1.3. Los elementos materiales de la Cultura Organizacional..... | 47 |
| 4.2.1.1.4. Elementos conductuales de la cultura organizacional..... | 48 |
| 4.2.1.2. Elementos invisibles y desarticulados..... | 50 |
| 4.2.2. Características de la Cultura Organizacional..... | 51 |
| 4.2.2.1. Regularidad en los comportamientos observados..... | 51 |
| 4.2.2.2. Normas..... | 52 |
| 4.2.2.3. Valores predominantes..... | 54 |
| 4.2.2.4. Filosofía..... | 56 |
| 4.2.2.5. Reglas..... | 57 |
| 4.2.2.6. Clima organizacional..... | 59 |
| 4.2.3. Dimensiones de la Cultura Organizacional..... | 61 |

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| 4.2.3.1. Innovación y aceptación del riesgo..... | 62 |
| 4.2.3.2. Atención al detalle..... | 62 |
| 4.2.3.3. Orientación a los resultados..... | 62 |
| 4.2.3.4. Orientación a la gente..... | 63 |
| 4.2.3.5. Orientación a los equipos..... | 63 |
| 4.2.3.6. Agresividad..... | 63 |
| 4.2.3.7. Estabilidad..... | 64 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |
| VI. REFERENCIAS | 69 |
| VII. ANEXOS | 72 |

DEDICATORIA

No sé en qué momento llegue hasta este punto, el pasar de los años ha sido tan rápido que a veces no me la creo que ha terminado este ciclo de la vida tan importante, atravesando adversidades y de las cuales nunca fue opción darme por vencida. Por lo que llegar a obtener este maravilloso logro me llena de tanta emoción, melancolía y orgullo recorrer 5 secciones, que eran como subir un escalón y eh aquí ya estoy en la meta, conocí personas que hicieron mis días fueran los mejores, tantas cosas y momentos vividos que jamás olvidaré.

Este arduo trabajo lo dedico principalmente a Dios, ya que me regaló sabiduría, salud, amor y constancia para lograr culminar este maravilloso logro.

A mis padres, Rodolfo Loáisiga y Ana Duarte, que sin duda han sido el motor para esta lucha, ya que hacerlos sentir orgullosos de mí, ha sido la meta final al llamarme licenciada, gracias porque nunca no me han dejado sola ni un instante, a su vez agradezco a mi hermana, Diana Laleska Loáisiga Duarte, que desde el primer día me apoyo en todo lo que necesite, y con todo el amor me ayudó, a mi sobrina, Stephany, que es la luz de mis ojos y quisiera que siguiera mi ejemplo de llegar hasta el final de los estudios con amor y paciencia.

Una mención muy especial a Jefferson Estrada Melgar, quien ha estado presente en esta hermosa etapa de mi vida, el cual se convirtió en un apoyo incondicional en este proceso motivándome cada día en continuar, el cual quedaría corta en comentar cuantas cosas ha hecho mí.

Y por último y no menos importante, mi persona, ya que fui la principal protagonista de este final feliz. Infinitivamente gracias, por tanto, amor y apoyo.

Br. Mónica Walkiria Loáisiga Duarte.

Finalizando esta maravillosa etapa en mi vida, dedico este logro a ese ser divino que siempre me brindó la sabiduría necesaria para tomar decisiones y luchar hasta el final, a mi abuelita Paula Esmerita Rivera quién ha sido todo para mí, gracias por todas las peticiones y bendiciones, por tu amor incondicional, y por ser como una madre para mí.

A mi abuelito Francisco Valdivia quien me ha cuidado desde el cielo, sé que estás muy orgulloso de ver todo lo que he logrado, gracias por ser el mejor padre, siempre te llevo en mi corazón. A mis hermanos Winstong Johan y Crista Josmara quienes siempre me han mostrado su admiración, cariño y respeto, los amo infinitamente.

A mi madre Johana Valdivia, por su cariño, admiración y apoyo, gracias a ti, soy y seré mejor cada día. A mi padre Winstong Montenegro que ha sido un pilar fundamental de enseñanza, gracias por el apoyo brindado durante estos años.

A Harold Cabrales por su amor, admiración, y apoyo incondicional en los años más difíciles de esta etapa, infinitas gracias por siempre estar.

Finalmente dedico este triunfo a mi persona por la lucha constante durante este trayecto, por haber superado desafíos y nunca rendirme, por ser una alumna ejemplar y dedicada con visión y muchas ganas de superarse, por haber logrado con éxito este perfil profesional.

Br: Cristell Paola Montenegro Valdivia.

Hoy recuerdo, el porqué, el cuándo y el como he llegado hasta aquí, pensar que este logro comenzó con la decisión de intentarlo, y lo he alcanzado, ha llegado el final del camino y detrás de ello hay miles de historias, momentos inolvidables, personas q marcaron la diferencia, permitiéndome y motivándome a nunca darme por vencido, hasta llegar a este momento, y decir con emoción y orgullo soy un profesional, por lo que dedico con admiración y respeto, este primer gran logro de mi vida.

A Dios y a mi madrecita santísima por ser los seres divinos, que me llevaron de su mano, en cada momento de esta etapa de mi vida, quienes me dieron la sabiduría necesaria, para perseverar día a día y nunca darme por vencido, por la fortaleza, entendimiento y amor que me brindaron, para nunca desistir y así poder alcanzar este gran triunfo.

A mis padres, Evener Ruiz Pérez y Mariela Rodríguez Torres y a mi hermano Michael Ruiz Rodríguez, porque son mi motor principal, mi pequeña gran familia, el centro de mi vida, mi mayor ejemplo de superación, entrega, esfuerzo, y la razón de que cada día a día luche por ser mejor, superarme y cumplir todo lo que me proponga, sin ustedes nunca lo hubiera logrado, todo lo que soy hasta el día de hoy se los debo en su totalidad.

A mi abuela Reyna Torres, mi segunda madre, la que aprecio mucho, y tengo tanto que agradecer, porque siempre ha estado ahí en cada uno de mis logros, siempre me comparte sus sabios consejos que me han servido de guía en cada momento de mi vida, por ello deseo dedicarle mis logros, porque gracias a ella también he triunfado.

A mi abuelo Agustín Ruiz, hasta el cielo, quien ya hoy no está acá conmigo, pero siempre está en mi corazón y sé que estaría orgulloso de ver a su licenciado lograrlo, gracias por enseñarme tanto, y ayudarme a ser una persona de bien.

Gracias, por tanto, ahora es cuando empieza la verdadera aventura de la vida.

Br. Jhocsan Evenor Ruiz Rodríguez.

AGRADECIMIENTO

Culminando este ciclo investigativo, es de nuestro agrado dar gracias, primeramente, a Dios y a nuestros padres por habernos acompañado y brindado su apoyo, motivación y ser partícipes en este camino para convertirnos en profesionales.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN FAREM, Matagalpa) por abrirnos las puertas para optar y lograr nuestra formación profesional, igualmente a todos los docentes que fueron un pilar en nuestra formación académica, por el cariño, paciencia, esfuerzo, dedicación, entrega y los conocimientos compartidos en este trayecto y de los cuales son de vital importancia para nuestro desarrollo en el ambiente laboral.

A nuestro tutor de seminario, MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía, por su esfuerzo, paciencia, disposición y entrega brindada durante este proceso, muchas gracias por inculcarnos valores excepcionales que hoy en día nos caracterizan profesionalmente y serán parte de nuestro desarrollo en la sociedad. A su vez a MSc. Lily Soza López por motivarnos y brindarnos los primeros pasos de nuestro seminario de graduación.

Así mismo al personal administrativo de dicha universidad y a quienes gracias a ellos contamos con un ambiente apropiado y limpio. Es un honor para nosotros ser egresados de tan prestigiosa universidad, estamos muy orgullosos de ser parte de esta alma mater.

Finalmente, nuestros más sinceros agradecimientos a MSc. Cristell Montenegro propietaria de Coffee Lovers Nicaragua, por brindarnos la información y el apoyo requerido para realizar con éxito nuestra investigación, y de esta manera optar a nuestro título en Administración de Empresas.

VALORACIÓN DEL TUTOR



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

FAREM - MATAGALPA

El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de Seminario de Graduación, presentado por los Bachilleres: Mónica Walkiria Loáisiga Duarte carné #18602228; Cristell Paola Montenegro Valdivia, carné #18601524 y Jhocsan Evenor Ruiz Rodríguez, carné #18601590. Con el Tema general: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022 y como Tema específico: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022, se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

El trabajo aborda la variable: Pandemia COVID-19 y Cultura Organizacional de la empresa.

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

Se extiende la presente a los 13 días del mes de diciembre del año 2022.

Tutor

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

RESUMEN

La presente investigación, aborda la temática: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022, del cual procede el subtema: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022. El estudio nace con el propósito de conocer cómo la Pandemia del COVID-19, trasciende y genera efectos en la Cultura Organizacional de la empresa. Entre los hallazgos encontrados en la presente investigación: Se determinó que las medidas de bioseguridad implementadas durante la Pandemia en la organización, fueron una forma efectiva para contrarrestar los efectos de esta y de las cuales la mayoría de estas medidas siguen vigentes actualmente. A su vez que la cultura organizacional de Coffee Lovers, está estructurada por cuatro tipos de elementos entre ellos están: Los simbólicos, estructurales, materiales y conductuales, cabe destacar que estos no son los mismos, de los inicios de la organización, estos han percibido modificaciones a raíz del COVID-19 y cada una de ellas ajustadas a las realidades del nuevo entorno. Así mismo que cada uno de los cambios generados, permitieron en conjunto que la empresa siga operando hasta la actualidad, sin quedarse estancada, por los efectos de la Pandemia, de lo cual cada modificación reflejada en la organización es de trascendencia ya que orientan a esta a prepararse ante futuras situaciones similares, ya que las pandemias son recurrentes y el entorno cada vez es más cambiante.

Palabras claves: Pandemia COVID-19, Cultura Organizacional, efectos, cambios, medidas de Bioseguridad.

I. INTRODUCCIÓN

El tema que se aborda en la presente investigación, lleva por nombre, “Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en las pequeñas y medianas empresas(PYMES) del departamento de Matagalpa y Jinotega, período 2022, del cual se deriva el subtema, “Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en la empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.

A raíz de la Pandemia del COVID-19, las empresas se han visto obligadas a asimilar acciones y modificaciones en su manera de desarrollarse y operar. A razón de esto, se plantea la siguiente problemática, ¿Cuáles son los efectos de la Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la Empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022?

Por lo que se utilizan los siguientes antecedentes, para el desarrollo de la presente investigación, que a su vez servirán como guía, proporcionando una idea más clara del tema de estudio, estos se detallan a continuación:

- A nivel internacional:

En Valencia, España, Verónica Melián, realizó una tesis para optar al título de Doctor en Psicología de los Recursos Humanos con el tema “La Cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo, el papel mediador del clima y la reflexividad”, con el principal objetivo de contribuir al desarrollo de la investigación académica en la temática de cultura y ver su impacto sobre el rendimiento a través del clima y la reflexividad. Llegando a la conclusión de valorar la importancia de la alineación de la cultura y el clima, ya que permitirá que las personas respondan y tengan el comportamiento adecuado para habilitar el logro de los resultados esperados (Melián, 2017).

En la ciudad de Lima, Perú, Atencio Becerra y William Barrera, en un artículo científico de la Revista de Sociología 33 (2021) publicado en el 30 de diciembre del

mismo año con el tema “Efectos organizacionales durante la Pandemia COVID-19: El caso de conamovidi y los comedores autogestionarios” , con el principal objetivo de evaluar los efectos sobre los comedores autogestionarios de la actual Pandemia COVID-19, siendo la unidad básica la organización denominada Comedor Autogestionario pertenecientes al CONAMOVIDI se utilizó el método cualitativo de la teoría fundamentada y en el cual usaron los conceptos generales de organización y bioseguridad, llegando a la conclusión que la Pandemia COVID-19 ha generado una serie de dificultades a nivel sanitario económico, laboral y social, y que estos comedores autogestionarios se han visto afectados tanto en el ejercicio de sus funciones externas como en sus dinámicas internas y en relación a la gestión de bioseguridad se evidenció una incongruencia entre los lineamientos para el establecimiento del protocolo de bioseguridad frente al COVID-19 y en el cual no se encuentran servicios públicos saneados finalmente se debe dar continuidad al seguimiento y visibilización de la labor que se viene ejerciendo (Becerra & Barrera, 2021).

En la ciudad de Lima, Perú, Elena Arévalo y César Augusto Aráuz, realizaron un trabajo de investigación para optar al título de Maestro en Gestión Pública con el tema “La Pandemia del COVID-19 y sus efectos en la gestión de los recursos humanos de la superintendencia nacional de los registros públicos, con el objetivo de dar a conocer si las estrategias que se implementaron en la SUNARP por parte de la Oficina General de Recursos Humanos y sus responsables de las áreas de recursos humanos de las zonas registrales, están logrando contener y mitigar al COVID-19 y como se pueden mejorar, llegando a la conclusión que Las acciones y procedimientos que se implementaron fueron las más adecuadas para lograr contener el impacto del COVID-19 en la gestión de los recursos humanos en la SUNARP, observándose que el índice de mortalidad durante el periodo comprendido entre el 16/03/2020 al 30/04/2021 fue de 13 trabajadores a nivel nacional, que representa el 0.31% del total de 4,168 trabajadores de la población de estudio del presente trabajo de investigación (Arévalo & Aráuz, 2020).

En la ciudad de Medellín, Colombia, Marcela Patiño López, realizó un trabajo de grado para optar al título de master en Desarrollo Humano Organizacional con él, tema “Desafíos que impone a la Cultura Organizacional, la organización del trabajo derivada de la aparición de la Pandemia COVID-19 en una empresa del sector manufacturero” con el objetivo de identificar cuáles son los desafíos que impone a la Cultura Organizacional, la organización del trabajo derivada de la Pandemia COVID-19 en una empresa del sector manufacturero, explorando que aspectos de la organización del trabajo presentando cambios a razón de la aparición de la Pandemia, así como identificar los cambios en los elementos formales o expresivos de la Cultura Organizacional, también el identificar cambios en los elementos nucleares de la Cultura Organizacional. Llegando a la conclusión que fue más la afectación de la Cultura Organizacional en lo que respecta a los elementos formales o expresivos que sobre los elementos nucleares, dejando los valores como aquel aspecto que solo los pocos sujetos percibieron cambiantes, se destacaron cambios en la tecnología, la decoración de los espacios, las formas de vestir, la distribución de los espacios, los personajes más influyentes, el estilo comunicacional y los rituales (Patiño López, 2020).

En la ciudad de Bogotá, Colombia, Anderson Yanguma y Vanessa Zuluaga de la universidad EAN, realizaron un seminario de investigación para la especialización inteligencia comercial y de mercadeo- Especialización en Gestión Humana un 18 de octubre del año 2020 con el tema “Influencia de la Pandemia en la toma de decisiones de una empresa mediana del sector de hidrocarburos” con el principal objetivo de diseñar una herramienta gerencial basándose en el modelo racionalista (a (Hellriegel, 2005), para fortalecer la toma de decisión de la empresa MORENO VARGAS S.A, enfocada en el sector de hidrocarburos, con el fin de incrementar los niveles de productividad, ante un contexto de Pandemia. En el cual se obtuvieron los siguientes resultados: La empresa mitigó el impacto en las diferentes áreas de la compañía, entregando confianza a sus colaboradores, estabilidad a la parte financiera, seguridad a sus proveedores y estabilización a la producción, el factor que se vio más afectado por el COVID-19 fue el de la atención

al cliente, ya que los tiempos de respuesta y el trato no fueron adecuados por parte de la empresa, llegando a la conclusión que si bien algunos factores pueden dar a entender que la organización Moreno Vargas S.A estaba preparada para enfrentar las adversidades desprendidas de un factor externo geopolítico y de bioseguridad a nivel mundial como la Pandemia generada por el COVID-19 tales como la protección a los trabajadores y colaboradores, Sostenibilidad financiera, Estabilización de la cadena de suministros y la producción, se pudo evidenciar que existe un factor que debilitan esa postura como la atención al cliente (Yanguma & Zuluaga, 2020).

En Sahagún, Colombia, Isela del Carmen Bárcenas, realizó una tesis para optar al título de Administración en Salud con el tema “Influencia de la Pandemia por COVID-19 en el Clima Organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba” con el principal objetivo de diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia COVID-19 en un laboratorio clínico del municipio de Chinú, Córdoba, evaluar el clima organizacional en todos los trabajadores de la entidad y analizar la influencia de la pandemia por COVID-19 en el Clima Organizacional llegando a la conclusión que se actuó de manera satisfactoria frente a los cambios generados por la pandemia del COVID-19 así como que los colaboradores de la empresa a raíz de la situación actual ha establecido estrategias de liderazgo que han contribuido de manera útil en el fortalecimiento del clima organizacional dentro de la organización, y el alto índice de colaboradores que experimentaron ansiedad al llevar a cabo sus labores en medio de la crisis sanitaria, y que se pudo ver como la empresa se preparó para lograr que sus trabajadores conozcan lo que deben y no hacer frente a esta situación además de contar con mecanismos que ayudan a que el empleado se sintiera seguro en su área de trabajo siendo uno de estos el apoyo psicológico (Bàrcenas, 2020).

- A nivel Centroamericano:

En San José Costa Rica, Ana Catalina Morales, realizo una tesis que fue publicada por el TEC (Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Administración de Empresas) con el tema “Impacto Organizacional que ha tenido la pandemia COVID-

19 sobre ,las estrategias de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020” con el objetivo de investigación de determinar cuál ha sido el impacto Organizacional que ha tenido la Pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera ubicada dentro del territorio nacional de marzo a octubre del 2020, conocer los principales obteniendo la conclusión el 100% de los restaurantes y hoteles participantes han tenido un impacto organizacional a través de la pandemia COVID-19 como cambios en el clima organizacional. Comportamiento organizacional, la motivación de los colaboradores, servicio al cliente y la comunicación entre ellos, cambios en el modelo de negocios y en los objetivos y estrategias empresariales (Morales, 2021).

- A nivel Local:

En la ciudad de Matagalpa, Nicaragua, Gabriel García, Jorge Luis Blandón y Yasser Molinares, realizaron un seminario de graduación para optar al título de Licenciados en Mercadotecnia con el tema “La Satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID-19, en el departamento de Matagalpa, año 2021 con el principal objetivo de analizar la satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por la empresa Claro (CAC 1), frente a la pandemia COVID-19 en el municipio de Matagalpa, año 2021 llegando a la conclusión de que las medidas implementadas por la empresa claro son medidas sanitarias, medidas de seguridad y medidas estructurales dentro de las cuales se tienen áreas de mejoras para aumentar la seguridad percibida de los clientes dentro de las instalaciones, así como destacar que los clientes tienen aceptación de las medidas implementadas por la empresa pero a su vez son exigentes (García, Blandón, & Molinares, 2022).

Es de importancia destacar, que cada uno de estos antecedentes utilizados en este seminario, son trabajos realizados con respecto a las variables de interés, y los cuales actúan como medios de referencia para guiar el tema a tratar y de esta forma obtener información de lo que hasta el momento se ha realizado con respecto

al contenido que conlleva la investigación, permitiendo así esclarecer el objeto de estudio y de esta manera construir la estructura del presente trabajo.

En este estudio se investigan elementos cruciales de las dos variables que conforman la investigación. Referente a la Pandemia del COVID-19, sus generalidades, impacto en las empresas y las medidas desarrolladas. Con respecto a Cultura Organizacional, su definición, elementos y características. Logrando así obtener las teorías que estructuran las bases científicas del presente estudio. A su vez la investigación tiene el propósito de analizar los efectos, las medidas implementadas y las modificaciones que se generaron a consecuencia de la pandemia del COVID-19 en la Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers.

Ante la actual situación que genera a la humanidad y a cada una de sus áreas la pandemia del COVID-19, se origina la presente investigación que contiene un propósito de mucho interés que es, analizar los efectos de la Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la Empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.

La investigación, se estructura de la siguiente manera: según su paradigma, se afirma que es un conjunto de suposiciones que mantienen interrelación respecto a la interpretación del mundo. Además, el paradigma sirve como una guía base para los profesionales dentro de su disciplina, ya que indica las diferentes problemáticas que se deben tratar y busca un marco referencial en el cual se aclaren las interrogantes mediante una epistemología adecuada (Ramos, 2015).

Por lo que este trabajo investigativo contiene un “Paradigma positivista, este se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica (Ramos, 2015).

Dado lo anterior el paradigma es la base fundamental de una investigación ya que este brinda los medios y posibilita el impulso de investigar a fondo una problemática, derivándose el paradigma positivista el cual explica y predice los fenómenos de una investigación, verificando la teoría y sometiéndola de manera experimental, bajo una perspectiva que conlleve al investigador a través de una base sólida, ayudar a relevar las relaciones esenciales y características fundamentales del objeto de estudio, que permita obtener resultados precisos.

Por lo que se aplica un paradigma positivista, puesto que se establecieron bases teóricas de las dos variables de estudios, a su vez se aplicaron instrumentos cuantitativos y cualitativos, tales como: encuestas, entrevistas y observación directa, los cuales se compararon con la teoría, para detallar conclusiones y llegar a resultados precisos y veraces.

Según su enfoque filosófico, el trabajo investigativo es mixto, ya que es cuantitativo con elementos cualitativos. “En una investigación cuantitativa se parte de una problemática de estudio completa, define y selecciona una muestra, recolecta datos y los analiza para hacer un reporte de los resultados (Hernández, Collado, & Baptista, 2014).

Por ende, un enfoque cuantitativo es el que utiliza la recolección y análisis de datos estadísticos, es decir está enfocado en la lógica empírico-deductiva, mediante procedimientos que pretenden explicar los fenómenos buscando irregularidades y relaciones entre ellos, midiéndolos objetivamente a través de análisis matemáticos.

Una investigación cualitativa también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández, Collado, & Baptista, 2014).

Según, el autor un enfoque cualitativo, es la utilización y recolección de datos sin ninguna medida numérica, el cual define preguntas de investigación y amplía el marco interpretativo, este enfoque ofrece un mejor análisis de datos y desarrolla una mejor visión de una problemática existente ya que trabaja detalles mediante la observación.

Por lo cual el presente trabajo investigativo es de enfoque mixto, ya que se aplican elementos cuantitativos tales como: Las encuestas aplicadas a clientes y colaboradores y elementos cualitativos tales como: La entrevista realizada a la gerente y observación directa ejecutada por los autores del trabajo, permitiendo de esta manera a través de sus procesamientos obtener resultados.

Por su alcance o nivel de profundidad, la investigación es de nivel descriptivo, “El estudio descriptivo es el que permite detallar situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Hernández, Collado, & Lucio, 2006).

Esto quiere decir que este nivel comprende en describir y detallar elementos de gran importancia que componen cada una de las variables de estudio, con la finalidad de realizar análisis posteriores.

De tal manera que esta investigación es de carácter descriptiva ya que en ella se trata de describir, especificar y precisar cada uno de los componentes que estructuran ambas variables de estudio, con la finalidad de concretar análisis precisos y confiables.

Por su extensión en el tiempo, el trabajo investigativo es de corte transversal. “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su

incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernández, Collado, & Baptista, 2014).

De acuerdo a lo anterior, la investigación transversal se encarga de recopilar información y por ende ayuda significativamente a la recolección de datos en un mejor tiempo el cual permite desarrollar la toma de decisiones en un nivel satisfactorio, a su vez estudia datos en una población y en una muestra, recopiladas en un periodo de tiempo específico.

De tal forma que el alcance del presente trabajo, es de corte trasversal, ya que recopila información y datos que corresponde a un periodo determinado para desarrollar la investigación, el cual es el año 2022, sin embargo, se tomaron en cuenta datos correspondientes al año 2019.

Según su diseño esta investigación es no experimental, esta “Se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Hernández, Collado, & Baptista, 2014).

En síntesis, la investigación no experimental, es la que no permite el manipular datos, sino que el investigador visita el lugar, observa, estudia, y obtiene información directa y precisa, sin interferir ni experimentar en ella de ninguna forma.

Por lo que, la investigación es de carácter no experimental, puesto que se aplicaron diferentes instrumentos, para consensuar información precisa, de los cuales estos no fueron manipulados, ni alterados en ningún sentido, permitiendo obtener datos para su posterior análisis y obtener resultados realistas.

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

Esto quiere decir que la población será el conjunto o bien el total de individuos que presentan o los cuales están propensos a presentar el rasgo característico que se está buscando en la investigación en el cual se realiza un estudio estadístico para sacar las posibles conclusiones.

Por ende, la población en este estudio, se compone de la siguiente forma: 11 colaboradores, que posee la empresa en sus diversas áreas, y 50 clientes, los cuales se consideran clientes más antiguos de esta y por último la gerente de la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Muestra, es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal Torres, 2010).

En síntesis, la muestra es un dato estadístico que representa el subconjunto de datos perteneciente o propios de una población en específico y este deberá estar constituido por diferentes números de observaciones para que estos luego de analizarlos represente el total de los datos estadísticos.

Correspondiente a esta investigación, la muestra corresponde a 5 colaboradores, que son los más antiguos de la empresa y que estuvieron presente durante la Pandemia y 6 clientes que se consideran con más antigüedad y con mayor experiencia ya que persistieron aun ante las afectaciones de la COVID-19.

El presente trabajo investigativo, posee un muestreo por conveniencia” Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso. Las muestras dirigidas son válidas en cuanto a que un determinado diseño de investigación así las requiere; sin embargo, los resultados se aplican nada más a la muestra en sí o a muestras similares en tiempo y lugar (transferencia de resultados), pero esto último con suma precaución. No son generalizables a una población ni interesa esta extrapola (Hernández, Collado, & Baptista, 2014).

Consecuente a lo anterior el muestreo por conveniencia es un método que permite obtener la información necesaria para realizar un estudio en un menor tiempo, lo que también conlleva al ahorro del tiempo en relación con los demás tipos de muestreo que existen, la ventaja de este estudio es que se puede utilizar este método para seguir de acuerdo a la facilidad de acceso que se tiene en la investigación.

Correspondiente al presente trabajo, este contiene un muestreo por conveniencia, puesto que se seleccionaron los individuos más propicios, y que se encontraron durante los inicios de la pandemia, a razón de agilizar la obtención de información, para llegar conclusiones precisas y concretas.

Criterios de selección “Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios que deben cumplir los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección (Villasis, Arias, & Miranda, 2016).

Por consiguiente, los criterios de selección, conllevan a determinar principios específicos, para elegir los participantes necesarios y de interés, para el objeto de estudio, con la finalidad de obtener los, mejores resultados en la investigación.

De lo cual, en el presente documento, se emplearon criterios de selección, tales como que, los participantes del estudio, se encontraran en los inicios de la Pandemia hasta la actualidad, ya que estos vivieron las realidades y pueden argumentar sobre ellas y de esta manera aportar al desarrollo de la investigación.

En el presente trabajo, se emplean los siguientes métodos de investigación:

Método científico, se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de problemas de investigación. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos y técnicas necesarias, examinan y solucionan un problema o un conjunto de problemas de investigación (Bernal Torres, 2010).

En síntesis, el método científico es un proceso que tiene como finalidad establecer relaciones entre hechos para enunciar leyes y teorías que expliquen y fundamenten diversas temáticas de investigación. Esto quiere decir que el método científico es una herramienta que aborda situaciones realistas, con el propósito de descubrir su esencia y demostrar su validez.

Por lo cual, en la investigación, se empleó este método puesto, que se detalla una problemática, a su vez esta se sustenta con teorías que fundamentan cada aspecto, a la par de instrumentos y técnicas tales como las encuestas, entrevistas y observación directa, que respaldan la teoría y en conjunto comprueban y demuestran la validez del presente trabajo investigativo.

Método teórico, comprende la ubicación del problema en una determinada situación histórico-social, sus relaciones con otros fenómenos, las relaciones de los resultados por alcanzar con otros ya logrados, como también definiciones de nuevos conceptos, redefiniciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar, etcétera. (Bernal Torres, 2010).

El método teórico permite descubrir en el objeto de investigación lo que son las relaciones y las cualidades fundamentales, este método permite pasar del conocimiento de información empírica a la descripción, explicación, de causas de los problemas de una investigación.

Por lo cual, se utilizó el método teórico en la investigación, puesto que se obtuvo información relacionada a la temática de estudio, de lo cual esta se interpretó, analizo y se comparó con información empírica obtenida, para crear nuevas teorías, o conclusiones concretas.

El método deductivo, “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (Bernal Torres, 2010).

En otras palabras, se puede decir que el método deductivo puede referirse a una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y validas a partir de una serie de principios, puede ser una técnica de análisis empleada para deducir conclusiones lógicas, de esta manera se puede usar estrategias de razonamiento lógico.

En este trabajo investigativo, partió de descomponer en dos variables el tema de estudio, a su vez en indicadores, para poder llegar a conclusiones concretas, a través de la comparación de teoría y resultados obtenidos del procesamiento de datos realizado.

Método Inductivo, “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un

estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría” (Bernal Torres, 2010).

En otras palabras, el método inductivo puede ser una forma de razonamiento en que la verdad de un antecedente apoya a la conclusión, esta emplea la observación dirigida a muchos casos particulares, analiza individuos y hechos y crea concepto siendo esto una base de este modelo.

Así mismo en esta investigación, a través de datos obtenidos, por medio de encuestas y entrevistas, de lo cual se fundamentan con teorías, se estudió cada uno de los indicadores, relacionándolos, para concretar conclusiones generales a las variables de estudio.

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

El autor refiere que el método sintético es un procedimiento analítico que busca integrar, es decir que este método permite sintetizar o resumir algo que ya se conoce para hacer un estudio de esto, de forma que se haga total y fácil de hacerlo así mismo de analizarlo de tal manera que se conozca todas sus partes y particularidades.

El método sintético en el trabajo investigativo, se desarrolló al obtener la información sobre el tema de estudio, la cual esta fue muy amplia y, por lo cual, se concretó los aspectos de mayor importancia, tomando los datos obtenidos a través de los instrumentos e integrándolos con los elementos teóricos para dar respuesta a las preguntas directrices y así mismo elaborar conclusiones precisas.

Método analítico, “Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal Torres, 2010).

El método analítico es un método de investigación que descompone la temática en diversos elementos, para observar las causas, las naturalezas y los efectos de este, todo esto con el fin de estudiar un fenómeno problema, hecho u objeto, siendo este estudio de forma particular para encontrar relaciones entre determinados elementos.

En efecto, el método analítico permite conocer los cambios de las variables de estudio, analizar profundamente con más facilidad cada uno de los elementos, permitiendo así estudiar las particularidades, permitiendo de esta manera describir el fenómeno del COVID-19 y conocer que cambios se dieron en la cultura de la empresa.

El presente trabajo, se desarrolló con la aplicación de técnicas de investigación, tales como la encuesta, entrevista y guía de observación directa, los cuales permitieron concretar datos, e información de cada indicador, y las variables que fueron medidas a través de estos, entre ellas se encuentran las siguientes:

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

Es decir, la encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les hacen a las personas, con el fin de obtener información necesaria para una investigación y así lograr obtener resultados más exitosos.

Este instrumento se realizó y aplicó a 6 trabajadores y 5 clientes de la empresa Coffee Lovers, mediante la cual en conjunto se obtuvo información

correspondiente a la opinión de estos, con respecto a las variables de estudio, la cual es necesaria e indispensable para el presente trabajo. (Ver anexo N° 2 y N° 3),

Entrevista, “Es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Bernal Torres, 2010).

En resumen, la entrevista permite la recopilación de información, de diferentes asuntos, a través de una guía de preguntas estructuradas abiertas donde se abordan diversos aspectos, a través de un proceso comunicativo, del cual se obtiene información directamente de un entrevistado.

Por lo que este instrumento, fue necesario aplicarlo a la gerente de la empresa Coffee Lovers Nicaragua, donde se abordó preguntas previamente diseñada, que permitiera obtener información esencial para el desarrollo de la investigación. (Ver anexo N° 4)

Observación directa, “La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada (Bernal Torres, 2010).

En síntesis, la observación directa es una inspección visual para constatar y recolectar datos de un objeto o elementos de estudio, específicamente en su entorno natural, esta se puede hacer descriptiva, de una forma directa para así previamente tener información adicional de estos hechos o individuos.

En este trabajo se empleó una guía de observación directa, para determinar datos realistas en el entorno natural de la empresa, por los autores de la

investigación como medio de captación de información idónea, veraz y objetiva sobre aspectos de interés del objeto de estudio. (Ver anexo N° 5).

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

En palabras más sencillas el procesamiento de la información, es una manera de ordenar la información que está disponible para tener un mejor resultado y de esta manera el analizar datos sea de una forma más fácil. Este se ejecuta a través de programas que permitan agilizar este proceso para una mayor comprensión de estos a la hora de su respectivo análisis.

Para el procesamiento de información, este se realizó con el programa de EXCEL a fin de realizar análisis estadísticos por medio de gráficos, los cuales permiten representar los datos en términos porcentuales, permitiendo así de una manera sencilla la comprensión de las situaciones existentes de la empresa, en término de Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de esta.

II. JUSTIFICACIÓN

En la presente investigación, se aborda sobre la problemática que enmarca la realidad de la sociedad y que ha generado muchos efectos, cambios y desafíos en esta, a razón de dicha situación, se realiza un estudio que permita centrarse principalmente en comprender los efectos de la pandemia del COVID-19 en los diferentes elementos de la Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers.

La necesidad de plantear el presente estudio nace con el propósito esencial de conocer cómo la Pandemia del COVID-19, trasciende y genera efectos en la Cultura Organizacional de la empresa, con la finalidad de comprender y demostrar la manera que esta asimilo, actuó y los cambios resultantes en los elementos propios de la Cultura como Organización, generados a causa de diversos efectos, así como la implementación de medidas sanitarias, operativas, de seguridad y estructurales como medio para contrarrestar la crisis que se estaba viviendo al enfrentar la Pandemia COVID-19.

La temática que se aborda es de mucha importancia especialmente para la empresa Coffee Lovers, porque parte de una realidad que se vive como sociedad, y que enfrenta también esta organización, permitiendo obtener así información certera, clara y concisa relacionada a cada uno de estos efectos generados y la manera que estos transformaron la cultura de la empresa en todos sus ámbitos y sentidos.

Por lo tanto, el presente documento genera diversos beneficios, dado que proporciona información valiosa para la empresa, que le permita conocer sus capacidades de adaptarse al cambio, o si tienen que mejorar con respecto a este punto, así mismo valorar los esfuerzos implementados de la cultura de la empresa para acoplarse a la realidad y sobrellevar sus actividades, desafíos y efectos, que impuso la Pandemia del COVID-19 a la organización y en especial a su cultura, a la

vez resaltar las medidas, estrategias y herramientas utilizadas para mantenerse en pie y así mismo saber si se generaron buenos o malos resultados su aplicación.

Por Consiguiente la presente investigación es de mucha utilidad, primeramente, a la empresa Coffee Lovers ya que es la principal protagonista y beneficiaria, luego para los estudiantes de carreras administrativas, ya que dicho documento sirve como un antecedente en investigaciones futuras relacionadas al tema, así mismo a los maestros como guía para desarrollar trabajos relacionados a la temática, a su vez también a los investigadores, ya que es una manera de crecer y desarrollarse en la formación académica y por ultimo a nosotros como autores, puesto que permite enriquecer los conocimientos adquiridos durante los cinco años de la carrera, logrando así aplicarlos en este estudio, lo que conlleva a desarrollar un documento productivo, de interés y trascendental para la sociedad.

III. OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar los efectos de la Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la Empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.

Objetivos Específicos:

1. Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la Pandemia COVID-19 en la empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.
2. Describir la Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.
3. Valorar los cambios en la Cultura Organizacional a raíz de la Pandemia COVID-19, en la empresa Coffee Lovers Nicaragua, período 2022.

IV. DESARROLLO DEL SUBTEMA

Coffee Lovers, es una cafetería de especialidad con un estilo vintage ubicada en el municipio de San Rafael del Norte departamento de Jinotega, fundada el 29 de julio del 2017 por una pareja matrimonial. Sin duda es la cafetería favorita de muchos, es reconocido por servir un café local con calidad de exportación, ofrecen una experiencia en la degustación del café a través de diferentes métodos no tradicionales (chemex, prensa francesa, syphon, aeropress) así como platillos elaborados con ingredientes frescos y de la más alta calidad, postres preparados localmente en un ambiente acogedor y agradable.

El propósito de la empresa es expandirse a nivel nacional, así como atraer el talento joven y apasionado, promover el consumo local y tener un impacto en la comunidad, por lo cual trabajan bajo 3 ODS: Crecimiento económico, Educación de calidad e igualdad de género.

- Visión

La visión es la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es su esfuerzo por visualizarse en el espacio y el tiempo. Por lo general, la visión suele estar más orientada hacia aquello que la organización pretende ser que hacia aquello que realmente es (Chiavenato, 2009).

Por lo tanto, al referirse al término visión, directamente se habla de la imagen de la empresa, la que se quiere generar tanto para el presente y a su vez para un futuro, lo que quiere lograr desde sus inicios y a su vez quiere que se trascienda al pasar de los años. Esta parte del giro en el que se desarrollara la empresa, y hasta los resultados que se propone y que quiere generar.

La visión de la empresa Coffee Lovers es la siguiente: “Expandirnos en el norte de Nicaragua, logrando ser una Loved Brand, contando con talento joven que les apasione nuestra forma de trabajar, que en conjunto conlleve a ser un referente

en Nicaragua, de un buen café y servicio, tanto para el cliente locales como internacionales”.

- Misión.

La misión es la razón de ser de cada organización, la función que desempeña en la sociedad. Genera la dirección, que indicará el rumbo hacia donde se dirigirá la organización a largo plazo (Chiavenato, 2009).

En pocas palabras la misión de una empresa es el motivo por el cual existe una empresa, así de igual manera su razón de ser, esta indica las actividades que se realizan dentro de ella, esta debe ser bien definida, clara y a la vez sencilla para que todos los miembros de la organización la puedan interpretar, a su vez para que la dirección de la empresa establezca estrategias y acciones que permitan de esta manera lograr éxito.

Por lo tanto, la misión de la empresa Coffee Lovers es la siguiente: “Ofrecer una experiencia diferente a nuestros clientes en la degustación de café local con métodos no tradicionales, complementándolo con una propuesta de platillos con ingredientes de la más alta calidad y postres preparados localmente”.

- Valores.

Un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual (Chiavenato, 2008).

En síntesis, los valores son características propias de la identidad de la empresa, que definen a esta y actúan como propósitos para orientar a los colaboradores, sobre el que hacer y el que no hacer en su desarrollo diario en la organización.

Correspondiente a Coffee Lovers, la empresa, posee los siguientes valores: Calidad, trabajo en equipo, orden y limpieza, integridad, comunicación, puntualidad, responsabilidad y disciplina.

- Estructura Organizacional.

La estructura Organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización (Stephen & Coulter, 2005).

De manera que la estructura organizacional es un modelo jerárquico que usa una empresa para facilitar la dirección y administración de las actividades, a través de esta estructura se comparten roles, responsabilidades agrupando a sus trabajadores para lograr los objetivos propuestos, una adecuada estructura mejorara la operación y productividad mediante un orden control y organización. Correspondiente a la empresa, esta no posee de un organigrama formal y estipulado.

4.1. Pandemia Covid-19.

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

De modo de que, la Pandemia del COVID-19 se ha convertido en parte de la vida diaria, esta partió de una simple alarma que comenzó tras el desarrollo de una nueva enfermedad del ámbito respiratorio, esta actúa y afecta de diversas maneras, y se originó en el año 2019, en países del medio oriente, la cual no tenía precedentes y se expandió de una manera veloz, dejando a su paso consecuencias drásticas, retando a la humanidad en diversos aspectos tales como económicos, sociales y del ámbito de la salud, llegando hasta el grado más alto y temido de una enfermedad “Una Pandemia”.

- Fases de la Pandemia.

La epidemia de COVID-19 fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020 como se mencionaba anteriormente. La caracterización ahora de Pandemia significa que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que afecta a un gran número de personas (Medicina PPT, 2020).

A este punto es donde los países se encuentran en una carrera contra la propagación del virus, haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando los que tuvieron contacto, limitando los viajes, poniendo en cuarentena a los ciudadanos y cancelando grandes reuniones como los eventos deportivos, los conciertos y las escuelas. Por lo tanto, conocer las fases en la propagación de la enfermedad permite determinar el compromiso e impacto social y guiar las acciones necesarias para limitar su expansión, estas fases se mencionan a continuación:

- ❖ Fase 1: Preparación.

Las primeras medidas son dirigidas a que la persona infectada o la que viajó a una zona de riesgo esté apartada del resto de la población sana. Los primeros pacientes son aislados y comienza una investigación para identificar su actividad y las personas con las que pudieron encontrarse en contacto. En este contexto, se

definen protocolos y se determinan los hospitales accesibles para atender a los casos (Medicina PPT, 2020).

En lo que concierne a esta primera fase, es donde se parte de una incertidumbre con respecto a la nueva enfermedad que ha surgido, cabe destacar que no se tiene antecedentes, ni conocimientos de la misma, por lo que tras los primeros casos de infectados se generaron investigaciones para comprender su transmisión, síntomas y así prevenir su desarrollo a nivel local, acá no se ha expandido, por lo que se comienzan a reflejar las primeras acciones, que van a la par del nivel de afectación del virus, como medio contra restador de sus efectos.

❖ Fase 2: Contención.

Consiste en identificar a las personas que importan la infección desde el extranjero y en lograr una contención adecuada. En este escenario, los ciudadanos deben implementar medidas que eviten que el virus se propague a nivel domiciliario, comunitario, a nivel de espacios colectivos y se logra con medidas básicas de higiene y al evitar las aglomeraciones.

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

De tal forma que, en esta segunda fase, el foco de contagio del virus comienza su propagación corresponde a casos importados, es decir personas que se contagiaron en el exterior o bien que tienen un contacto estrecho con casos importados, ampliando su área de afectación y condicionando que este gane cada vez más territorio, acá es donde es de obligación tomar las acciones necesarias implementándolas de forma más estricta. A su vez el papel de cada una de las

autoridades pertinentes y la sociedad en general juegan un papel imprescindible en este momento.

❖ 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 tres.

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 (Medicina PPT, 2020).

Referente a esta tercera fase, la contención del virus ya no es posible, el aumento de ocurrencias es cada vez más notable y estos ya no solo corresponden a casos importados, por lo que es de obligación para las autoridades un mayor compromiso, donde se genera una lucha más fuerte en contra de la transmisión del virus, a razón de que este se encuentra en todos los lugares. Lo que conlleva a las autoridades sanitarias a cada vez más, emplear estrategias como medio para enfrentar el contagio comunitario.

❖ Fase 4: Transmisión Sostenida.

Etapa en la que se producen grandes brotes de transmisión que afectan a muchas ciudades y la enfermedad se contagia “exponencialmente”. Según Romero, cuando un país ya se encuentra en los procesos de transmisión comunitaria y sostenida, se debe intentar controlar la situación para que no haya una tasa de

reproducción más alta. También, en estas etapas, el virus evoluciona y genera nuevas variantes (Cerdas, 2021).

Con relación a la cuarta fase, en esta etapa la pandemia tomó el control ya que esta se fue multiplicando a un nivel más extremo, y esto es debido a la propagación que realiza cada individuo, ya que una persona puede duplicar el contagio a cada momento por lo cual esto permite una cifra alta de contagio comunitario.

❖ 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 (Medicina PPT, 2020).

Con respecto a la fase 5, es el punto máximo de la pandemia, donde el número de contagiados es incontrolable, hay más rebrotes, los hospitales se encuentran saturados, la tasa de mortalidad se eleva, a la vez se genera escasez en insumos médicos, se procede a la implementación de un sistema de vacunación para tratar de disminuir esos elevados picos de casos, y se valora la opción de implementar la cuarentena y cerrar fronteras.

❖ Fase 6: Mitigación.

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

En síntesis, la fase 6, corresponde a la fase Pos-pandemia, donde los picos más altos de afectación de esta comienzan a disminuir, por lo que se procede a la toma de acciones para disminuir los efectos y estragos provocados a los diversos sectores de un país, como medio para volver a la normalidad existente antes de la Pandemia.

- Definición de: Endemia, Brote, Epidemia.

Estos tres términos se generan con la finalidad de comprender los grados de incidencia de una enfermedad, y la categoría de afectación que conlleva cada uno de ellos, estos se detallan a continuación:

- Endemia.

Es la presencia continua de una enfermedad o un agente infeccioso en una zona geográfica determinada. También puede denotar la prevalencia usual de una enfermedad particular en dicha zona. El término hiperendemia significa la presencia constante de una enfermedad con elevada incidencia, y 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 & Vargas, 2020).

Por lo tanto, el termino endemia, hace referencia al segundo eslabón de la extensión de un determinado agente infeccioso, el cual tiene mayor intensidad y prevalencia que un brote, es donde queda una enfermedad después de la Pandemia. Así mismo este término representa la afectación particular a nivel de zona o país, en grado de consecuencias más reducido, por ende, se inician la implementación de las medidas para contrarrestar el virus.

- 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 & Vargas, 2020).

Con referencia al termino brote, este representa el primer eslabón para que una enfermedad llegue a nivel de pandemia, este engloba el inicio y origen de una afección hasta el desarrollo de los primeros casos o aumento en diferentes rangos de estos. Así mismo este se puede usar para relacionarlo con el incremento de casos habituales de una enfermedad que ya existe, o una que se ha originado por primera vez en una determinada zona.

- Epidemia.

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

En cuanto a epidemia, es el grado más alto de una enfermedad, sin embargo, este se extiende a nivel local y nacional pero no a nivel mundial, sus amenazas son multidimensionales para la sociedad, ocasionando las tasas de mortalidades más altas, variantes de la enfermedad, incertidumbre en la población y donde la escala de afección es alta y pareciera que fuera imparable.

- COVID-19 en las Empresas.

Las consecuencias del coronavirus (COVID-19) no tienen precedentes y se sienten en todo el mundo. El mundo del trabajo se ve profundamente afectado por la pandemia mundial del virus. Además de ser una amenaza para la salud pública, las perturbaciones a nivel económico y social ponen en peligro los medios de vida

a largo plazo y el bienestar de millones de personas. La pandemia está afectando severamente los mercados laborales, las economías y a las empresas, incluidas las cadenas de suministro mundiales, causando una interrupción generalizada del comercio.

La OIT y sus mandantes –gobiernos, trabajadores y empleadores– tendrán un papel decisivo en la lucha contra la pandemia, pues han de velar por la seguridad de las personas y la sostenibilidad de las empresas y los empleos (OIT, 2020).

Por lo que la pandemia es una realidad sin aviso, desde su impacto el escenario de la sociedad es otro, su afectación no sólo al sector salud, sino que a la vez a nivel social y económico en cada uno de sus aspectos, las empresas no son la excepción estas son parte de las consecuencias que impone el nuevo COVID- 19, ya que se ven amenazadas por el simple hecho de no estar preparadas para un impacto catastrófico como el que provoca este fenómeno, llegando al punto de encerrar y desafiar a las organizaciones, a la vez obligándolas a actuar ante un ambiente desconcertante, e impredecible, así mismo forzó a tomar decisiones con rapidez y plantear estrategias para afrontar las dificultades que está impuso, dejando dos opciones, actuar o fracasar.

4.1.1. Clasificación de las Medidas.

Las medidas son un conjunto de normas, lineamientos y protocolos que son aplicados en múltiples procedimientos con una finalidad, de reducir efectos y consecuencias, por lo tanto, correspondiente a la pandemia del COVID-19, se generaron distintas medidas divididas y adaptadas en diversos enfoques, elementos y áreas, pero todas con una misma finalidad contrarrestar el virus, desacelerar la propagación y adaptarse a las realidades que impone (CDC, 2022).

Cabe resaltar que las medidas son medios que guían, orientan y que tienen una finalidad contrarrestar problemáticas, en este caso de la pandemia del COVID-19, la finalidad de cada una de ellas se dirige especialmente a reducir efectos que

genera, en la sociedad y en cada uno de los agentes que actúan en ella, por lo tanto, se asimilan específicamente 4 tipos de medidas que se utilizaron, las cuales son: sanitarias, de seguridad, operativas y estructurales. Lo que conlleva a las instituciones tales como las empresas, el adaptarse para subsistir en los nuevos escenarios que ocasiona la pandemia.

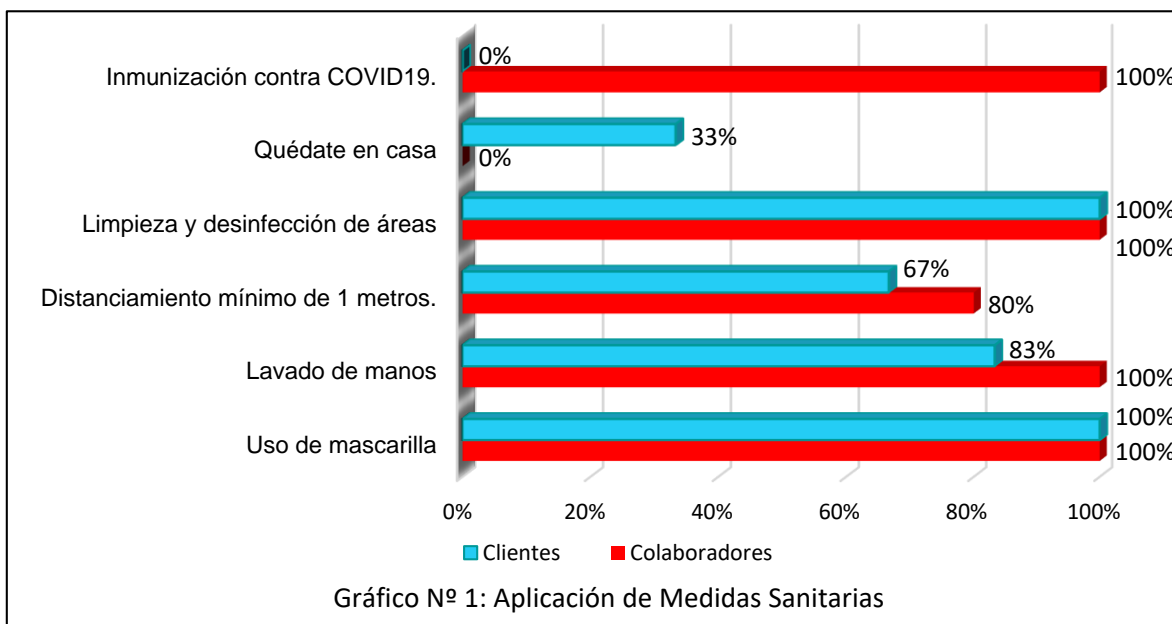
4.1.1.1. Medidas Sanitarias.

Las medidas sanitarias (destinadas a proteger la salud de las personas y los animales) y fitosanitarias (destinadas a preservar los vegetales) se aplican tanto a los artículos alimenticios de producción nacional o a las enfermedades locales de animales y vegetales como a los productos procedentes de otros países. Entre estas medidas para contrarrestar el COVID-19 están las siguientes, según (OMC, 1998):

- a) Utilizar mascarilla y darle el uso adecuado, especialmente en:
 - Interiores
 - Lugares concurridos.
- b) Lávate las manos con frecuencia con:
 - Agua
 - Jabón
 - Desinfectante a base de alcohol.
- c) Cuando tosas o estornudes, cúbrete la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo.
- d) Evita tocar tus ojos, nariz y boca.
- e) Distanciamiento Social, mínimo un metro de la otra persona.
- f) Limpieza y desinfección de áreas de concurrencia:
 - Objetos de trabajo.
 - Escritorios
 - Mesas
 - Teclados.
 - Teléfonos
 - Dinero.

- g) Si no te encuentras bien quédate en casa.
- h) Inmunización contra COVID-19.

Es importante destacar que la implementación de las medidas sanitarias, las cuales tienen un propósito comunitario que permite de esta manera reducir las posibilidades de contagio tiene mucho alcance, debido a la relevancia que sostienen en la prevención del COVID-19; pero la teoría no es suficiente ya que estas no actúan por sí sola como medio para contrarrestar el virus. De qué sirve el saber cómo cuidarse y conocer la importancia del distanciamiento físico, la desinfección de áreas, el lavado de manos, el uso del alcohol en gel, y de la mascarilla, si no se lleva a la práctica de nuestra vida cotidiana, trabajo, recreación, etc.



Autoría propia, a partir de encuestas realizadas a colaboradores y clientes de la empresa.

Según el Gráfico N° 1, refleja a través de la encuesta realizada, con respecto a la aplicación de las medidas sanitarias, contra el COVID-19, que en un 100% entre clientes y colaboradores fue aplicada el uso de mascarilla, la limpieza y desinfección de áreas, en un 83% y 100% el lavado de manos, en un 67% y 80% el distanciamiento mínimo de 1 metro, en un 100% de los colaboradores la inmunización contra COVID-19 y en un 33% de clientes la aplicación del quédate en casa.

De acuerdo a las palabras expresadas por la gerente de la empresa Coffee Lovers, la aplicación de las medidas sanitarias no pasó desapercibida, su adaptación fue necesaria y se desarrollaron fructíferamente por parte de colaboradores y clientes, a excepción del quédate en casa, que su aplicación fue limitada a ciertas ocasiones y no en su totalidad, permitiendo así el seguimiento de operaciones de Coffee Lovers ante la Pandemia del COVID-19.

Conforme a los resultados obtenidos y a la observación directa realizada en la empresa, se demuestra que Coffee Lovers, si tomó en cuenta cada una de las medidas sanitarias, expresadas por la OMS, como medio de mitigación contra el COVID-19, y aplicó la mayor parte de ellas en su totalidad, permitiendo así el seguir operando de manera precavida y ofreciendo sus servicios ante la amenaza que significaba la pandemia.

Por lo tanto, lo expresado por la gerente, los clientes, colaboradores y la observación directa realizada, con respecto a la aplicación de las medidas sanitarias, su ejecución si se llevó a cabo, en un gran porcentaje y en su mayoría se aplicaron cada una de ellas.

Es preciso que la empresa Coffee Lovers siga con ese ejemplo clave que trasmite, de ser una empresa, que se adaptó al cambio, y que tomó en cuenta cada una de estas medidas sanitarias como medio para seguir actuando y de esta forma subsistir ante la pandemia, permitiendo así el no cerrar operaciones y correr el riesgo de quebrar.

4.1.1.2. Medidas de Seguridad.

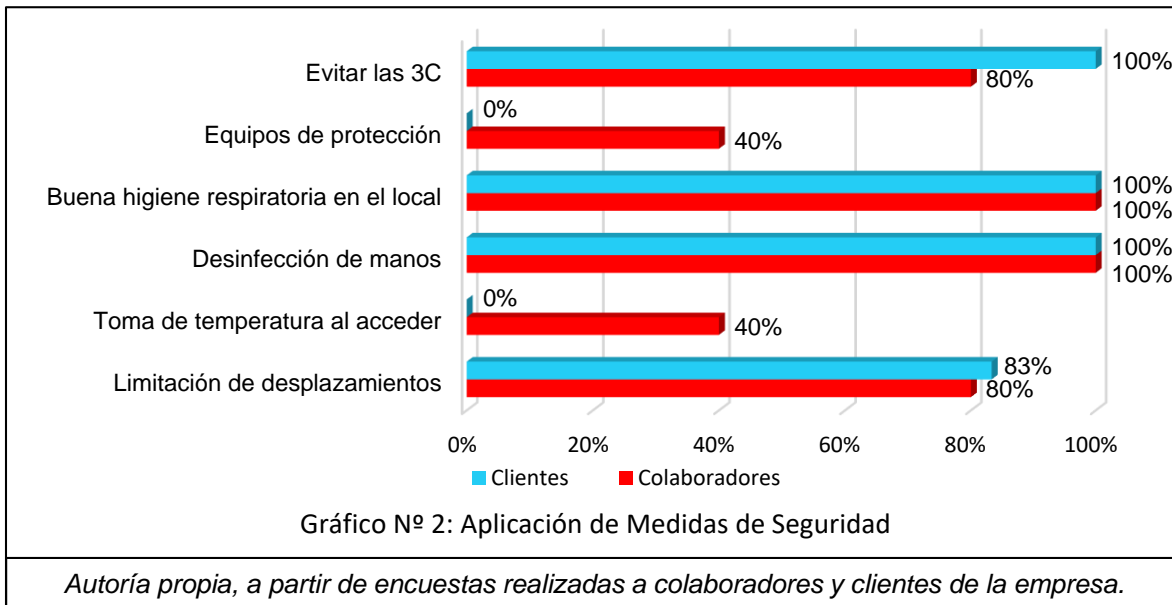
Explica qué medida de seguridad “es el conjunto de técnicas y procedimientos con el objetivo principal de la prevención de diferentes aspectos y situaciones que pueden presentarse en determinada empresa, asegurando la protección de los clientes y trabajadores de determinada empresa. Las medidas de seguridad abarcan diferentes aspectos dentro de la empresa como seguridad física,

financiera e informática, garantizando la tranquilidad de todo el personal y clientes (INATEC, 2018).

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

- a) Limitar los desplazamientos, visitas a clientes y reuniones que sean solo estrictamente necesarias.
- b) Toma de temperatura al acceder a la empresa tanto para:
 - Trabajadores.
 - Clientes
 - Proveedores.
- c) Desinfección de manos a las personas que ingresen a la empresa.
- d) Promover una Buena higiene respiratoria.
- e) Brindarle equipos de protección a los trabajadores:
 - Mascarillas.
 - Alcohol en gel o líquido.
 - Caretas.
- f) Evitar las 3C
 - Espacios Cerrados
 - Espacios Congestionados
 - Contactos Cercanos.

Cabe resaltar que las medidas de seguridad, es la manera estratégica que la empresa crea para desarrollarse, mitigar y actuar ante factores de riesgo que se pueden tomar ante la situación de pandemia, de esta manera las empresas velan por la prevención y evitan la propagación de dicha pandemia dentro de sus centros de trabajo tomando medidas para evitar que sus trabajadores y clientes se vean perjudicados, por lo que se mejoran las condiciones de seguridad laboral dentro y fuera de la empresa, creando así conciencia y compromiso en conjunto.



Según el Gráfico N° 2, refleja a través de la encuesta realizada, con respecto a la aplicación de las medidas de seguridad en contra del COVID-19, que en un 100% entre clientes y colaboradores se emplearon la buena higiene respiratoria en el local y desinfección de manos., en un 100% entre clientes y un 80% entre colaboradores evitaron compartir espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos., un 83% y un 80% la limitación de desplazamientos y en un 40% se aplicó en los colaboradores la toma de temperatura al ingresar al local y equipo de protección.

Con respecto a la entrevista con la gerente, esta manifestó que las medidas de seguridad se han venido cumpliendo casi en su totalidad, dichas medidas han sido parte fundamental para la prevención y mitigación de la pandemia COVID-19, como un esfuerzo para prevenir y contrarrestar el nuevo virus.

Conforme a los datos obtenidos y la observación directa se determinó que la empresa si cumplió con la mayoría de medidas de seguridad en la empresa, sin embargo, no se les brindó equipo de protección a los colaboradores. Para todo colaborador era exigido usar los medios de protección orientados por la OMS, y por ende estos acataban las orientaciones, y asumían este costo, debido a que todos querían cuidarse y prevenir dicha enfermedad.

De acuerdo a lo expresado por la gerente, los trabajadores y la observación directa desarrollada en la empresa, los resultados coinciden, la aplicación de las medidas sanitarias, fueron empleadas en gran parte, como medio de hacerle frente a la Pandemia COVID-19.

Por lo tanto, es necesario que la empresa siga tomando en cuenta cada una de las medidas establecidas anteriormente y poner más atención en el equipamiento de protección del colaborador, como medio que garantice la higiene y seguridad laboral del colaborador, ante la Pandemia COVID-19.

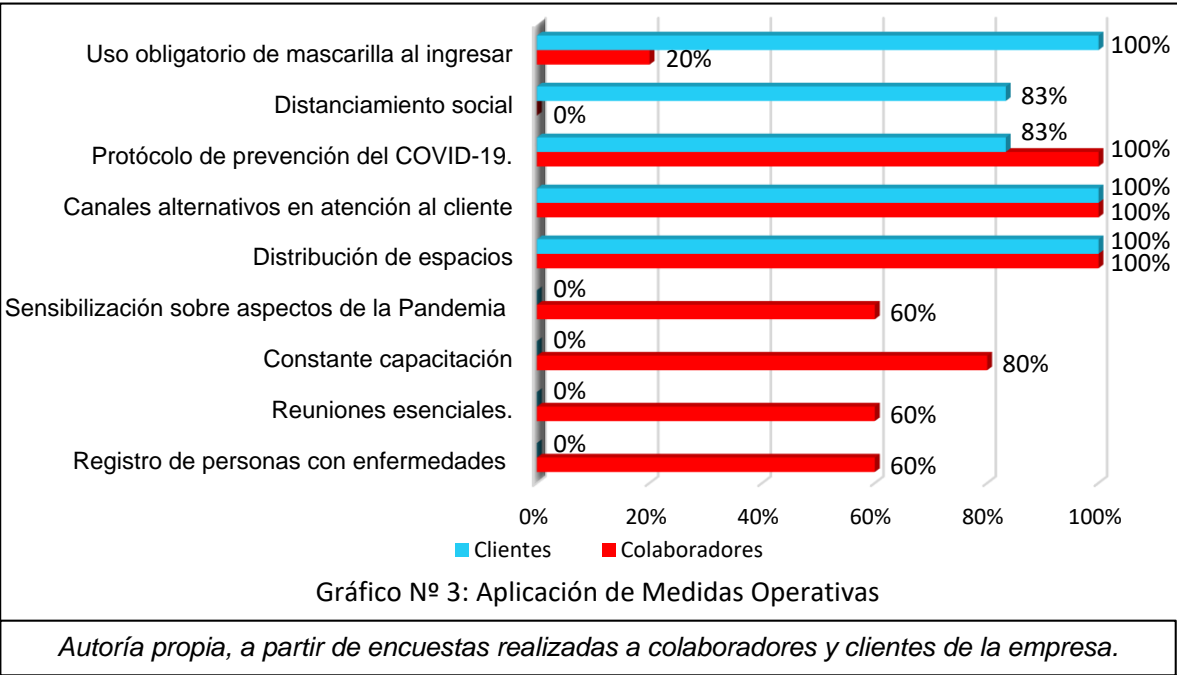
4.1.1.3. Medidas Operativas.

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

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

- a) Registro de personas con enfermedades crónicas.
- b) Organización de trabajo:
 - Distribución de espacios.
 - Cumplimiento del distanciamiento social.
- c) Constante Capacitación y sensibilización sobre aspectos de la pandemia COVID-19.
- d) Potenciar siempre que sea posible el trabajo a distancia (teletrabajo).
- e) Solo realizar reuniones esenciales.
- f) Utilizar canales alternativos para la atención al cliente, que eviten así aglomeraciones.
- g) Solo dejar entrar a personas con mascarilla.
- h) Definir protocolo a implementar.

Es preciso señalar que las empresas ante la pandemia, se enfrentan a nuevas realidades y escenarios, en todo sus ámbitos y no es la excepción la manera de operar, lo que ha conllevado a crear medidas operativas, que permitan a estas subsistir y desarrollarse por transformaciones continuas a raíz del nuevo virus, por lo que medios estratégicos como el modificar a una manera limitada de actuar con el cliente, así mismo la forma de comunicarse, la adaptación de canales alternativos de atención, la capacitación y establecimiento de protocolos de bioseguridad, permitan en conjunto conseguir y perseguir los objetivo y el desarrollo de la empresa.



Según el gráfico N° 3, refleja a través de la encuesta realizada, con respecto a la aplicación de medidas operativas para contrarrestar el COVID-19, que en un 100% entre clientes y colaboradores se emplearon canales alternativos de atención al cliente y distribución de espacios, en un 83% y un 100% el protocolo de prevención del COVID-19, en un 100% y un 20% el uso obligatorio de mascarilla al ingresar al local, en un 83% de clientes el distanciamiento social, en un 80% la constante capacitación de los colaboradores, así mismo un 60% en la sensibilización sobre aspectos de la pandemia, registro de personas con enfermedades crónicas y reuniones esenciales.

De acuerdo a las palabras expresadas por la gerente de la empresa Coffee Lovers, la aplicación de las medidas operativas fue impredecible y de vital importancia, su adaptación fue ideal, ya que no era una opción el cerrar la empresa y sus operaciones, por lo que cada uno de estos medios estratégicos se tomaron en cuenta y conllevaron a modificar tareas y procesos, que permitieran el adaptarse y la continuidad de la organización ante las dificultades que propiciaba la pandemia.

Referente con la observación directa ejecutada en la empresa, se demuestra con seguridad que Coffee Lovers, si tomó en cuenta cada una de las medidas operativas como medio de adaptación contra el COVID-19, su enfoque clave fue el valor de la familia y los buenos momentos, lo que permitió que, a través de nuevas modificaciones en la empresa, esta actuara y se desarrollara eficientemente.

De acuerdo a lo expresado por la gerente, los trabajadores y la observación directa desarrollada en la empresa, los resultados coinciden, la aplicación de las medidas operativas tales como la distribución de espacios, canales alternativos de atención al cliente, uso de mascarilla y protocolo de bioseguridad, fueron empleadas parcialmente, permitiendo cumplir con los objetivos de la empresa.

Por ello es concreto que la empresa Coffee Lovers siga ejecutando estrategias de adaptación al cambio, y del aprovechamiento de amenazas, como medio para crecer y contrarrestar toda adversidad que aparezcan en el camino.

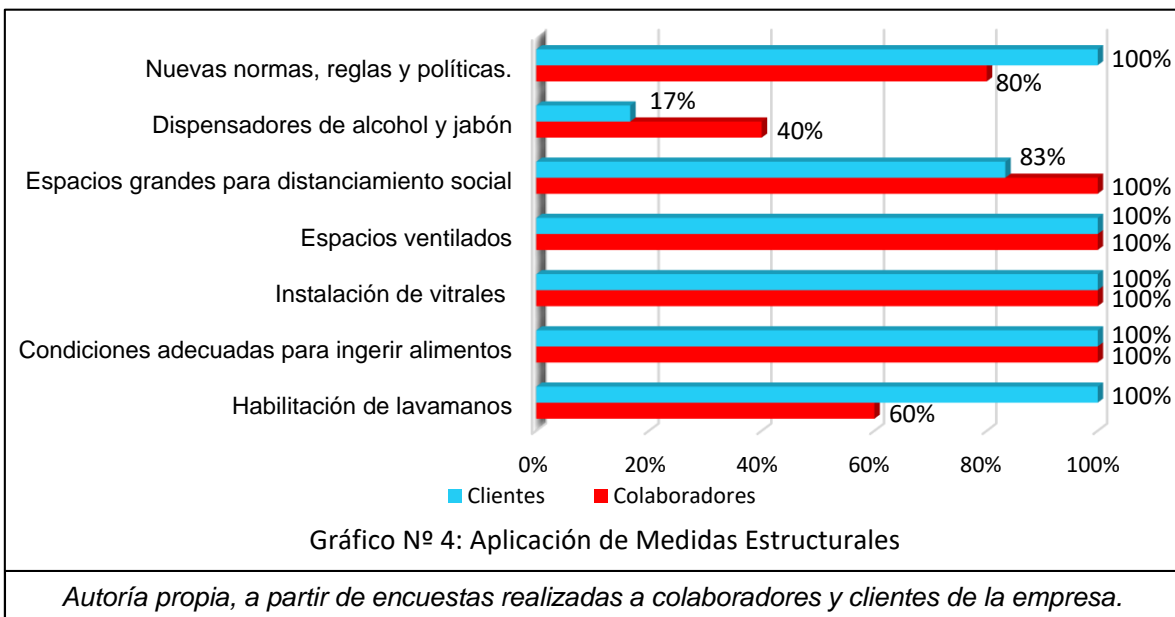
4.1.1.4. Medidas Estructurales.

Por determinantes sociales se entienden aquellos del ámbito estructural de la sociedad que guardan relación con los contextos políticos, sociales y económicos, así como aquellos referentes a las condiciones de vida y trabajo cotidianas. Desde esta perspectiva, el enfoque se aproxima al concepto de la determinación social de la salud, considerando la distribución de poder de la sociedad y a nivel global como eje central de generación de las inequidades sociales y de salud (OPS, 2020).

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

- a) Habilitación de lavamanos, para cumplir con el lavado de manos.
- b) Acondicionar adecuadamente los lugares para ingerir alimentos.
 - Comedores
 - Cafeterías.
- c) Instalar vitrales en las áreas de atención al cliente, donde hay más concurrencia de personas.
- d) Adaptar Vestidores para cambios de vestimenta.
- e) Adecuar espacios ventilados, para evitar aires acondicionados.
- f) Garantizar espacio para cumplir con el distanciamiento social.
- g) Instalación de dispensadores de alcohol y jabón.

En pocas palabras se puede decir que las medidas estructurales son todas las modificaciones físicas que la empresa ha venido ejecutando para seguir operando de manera segura tanto para sus trabajadores como para sus clientes, estas medidas empleadas conllevan a la manera que la empresa ha reorganizado e impulsado instalaciones y estructuras seguras, confiables y adecuadas, donde se evite el contagio del virus y se pueda realizar sus operaciones sin generar riesgos, ni exponerlos a ningún peligro.



Según el Gráfico N° 4, refleja a través de la encuesta realizada con respecto a la aplicación de medidas de seguridad contra el COVID-19, establece en un 100% entre clientes y colaboradores, la instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente, y las condiciones adecuadas para ingerir alimentos y espacios ventilados., en un 83% y un 100% se vieron reflejadas nuevas normas, reglas y políticas, en un 100% y un 60% habilitación de lavamanos, en un 17% y un 40% los dispensadores de alcohol y jabón.

De acuerdo a las palabras expresadas por la gerente la aplicación de las medidas estructurales fue de gran relevancia ya que esto permitió que los clientes confiaran en ellos, evitando la propagación del virus sin dejar de operar en la empresa. Así mismo expresó que la habilitación del lavamanos fue una medida que ha permanecido desde que inicio a operar en el local, y que continúa cumpliendo cada una de estas medidas para una mejor organización y eficiencia en las operaciones de la empresa.

Del mismo modo con la observación directa ejecutada en la empresa, se demuestra que la empresa aplicó todas las medidas estructurales orientadas por la OMS y que actualmente se sigue trabajando en crear mejores condiciones para los clientes y trabajadores brindándoles comodidad y seguridad al ejecutar su actividad.

Respecto a las encuestas, entrevista y observación directa las respuestas coinciden en su totalidad, las medidas estructurales fueron necesarias para poder evitar la propagación del virus y sigue siendo un medio importante para la seguridad de los clientes y trabajadores.

Por lo cual es preciso y de importancia, que la empresa mantenga actualizado cada espacio o cada medida tomada, así como seguir orientando sus normas, políticas y reglas a resultados eficientes, todo esto para seguir ofreciendo un excelente ambiente tanto para los clientes como para sus colaboradores, ya que la Pandemia sigue vigente actualmente y las acciones en pro de su prevención aún son necesarias.

4.2. Cultura Organizacional.

La Cultura Organizacional se define como un conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. La cultura refuerza la mentalidad predominante. En pocas palabras es la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas (Chiavenato, 2009).

De manera que, al momento de hablar de cultura organizacional, se refiere directamente a los principios que crean y conforman la personalidad de una empresa y de cada miembro que pertenece a ella, cabe destacar que esta se integra de valores, normas y actitudes, que permiten que cada individuo se desarrolle en un entorno adecuado, facilitando la buena ejecución de estrategias y sistemas de operación de la empresa, a través de conductas positivas, que en conjunto se reflejan directamente en los resultados laborales y empresariales de esta.

Así mismo la Cultura Organizacional, se define objetivos, los cuales son fines que se quieren alcanzar y a los cuales se dirigen acciones específicas, estos se detallan a continuación:

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

Es decir, la cultura organizacional actúa a la par de objetivos, que son medios que guían y permiten llegar a resultados planeados. Estos objetivos permiten que la empresa se distinga de las demás, que sea original y contenga una identidad propia, a su vez permite que los trabajadores se identifiquen con la empresa, que laboren en un ambiente agradable, permitiendo que estos posean un sentido de pertenencia

en la empresa, el cual se reflejara positivamente en el desarrollo de cada una de las actividades, sistemas de control y el clima laboral de esta, permitiendo así la obtención de buenos y eficientes resultados para la empresa.

La importancia e interés de la Cultura Organizacional es elemental, ya que esta describe la personalidad de una empresa; su forma de ser y actuar. Es un vínculo social que le da cohesión a una organización. Es la manera en la que ésta interactúa como conjunto, tanto en su propio entorno como con el exterior, con diversos grupos de interés, tales como proveedores, clientes, entre otros. A la vez determina la forma en la que funciona una empresa, y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas. Por lo que una buena organización cuya base esté en valores y normas permite a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas dentro de la misma; asimismo, gracias a ella, los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran, es decir, se logra el éxito directo en los resultados de las empresas (Romero, 2018).

Acorde con lo que se detalla anteriormente, la trascendencia de la Cultura Organizacional para una empresa es amplia, esta es su tarjeta de identidad tanto en su ambiente interno como externo en el que se desarrolla, al estar bien definidos estos elementos permite a la empresa interactuar y operar, en base a lineamientos, que permitan obtener resultados, logrando que los trabajadores se identifiquen con su organización, y que laboren de manera eficiente, se comprometan con esta y siempre tengan una buena imagen de ella.

4.2.1. Elementos de la Cultura Organizacional.

Los elementos de la Cultura Organizacional son las piezas, fundamentales de esta, por lo que una vez definida la Cultura Organizacional, es necesario identificar los elementos que la componen, para ello se establece que: En toda organización, la cultura se manifiesta en dos tipos de elementos (Chiavenato, 2009):

4.2.1.1. Elementos visibles.

Entre los cuales se expresan las creencias, valores, ceremonias, normas, ritos, slogans, conductas, símbolos, etc., la mayor parte de las veces son observables, pero en realidad son la representación de valores, creencias, suposiciones, etc., localizada a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas (Vargas Hernández, 2007).

Es decir, los elementos visibles son los componentes propios y únicos de la cultura organizacional de una empresa, estos son destacables a simple vista y se comparten por cada colaborador, ya que estos forman parte de la organización, permitiendo así desarrollar aspectos tales como la: identidad corporativa, el ambiente laboral, el trato con los clientes y una adecuada organización de las tareas, conllevando de esta forma a generar la imagen que la empresa quiere transmitir a sus consumidores y proveedores con los que interactúa.

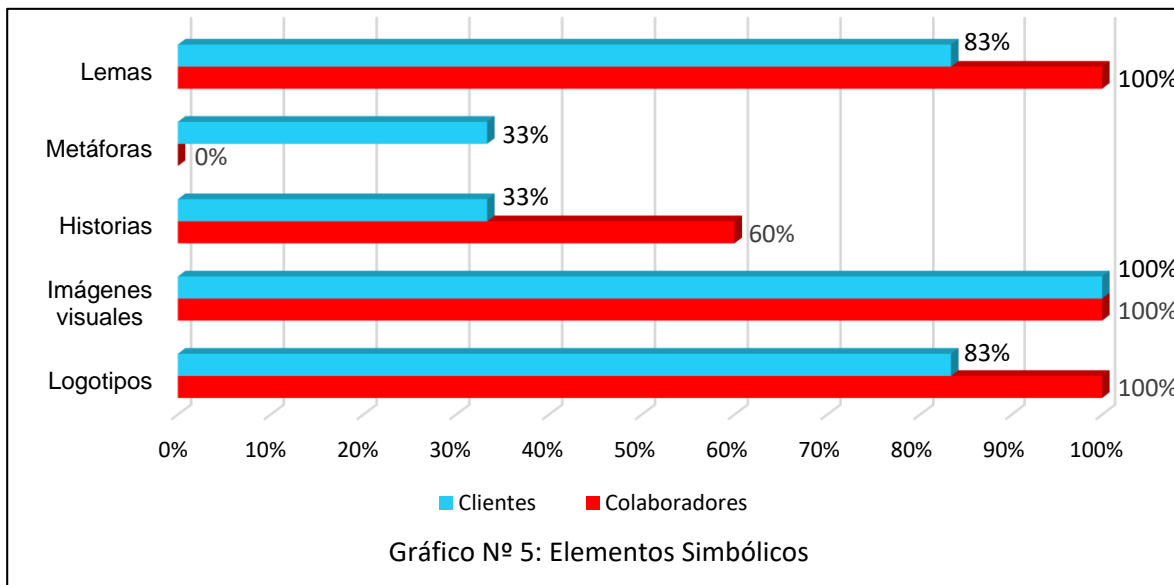
En cuanto al modo en que se expresan los elementos visibles de la cultura organizacional, se sugieren cuatro formas:

4.2.1.1.1. Los elementos simbólicos.

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

En otras palabras, los elementos simbólicos, son componentes fundamentales de la cultura de la empresa, los cuales son notables y expresan la forma de ser de la organización, sus raíces, principios etc. Estos elementos conforman el ambiente interno, tal como sus costumbres, procesos que se

desarrollan, tradiciones, ritos. Así mismo integran el ambiente externo de la empresa que es la manera que cada persona percibe de esta.



Autoría propia, a partir de encuestas realizadas a colaboradores y clientes de la empresa.

Según el Gráfico N° 5, refleja los resultados obtenidos en la encuesta, con respecto a las modificaciones de los elementos simbólicos de la empresa, en el cual un 100% entre clientes y colaboradores expresaron que cambiaron las imágenes visuales, un 100% y un 83% los lemas y logotipos, un 60% y 33% las historias, finalmente un 33% de clientes captó el cambio en las metáforas.

De acuerdo con las palabras expresadas por la gerente, los cambios que se produjeron para adaptarse a la nueva situación que se estaba viviendo, modificando sus lemas, logotipos, que ya se tenía empleado (Ver anexo No. 6 y No. 7) , siendo esto un efecto positivo dado que llegó a sus clientes de manera más sensible ya que se reflejaba la importancia de la familia., también comenta que cambiaron ritos como lo es la presentación de la elaboración del café en métodos de infusión en la mesa del cliente, las imágenes visuales cambiaron para concientizar a la gente y que todos trataran de cuidarse, así mismo mostrar afecto ante las familias que habían perdido un ser importante en sus vidas (Ver anexo No. 8).

Con respecto a la observación directa se pudo comprobar que, si cambiaron en su totalidad los elementos simbólicos de la empresa como medio de adaptación y concientización a lo que se estaba viviendo actualmente, así mismo como una manera de llegar al cliente a través de la empatía.

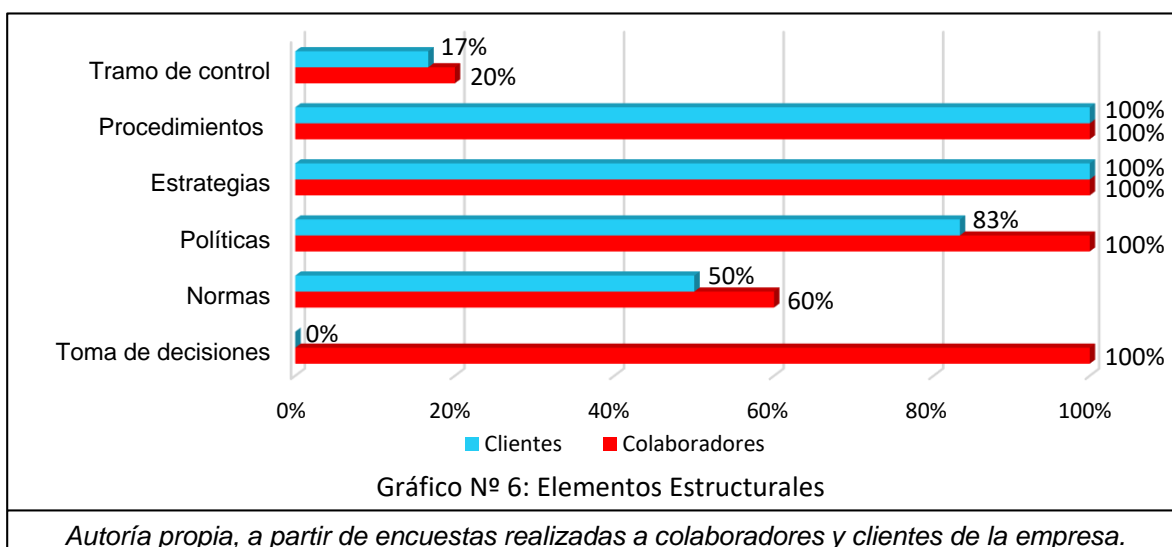
Correspondiente a los datos obtenidos y los resultados de la gráfica, coinciden parcialmente con la guía de observación y lo expresado con la gerente y los colaboradores en la encuesta y la entrevista, en su totalidad y sin ninguna diferencia.

De modo que la empresa Coffee Lovers supo adecuar sus simbologías ante la pandemia COVID-19, y por ende es de mucha importancia que siga en constante modificación, ya que el futuro va en un constante cambio y siempre se debe buscar la manera de adaptarse ante toda adversidad.

4.2.1.1.2. Elementos estructurales.

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

Por consiguiente, los elementos estructurales, es la fórmula que integra los principios de la empresa, las normas, políticas y reglamentos que se deben cumplir y que actúan como lineamientos y guían a los trabajadores en el desarrollo de actividades, son de mucha importancia, ya que conforman una parte esencial en el desarrollo de una empresa a través de una adecuada organización y ejecución de las actividades, genera mejores y eficientes resultados en los objetivos.



Según el Gráfico N°6, refleja de acuerdo a la encuesta, realizada con respecto a las modificaciones en los elementos estructurales de la empresa, que en un 100% entre clientes y colaboradores vieron cambios en las estrategias y procedimientos, un 83% y un 100% en las políticas, un 50% y un 60% en las normas, así mismo un 17% y un 20% en el tramo de control y un 100% correspondiente a los colaboradores en la toma de decisiones.

Con respecto a las palabras de la gerente de Coffee Lovers comenta que hubieron muchos cambios en los elementos estructurales de la empresa se tuvieron que tomar decisiones rápidas, implementaron nuevas estrategias para levantar las ventas, de esta crisis surge la realización de bandejas para regalos, y los “Brunch” el cual era una manera de que los clientes pasaran momentos inolvidables con sus familiares (Ver anexo No 9), así mismo comenta que se ofertaron más productos en el menú para preparar en casa como chocolate artesanal, té frío, sangría y café instantáneo (Ver anexo No. 10), ya que fueron momentos de tomar el control de la situación y actuar rápido para poder cumplir con los objetivos de la empresa y salir adelante, en medio de la crisis surgieron las oportunidades.

De modo que a través de la observación directa se ha podido corroborar que, si cambiaron la mayoría de los elementos estructurales, buscando la manera de superar la crisis en la que se estaba viviendo, actualmente se ven reflejado todos esos cambios mencionados por la gerente.

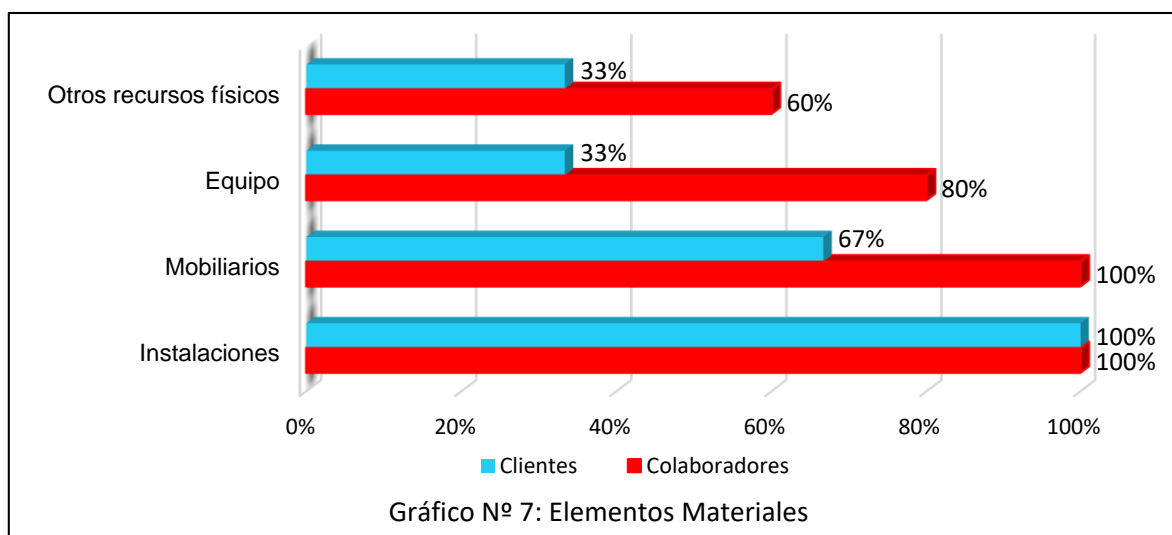
Con respecto a las palabras de la gerente, la observación directa y la encuesta a los colaboradores se puede afirmar que coinciden las respuestas expresadas en su totalidad.

Por lo que es trascendental, que la empresa mantenga un tramo de control fuerte, así mismo que se siga logrando un buen resultado en la toma de decisiones, seguir trabajando en estrategias para aumentar las ventas y mantener una buena relación entre las normas y políticas de dicha empresa, sin alterar los procedimientos para no perder la esencia que los caracteriza.

4.2.1.1.3. Los elementos materiales de la Cultura Organizacional.

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

En síntesis, los elementos materiales de la Cultura Organizacional, son los medios físicos o instalaciones de las empresas, a su vez el equipamiento técnico o maquinarias, que permiten en conjunto disponer de los espacios y recursos necesarios para ejecutar los procesos de producción del día a día en la organización. Logrando así través de la disposición de estos diversos componentes poder desarrollar correcta y eficientemente las actividades diarias de la empresa.



Autoría propia, a partir de encuestas realizadas a colaboradores y clientes de la empresa.

Según el Gráfico N°7, refleja los resultados obtenidos en la encuesta con respecto a las modificaciones generadas en los elementos materiales de la empresa, en el cual un 100% entre clientes y colaboradores vieron cambios en las instalaciones, un 67% y un 100% en los mobiliarios, un 33% y un 80% en los equipos y un 33% y 60% en otros recursos físicos de la empresa.

Con respecto a las palabras de la gerente comenta que fue necesario hacer estos cambios en los elementos materiales para seguir operando en la empresa, ya que debían brindarles confianza y seguridad a los clientes., optaron por habilitar un espacio más amplio para poder recibir bien a cada persona que los visitaba, así como algunos equipos que se implementaron para la atención al cliente, (Ver anexo No. 11).

Mediante la observación directa se pudo comprobar que los cambios mencionados anteriormente se ven reflejados en la actualidad y que dichos elementos se siguen utilizando para un mejor orden y funcionamiento de la cafetería.

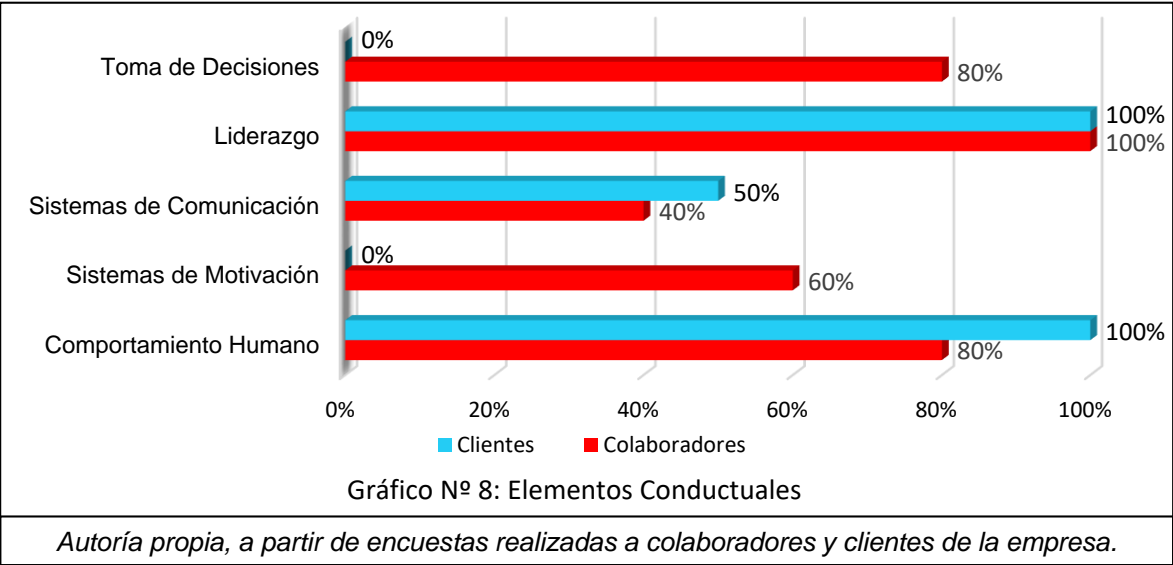
Por lo tanto, lo expresado mediante las encuestas a colaboradores, la entrevista a la gerente y la observación directa coinciden en su totalidad verificando que se implementaron cambios en todos los elementos materiales mencionados.

Por lo que es vital que la empresa siempre siga en constante innovación y que este enfocada en la necesidad del cliente, en brindarles comodidad y actualizar todo tipo de recursos que sean necesario para brindar una excelente atención en el local.

4.2.1.1.4. Elementos conductuales de la cultura organizacional.

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

De acuerdo con lo anterior los elementos conductuales, son los que se relacionan directamente con los recursos humanos de la empresa, la manera que estos interactúan en la organización, la forma que desarrollan y ejercen sus actividades, tareas y los resultados que generan, los cuales pueden ser positivos como negativos, permitiendo así la utilización de medios, sistemas y acciones por parte de la empresa, los cuales son necesarios para el cumplimiento de objetivos y eficientes resultados.



El Gráfico N°8, refleja que la encuesta realizada con respecto a las modificaciones en los elementos conductuales de la empresa, en un 100% entre clientes y colaboradores vieron cambios en el liderazgo, un 100% y 80% el comportamiento humano, un 50% y un 40% en los sistemas de comunicación y un 80% y 60% entre colaboradores en la toma de decisiones y los sistemas de motivación.

Según las palabras de la gerente hubo un gran cambio en los elementos conductuales, ya que debía ser más flexible y motivar a sus colaboradores darles alientos para que estos no se desanimaran, relata que fue una etapa difícil, pero hubo muy buena comunicación de ambas partes y supieron salir adelante como el equipo que son.

Por ende, lo expresado por la gerente, colaboradores y clientes, coincide en su totalidad, sin ninguna variación, los cambios actuaron como formas de contrarrestar las realidades existentes.

De esta forma es preciso que la empresa, siga tomando en cuenta la importancia de los elementos conductuales, para la operación de esta, uniendo esfuerzo para mantener el equilibrio en ellos y de esa forma poder impulsar a Coffee Lovers al éxito.

4.2.1.2. Elementos invisibles y desarticulados.

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



Figura N° 1. El Iceberg de la Cultura Organizacional Según, (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996)

En pocas palabras los elementos invisibles y desarticulados, son los componentes de la Cultura Organizacional, que son propio de las actitudes de los colaboradores y los cuales no son notables ni controlables totalmente por la organización, pero su incidencia en el desarrollo de funciones, actividades, toma de

decisiones y desempeño, afectan de diversas formas y sentidos los objetivos de la empresa, tanto positiva como negativamente.

Relacionando estos elementos antes mencionados con el Iceberg de la Cultura Organizacional, el cual consiste en una relación causa- efecto de los componentes de la empresa donde la causa actúan como la parte oculta de la empresa que nadie ve, y los efectos es la parte visible de la cultura, ósea los elementos tangibles y notorios. Por lo que los componentes visibles y desarticulados forman parte de los aspectos informales de la organización, en el modelo del iceberg detallado anteriormente en la Fig. N° 1.

4.2.2. Características de la Cultura Organizacional.

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

4.2.2.1. Regularidad en los comportamientos observados.

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

Es decir la regularidad en los comportamientos observados, es la manera o la frecuencia existente y en la que coinciden los comportamientos de los individuos de una empresa, que va desde la similitud del lenguaje utilizado, a la vez sus conceptos o maneras de referirse a cierto asunto o situación, que son parte de la terminología características de los trabajadores de esa empresa, así mismo los rituales o costumbres, que se integran como una costumbre existente y la cual forma parte al convivir diariamente en la organización y se integra como cultura propia de esta.

Correspondiente a los resultados obtenidos, en la encuesta, con respecto a si se manifestaron cambios en los rituales de la empresa, se obtiene que en un 100%, si se dejaron de practicar algunos rituales propios de Coffee Lovers, (ver anexo No. 12).

De acuerdo a lo expresado por la gerente, ella establece que, si se dejó de practicar rituales propios de la empresa, y los cuales eran de mucho interés para el cliente, esta decisión fue a raíz de la Pandemia, ya que estos necesitaban del contacto cercano entre clientes y colaboradores y ante el COVID-19, eso no era posible, por ende entre estos rituales que se dejaron de implementar se encuentran la muestra de los métodos de infusión de café, arreglos y mesas personalizadas y el mostrar la preparación del café de especialidad (Ver anexo No. 13).

Por ende, lo manifestado por la gerente, los clientes y colaboradores se puede concretar que, si se dejaron de practicar la mayoría de rituales propios de Coffee Lovers, los cuales forman parte esencial del servicio que ofrece la empresa y es notable destacar que hasta la fecha aún no se han retomado a la normalidad, la implementación de estos.

Por lo cual, es de mucha importancia que la empresa retome estos rituales, con su debido cuidado y con las medidas necesarias, por el motivo que la Pandemia sigue vigente, pero a razón que estos elementos son distingos propios de la empresa y los cuales tienen mucho valor por parte de los clientes, es de importancia retomarlos, ya que aportan a la productividad de Coffee Lovers.

4.2.2.2. Normas.

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

Por consiguiente, las normas son elementos claves de las empresas, que actúan como medios para ajustar de forma adecuada su gestión y funcionamiento, permitiendo de esta forma que los trabajadores asimilen la manera correcta de

desarrollar sus actividades y funciones, conllevando así que la organización logre tener mejor desempeño, crecimiento y mayores beneficios al lograr sus objetivos.

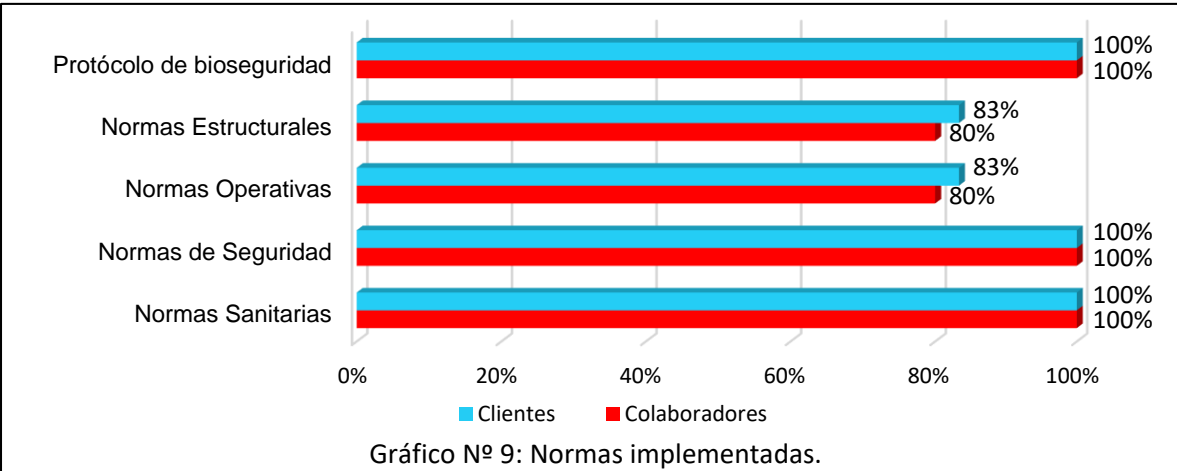


Gráfico N° 9: Normas implementadas.
Autoría propia, a partir de encuestas realizadas a colaboradores y clientes de la empresa.

Según el Gráfico N° 9, revela los elementos obtenidos en la encuesta en un 100% de clientes y 100% de colaboradores establece, la adaptación de un protocolo de bioseguridad, normas de seguridad y normas sanitarias, y en un 83% y 80% las normas estructurales y normas operativas.

De acuerdo a lo manifestado por la gerente, si se implementaron nuevas normas, adaptadas a la Pandemia COVID-19, como medio para asimilar las consecuencias de esta, se adaptaron las normas sanitarias, de seguridad, operativas, estructurales, y el protocolo de bioseguridad, el cual estuvo plasmado en la entrada de Coffee Lovers, y en los lavamanos, permitiendo así trabajar de manera conjunta, uniendo esfuerzos para hacer frente a las realidades que estaban enfrentando.

Por lo tanto, en observación directa, se determinó que la empresa cumplió parcialmente con todas las normas, para contrarrestar la pandemia COVID-19, de las cuales la mayoría sigue vigente hasta la fecha, excepto el protocolo de bioseguridad, el cual no está expuesto en la empresa y a su vez no se constató que este existió. Por lo que lo expresado por la gerente, trabajadores, clientes y observación directa desarrollada en la empresa, se puede Se pudo constatar que

los resultados son congruentes, si se implementó nuevas normas para asimilar los efectos del COVID-19, aunque no todas siguen vigentes, la mayoría sigue siendo parte de la cultura de Coffee Lovers.

Por lo que es imprescindible que la empresa, siga ejecutando estas normas para generar confianza a los clientes, ya que el miedo aun predomina en las personas, pero si Coffee Lovers, le ofrece seguridad con cada una de estas normas, este seguirá siempre demandado sus productos y servicios, manteniendo su fidelidad a la organización.

4.2.2.3. Valores predominantes.

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

Por lo tanto, los valores, se plantean con el fin de cumplirlos al desarrollar cada una de las actividades y en la manera de interactuar de la empresa en el entorno, ya que actúan como guía para las decisiones y conductas que se toman. Así mismo estos son adoptados por los colaboradores, a razón de que forman parte de la organización y son copartícipe del cumplimiento de los objetivos de la misma.

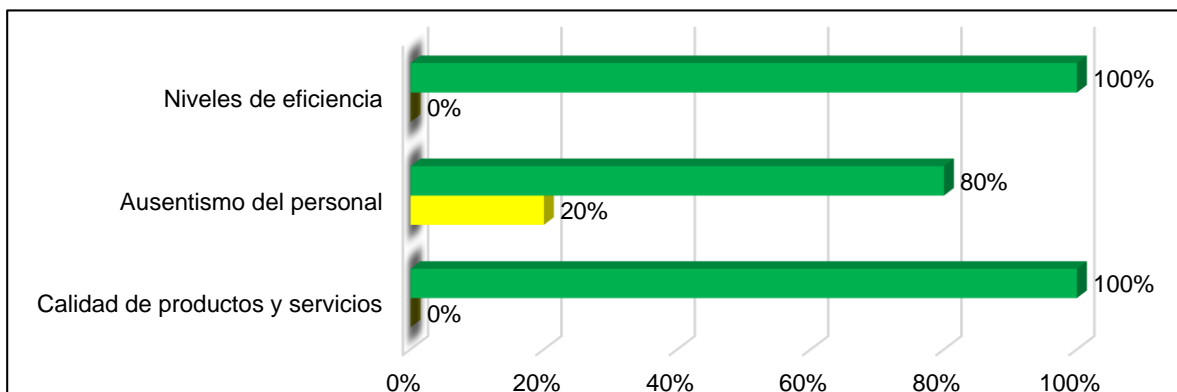


Gráfico Nº 10: Modificaciones en los valores predominantes.

Autoría propia, a partir de encuestas realizadas a colaboradores de la empresa.

Según el Grafico N° 10, refleja, a través de la encuesta aplicada a colaboradores respecto a las modificaciones en los valores predominantes de la empresa, de lo cual un 100% de estos manifiesta que no se generaron cambios en los niveles de eficiencia y en la calidad de productos y servicio, a su vez correspondiente al ausentismo del personal, un 80% detalla que no hubo cambios y un 20 % que si hubo cambios.

Correspondiente a lo expresado por la gerente, manifiesta que no cambió la eficiencia de la empresa a raíz de la pandemia, ya que se lograron las metas con la menor asignación de recursos y a su vez en tiempo y forma, a través de la implementación de estrategias adaptadas al entorno existente, correspondiente a la calidad de los productos y servicios esta ha sido, es y será lo esencial en Coffee Lovers, por lo que a pesar de las dificultades que impuso la Pandemia, no hubo modificaciones en esta, es más la implementación de nuevos productos con excelente calidad fue una oportunidad que surgió a raíz de la COVID-19, permitiendo así el diversificar las opciones al cliente. De acuerdo al ausentismo del personal, este no incidió a gran escala en Coffee Lovers, sino que, en porcentajes mínimos, mayormente por las razones de subsidios u órdenes de reposo por situaciones propias de la Pandemia COVID-19 y de lo cual la organización respetó estas medidas, y accedió a tolerar el ausentismo de sus colaboradores, permitiendo así reducir la propagación del virus.

Conforme a los datos obtenidos por parte de la gerente y colaboradores, la información concuerda en su totalidad, ya que los niveles de eficiencia de la empresa, no variaron a raíz de la Pandemia, a su vez se logró demostrar que sus productos y servicios mantienen una excelente calidad, como elemento esencial de la empresa y así mismo que el ausentismo en la empresa no se manifestó en elevados porcentajes, si no que fue mínimo y en ocasiones necesarias para evitar la propagación del COVID-19.

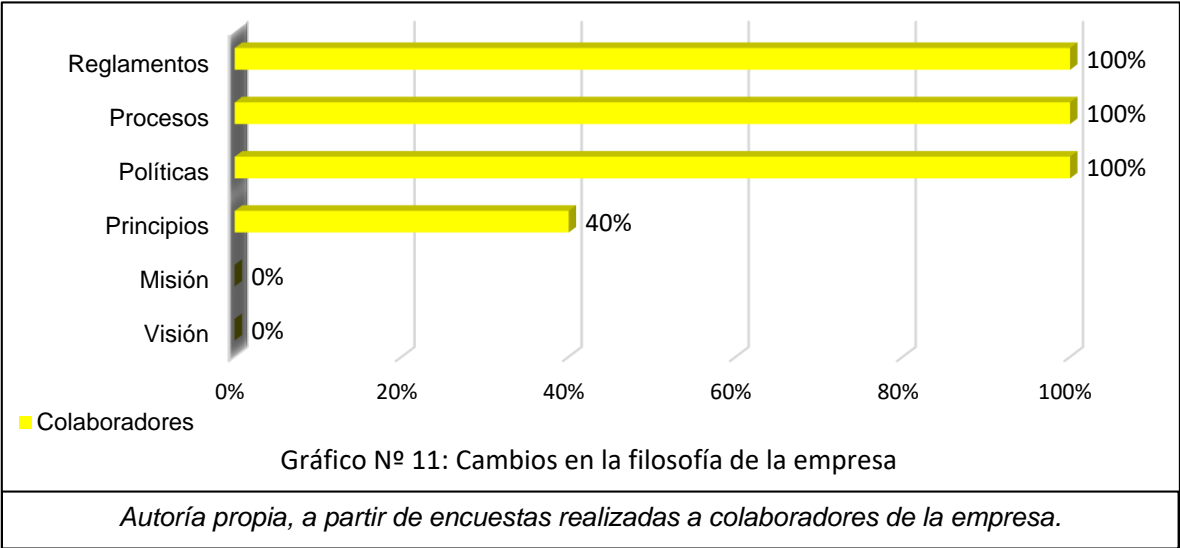
Por lo que es concreto, que Coffee Lovers siga velando por mantener los niveles de eficiencia, manteniendo un excelente equilibrio entre recursos humanos,

materiales y económicos, que conlleve a que la empresa sea productiva, minimizando recursos, pero cumpliendo sus metas, a su vez que mantenga esa excelente calidad de sus productos y servicios, ya que esto permite que se posicione como una cafetería de muy buen prestigio, y la confianza y fidelidad que tiene el cliente, y por último es imprescindible que la empresa, disponga de esa flexibilidad al momento de que sus colaboradores no puedan asistir a su trabajo, y a su vez que motive a estos a no ausentarse por razones innecesarias, dado que esto perjudica a la empresa en su desarrollo y operaciones.

4.2.2.4. Filosofía.

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

De tal forma que la filosofía de una empresa son las bases o principios claves que se tienen a disposición para el establecimiento de objetivos y el desarrollo de tareas y actividades de esta, puesto que estos actúan como lineamientos para guiar las acciones de la organización hacia fines esperados, que permitan desarrollar el compromiso establecido que se tiene como empresa y contribuir de esta forma a su propia eficiencia.



Según el Gráfico Nº 11, se detalla a través de la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa, que se generaron cambios en la filosofía de esta, en

un 100% de los reglamentos, procesos y políticas, en un 40% los principios y sin modificaciones pertinentes en la misión y visión de la organización.

De acuerdo a lo expresado por la gerente de la empresa, los cambios en algunos componentes de la Filosofía, fueron necesarios e indispensables, para seguir actuando ante la Pandemia COVID-19, elementos tales como los reglamentos, procesos, políticas y principios, medios que permiten a la empresa actuar y hacerle frente a las realidades del día a día, cabe destacar que las alteraciones generadas, estuvieron siempre a la par de la misión y visión con la que se concibió Coffee Lovers, permitiendo así seguir operando y cumpliendo el compromiso con el que se creó esta.

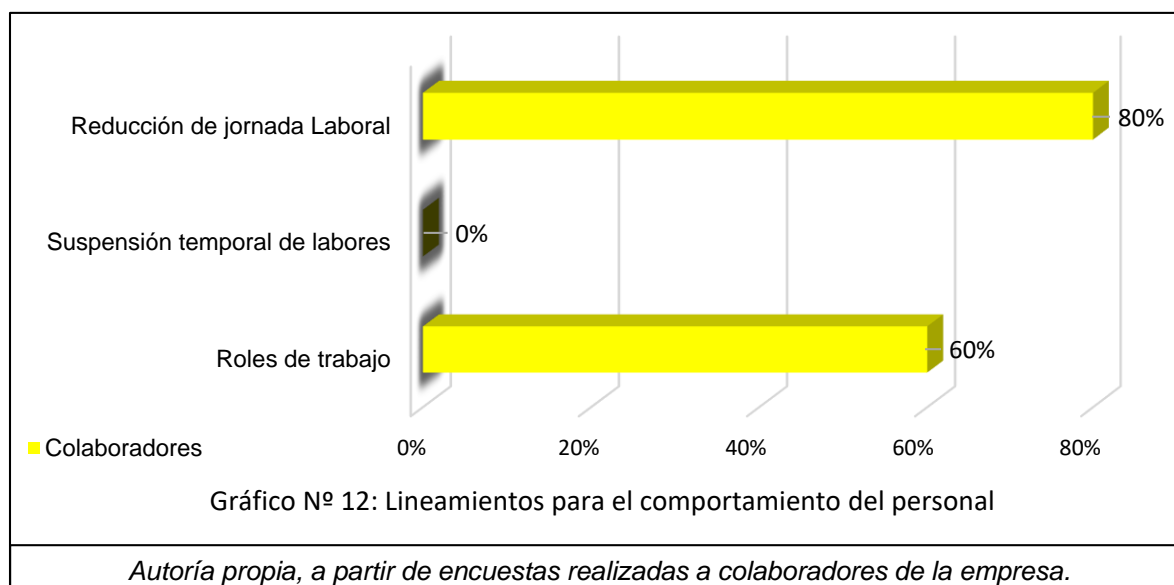
De esta manera, lo manifestado por la gerente y colaboradores, con respecto a los cambios existentes en la filosofía de la empresa a raíz de la Pandemia, si se generaron transformaciones en la mayoría de los elementos que componen a esta, a excepción de la misión y visión, puesto que estas siempre se mantienen igual y vigente desde la creación de Coffee Lovers.

Es muy notable destacar que la Pandemia, trascendió en la filosofía de Coffee Lovers, y la repuesta fue el adaptarse, por lo que es preciso que la empresa, a seguir tomando en cuenta la cultura de cambio, primeramente, porque la pandemia no se ha ido y no se tiene la certeza si puede afectar con mayor intensidad nuevamente, así mismo ante un mundo muy cambiante, la opción es el cambio, pero siempre sin olvidarse de la razón de ser de la empresa.

4.2.2.5. Reglas.

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

Es decir, las reglas actúan como guías o medios necesarios y exigidos de cumplir, implementados con la finalidad de orientar las acciones que deben llevar a cabo los colaboradores y la mejor forma de desarrollarlas, a través del establecimiento de un control sobre la conducta de las personas y evitar que puedan comportarse de forma destructiva o negativa, permitiendo así eliminar errores y facilitar el logro de objetivos de la empresa.



Según el Gráfico N° 12, se precisa a través de la encuesta aplicada a colaboradores de la empresa, que se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, tales como: la reducción de jornada laboral la cual se aplicó en un 80%, roles de trabajo en un 60%.

Correspondiente a lo expresado por la gerente de la empresa, la adaptación de lineamientos, que permitiera mantener de manera productiva el comportamiento de los colaboradores, si se llevó a cabo, permitiendo así generar una forma estratégica de hacer frente a la Pandemia, el reducir la jornada laboral y creando doble turno, como medio, para evitar aglomeraciones y contactos congestionados, y a su vez roles de trabajo que distribuyeran de manera adecuada las labores, pero que permitieran cumplir en tiempo y forma con la atención del cliente, logrando así el seguir operando, ya que cerrar no era opción.

De modo que, lo señalado por la gerente y colaboradores, con respecto a la aplicación de lineamientos para el comportamiento del personal de la empresa, si coincide en su totalidad, puesto que su ejecución fue notable y necesaria para actuar estratégicamente ante la Pandemia.

Por lo tanto, es de mucha importancia que la empresa, a seguir tomando en cuenta cada uno de estos lineamientos, con la finalidad de mantener un eficiente comportamiento de los colaboradores, ya que es primordial y necesario para hacer frente a las realidades que se presentan día a día en la empresa.

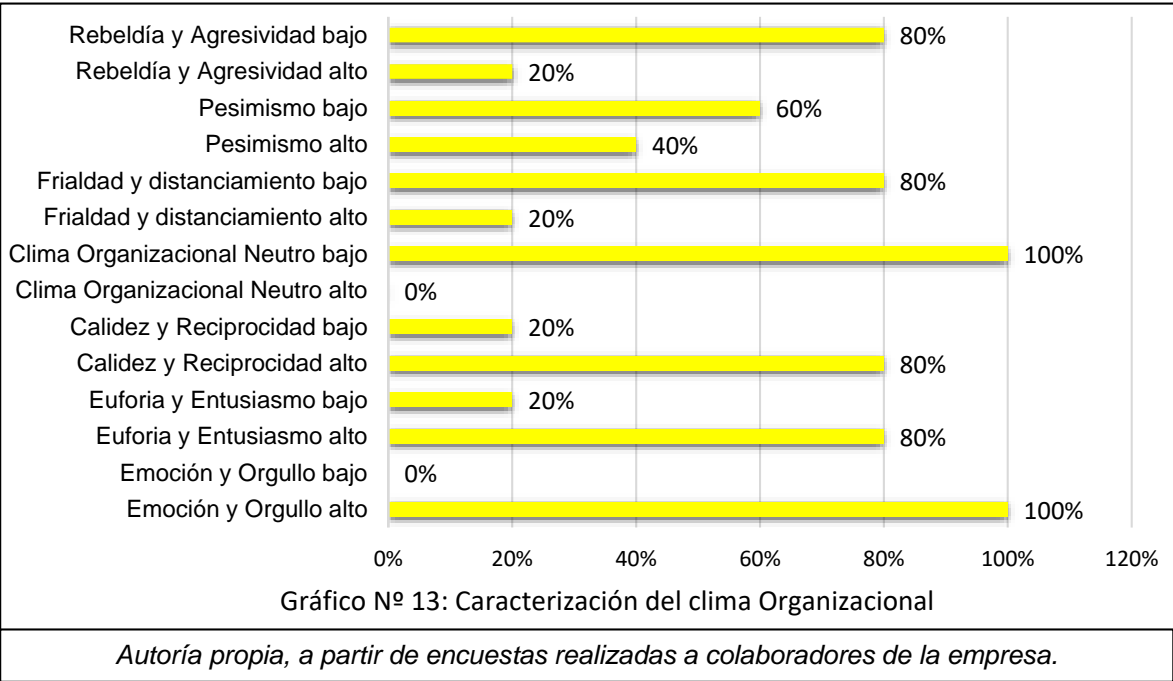
4.2.2.6. Clima organizacional.

Sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas entre sí, cómo se atiende a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, etcétera. Cada característica se presenta con distintos grados y conflictos. Para comprender mejor las características culturales de cada organización, podemos destacar dos tipos extremos dentro de un continuum: el estilo tradicional y autocrático o el estilo participativo y democrático las detalla de la siguiente forma: Emoción y orgullo, euforia y entusiasmo, optimismo, calidez y reciprocidad, frialdad y distanciamiento, pesimismo, rebeldía y agresividad, depresión y desconfianza, los cuales se miden en dos escalas: Bajo y elevado (Chiavenato, 2011).

De tal forma que el clima organizacional, es un elemento fundamental y de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos. Este se percibe en el ambiente donde las personas se desarrollan, interactúan y se relacionan entre sí, a su vez se integra de las formas de trato que estos reciben en el desarrollo de sus funciones y actividades.

Una manera de entender el clima organizacional es a través de tres maneras que se consideran los cuales son: elevado, medio o neutro y bajo, estos aspectos detallan los tipos de ambientes que se asimilan y los cuales pueden beneficiar a la

empresa, como a su vez perjudicarla, ya que las personas son elementos trascendentales en esta.



Según el Gráfico N° 13, se detalla a través de la encuesta ejecutada a colaboradores, que la caracterización del clima organizacional de la empresa fue de la siguiente forma: En un 100% emoción y orgullo alto, a su vez en un 80% euforia y entusiasmo alto, calidez y reciprocidad alto, frialdad y distanciamiento bajo y rebeldía y agresividad bajo, en un 60% pesimismo bajo, en un 40% pesimismo alto y en un 20% euforia y entusiasmo bajo, calidez y reciprocidad bajo, frialdad y distanciamiento alto y rebeldía y agresividad alto.

Consecuente a lo manifestado por la gerente de la empresa, la caracterización del clima organizacional de la empresa a raíz de la Pandemia, nunca pudo ser mejor, donde para algunas organizaciones fue una gran dificultad sobrellevarlo, para Coffee Lovers, fue una gran oportunidad, porque se creó un ambiente de solidaridad, compañerismo, entrega, compromiso, trabajo en equipo, y donde cada individuo a pesar de la incertidumbre que origino el COVID-19, la sabia sobrellevar y no influía en la interacción con los demás, permitiendo así el desarrollo eficiente de las actividades de la empresa.

De acuerdo a los datos obtenidos y la observación directa realizada en la empresa, se logró comprobar, que el clima organizacional existente en la empresa, si es muy agradable, un espacio donde los trabajadores se desarrollan, actúan, se apoyan y tienen esa mentalidad de trabajo en equipo, un lugar donde son motivados e impulsados a dar lo mejor de sí, para el cumplimiento de las actividades de Coffee Lovers.

Por ende, que, lo expresado por la gerente, colaboradores, y observación directa aplicada, con respecto a la caracterización del clima organizacional de la empresa, si coincide en su totalidad, y se destaca la presencia de: Alta emoción y orgullo, euforia y entusiasmo, a su vez bajo frialdad y distanciamiento, rebeldía y agresividad, lo que propicia un atractivo clima para sus trabajadores y el desarrollo de sus tareas.

Por consiguiente, es de interés que la empresa siga uniendo esfuerzos por mantener un buen clima organizacional, que impulse y motive a cada colaborador a dar lo mejor de sí para la empresa, puesto que el papel que juegan las personas en una organización es indispensable y primordial en el día a día de la organización.

4.2.3. Dimensiones de la Cultura Organizacional.

Un conjunto de características claves que la organización debe valorar. Por lo que las investigaciones sugieren que hay siete características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización, estas se detallan a continuación (Robins & Judge, 2009):

Por lo cual la comprensión de las dimensiones de la Cultura Organizacional, se desarrolla a través de siete características que son medios para englobar los aspectos indispensables y necesarios para permitir el desarrollo de una excelente Cultura Organizacional y a su vez el éxito de la empresa.

4.2.3.1. Innovación y aceptación del riesgo.

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

A propósito, en una empresa la adaptación a la innovación y la aceptación o toma de riesgo, es sumamente importante, esta permite estar constantemente buscando cómo hacer mejor las cosas, de manera diferente al resto para obtener una ventaja competitiva, permitiendo así que la empresa se actualice y no se estanque. A su vez el crear una mentalidad innovadora y que asuma riesgo en los colaboradores, conlleva a crear ideas y oportunidades, que crean una empresa competitiva y exitosa que se supera cada día a sí misma.

4.2.3.2. Atención al detalle.

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

Con respecto a la atención al detalle, consiste en la manera o capacidad que tienen las personas para percibir y darle importancia a los detalles dentro de grandes volúmenes de información, los cuales pueden parecer insignificante, pero si inciden en la operación de la empresa, por lo que el desarrollar esta habilidad en los trabajadores, es de suma importancia, ya que conlleva estos realicen sus actividades de manera cautelosa y eficiente, permitiendo así disminuir márgenes de errores que pueden ser remediados y contrarrestados con anticipación.

4.2.3.3. Orientación a los resultados.

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

Con respecto a la orientación a los resultados, esta se basa en rendimientos, en fomentar la disciplina y constancia en el equipo, que permita incrementar la

calidad del trabajo y el uso eficiente de recursos de forma objetiva. Por lo que generar una cultura orientada a resultados, es crear en las personas una mentalidad que no es conformista, sino que siempre se proponen retos y generan los mayores esfuerzos por lograr fines y objetivos.

4.2.3.4. Orientación a la gente.

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

En lo que concierne a orientación a la gente, conlleva a la manera que los directivos, toma decisiones, pero que, en la valoración de estas opciones, los trabajadores, son de suma importancia y se evalúa el efecto e incidencia tanto positiva o negativa que generara en ellos, lo que permite que, al implementar esta característica, los jefes diseñan acciones y decisiones que puedan ser desarrolladas y ejecutadas por los trabajadores de manera eficiente, evitando así resultados negativos.

4.2.3.5. Orientación a los equipos.

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

Referente a orientación a los equipos ayuda a los empleados a sentir que pertenecen a un equipo y los anima a alcanzar sus objetivos. Una organización orientada al equipo también fomenta la colaboración, lo que mejora la productividad y la moral de los empleados, ya que, al trabajar en manera conjunta, comparte idea, interactúa y se aportan más ideas exitosas, por lo que utilizar este enfoque en una empresa es trascendental para el desarrollo y productividad de la empresa.

4.2.3.6. Agresividad.

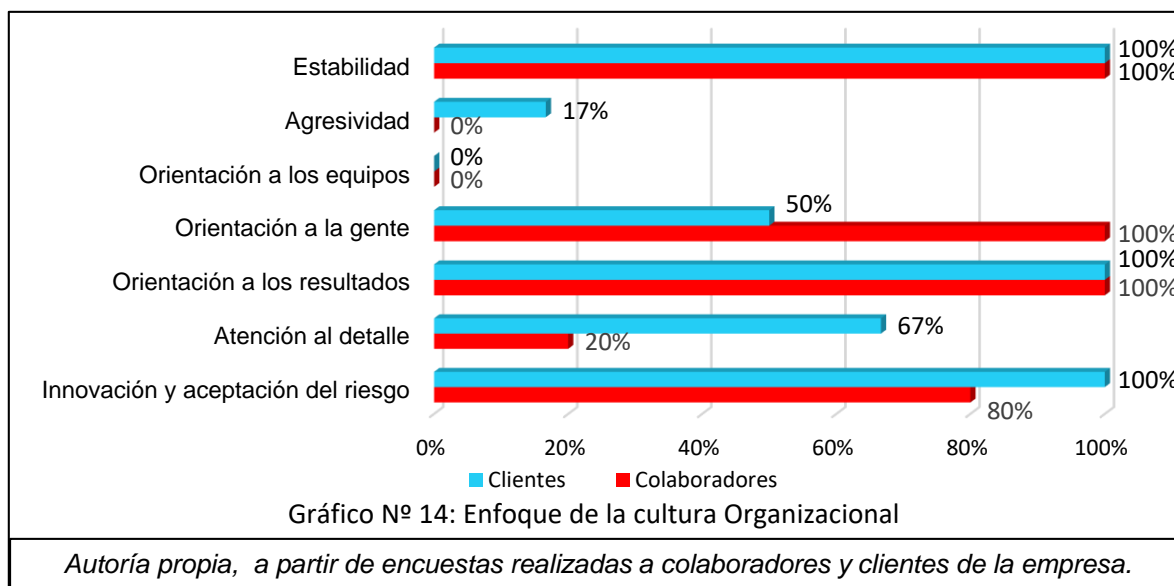
Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil (Robins & Judge, 2009).

En cuanto a agresividad consiste en la manera que los trabajadores ante una situación negativa en la empresa actúan y responde rápidamente, y buscan soluciones rápidas, inmediatas, no se dan por vencidos y genera soluciones, aunque no sean fáciles, por lo que la agresividad como manera de actuar, es de suma importancia ya que genera competencia, no se limita, si no que resuelve y evita más efectos a la empresa.

4.2.3.7. Estabilidad.

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

Es decir, la estabilidad, es la capacidad de una empresa para mantenerse en condiciones financieras favorables durante un periodo determinado, optando siempre al crecimiento, el cual se logra a través del conjunto de esfuerzos en la planificación, organización, dirección y control de la empresa, que permita a través de las ejecuciones adecuadas, lograr siempre crecer y superarse cada vez más.



Según el Gráfico N° 14, se refleja a través de la encuesta ejecutada a clientes y colaboradores, que el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa fue de la siguiente manera: En un 100% de clientes y un 100% de los colaboradores, estabilidad y orientación a resultados, en un 100% de clientes y un 80% de

colaboradores, innovación y aceptación al riesgo, en un 50% de clientes y un 100% de colaboradores, orientación a la gente, en un 67% de clientes y un 20% de colaboradores, atención al detalle y en un 17% de clientes, agresividad.

Consecuente a lo manifestado por la gerente de la empresa, el enfoque de la Cultura Organizacional, fué diverso y estratégicamente permitió hacerle frente a la Pandemia del Covid- 19, entre los enfoques con más relevancia en la empresa, se encuentran: primeramente la innovación y aceptación al riesgo, fue una forma de que Coffee Lovers, convirtió la amenaza que representaba la pandemia, en una oportunidad, para crear nuevos productos y dar nuevos enfoques a sus servicios, tomando en cuenta el enfoque de la atención a los detalles que conllevo a centrarse en el valor de la familia, llegando a los sentimientos del cliente, a través de cada uno de sus productos y servicios, (ver anexo 9). A su vez la orientación a resultados, siempre persistió, logrando cumplir en tiempo y forma con las demandas del cliente, actuando de manera competitiva y eficiente, así mismo la orientación a la gente, por el motivo que cada decisión se ejecutaba, se tomaba en cuenta a cada colaborador, ya que ante las afectaciones de la pandemia y el entorno de esta, trascendía en su día a día y en la ejecución de las tareas, es así que cada uno de ellos oriento y permitió que se mantuviera un enfoque de estabilidad, ya que la empresa nunca cerro, más bien genero crecimiento en ventas durante la pandemia.

A la vez hubieron enfoques que no generaron alta relevancia tal como la agresividad, la cual no fue muy destacada en la empresa, ya que, ante el entorno de la pandemia, influía en los colaboradores, y por lo cual estos no daban totalmente su 100 %, ni eran totalmente competitivos, así de esa misma manera la orientación a equipos, ya que no se trabajó de esta forma, si se cumplía las tareas, pero no siempre en equipo, ya que ante el miedo de contagiarse estos evitaban esta manera de trabajo, por ende la mayor parte de las tareas recaía en los altos directivos de Coffee Lovers.

De acuerdo a los datos obtenidos y la observación directa realizada en la empresa, se logró concretar, que el enfoque de la Cultura Organizacional existente

en la empresa, es de innovación y aceptación al riesgo, la orientación a resultados, orientación a la gente, agresividad, atención al detalle y estabilidad, y en conjunto permiten la productividad de Coffee Lovers, a su vez que la agresividad y orientación a los equipos no fueron de alto énfasis en la empresa durante la Pandemia Covid.19.

Por lo tanto, se determinó que lo expresado por la gerente, colaboradores, y observación directa aplicada, con respecto al enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa, si coincide en su totalidad, y si existe la aplicación en su mayor parte de cada uno de ellos en Coffee Lovers.

De esta manera, es preciso que la empresa, siga generando esfuerzos por lograr disponer y mantener esos enfoques en la Cultura Organizacional, que son elementos primordiales para permitir que Coffee Lovers siga desarrollándose de manera eficiente en su día a día.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que las medidas de bioseguridad implementadas durante la Pandemia COVID-19 en la empresa Coffee Lovers, se destacan las siguientes: Limpieza y desinfección de áreas, uso de mascarilla, lavado de manos, buena higiene respiratoria en el local, desinfección de manos, evitar compartir espacios cerrados, congestionados o cercanos, canales alternativos de atención al cliente, distribución de espacios, protocolo de prevención COVID-19, instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente, condiciones adecuadas para ingerir alimentos y espacios ventilados. Destacando que la mayoría de estas medidas siguen vigentes actualmente.
2. La Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers, está estructurada por cuatro tipos de elementos entre ellos están: Los simbólicos, estructurales, materiales y conductuales, los cuales son piezas fundamentales de la organización, cabe destacar que estos no son los mismos, de los inicios de la empresa, estos han percibido modificaciones a raíz de las afectaciones de la Pandemia COVID-19, entre estos componentes se encuentran: Los símbolos, lemas, políticas, estrategias, procedimientos y proceso de toma de decisiones, a su vez las instalaciones físicas, mobiliarios, equipos y por último la forma de liderazgo y comportamiento humano del personal, todo esto ajustado a las realidades del nuevo entorno de la empresa, con la particularidad de que le empresa siempre prioriza esa esencia y principios que caracterizan desde sus inicios a Coffee Lovers.
3. Los cambios que más se destacan en los elementos de la Cultura Organizacional de la empresa Coffee Lovers son los siguientes: Los rituales propios, de los cuales en su totalidad se dejaron de implementar, el establecimiento de nuevos reglamentos, procesos y políticas, los cuales generaron alta trascendencia en la empresa, la reducción de la jornada laboral y ejecución de roles de trabajo, la adaptación de diversos tipos de normas: tales como: Sanitarias, operativas, de seguridad, estructurales y protocolo de bioseguridad, las que jugaron un papel de alta relevancia, a su vez la utilización de la herramienta de la innovación en su totalidad, la cual ejerció un papel tan esencial, que a la par de los demás cambios,

permitieron en conjunto que la empresa siga operando hasta la actualidad, sin quedarse estancada, por los efectos de la Pandemia COVID-19, de lo cual cada modificación reflejada en la organización es de trascendencia ya que orientan a la empresa a prepararse ante futuras situaciones similares, ya que las pandemias son recurrentes.

VI. REFERENCIAS

- Arévalo, E., & Aráuz, C. A. (2020). *La Pandemia del COVID 19 y sus efectos en la gestión de recursos humanos de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos*. Lima, Perú: Instituto de Gobierno y de Gestión Pública.
- Arise. (21 de Abril de 2021). *Medidas Estructurales*. Obtenido de <https://arise.mx/medidas-estructurales/#:~:text=Cualquier%20construcci%C3%B3n%20f%C3%ADsica%20para%20reducir,de%20las%20diversas%20amenazas%20posibles>.
- Bàrcenas, I. d. (2020). *Influencia de la pandemia por COVID 19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinù, Córdoba*. Sagahún, Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Becerra, A., & Barrera, W. (2021). Efectos organizacionales durante la pandemia. *Revista de Sociología*.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Tercera ed.). Colombia: Pearson Education, tercera edición.
- Bernal, C. (2006). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- CDC. (25 de Febrero de 2022). *¿Como protegerse y proteger a los demas?* Recuperado el 18 de Mayo de 2022, de <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/prevention.html>
- Cerdas, M. (13 de Diciembre de 2021). *El Financiero*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/cuando-se-acaba-una-pandemia-conozca-las-seis/NALCWTJJ4JGL7NONBG4SRSRE6A/story/>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión de Talento Humano*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 10 de Noviembre de 2022
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGrill (Segunda Edición).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos (El capital humano de las organizaciones)*. México: Mc Graw Hill.
- Enriquez Caro, R. (03 de Julio de 2014). *Funciones de la Cultura Organizacional*. Recuperado el 03 de Junio de 2022, de <https://taemperuconsulting.com/las-funciones-de-la-cultura-organizacional/>
- García, G., Blandón, J. L., & Molinares, Y. (2022). *La satisfacción de los clientes con las medidas implementadas por las empresas, frente a la pandemia COVID 19, en el departamento de Matagalpa, año 2021*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Hernández, R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education, sexta edición.

- Hernandez, Z. T., & Martinez, H. T. (2014). *Planeacion y Control*. Mexico: EBOOK.
- INATEC. (Enero de 2018). *Manual de Higiene y Seguridad del Trabajo*. Managua.
- Isotools. (26 de Marzo de 2015). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- Medicina PPT. (6 de Abril de 2020). *Fases de la Pandemia COVID-19*. Recuperado el 11 de 05 de 2022, de <https://www.medicinappt.com/?p=1277>
- Melián, V. (2017). *La cultura Organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Morales, A. C. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la Pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica*. San José, Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- OIT. (2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 15 de Mayo de 2022, de Empresas y COVID-19: https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm
- OMC. (Mayo de 1998). *Explicación del Acuerdo de la OMC sobre la Aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias*. Recuperado el 10 de Mayo de 2022, de [https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm#:~:text=Las%20medidas%20sanitarias%20\(destinadas%20a,productos%20procedentes%20de%20otros%20pa%C3%ADses](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/spsund_s.htm#:~:text=Las%20medidas%20sanitarias%20(destinadas%20a,productos%20procedentes%20de%20otros%20pa%C3%ADses).
- OMS. (1999). *Estilo de vida*. Recuperado el 03 de Junio de 2022, de https://www.um.es/innova/OCW/actividad_fisica_salud/contenidos/estilo_de_vida.html
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. Recuperado el 2022 de Mayo de 19, de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_3
- OPS. (2020). *Orientaciones para la aplicación de medidas de salud pública no farmacológicas en grupos de población en situación de vulnerabilidad en el contexto del COVID-19*. Recuperado el 17 de Mayo de 2022, de file:///C:/Users/PC/Downloads/OPSIMSFPLOVID-19200021_spa.pdf
- Patiño López, M. (2020). *Desafíos que impone a la cultura organizacional la organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia Covid 19, en una empresa del sector manufacturero*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Paul Blake, D. W. (14 de 12 de 2020). *Resumen anual 2020: El impacto de la COVID-19*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>
- Porto, J. P., & Merino, M. (2010). *Definición de Creencia*. Recuperado el 03 de Junio de 2022, de <https://definicion.de/creencia/>

- Quiroa, M. (28 de Mayo de 2020). *Estructura Organizacional*. Recuperado el 03 de Junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>
- Ramos, C. A. (2015). *Los Paradigmas de la Investigación Científica*. Ecuador: Scientific research paradigm.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional (Decimotercera edición)*. MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodriguez, M. M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Romero, V. (02 de Agosto de 2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*. Recuperado el 03 de Junio de 2022, de <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearsón Educación, Sexta edición.
- Vargas Hernández, J. G. (2007). *La Cultura Organizacional en México*. México: Eumed. Net.
- Vargas, S., & Vargas, U. (1 de Julio de 2020). *Aspectos Globales de la epidemiología y de la toma de decisiones en la pandemia por COVID-19*. Obtenido de <https://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583>
- Villasis, M. A., Arias, J., & Miranda, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: La población de estudio*. México: Alergia SLai.
- Yanguma, A. I., & Zuluaga, V. (2020). *Influencia de la Pandemia en la toma de decisiones de una empresa mediana del sector de Hidrocarburos*. Bogotá: Universidad EAN.

VII. ANEXOS

○ Anexo N° 1: Tabla de Operacionalización de las variables.

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención cliente de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | __ Uso de mascarilla __ Lavado de manos __ Distanciamiento mínimo de 1 metros. __ Limpieza y desinfección de áreas __ Inmunización contra COVID-19. | Encuesta | Colaboradores |
| | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, durante la Pandemia COVID-19? | __ Uso de mascarilla __ Lavado de manos __ Distanciamiento mínimo de 1 metros. __ Limpieza y desinfección de áreas __ Quédate en casa __ Inmunización contra COVID-19. | Encuesta | Cliente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------|
| Pandemia COVID 19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID-19? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Pandemia COVID 19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas sanitarias | 1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | <input type="checkbox"/> Uso de mascarilla <input type="checkbox"/> Lavado de manos <input type="checkbox"/> Distanciamiento mínimo de 1 metros. <input type="checkbox"/> Limpieza y desinfección de áreas <input type="checkbox"/> Inmunización contra COVID-19 | Observación directa o inspección visual. | La empresa |
| Pandemia COVID 19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención cliente en esta empresa? | <input type="checkbox"/> Limitación de desplazamientos. <input type="checkbox"/> Toma de temperatura al acceder a la empresa. <input type="checkbox"/> Desinfección de manos. <input type="checkbox"/> Buena higiene respiratoria en el local. | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| | internacional el 30 de enero de 2020. | | | | | __ Equipos de protección __ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | | |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua durante la Pandemia COVID-19? | __ Limitación de desplazamientos. __ Toma de temperatura al acceder a la empresa. __ Desinfección de manos a los clientes. __ Buena higiene respiratoria en el local. __ No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | Encuesta | Cliente |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID-19? | Abierta | Entrevista | Gerente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------|
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Seguridad | 2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | __Limitación de desplazamientos. __Toma de temperatura al acceder a la empresa. __Desinfección de manos __Buena higiene respiratoria en el local. __Equipos de protección __Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos. | Observación directa o inspección visual. | Empresa |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua frente a la Pandemia COVID-19? | __Registro de personas con enfermedades crónicas __Reuniones esenciales. __Constante capacitación __sensibilización sobre aspectos de la pandemia __Distribución de espacios __canales alternativos en atención al cliente __Protocolo de prevención del COVID-19 | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------|
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas de Operativas | 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | <input type="checkbox"/> Distanciamiento social <input type="checkbox"/> Distribución de espacios <input type="checkbox"/> Canales alternativos en atención al cliente- <input type="checkbox"/> Uso obligatorio de mascarilla al ingresar <input type="checkbox"/> Protocolo de prevención del COVID-19 | Encuesta | Cliente |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | Abierto | Entrevista | Gerente |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Operativas | 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | <input type="checkbox"/> Registro de personas con enfermedades crónicas <input type="checkbox"/> Reuniones esenciales. <input type="checkbox"/> Constante capacitación. <input type="checkbox"/> Sensibilización sobre aspectos de la pandemia. <input type="checkbox"/> Distanciamiento social. | Observación directa o inspección visual. | Empresa |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| | | | | | | __ Distribución de espacios. __ Canales alternativos para la atención al cliente. __ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. __ Protocolo de prevención del COVID-19. | | |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia? | __Habilitación de lavamanos. __Condiciones adecuadas para ingerir alimentos. __Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente. __Espacios ventilados __Espacios grandes para distanciamiento social. __Dispensadores de alcohol y jabón. __Nuevas normas, reglas y políticas. | Encuesta | Colaboradores |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa COFFEE LOVERS | __Habilitación de lavamanos. __condiciones adecuadas para ingerir alimentos. | Encuesta | Cliente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------|
| | preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | | | | Nicaragua, a raíz de la Pandemia? | __ Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente __ Espacios ventilados __ Espacios grandes para distanciamiento social. __ Dispensadores de alcohol y jabón. __ Nuevas normas, reglas y políticas. | | |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Pandemia COVID-19 | La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. | El COVID-19 en las empresas | Clasificación de las medidas | Medidas Estructurales | 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia?? | __ Habilitación de lavamanos. __ condiciones adecuadas para ingerir alimentos. __ Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente. __ Espacios ventilados. | Observación directa o inspección visual. | Empresa |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| | | | | | | __Espacios grandes para distanciamiento social. __Dispensadores de alcohol y jabón. __Nuevas normas, reglas y políticas. | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | __Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas | Encuesta | colaborador |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | __Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas | Encuesta | Cliente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la | Abierta | Abierta | Gerente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|
| | compartidos por todos los miembros de una organización. | | | | empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos simbólicos | 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Logotipos <input type="checkbox"/> Imágenes visuales <input type="checkbox"/> Historias <input type="checkbox"/> Metáforas <input type="checkbox"/> Lemas | Observación Directa | La Empresa |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Toma de Decisiones <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS | <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos | Encuesta | Cliente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | Nicaragua a raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos estructurales | 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas <input type="checkbox"/> Políticas <input type="checkbox"/> Estrategias <input type="checkbox"/> Procedimientos <input type="checkbox"/> Tramo de control | Observación directa | La empresa |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la | <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Mobiliario <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Otros recursos físicos. | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | COFFEE LOVERS Nicaragua? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | __ Instalaciones __ Mobiliario, __ Equipo __ Otros recursos físicos. | Encuesta | Clientes |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas | Elementos | Elementos visibles | Elementos Materiales | 7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la | __ Instalaciones __ Mobiliario, __ Equipo __ Otros recursos físicos. | Observación directa | La empresa |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| | compartidos por todos los miembros de una organización. | | | | Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa a raíz de la Pandemia COVID-19 en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua? | __Comportamiento humano __Sistemas de motivación __Sistema de comunicación __Liderazgo __Toma de decisiones | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- Señale cambios en los elementos conductuales observó en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia COVID-19 | __Comportamiento humano __Sistema de comunicación __Liderazgo | Encuesta | Cliente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal de su empresa a raíz de la Pandemia COVID-19? | Abierto | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Elementos | Elementos visibles | Elementos conductuales | 8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia COVID-19? | _Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones | Observación directa | Empresa |
| Cultura organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Lenguaje común | 9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el | _Si _No | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|---------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | mismo lenguaje? | | | |
| Cultura organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Lenguaje común | 9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Terminologías propias | 10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo? | __Si __No | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, | Características | Regularidad en los comportamientos | Terminologías propias | 10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del | Abierta | Entrevista | Gerente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| | valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | | entornos observados | | personal, en cuanto a métodos de trabajo? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Rituales de conducta | 11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz la Pandemia? | __Si __No | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Regularidad en los comportamientos observados | Rituales de conducta | 11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales en su empresa, a raíz la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 12.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a | __ Normas sanitarias __ Normas de seguridad __ Normas operativas __ Normas estructurales __ Protocolo de bioseguridad | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 12.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la pandemia? | <input type="checkbox"/> Normas sanitarias <input type="checkbox"/> Normas de seguridad <input type="checkbox"/> Normas operativas <input type="checkbox"/> Normas estructurales <input type="checkbox"/> Protocolo de bioseguridad | Encuesta | Cliente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 12.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en su empresa, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Normas | Patrones de comportamiento | 12.- ¿Qué nuevas normas se implementaron en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a | <input type="checkbox"/> Normas sanitarias <input type="checkbox"/> Normas de seguridad <input type="checkbox"/> Normas operativas <input type="checkbox"/> Normas estructurales <input type="checkbox"/> Protocolo de bioseguridad | Encuesta | Observación Directa |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | raíz de la pandemia? | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio, a raíz de la pandemia? | __Sí __No | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio, a raíz de la pandemia? | __Sí __No | Encuesta | Cliente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Valores predominantes | Calidad del producto | 13.- ¿Hubieron cambios en la calidad del producto o servicio a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Bajo ausentismo | 14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia? | __Si __No | Encuesta | Colaborador |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Bajo ausentismo | 14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Valores predominantes | Alta eficiencia | 15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia? | __Si __No | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Alta eficiencia | 15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Filosofía | 16.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | __ Visión __ Misión __ Principios __ Procesos __ Reglamentos | Encuestas | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Valores predominantes | Filosofía | 16.- ¿Se generaron cambios en la filosofía de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia? | -Abierta | Entrevista | Gerentes |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | | | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Reglas | 17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia? | __Roles de trabajo. __Suspensión temporal de labores. __Reducción de jornada laboral. | Encuesta | Colaboradores |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Reglas | 17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal, a raíz de la pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia? | __Alto __Emoción y orgullo_ __Euforia y Entusiasmo. __Calidez y Reciprocidad. __Clima org neutro. __Frialdad y distanciamiento. __Pesimismo. | Encuesta | Colaborador |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|
| | todos los miembros de una organización. | | | | | __Rebeldía y Agresividad. __Depresión y Desconfianza. __Bajo | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Valores predominantes | Clima organizacional | 18.- ¿Cómo percibe el clima organizacional de la empresa, a raíz de la Pandemia? | __Alto __Emoción y orgullo_ __Euforia y Entusiasmo. __Calidez y Reciprocidad. __Clima org neutro. __Frialdad y distanciamiento. __Pesimismo. __Rebeldía y Agresividad. __Depresión y Desconfianza. __Bajo | Observación directa | La Empresa |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura | __ Innovación y aceptación del riesgo. __Atención al detalle. | Encuesta | Colaboradores |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
| | valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | | | | Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia? | __Orientación a los resultados __Orientación a la gente. __Orientación a los equipos. __Agresividad. __Estabilidad. | | |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia? | __ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. __ Orientación a los resultados __ Orientación a la gente. __ Orientación a los equipos. __ Agresividad. __ Estabilidad. | Encuesta | Cliente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia? | Abierta | Entrevista | Gerente |
| Cultura Organizacional | Conjunto de hábitos y creencias establecidas por medio de normas, | Características | Dimensiones | Características claves de la cultura | 19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura | __ Innovación y aceptación del riesgo. __ Atención al detalle. | Observación Directa | La Empresa |

| VARIABLE | CONCEPTO | DIMENSION | SUB VARIABLE | INDICADOR | PREGUNTA | ESCALA | INSTRUMENTO | DIRIGIDO A |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| | valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización. | | | | organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia? | __Orientación a los resultados __Orientación a la gente. __Orientación a los equipos. __Agresividad. __Estabilidad. | | |



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

***Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa
(FAREM-Matagalpa)***

Anexo No.2: Guía de Encuesta a colaboradores.

Estimado colaborador, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el seminario de graduación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS. Encierre en un círculo la respuesta que considere correcta, agradecemos su valiosa colaboración.

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

- Uso de mascarilla
- Lavado de manos
- Distanciamiento mínimo de 1 metros.
- Limpieza y desinfección de áreas
- Inmunización contra COVID-19.

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

- Limitación de desplazamientos
- Toma de temperatura al acceder a la empresa.
- Desinfección de manos

- Buena higiene respiratoria en el local.
- Equipos de protección
- Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.

3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua frente a la Pandemia COVID-19?

- Registro de personas con enfermedades crónicas
- Reuniones esenciales.
- Constante capacitación
- sensibilización sobre aspectos de la pandemia
- Distribución de espacios
- Canales alternativos en atención al cliente
- Protocolo de prevención del COVID-19.

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

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

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

- Logotipos
- Imágenes visuales
- Historias
- Metáforas
- Lemas

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

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

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

- Instalaciones
- Mobiliario
- Equipo
- Otros recursos físicos.

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

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

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

- Si
- No

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

- Si
- No

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

- Si
- No

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

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

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

- Si
- No

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

- Si
- No

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

- Si
- No

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

- Visión
- Misión
- Principios
- Políticas
- Procesos
- Reglamentos.

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

- Roles de trabajo.
- Suspensión temporal de labores.
- Reducción de jornada laboral.

18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia?, marque con una X, la respuesta que considere conveniente.

| Caracterización del clima organizacional. | Alto | Bajo |
|-------------------------------------------|------|------|
| Emoción y orgullo | | |
| Euforia y Entusiasmo | | |
| Calidez y Reciprocidad | | |
| Clima organizacional neutro | | |
| Frialdad y distanciamiento | | |
| Pesimismo | | |
| Rebeldía y Agresividad | | |

19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia?

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



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

***Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa
(FAREM-Matagalpa)***

Anexo No.3: Guía de Encuesta a clientes.

Estimado cliente, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el seminario de graduación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS. Encierre en un círculo la repuesta que considere correcta, agradecemos su valiosa colaboración.

1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua durante la pandemia COVID-19?

- Uso de mascarilla
- Lavado de manos
- Distanciamiento mínimo de 1 metros.
- Limpieza y desinfección de áreas
- Quédate en casa
- Inmunización contra COVID-19.

2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua durante la pandemia COVID-19?

- Limitación de desplazamientos
- Toma de temperatura al acceder a la empresa.

- Desinfección de manos
- Buena higiene respiratoria en el local.
- No comparten espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos.

3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

- Distanciamiento social
- Distribución de espacios
- Canales alternativos en atención al cliente
- Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa.
- Protocolo de prevención del COVID-19.

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

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

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

- Logotipos
- Imágenes visuales
- Historias
- Metáforas
- Lemas

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

- Normas
- Políticas
- Estrategias
- Procedimientos
- Tramo de control.

7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

- Instalaciones
- Mobiliario
- Equipo
- Otros recursos físicos.

8.- ¿Señale cambios en los elementos conductuales que observo en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia COVID-19?

- Comportamiento humano
- Sistema de comunicación
- Liderazgo

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

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

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

- Si
- No

11.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia?

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



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

*Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa
(FAREM-Matagalpa)*

Anexo No.4: Guía de Entrevista al Gerente.

Estimado Gerente, somos estudiantes de quinto año de la carrera de Administración de Empresas del turno matutino de “Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua (FAREM-Matagalpa). Solicitamos su apoyo con la información que se requiere para poder realizar el seminario de graduación para optar a título de Lic. En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS. Agradecemos su valiosa colaboración.

- 1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID-19?
2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan en su empresa durante la Pandemia COVID-19?
- 3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?
- 4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia?
- 5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia?
- 6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la pandemia?

7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua a raíz de la Pandemia?



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

*Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa
(FAREM-Matagalpa)*

Anexo No.5: Guía de Observación directa.

1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa COFFE LOVERS Nicaragua?

| Medidas Sanitarias | SI | NO | N/A |
|-------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Uso de mascarilla | | | |
| Lavado de manos | | | |
| Distanciamiento mínimo de 1 metros. | | | |
| Limpieza y desinfección de áreas. | | | |
| Inmunización contra COVID-19. | | | |

2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

| Medidas de seguridad | 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. | | | |

3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

| Medidas Operativas | SI | NO | N/A |
|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Registro de personas con enfermedades crónicas | | | |
| Reuniones esenciales. | | | |
| Constante capacitación. | | | |
| Sensibilización sobre aspectos de la pandemia. | | | |
| Distanciamiento social. | | | |
| Distribución de espacios. | | | |
| Canales alternativos para la atención al cliente. | | | |
| Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. | | | |
| Protocolo de prevención del COVID-19. | | | |

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

| Medidas Estructurales | SI | NO | N/A |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Habilitación de lavamanos. | | | |
| Condiciones adecuadas para ingerir alimentos. | | | |
| Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente. | | | |
| Espacios ventilados. | | | |
| Espacios grandes para distanciamiento social. | | | |
| Dispensadores de alcohol y jabón. | | | |
| Nuevas normas, reglas y políticas. | | | |

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

| Elementos Simbólicos | SI | NO | N/A |
|-----------------------------|-----------|-----------|------------|
| Logotipos | | | |
| Imágenes visuales | | | |
| Historias | | | |
| Metáforas | | | |
| Lemas | | | |

6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de la empresa COFFEE LOVERS?

| Elementos Estructurales | SI | NO | N/A |
|--------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Normas | | | |
| Políticas | | | |
| Estrategias | | | |
| Procedimientos | | | |
| Tramo de Control | | | |

7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua?

| Elementos Materiales | SI | NO | N/A |
|-----------------------------|-----------|-----------|------------|
| Instalaciones | | | |
| Mobiliario | | | |
| Equipo | | | |
| Otros recursos físicos. | | | |

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

| Elementos Conductuales | SI | NO | N/A |
|-------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Comportamiento humano | | | |
| Sistemas de motivación | | | |
| Sistema de comunicación | | | |
| Liderazgo | | | |

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

| Normas | SI | NO | N/A |
|------------------------|-----------|-----------|------------|
| Sanitarias | | | |
| De Seguridad | | | |
| Operativas | | | |
| Estructurales | | | |
| Protocolo de Seguridad | | | |

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

| Caracterización del clima organizacional. | Alto | Bajo |
|--------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Emoción y orgullo | | |
| Euforia y Entusiasmo | | |
| Calidez y Reciprocidad | | |
| Clima organizacional neutro | | |
| Frialdad y distanciamiento | | |
| Pesimismo | | |
| Rebeldía y Agresividad | | |

11.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la Cultura Organizacional de la empresa COFFEE LOVERS Nicaragua, a raíz de la Pandemia?

| Enfoque 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 No. 6: Modificaciones en los lemas de Coffee Lovers.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 7: Modificaciones en los Símbolos de Coffee Lovers.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 8: Modificaciones en las imágenes visuales de Coffee Lovers.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 9: Bandejas de regalos y Brunch, implementados durante la Pandemia en Coffee Lovers.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 10: Nuevos productos implementados en Coffee Lovers, durante la Pandemia.



Té Frío



Frapuccino



Sangría



Chocolate Artesanal

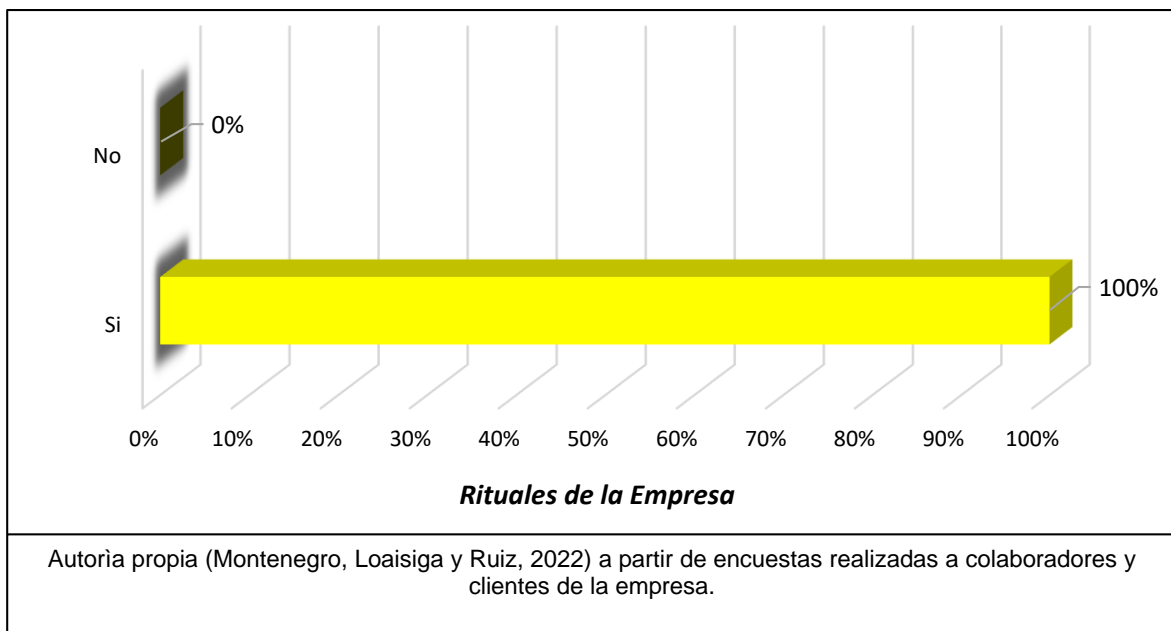
Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 11: Amplitud de las instalaciones de Coffee Lovers.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 12: Cambios en la implementación de rituales de la empresa.



Autoría propia, a partir de encuesta aplicada a colaboradores de la empresa Coffee Lovers Nicaragua.

Anexo No. 13: Rituales que se dejaron de implementar en Coffee Lovers, a raíz de la Pandemia.



Servicio de Brunch.

Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.



Presentación de métodos de infusión de café.



Autoría propia, a partir de imágenes propiciadas por la empresa Coffee Lovers Nicaragua.