



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

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

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN.**

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresa.

**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.

**Sub Tema:**

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A. Período 2022.

**Autores:**

- Br. Irayda Belén Flores Rodríguez.
- Br. María Fernanda Sánchez Molina.

**Docente:**

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, 13 de diciembre de 2022.





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

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

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN.**

Para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresa.

**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.

**Sub Tema:**

Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A. Período 2022.

**Autores:**

- Br. Irayda Belén Flores Rodríguez.
- Br. María Fernanda Sánchez Molina.

**Docente:**

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía.

Matagalpa, 13 de diciembre de 2022.

# ÍNDICE.

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACIÓN DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.JUSTIFICACIÓN.....	12
III. OBJETIVOS.....	13
Objetivo General:.....	13
Objetivos Específicos:.....	13
IV. DESARROLLO.....	14
Visión:.....	14
Misión:.....	15
Estructura Organizacional:.....	15
4.1. Pandemia COVID 19.....	15
Fases de la pandemia.....	16
Fase 1: Preparación.....	16
Fase 2: Contención.....	16
Fase 3: Contagio Comunitario.....	17
Fase 4: Transmisión Sostenida.....	18
Fase 5: Pandemia En Curso.....	18
Fase 6: Mitigación.....	18
Endemia.....	19
Brote.....	19
Epidemia.....	19
COVID 19 En Las Empresas.....	20
4.1.1. Clasificación de las medidas.....	21
4.1.1.1. Medidas Sanitarias.....	21
4.1.1.2. Medidas de Seguridad.....	24
4.1.1.3. Medidas Operativas.....	26
4.1.1.4. Medidas Estructurales.....	29
4.2. Cultura Organizacional.....	31

4.2.1. Elementos de la cultura organizacional.....	33
4.2.1.1. Elementos visibles.....	33
4.2.1.1.1. Elementos Simbólicos.....	34
4.2.1.1.2. Elementos Estructurales.....	35
4.2.1.1.3. Elementos Materiales.....	36
4.2.1.1.4. Elementos Conductuales.....	38
4.2.1.2. Elementos invisibles y desarticulado.....	39
4.2.2. Características de la Cultura Organizacional.....	39
4.2.2.1. Regularidad en los comportamientos Observados.....	40
4.2.2.2. Normas.....	41
4.2.2.3. Valores Predominantes.....	43
4.2.2.4. Filosofía.....	44
4.2.2.5. Reglas.....	45
4.2.2.6. Clima Organizacional.....	47
4.2.3. Dimensiones de la Cultura Organizacional.....	49
4.2.3.1. Innovación y Aceptación de Riego.....	49
4.2.3.2. Atención al Detalle.....	49
4.2.3.3. Orientación a los Resultados.....	50
4.2.3.4. Orientación a la Gente.....	50
4.2.3.5. Orientación a los equipos.....	50
4.2.3.6. Agresividad.....	51
4.2.3.7. Estabilidad.....	51
V. CONCLUSIONES.....	52
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	53
VII. ANEXOS:.....	57

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, quien me ha brindado la sabiduría y fortaleza durante este arduo camino. Por su respaldo en todo momento y por permitirme culminar con éxito mi carrera profesional.

A mi madre Aleyda Rodríguez Morazán, por el apoyo incondicional, su respaldo y compartirme su conocimiento, el cual me ha sido de gran ayuda, por cada uno de sus consejos y apoyo.

Al MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía, por brindarme sus conocimientos, comprensión y apoyo durante la elaboración de esta investigación.

A nuestra alma máter, por permitirme realizarme profesionalmente y cada uno de los que forman parte de esta, quienes han aportado de alguna manera para cumplir con mi objetivo.

A mi persona, ya que he luchado contra todas las adversidades y dificultades que se me presentaron, a pesar de las cuales logré llegar hasta el final de mi carrera profesional.

*Br. Inayda Flores Rodríguez.*

Se la dedico primeramente a Dios por haberme brindado inteligencia, sabiduría y fuerzas en cada momento de mi carrera, por haber sido el pilar fundamental en mi vida durante e cursado mis estudios, por guiarme y protegerme en todo el transcurso de mi existir.

A mis padres Víctor Manuel Sánchez Obregón Y Maritza del Carmen Molina Tórrez por su amor, esfuerzo, y paciencia por creer plenamente que podía alcanzar una meta un sueño más en mi vida y apoyarme incondicionalmente.

A mis abuelos que han estado siempre dándome todo su amor confianza y animándome en los momentos más difíciles y creer que podría alcanzar una meta que a veces parecía imposible y que hoy ya es una realidad.

A mis hermanos, tíos, primos y todas las personas a quienes amo con todo el corazón que me han apoyado en cada momento de mi vida y estar incondicionalmente en lo que he necesitado.

A nuestra Alma Mater que nos facilita el camino de aprendizaje para crecer profesionalmente, a los maestros que con paciencia y sabiduría nos han brindado el conocimiento de manera desinteresada que nos ayudara en nuestra vida profesional y personal.

A nuestro tutor MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía, por guiarnos en cada proceso para la realización de esta investigación, gracias por su valioso tiempo y paciencia estamos eternamente agradecidas.

*Br. María Fernanda Sánchez Molina*

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por brindarnos la sabiduría y fortaleza, a nuestros padres por el apoyo y respaldo que nos han ofrecido a lo largo de este camino para convertirnos en profesionales. A nuestro tutor Pedro José Gutiérrez Mejía, quien nos compartió su conocimiento y experiencia, los cuales fueron de gran beneficio para desarrollar esta investigación, a su vez, a todos los docentes que fueron nuestra compañía durante este proceso y a cada uno de los colaboradores de la universidad, los que han aportado para que esta sea un lugar agradable y seguro para nuestra educación y desarrollo.

También queremos darle las gracias a la Empresa AGROEXPORT, S.A, en donde nos abrieron las puertas y depositaron su confianza en nosotras, brindándonos la información necesaria y su tiempo, para poder llevar a cabo dicha investigación.

*Br. Inayda Belén Flores Rodríguez.*

*Br. María Fernanda Sánchez Molina.*





UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## VALORACIÓN DEL TUTOR

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

FAREM - MATAGALPA

El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de Seminario de Graduación, presentado por las Bachilleres: Irayda Belén Flores Rodríguez, carné # 17602162 y María Fernanda Sánchez Molina, Carnet # 18601425, 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, periodo 2022 y como Tema específico: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A. Periodo 2022, se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

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

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 Licenciadas 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 está realizada bajo el subtema: Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022. Este trabajo tiene como propósito analizar el efecto que tuvo la Pandemia en las empresas, enfatizando en la cultura organizacional de las mismas, siendo actualmente la causante de la mayor parte de los cambios y fracturas dentro de estas. A su vez las modificaciones e implementación de nuevas medidas de bioseguridad, sanitarias, operativas y estructurales, a las que tuvieron que acoplarse para poder enfrentar la situación que se presentó. Mismas que fueron la base para poder sobrellevar la situación y resistir a la misma. El tema abordado es de vital importancia para las empresas, ya que permite conocer la manera en que la Pandemia afectó los intereses y estructura de estas, las medidas y modificaciones que deben de tomarse en cuenta en las mismas, y conocer su entorno y situación actual. En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones: las medidas bioseguridad, más aplicadas, fueron: lavado de manos, equipos de protección y desinfección de mano. En la cultura organizacional, se presentaron cambios, en cuanto a imágenes visuales, logotipos, procedimientos, normas, entre otros; y se valoró, que no se encontraron cambios en lo que respecta a la calidad del producto y eficiencia, se detectaron leves cambios en el lenguaje común, terminología propia y se presentaron bajas en lo correspondiente a rebeldía, pesimismo y altas en el clima organizacional neutro.

Palabras claves: Pandemia COVID19, Cultura Organizacional, Efectos, Cambios y Medidas de Bioseguridad.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema Efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), periodo 2022, enfocado en el subtema El Efecto de la Pandemia y la Cultura Organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022, con el fin de resolver la problemática ¿Cuáles fueron los efectos de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. periodo 2022? Considerando los antecedentes internacionales y centroamericanos.

Se investigó la cultura organizacional la cual es la suma de factores que intervienen en el ambiente particular de una empresa, analizado desde el eje de los efectos del COVID-19 y su reacción en un espacio de tiempo preciso. El fin de esta investigación es identificar los cambios organizacionales de las empresas bajo situaciones de afectaciones por bioseguridad y las medidas a tomar ante este contexto.

Se utilizaron los siguientes antecedentes, para el desarrollo de la presente investigación, los cuales se detallan a continuación:

A nivel internacional:

En Valencia, España se realizó una tesis por Melián (2017), 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 sus equipos de trabajo. Llegando a la conclusión de valorar la importancia de alineación de la cultura y el clima ya que permitirá que las personas respondan y tengan los compromisos adecuados para habilitar el logro de los resultados esperados

En Uruguay, se realizó una revista de Derecho por Dell'Acqua & Spagnolo (2021), con el tema: La importancia de una buena gestión humana empresarial en tiempos de pandemia. Llegando a la conclusión que la pandemia, ha ocasionado relevantes cambios y de gran impacto en el entorno mundial, los cuales se traducen

en un mundo empresarial necesitado de distintas y nuevas formas de organización y funcionamiento.

En Medellín, Colombia, un trabajo de grado por Patiño (2021), para optar al título de máster en Desarrollo Humano Organizacional, con el 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. Llegando a la conclusión de 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 pocos sujetos percibieron cambiantes. Se destacan entonces 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.

En Bogotá, Colombia, una maestría en Gerencia de sistemas de información y proyectos tecnológicos por Salazar & Arciniegas (2021), con el tema: Diagnóstico de la Cultura Organizacional de la subgerencia económica del Tras milenio S.A, a partir de la adaptación al teletrabajo durante la pandemia COVID-19. Llegando a la conclusión que la pandemia COVID-19 y la adaptación del teletrabajo retó a colaboradores y líderes de las organizaciones a modificar las formas de relacionarse entre sí y probar nuevas rutas para la ejecución de sus actividades alterando hábitos, costumbres y rutinas, lo cual indudablemente generó cambios en la cultura organizacional de las empresas.

A nivel Centroamericano:

En San José, Costa Rica, un proyecto de graduación por Morales (2020) para optar al título de bachillerato en Administración de Empresas, con el tema: Impacto Organizacional que ha tenido la Pandemia COVID-19, sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020. Llegando a la conclusión que la crisis sanitaria del COVID-19, la mayoría de los establecimientos presentan una cultura de innovación y toma de riesgos. Esto se debe al cambio en la forma de operar y las restricciones sanitarias

que, en su momento, el Gobierno tomó para hacerle frente a la crisis. Con esto, los negocios tuvieron que buscar formas para seguir operando y acatar las medidas sanitarias.

Cabe resaltar, que cada uno de los antecedentes utilizados en este seminario, son estudios realizados de acuerdo a cada una de las variables de interés, los cuales se utilizan como guía para el tema de estudio, a su vez brindan información necesaria para el desarrollo de la investigación y de esta manera, contribuir a la elaboración del presente documento.

El diseño metodológico está formado con un paradigma de investigación que es una concepción del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas para estudiar, de la naturaleza de sus métodos y de la forma de explicar, interpretar o comprender los resultados de la investigación realizada. (León, 2005)

Los paradigmas, están formados por suposiciones, es considerado como una guía o base, que permite a los profesionales identificar las diferentes problemáticas, a su vez aclarar las distintas interrogantes, mediante las estrategias correspondientes. Permite explicar las realidades físicas, a su vez los cambios que se presentan. Se puede considerar como un modelo o ejemplo. Nuestra investigación sigue un paradigma positivista, debido a que dicha problemática ha podido ser observada, por lo que facilitó el proceso de estudio de dicha investigación.

Contiene paradigma positivista que 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).

Dicho paradigma, es clasificado como cuantitativo. Este cumple con la función de sustentar la investigación y comprobar las hipótesis, mediante la

implementación de medios de ayuda, como son los estadísticos. Tiene como fin explicar y verificar las teorías para poder dar explicación a los anómalos.

Se establecieron bases teóricas, así como la aplicación de elementos cualitativos y cuantitativos (instrumentos) para llegar a conclusiones.

En la que posee un Enfoque cuantitativo que es un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4)

Se caracteriza por seguir una serie de procesos de manera secuencial, a su vez, probar la credibilidad de cada uno de ellos. Se basa en una idea principal, de la cual se derivan objetivos y preguntas matrices y lleva a la construcción de un marco teórico. Lo que da fundamento a la hipótesis, de la cual se derivan variables, las cuales se deben comprobar mediante la implementación de métodos estadísticos, los cuales dan paso a las conclusiones.

En el enfoque cuantitativo, se analizan factores que intervinieron en el clima organizacional y se emplean medios como variables en función de su contexto. En dicha investigación se utilizaron elementos como la encuesta, la cual se aplicó a clientes y colaboradores, siendo reflejados sus resultados en términos porcentuales en diferentes gráficos.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis

antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7)

Dicho enfoque, es el que se basa en áreas o temas de investigación determinantes, el cual necesita del planteamiento de interrogantes para su desarrollo y procesamiento de información.

En el presente trabajo para obtener los datos cualitativos, se aplicaron instrumentos como la entrevista al gerente y la guía de observación directa, que vienen a complementar los datos cuantitativos.

Por su nivel de profundidad el estudio es descriptivo permite detallar situaciones y eventos, es decir como es, y como se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92)

El estudio descriptivo es el que se basa en mostrar de manera detallada en que ocurren o se manifiestan los sucesos, a su vez, las características particulares del objeto de estudio.

Se describen de manera específica los elementos de estudio, los que se manifestaron en un lapso de tiempo determinado y específico.

Por su aplicación en el tiempo 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 Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 154)

Los diseños de corte transversal, son los que recolectan datos en un momento exacto, con la finalidad de analizar su relación e incidencia en el mismo lapso de tiempo.

Se aplicó al realizar el estudio comprendido en un lapso de tiempo específico, correspondiente al año 2022 para identificar los cambios dentro de la empresa.

Por su diseño es no experimental podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152)

Se define como una investigación realizada de manera independiente, es decir, no necesita de otras variables. Se basa específicamente en el estudio de fenómenos ocurridos, en su contexto natural.

Se observó el ambiente natural de la empresa el cual se analiza por medio de las variables COVID19 y la cultura organizacional, sin manipularlas para obtener información respecto a ellas de manera exacta.

La población una vez que se ha definido cual 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 Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 174)

Se entiende como población, a la cantidad de situaciones que muestran factores en común.

La población de la empresa es de 80 colaboradores y de 16 clientes nacionales e internacionales de los cuales se encuesta a un 13% de colaboradores y un 40% de clientes, estos fueron seleccionados por que vivieron los cambios que ocasionó la pandemia.



La 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, pág. 161).

Se comprende como tal, a una parte de la población, que se elige para tomar la información necesaria, para llevar a cabo, en la cual se aplicarán métodos estadísticos en sus variables.

La muestra seleccionada es de 10 colaboradores y 6 clientes de la que se obtuvo información sobre la investigación de manera objetiva y precisa.

La muestra por conveniencia se define como un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, ya que están dispuestos y disponible para ser estudiados. (Creswell, 2008)

Este tipo de muestras son de tipo cuantitativo y son seleccionadas de acuerdo a la disposición de los participantes para ser estudiados.

Se aplicó a la muestra seleccionada en la que se obtuvo los datos básicos y necesarios para la investigación, de los clientes y colaboradores quienes fueron seleccionados por haber presenciado los cambios que tuvo que realizar la empresa.

Los criterios de selección, es 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)

El criterio de selección, consiste en elegir de manera específica, la serie o cantidad de requisitos con los que debe cumplir la muestra a seleccionar.

Los criterios de selección, se aplicaron al escoger a los trabajadores de la empresa, mismos que presenciaron los cambios en la cultura organizacional durante la pandemia y los métodos de seguridad implementados en la empresa.

El método de investigación científica se define 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, pág. 58).

Se define como método científico, a una serie de procedimientos que se llevan a cabo mediante la aplicación de instrumentos y técnicas, el cual se lleva a cabo con la finalidad de dar solución a una problemática.

Mediante teoría científica se detalló la problemática ¿Cuáles son los efectos de la pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. periodo 2022? Con la finalidad de obtener una respuesta.

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

Consiste en la serie de pasos secuenciales que se llevan a cabo para realizar una investigación, de manera que los resultados sean validados.

Este método permite tener conocimientos acorde a la temática de investigación que se aplicó en la empresa AGROEXPORT, S.A.

El método deductivo es un método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal Torres, 2010, pág. 59).

Este método consiste en la formulación de conclusiones. Se lleva a cabo mediante el análisis de los postulados, con la finalidad de aplicarlos como solución.

Este método permitió obtener conclusiones de forma implícita, de datos obtenidos a través de las encuestas, entrevistas y la guía de observación directa, las cuales ayudaron a obtener conclusiones generales de la investigación en cuestión.

El 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, pág. 59).

El método inductivo está basado en el razonamiento, mediante el cual se obtienen conclusiones generales, las cuales parten de hechos validados. Inicia con el estudio de estos, de manera individual, continuando con la creación de conclusiones universales.

Se aplicó el método inductivo, al realizar el estudio de los indicadores de las variables mediante los cuales se obtuvieron los datos que permitieron obtener un análisis general, lo que lleva a las conclusiones exactas.

El método sintético se integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. (Bernal Torres, 2010, pág. 60).

Este método incorpora todos los componentes a estudiar, para profundizar su análisis en totalidad.

Permite reunir información dispersa de forma ordenada y obtener datos de relevancia en la investigación.

El Método analítico con este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. (Bernal Torres, 2010, pág. 60).

Es un proceso, cuya finalidad radica en la descomposición del objeto de estudio, para analizar a profundidad todas las partes que lo componen, de manera individual.

En el presente documento se implementó el método analítico, de manera que cada una de las variables se dividió, lo que permitió estudiarlas de manera individual para obtener un dato preciso y llegar a las conclusiones exactas.

En las técnicas de investigación se aplicaron las encuestas: es un cuestionario 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, pág. 250).

La encuesta, es una técnica que se emplea para la recolección de información, consiste en un cuestionario, cuya finalidad es cumplir los objetivos de la investigación.

En la empresa AGROEXPORT, S.A. se aplicó la encuesta a 6 clientes y 10 colaboradores, la que facilitó la obtención de datos de relevancia para la investigación (Ver anexo N°2 y N°4)

La entrevista es una técnica que consiste en recolección de información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(re) y entrevistado(s) en la cual el entrevistado responde cuestiones previamente diseñado en función de las dimensiones que se pretende estudiar, planteadas por el entrevistador. El cual se le aplico al gerente. (Bernal Torres, 2010, pág. 256).

La entrevista es una técnica que se utiliza para la recolección de datos, mediante el contacto directo entre el entrevistador y entrevistado.

Para la aplicación de este instrumento, se realizó una guía de preguntas estructuradas, abiertas, las cuales se aplicaron al gerente de la empresa

AGROEXPORT, S.A, la que nos permitió obtener los datos necesarios para la investigación. (Ver anexo N°3)

La observación directa, 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, pág. 257).

La guía de observación directa, es una técnica científica, en la cual se realiza un proceso detallado que permitirá percibir de manera directa situaciones sobre la realidad que se estudia.

Se realizó una guía de observación la cual permitió analizar, conocer y determinar datos realistas en el entorno natural de la empresa AGROEXPORT, S.A. Su función es obtener información relacionada con las variables de estudio (Ver anexo N°5.)

El procesamiento de la información es la 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, pág. 198).

Consiste en procesar la información y datos obtenidos durante la investigación, con la finalidad de generar resultados.

Se utiliza para incorporar los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a clientes y colaboradores, para lo cual se realizará un procesamiento de análisis de información mediante tablas en Excel, para generación de graficas de datos.

## II. JUSTIFICACIÓN

El presente documento, estudia El Efecto de la Pandemia COVID-19 y la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022. Dicho estudio se realizó con la finalidad de identificar los cambios organizacionales a los que se enfrentaron las empresas y a su vez, las modificaciones que tuvieron que realizar dentro de las mismas.

El tema antes mencionado, es de vital importancia porque permite conocer el impacto de la pandemia COVID-19 a nivel organizacional, a su vez, sirve como punto de apoyo para prepararse y poder enfrentar situaciones de igual o menor magnitud a futuro y realizar cambios proactivos.

La realización de este estudio, tiene un impacto positivo, permitiendo conocer los cambios organizacionales de las empresas ante la situación y las medidas que se tomaron.

Dicha investigación, será de gran utilidad a las autoras, porque permite afianzar sus conocimientos y adquirir nuevas experiencias.

A los profesores, quienes podrán usarlo como material de apoyo para realizar investigaciones a futuro.

Para las empresas quienes sabrán cómo aplicar las medidas necesarias de manera correcta.

A la universidad que contará con este estudio y a los alumnos que cursen clases como metodología de la investigación, o los que lleven a cabo investigaciones que incluyan alguna de las dos variables estudiadas en este documento.

### III. OBJETIVOS

Objetivo General:

Analizar los efectos de la Pandemia COVID-19 en la Cultura Organizacional de la Empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022

Objetivos Específicos:

- 1) Determinar las medidas de bioseguridad implementadas durante la Pandemia COVID-19, en la empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022.
- 2) Describir la Cultura Organizacional de la empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022.
- 3) Valorar los cambios en la Cultura Organizacional a raíz de la Pandemia COVID-19, en la empresa AGROEXPORT, S.A, periodo 2022.

#### IV. DESARROLLO

AGROEXPORT, S.A. es una empresa nicaragüense que produce, procesa y comercializa bienes alimenticios terminados, con materias primas que se cultivan en las zonas más fértiles del país, principalmente frijoles.

Su principal producto de exportación es el frijol rojo seda, seguido del frijol rojo sangre de toro (Variedad Estelí), frijol negro, rosquillas mixtas y otros bienes agropecuarios de consumo. En el mercado nacional provee a supermercados, La Colonia, PriceSmart, Walmart, Agricorp y otros donde la Marca de Frijoles Blanditos, Don Toño y El Popular han tenido una alta aceptación.

La composición profesional se basa en un equipo de trabajo de 80 trabajadores dirigidos por ejecutivos con vasta experiencia en los ramos agrícolas y comerciales, los socios han trabajado en empresas agropecuarias por más de 15 años, los jefes de Áreas tienen experiencia entre 10 y 15 años en compras, procesamiento, comercialización y exportación, según sea el caso. La empresa cuenta con ejecutivos de negocios que dominan los procesos de exportación, logística, certificación y normativas de mercados extranjeros.

El personal es capacitado frecuentemente en seguridad e higiene ocupacional, calidad, valor agregado y organización de trabajo en equipo, tienen una amplia experiencia en el manejo y procesamiento de los productos que les permiten asegurar estándares de calidad que exige el mercado exterior, el trabajo se organiza basados en manual de funciones

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).



Ser la empresa de alimentos más competitiva de Nicaragua en precios y calidad por nuestra cercanía y alianza con los agricultores que contribuyen a reducir la cadena de intermediación comercial.

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)

Desarrollar nuestra actividad productiva y comercial en el mercado nacional y extranjeros, proveyendo a nuestros clientes productos nostálgicos alimenticios de primera calidad.

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)

Cuenta con una estructura organizacional compuesta por junta directiva, gerentes en las distintas áreas, responsables, encargados y supervisores, (Ver Anexo N°6)

#### 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).

El coronavirus o como es conocido popularmente como COVID-19 es una enfermedad que ha afectado la vida de millones de personas alrededor del mundo. La Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró este virus como pandemia por lo que este se propagó intensamente en la población afectando a todos los países provocando un estado de emergencia mundial, ya que este virus fue creando un alto índice de fallecimientos a un sinnúmero de personas en todas las naciones y a su vez provocando pánico de contagiarse a tal punto que muchas personas decidieron encerrarse en casa provocando una baja de los negocios.

Fases de la pandemia.

Fase 1: Preparación

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

La fase de preparación, se enfoca principalmente en las personas portadoras del virus, la cual debe ser aislada para evitar el esparcimiento del mismo. Posterior a esto, se realiza un estudio para identificar a las personas que estuvieron en contacto con el posible infectado y atenderlas, para llevar un control de la enfermedad.

Fase 2: Contención.

Consiste en identificar a las personas que portan 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. (medicinappt, 2020)

La fase de contención según la Medicina PPT se enfoca en identificar los patrones de la infección y los síntomas que ocasiona, para poder implementar un control de diferentes medidas para evitar una expansión de la enfermedad a nivel comunitario, este tipo de reglas permiten a las instituciones de la salud prepararse para un posible contagio masivo.

### Fase 3: Contagio Comunitario.

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

En esta fase, se sobrepasan la cantidad de casos existentes, es decir, de los que se llevaba un control. En este punto, es primordial acatar las órdenes y protocolos establecidos por las autoridades, ya que el virus se encuentra activo.

#### 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)

Etapa en la que el virus se expande de manera incontrolable, fuera de un espacio geográfico, en este punto se deben de llevar a cabo planes para frenar la expansión del virus y a su vez, disminuir la posibilidad de que esta sufra una mutación.

#### Fase 5: Pandemia En Curso.

Las últimas fases de la pandemia se dan cuando las medidas 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. (medicinappt, 2020)

Es una de las últimas fases de la pandemia, estas se presentan cuando el número de casos de afectados está fuera de control, es decir, las cantidades son muy elevadas, lo que lleva a la implementación de medidas extremas.

#### 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)

Consiste en la implementación de medidas que permitan contrarrestar los efectos provocados por la pandemia, disminuyendo el impacto que estos puedan provocar en la sociedad y economía.

Endemia.

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

El término endemia, se define de tal manera, enfermedad que se mantiene latente en una zona geográfica específica y que se puede desencadenar a través de una mutación.

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).

Se define como brote a la manifestación de casos asociados a una misma sintomatología, circunscritos a un lugar o espacio geográfico concreto, que se puede desencadenar a través de una mutación.

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).

El termino de epidemia, se refiere a la presencia y propagación de casos de una enfermedad, en un área geográfica concreta, en la que se expande de manera veloz, esta varía su sintomatología acorde a las características de la población afectada.

#### COVID 19 En Las Empresas.

Las consecuencias del coronavirus (COVID-19) no tienen precedentes y se sienten en todo el mundo. El 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 empleados. (OMT, 2020)

Las empresas del mundo se han visto afectadas por el virus COVID-19, cayendo en un gran porcentaje su productividad, los empresarios tuvieron que tomar distintas medidas que aplicaron para que las finanzas no descendieran drásticamente, como que los trabajadores cumplan sus funciones desde el hogar, un distanciamiento entre trabajadores, clientes y proveedores, para limitar el contagio del virus velando por el bienestar y seguridad. El COVID-19 provocó un gran impacto económico en las empresas por los cambios y modificaciones que tuvieron que realizar lo que causó una crisis económica a nivel mundial.

#### 4.1.1. Clasificación de las medidas.

A la luz de los principios de la epidemiología revisados en las Unidades precedentes, es importante distinguir dos enfoques estratégicos básicos para la prevención y el control de enfermedades: el enfoque de nivel individual y el enfoque de nivel poblacional. Esta distinción fundamental en salud pública, originalmente propuesta por Rose (1981), cobra importancia bajo el modelo de determinantes de la salud, en el cual, como hemos visto, la enfermedad en la población es el producto de una compleja interacción de factores proximales y distales al individuo, en interdependencia con su contexto biológico, físico, social, económico, ambiental e histórico. (OMS, 2011).

Las medidas epidemiológicas fueron brindadas por la organización mundial de la salud para la prevención del esparcimiento del virus a nivel poblacional. Es de gran importancia tomarlas en cuenta tanto para el bienestar personal como el comunitario, las empresas también deben de tomar en cuenta dichas medidas para garantizar la seguridad de sus empleados y a su vez, poder enfrentar el impacto económico que genera la pandemia. Debido a que existe una amplia interacción entre todos los factores, dando paso a que esto genere un gran impacto socioeconómico, en la salud y el ambiente.

##### 4.1.1.1. Medidas Sanitarias

Las medidas sanitarias (destinadas a proteger la salud de las personas y los animales) y fitosanitarias (destinadas a preservar los vegetales) se aplican tanto a los artículos alimenticios de producción nacional o a las enfermedades locales de animales y vegetales como a los productos procedentes de otros países. (OMC, 1998)

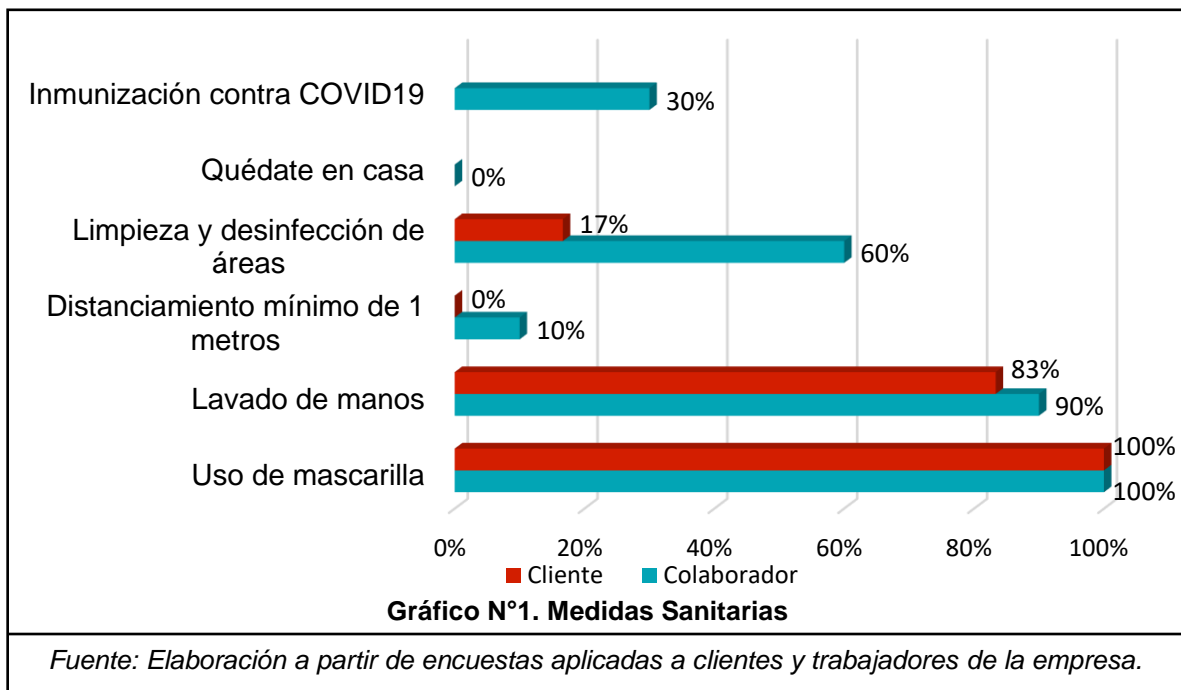
- ✚ Limpieza de zonas por lo menos dos veces al día con limpiadores, desinfectantes, alcohol y/o toallas desechables.
  - Superficie.
  - Objetos de trabajo.
  - Mesas.

- Escritorio.
  - Teclado.
  - Teléfonos.
- ✚ El comedor y demás áreas de ingesta de alimentos o cafetería.
- Mesas.
  - Sillas.
- ✚ Vehículos: superficies de contacto previo a su uso.
- Puerta.
  - Timón.
  - Tablero.
  - Freno de mano.
- ✚ Incentivar el lavado frecuente de manos de todo el personal.
- Lavado de manos antes de entrar y al salir.
  - Verificación de la cantidad de agua y jabón en los lavabos.
  - Ubicación de afiches del lavado correcto.
- ✚ Promover una buena higiene respiratoria
- Ubicar afiches sobre la higiene respiratoria.
  - Asegurarse que haya pañuelos desechables para las personas que lo necesitan.
  - Desechar los pañuelos en los recipientes indicados.
- ✚ Realizar un registro sobre los trabajadores con sistema inmunológico en estado de riesgo.
- ✚ Uso de la mascarilla
- Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas.
  - Es esencial utilizar, guardar, limpiar y eliminar las mascarillas correctamente.
  - Indicaciones básicas sobre la manera de ponerse la mascarilla
  - Lávese las manos antes de ponerse la mascarilla, y después de quitársela.



- Asegúrese de que le cubre la nariz, la boca y el mentón.
- Cuando se quite la mascarilla, guárdela en una bolsa de plástico limpia; si es de tela lávela cada día y si es una mascarilla médica, tírela a un cubo de basura.
- No utilice mascarillas con válvulas.

Las medidas sanitarias son una serie de reglas cuyo objetivo consiste en salvaguardar la salud de las personas y animales, dichas medidas son aplicadas a los diferentes artículos de consumo o uso diario, también son implementadas ante la presencia de enfermedades para prevenir la propagación de estas. (Ver Anexo N°7 y N°8)



Según el gráfico N°1 los datos reflejados a través de las encuestas demuestran que un 100% de colaboradores y clientes indican el uso de mascarilla, un 90% de colaboradores y un 83% de clientes realizan el lavado de manos, un 60% de colaboradores y un 17% de clientes la limpieza y desinfección de áreas, un 30% de colaboradores indican la inmunización contra COVID19 y el 10% de colaboradores realizan el distanciamiento mínimo de 1 metro.

Según lo expresado por el gerente, en la entrevista, fueron respetadas y aplicadas las normativas orientadas por la OMS, principalmente el lavado de manos y uso de mascarilla obligatorio a todo el personal, al ingresar a la empresa, sin embargo, algunas de ellas como el uso de mascarilla solamente fue reforzada, pues dicha medida se empleaba en el área de producción, debido a la naturaleza de la empresa y las buenas prácticas de manufactura con las que cumple la misma.

Mediante la guía de observación directa, se pudo constatar que en AGROEXPORT, S.A. se implementaron las normativas orientadas por la OMS, tales como: Uso de mascarilla y el lavado de manos al ingresar, además, para hacer conciencia de la situación que se enfrentaba, decidieron llevar a cabo la realización de charlas sobre el auto cuidado y la importancia del cumplimiento de las mismas.

Según lo manifestado por los colaboradores, coincide parcialmente con lo expresado por el Gerente, lo que demuestra que sí se cumplió con la aplicación de las medidas como el uso de mascarilla y lavado de manos y medianamente, la limpieza y desinfección de áreas, mismo que se logró constatar mediante la guía de observación directa

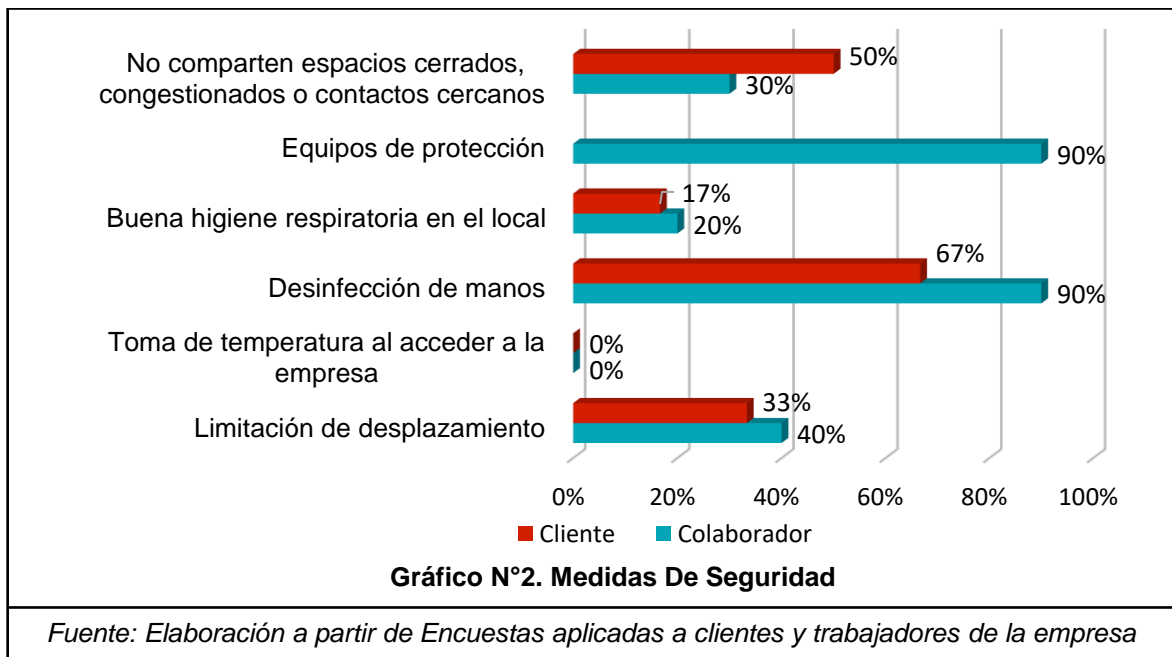
Es necesario que en AGROEXPORT, S.A continúe implementación de las normas de: distanciamiento entre el personal, para lo que se debe de respetar el espacio de cada uno en sus oficinas y evitar el ingreso a estas cuando no es necesario y realizar la desinfección de cada una de las áreas.

#### 4.1.1.2. Medidas de Seguridad.

Explica que 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)

- ✚ Evite las 3C.
  - ✚ Espacios Cerrados.
    - Implementación de reuniones al aire libre.
  - ✚ Espacios Congestionados.
    - utilizar ventilación natural, evitando los aires acondicionados.
- ✚ Contactos Cercanos.
  - Distribución de áreas.

Las medidas de seguridad son un sistema de procedimientos cuyo objetivo se basa en la prevención de diferentes aspectos que puedan perjudicar la salud y seguridad física de los trabajadores, a su vez, velar por mantener la estabilidad en los aspectos contables y tecnológicos de las empresas. Esto es con el fin de generar tranquilidad en los colaboradores y clientes, mediante la implementación de las distintas normas de prevención que incluyen el uso de mascarilla, aplicación de alcohol dentro y fuera del local, la limpieza e higiene de todas las áreas y con el distanciamiento correcto entre todos los que frecuentan la empresa.



Según el gráfico N°2 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 90% de colaboradores indican los equipos de protección, un 90% de

colaboradores y el 67% de clientes realizaban la desinfección de manos, el 50% de clientes y el 30% de colaboradores indican que no comparten espacios cerrados, congestionados o contactos cercanos, un 40% de colaboradores y el 33% de clientes indican la limitación de desplazamiento, 20% de colaboradores y el 17% de clientes indican la buena higiene respiratoria.

Según lo expresado por el gerente, en la entrevista, se implementaron las distintas medidas de seguridad, uno de las más aplicadas fue la toma de temperatura, en caso de que el colaborador presentara un nivel de temperatura alterado, debía retirarse y tomar las medidas necesarias, esto con la finalidad de prevenir el contagio dentro de la empresa.

Mediante la guía de observación directa, se pudo constatar que AGROEXPORT, S.A implementó las medidas de seguridad orientadas por la OMS, entre estas la limitación de desplazamientos, desinfección de manos y la implementación de equipos de protección, debido a la naturaleza de la misma y las prácticas de manufactura algunas de ellas ya se llevaban a cabo y solamente tuvieron que reforzar la implementación de las mismas y adicionar algunas de manera obligatoria.

Según lo manifestado por los colaboradores, coincide medianamente con lo expresado por el gerente, las encuestas demuestran que las medidas se implementaron de manera limitada, tal es el caso de la toma de temperatura y acorde con la guía de observación directa, dicha medida ya no se lleva a la práctica.

Es preciso que la empresa siga implementando las medidas, que tome en cuenta la realización de la toma de temperatura a los colaboradores, para evitar la propagación de enfermedades dentro de la empresa.

#### 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)

✚ Organización del trabajo

- Analizar los frentes de trabajo y distribuir al personal acorde a la distancia mínima.
- En casos en los que sea necesario trabajar a distancia, menor a un metro o en ambientes confinados, se deberán usar mascarillas.
- Establecer grupos de trabajo para minimizar el movimiento de personas en el área del proyecto para facilitar la trazabilidad y control, en caso de que se identifique algún posible contagio.

✚ Áreas para ingesta de alimentos (comedores):

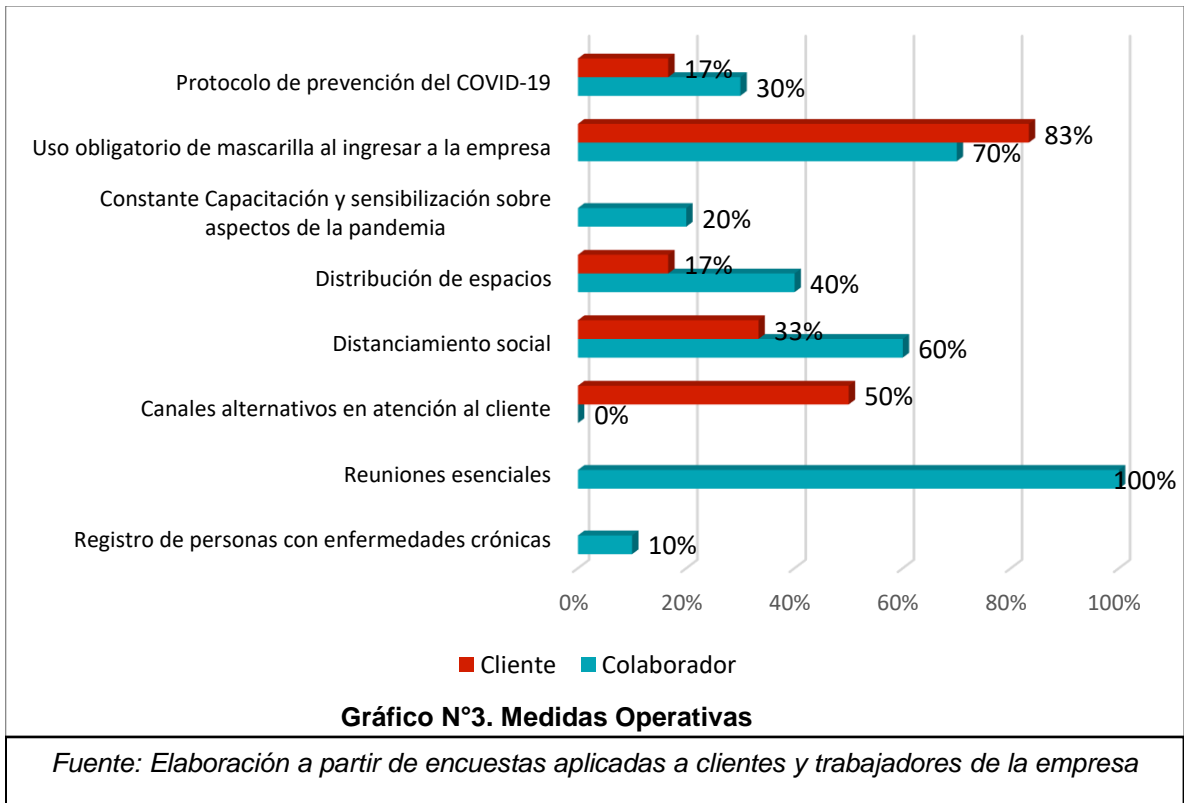
- Contar con suficientes sitios de comedor en el proyecto.
- Definir horarios específicos por cuadrillas o grupos para los tiempos de comidas, para evitar aglomeraciones.
- Asegurarse que las personas se sienten con un espacio de por medio entre ellas durante los tiempos de comida (se pueden marcar los espacios para sentarse).

✚ Implementar vestidores en el área laboral.

- Habilitar un espacio definido para vestidores para hombres y mujeres.
- Los trabajadores deberán cambiarse de vestimenta al ingresar y al salir.
- Deberán retirarse mascarillas y guantes de manera segura para llevarlos a su disposición final.

✚ Guarde al menos 1 metro de distancia entre personas.

Se entiende como medidas operativas a un grupo de procedimientos enfocados meramente en la parte interna de la empresa, mediante las cuales se pretende alcanzar con mayor facilidad los objetivos de la misma. Esta se puede implementar mediante las modificaciones en las organizaciones de trabajo y en las áreas estructurales.



Según el gráfico N°3 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que un 100% de colaboradores indican las reuniones esenciales, el 83% de clientes y el 70% de colaboradores indican el uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa, el 60% de colaboradores y el 33% de clientes indican distanciamiento social, el 50% de clientes indican los canales alternativos en atención de clientes, el 40% de colaboradores y el 17% de clientes indican la distribución de espacios , el 30% de colaboradores y el 17% de clientes indican el protocolo de prevención del COVID19, el 20% de colaboradores indican la constante capacitación y sensibilidad sobre aspectos de la pandemia y un 10% de colaboradores indican el registro de personas con enfermedades crónicas.

Según lo expresado por el gerente, en la entrevista, sí aplicaron medidas operativas, entre estas, particularmente, la contratación de un servicio de transporte privado, para evitar que los colaboradores utilizaran los buses colectivos y así disminuir el riesgo de adquirir el virus.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar que AGROEXPORT, S.A puso en práctica la implementación de las medidas operativas, tales como la constante capacitación y la aplicación del Protocolo de prevención contra el COVID-19, otras no se cumplieron debido a la estructura de la empresa y naturaleza de la misma.

Según lo revelado por los colaboradores, a través de las encuestas, sí coinciden con lo expresado por el gerente, pues sí se llevaron a la práctica las diferentes medidas, como uso de mascarilla, distanciamiento social y distribución de espacios, lo que logro comprobarse a través de la guía de observación directa.

Es importante que en AGROEXPORT, S.A se enfatice en algunas de las medidas como el registro de personas con enfermedades crónicas, visto que dicha información es importante ante distintas situaciones que se puedan presentar y por lo tanto se debe de llevar este control.

#### 4.1.1.4. Medidas Estructurales.

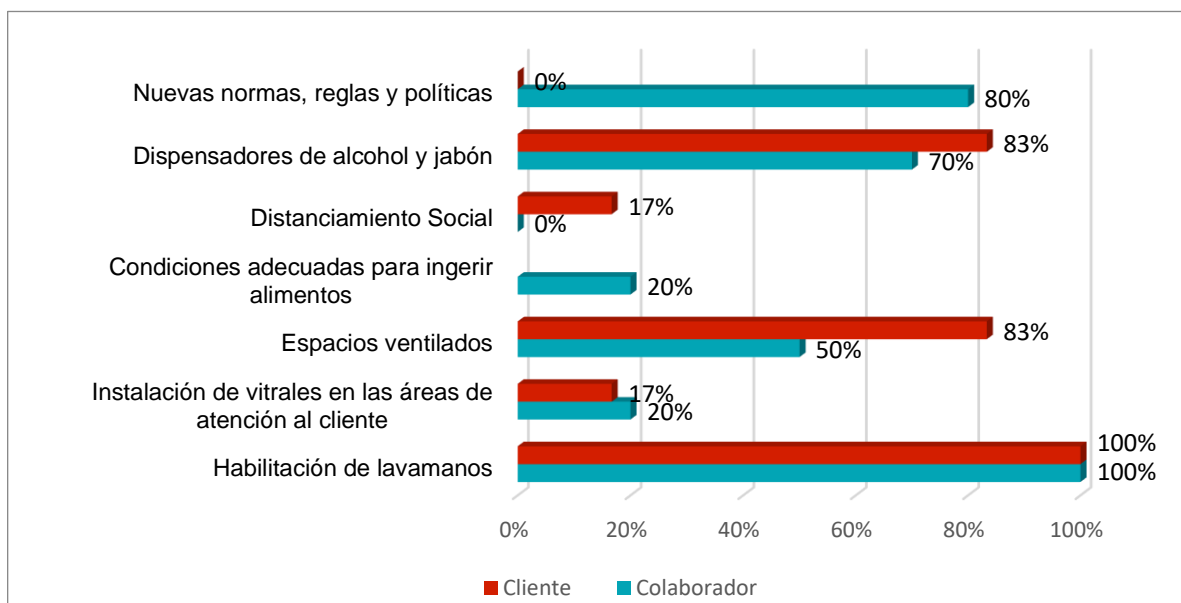
Por determinantes sociales se entienden aquellos del ámbito estructural de la sociedad que guardan relación con los contextos políticos, sociales y económicos, así como aquellos referentes a las condiciones de vida y trabajo cotidianas. Desde esta perspectiva, el enfoque se aproxima al concepto de la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

Entre estas medidas para contrarrestar el COVID19 están las siguientes:

- ✚ Habilitación de lavamanos, para cumplir con el lavado de manos.
- ✚ Acondicionar adecuadamente los lugares para ingerir alimentos.
  - Comedores
  - Cafeterías
- ✚ Instalar vitrales en las áreas de atención al cliente, donde hay más concurrencia de personas.
- ✚ Adaptar Vestidores para cambios de vestimenta.

- ✚ Adecuar espacios ventilados, para evitar aires acondicionados.
- ✚ Garantizar espacio para cumplir con el distanciamiento social.
- ✚ Instalación de dispensadores de alcohol y jabón.

Las medidas estructurales son las encargadas de vigilar por el bienestar de la sociedad, por medio de la inclusión y participación de los contextos políticos, sociales y económicos. Está enfocada en la toma de decisiones gerenciales en las instituciones, elaborando protocolos de seguridad para que los empleados y clientes no se contagien del virus, brindándoles recursos tanto materiales como financieros para garantizar el cumplimiento de todas las medidas presentadas anteriormente.



**Gráfico N°4. Medidas Estructurales**

*Fuente: Elaboración a partir de Encuestas aplicadas a clientes y trabajadores de la empresa*

Según el gráfico N°4 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que un 100% de colaboradores y clientes indican la habilitación de lavamanos, el 83% de clientes y el 70% de colaboradores indican los dispensadores de alcohol y jabón, el 83% de clientes y el 50% de colaboradores indican los espacios ventilados, el 80% de colaboradores indican las nuevas normas, reglas y políticas, el 20% de colaboradores indican las condiciones adecuadas para ingerir alimentos, el 20% de



colaboradores y el 17% de clientes indican las instalaciones de vitrales en las áreas de atención al cliente y un 17% de clientes indican el distanciamiento social.

Según lo expresado por el gerente, en la entrevista, entre las medidas estructurales, solamente se llevó a cabo la habilitación de área de lavado de manos, no se realizaron más cambios en la estructura de la empresa.

Mediante la guía de observación directa se logró constatar que AGROEXPORT, S.A solamente implementó la habilitación de lavamanos y facilitó a sus colaboradores dispensadores de alcohol y jabón, no se realizaron las modificaciones requeridas, debido a la estructura de la empresa y el tipo de producto que elabora. Las áreas son muy reducidas y no tienen espacios ventilados, solamente mediante el uso de aire acondicionado, lo cual intensifica la propagación del virus y no les permite gozar de buena higiene respiratoria.

Según lo manifestado por los colaboradores, hay coincidencia con lo que el gerente, expresó en la entrevista, dado que sí se habilitó un espacio para lavado de manos y dispensadores de alcohol y jabón, lo que logro confirmarse por medio de la guía de observación directa.

Es preciso que en AGROEXPORT, S.A se realicen modificaciones en la estructura de la empresa, para brindar a los colaboradores las condiciones necesarias y de esta manera asegurar la salud de ellos.

#### 4.2. Cultura Organizacional.

La cultura organizacional es un “sistema de esta compartidos dentro de una organización”, que caracterizan su personalidad conformada por sistemas o patrones de valores, símbolos, rituales, mitos y prácticas que han evolucionado en el tiempo y que dictan como deben comportarse sus miembros. Al enfrentar un problema, la cultura organizacional restringe lo que los empleados pueden hacer al sugerir la forma correcta para conceptualizar, definir, analizar y resolver el problema. La cultura es una percepción de la gente y es más descriptiva que evaluativa, pues

describe como se comportan sus miembros, independiente de si les gusta o no. (Reinoso & Uribe, 2009).

La cultura organizacional, se comprende como la identidad de cada empresa u organización, esta es la que define la manera en la que los colaboradores se desarrollan en el ambiente de la misma. Está conformada por un conjunto de sistemas y prácticas, que forman parte de su personalidad, las cuales deben de sufrir una serie de modificaciones y alteraciones, es decir, deben de ir evolucionando de acuerdo a las condiciones que se presentan. La cultura de cada empresa, es la que escatima la manera en la que el personal actúa, al enfrentar las distintas problemáticas que se presentan en las organizaciones.

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

El estudio de la cultura organizacional, es de vital importancia, ya que permite conocer la manera que se desarrollan los sistemas que la conforman. Esta radica principalmente en la toma de decisiones dado que es la guía principal y a su vez facilita la realización de estas. Mediante un estudio o informe, sobre la cultura de una empresa se puede observar de manera detallada, la forma en la que sus componentes se convierten en un todo; para esto se deben de tomar en cuenta, los indicadores de gestión de cada organización.

#### 4.2.1. Elementos de la cultura organizacional.

Una vez definida la cultura organizacional, es necesario identificar los elementos que la componen, para ello se establece que: En toda organización, la cultura se manifiesta en dos tipos de elementos: (Hernández Vargas, 2007)

Los elementos de la Cultura organizacional, abarcan todas las prácticas que se realizan dentro de la organización, es decir trata sobre la identidad de cada empresa y cada una de las acciones que se realizan en esta, de manera interna, refiriéndose a las creencias, hábitos, valores, rutinas, formas de trabajar y la manera en la que los colaboradores se relacionan entre sí, dentro de la oficina, lo que caracteriza y distingue a cada empresa.

#### 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., localizadas a nivel más profundo. Estos elementos visibles explican cómo y por qué se hacen las cosas. (Hernández Vargas, 2007)

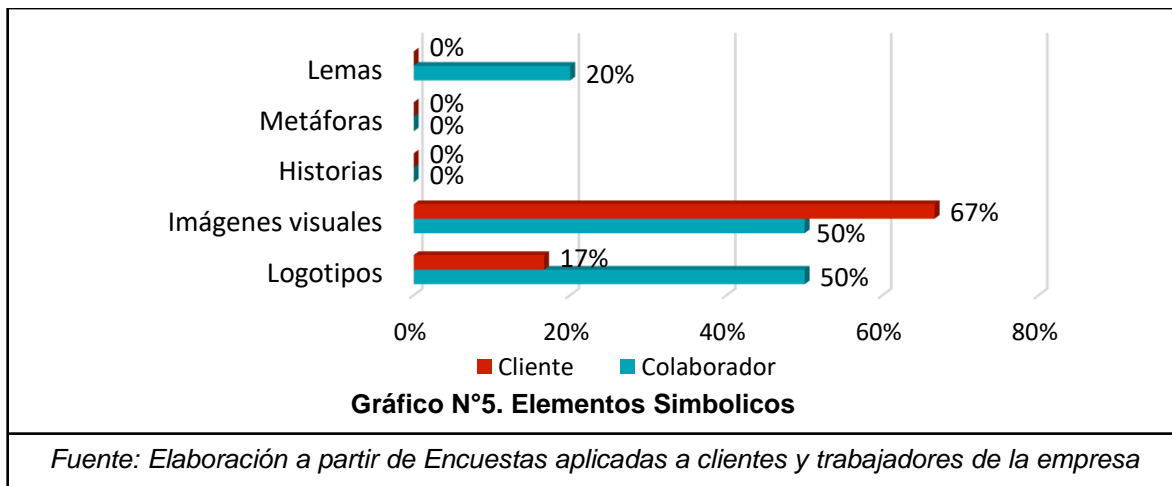
Los elementos visibles son aquellos que la empresa emplea de una forma sintética, dentro de los cuales se encuentran los aspectos que identifican a la organización como es la filosofía la cual define sus procedimientos, valores y cultura. Estas permiten fortalecer las relaciones con sus clientes, colaboradores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

En cuanto al modo en que se expresan los elementos visibles de la cultura organizacional, sugieren cuatro formas: (Hernández Vargas, 2007)

##### 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. (Hernández Vargas, 2007)

Los elementos simbólicos de las empresas son los que comunican un mensaje no verbal, siendo el más claro, este se puede representar mediante distintas formas o presentaciones. (Ver Anexo N°9 y N°10)



Según el gráfico N°5 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 67% de clientes y el 50% de colaboradores indican las imágenes visuales, un 50% de colaboradores y el 17% de clientes indican los logotipos y el 20% de colaboradores indican los lemas.

Según las palabras expresadas por el gerente, sí se implementaron elementos simbólicos como afiches para instar al personal a realizar el correcto lavado de manos y afiches genéricos.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar que AGROEXPORT, S.A. entre los elementos simbólicos, implementó imágenes visuales alusivas a la Pandemia COVID-19 y el correcto lavado de manos, para contrarrestar a la misma.

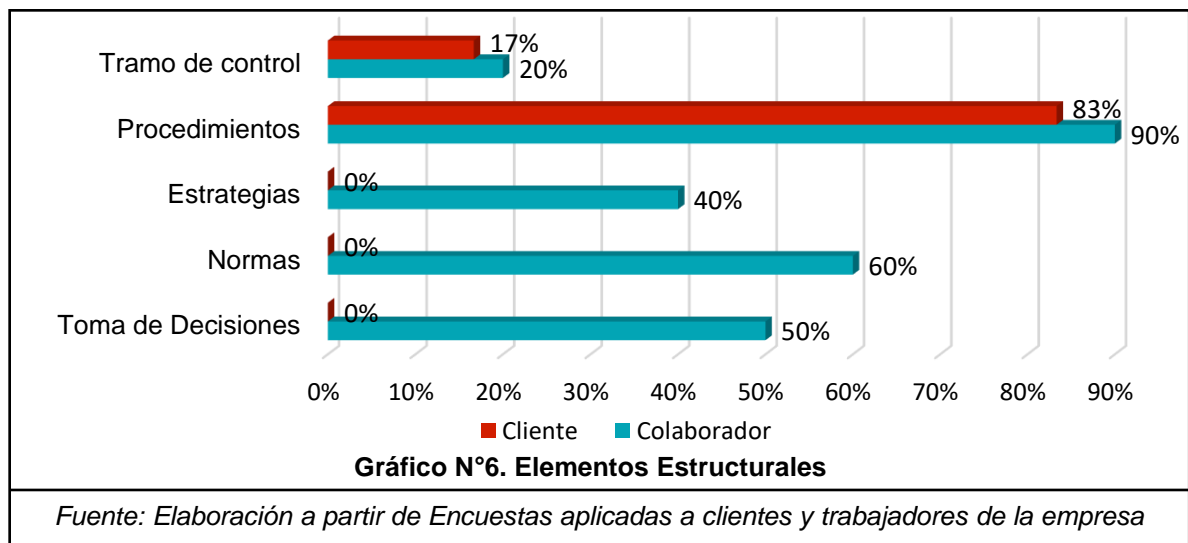
Según lo manifestado por los colaboradores, a través de las encuestas, hay coincidencia con lo expresado por el Gerente, en cuanto a que sí se implementaron elementos visuales alusivos al lavado de manos y el cumplimiento de cada una de las medidas necesarias, para evitar el esparcimiento del virus y esto se logró constatar la existencia de estos, por medio de la observación directa.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A. siga implementando elementos simbólicos, para mantener a los colaboradores motivados a continuar con el cumplimiento de las medidas necesarias.

#### 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. (Hernández Vargas, 2007)

En la empresa los elementos estructurales son las distintas áreas en la que se divide la organización. Donde la distribución equitativa de los variados departamentos busca alinearse con las necesidades, actividades y objetivos para lograr un fin en la organización.



Según el gráfico N°6 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 90% colaboradores y el 83% de clientes indican los procedimientos, el 60% de colaboradores indican las normas, el 50% de colaboradores indican la toma de decisiones, el 40% de colaboradores indican las estrategias y el 20% de colaboradores y el 17% de clientes indican el tramo de control.

Según lo expresado por el gerente, se presentaron modificaciones en los elementos estructurales, tales como las estrategias aplicadas y los procedimientos, las cuales, les permitieron cumplir con la producción en el momento de la pandemia.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar que en AGROEXPORT, S.A. se presentaron modificaciones en las estrategias aplicadas, pues estas fueron modificadas.

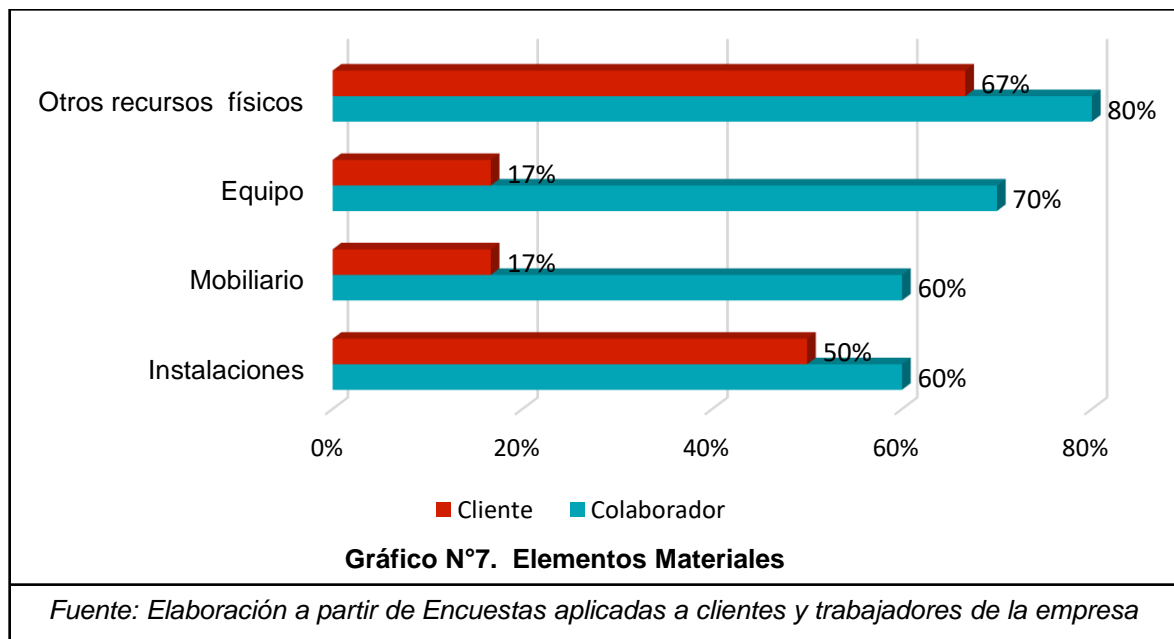
De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores y las encuestas, sí coinciden con las palabras expresadas por el Gerente, pues dichas modificaciones en las estrategias se llevaron a cabo durante la pandemia y esto se logró constatar mediante la guía de observación directa.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A. establezca nuevas normas, respecto al cumplimiento de las medidas necesarias para evitar el esparcimiento del virus.

#### 4.2.1.1.3. Los elementos materiales.

De la cultura organizacional se manifiestan en las instalaciones, mobiliario, equipo y otros recursos físicos. (Hernández Vargas, 2007)

Los elementos materiales son los recursos físicos esenciales para la realización de las distintas actividades en una empresa. (Ver Anexo N°11 y N°12)



Según el gráfico N°7 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 80% de colaboradores y 67% de clientes indican los otros recursos físicos, el

70% de colaboradores y el 17% clientes de indican los equipos, el 60% de colaboradores y el 50% de clientes indican las instalaciones y el 60% de colaboradores y el 17% de clientes indican el mobiliario.

Según lo expresado por el gerente no hubo cambios en los elementos materiales.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar que en AGROEXPORT, S.A se instaló un lavamanos en la entrada de la empresa, lo que hace constar que sí hubo un ligero cambio en los elementos materiales.

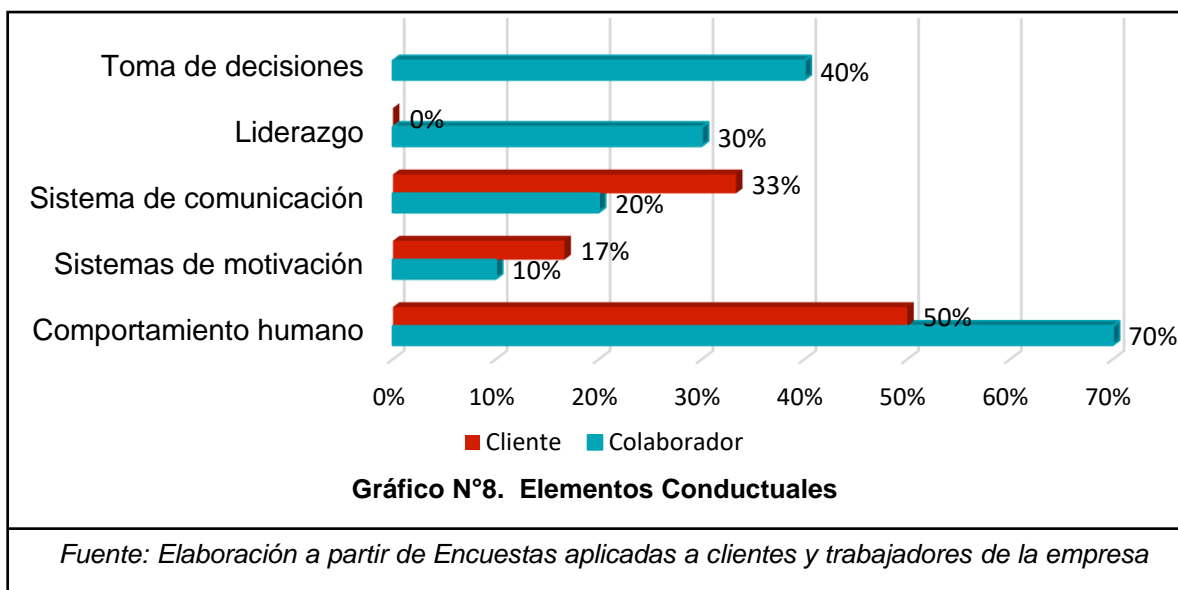
De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores, no tiene coincidencia con lo expresado por el gerente, pues según lo presentado, se dieron algunas modificaciones en las instalaciones de la empresa y mediante la observación directa, se logró percibir que, si llevaron a cabo dichas modificaciones ya que se encontró la implementación de un lavamanos, pero ya no es utilizado.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A. agregue a los equipos de protección ya existentes, el uso de mascarilla, vitrales en las oficinas y el uso del lavamanos, dichos elementos servirán para evitar el esparcimiento del virus en la empresa.

#### 4.2.1.1.4. Los elementos conductuales.

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

Se comprende como elementos conductuales a las diferentes acciones que se toman en la empresa y que están dirigidas al comportamiento humano, la manera de promover una buena actitud en los colaboradores, la comunicación entre ellos; misma que influye en el desarrollo de las actividades y los diferentes procesos dentro de la organización.



Según el gráfico N°8 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 70% de colaboradores y el 50% de clientes indican el comportamiento humano, el 40% de colaboradores indican la toma de decisiones, el 33% de clientes y el 20% de colaboradores indican el sistema de comunicación, el 30% de colaboradores indican el liderazgo y un 17% de clientes y un 10% de colaboradores indican los sistemas de motivación.

Según lo expresado por el gerente sí se dieron cambios en los elementos conductuales, como comportamiento humano y sistemas de comunicación, los cuales fueron positivos y negativos, los trabajadores se adaptaron a las medidas para evitar el contagio, pero también se olvidaron de estas.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar la existencia de cambios en el comportamiento de los colaboradores, pues es evidente que no se relacionan de manera directa y evitan el contacto físico.

Acorde a lo manifestado por los colaboradores, coincide con lo expresado por el gerente, pues se demuestra que sí se dieron cambios en comportamiento humano y sistema de comunicación, lo que logró constatarse mediante la observación directa.



Es preciso que en AGROEXPORT, S.A. se sigan implementando sistemas de motivación, como actividades recreativas, premios al colaborador que se destaque en el cumplimiento de las medidas sanitarias y estructurales.

#### 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. (Hernández Vargas, 2007)

Los elementos invisibles de la cultura organizacional se manifiestan de manera imperceptible. Estas se encuentran en el comportamiento y comunicación tanto de los colaboradores, proveedores y clientes, los cuales tienen cambios continuos ya sea en sus costumbres, temores y lo que ellos crean. La empresa busca llegar a profundizar la conducta de estos dado que se convierte en un medio que facilita el poder alcanzar los objetivos que se propone.

#### 4.2.2. Características de la cultura organizacional.

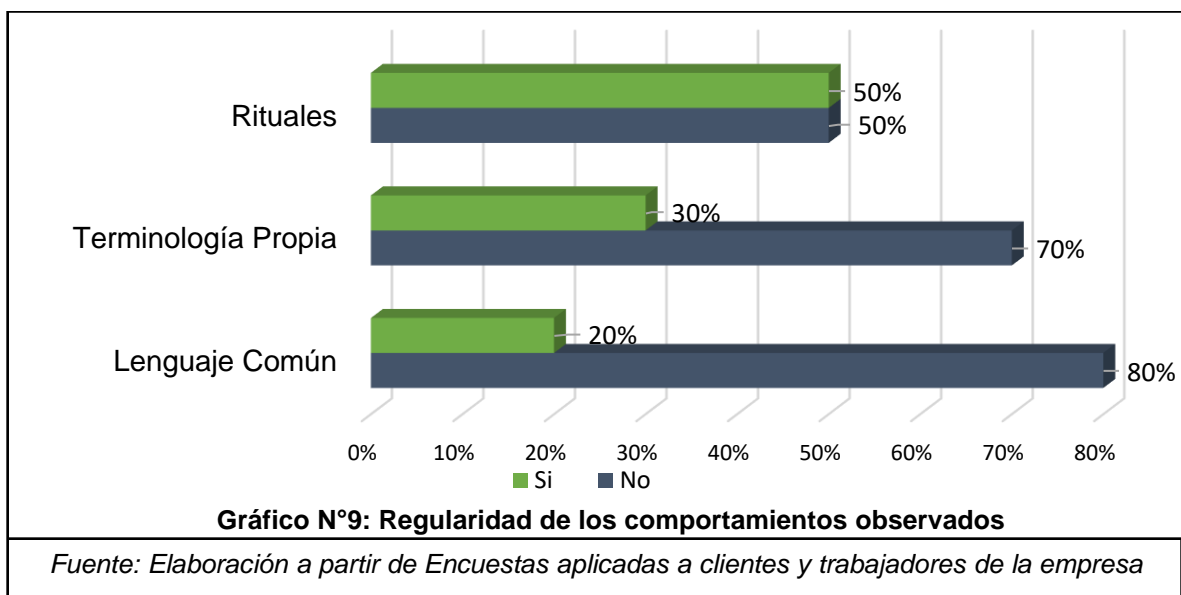
La cultura organizacional refleja la manera como cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular de trabajar y funcionar de una organización. La cultura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

La cultura organizacional, es la que muestra y determina la forma en la que se comporta cada organización y a su vez, como aprendió a controlar el ambiente y la manera en la que sus colaboradores se desenvuelven. Es una mezcla de todos los componentes que forman parte de la manera de desarrollo de cada organización.

#### 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)

Regularidad en los comportamientos observados: la manera en la que se desarrollan, comunican e interactúan los protagonistas se ven distinguidas por algo en común, términos y vocabulario propio entrelazado con cada conducta.



Según el gráfico N°9 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 80% indican un No y el 20% un Si en el cambio del mismo lenguaje entre colaboradores, un 70% indican un no y 30% un si en terminología propia, y un 50% indican un No en cambios de rituales dentro de la empresa.

Según las palabras expresadas por el gerente, sí se presentaron cambios en cuanto al comportamiento entre el personal, pues hubo renuencia en cuanto al uso de la mascarilla y se dejaron de practicar rituales que realizaban en motivación para los trabajadores.

Mediante la guía de observación directa, se logró constatar que el comportamiento entre el personal ha cambiado, dado que hubo renuencia en cuanto

al uso de la mascarilla y se dejaron de practicar rituales, que se realizaban en pro de la motivación.

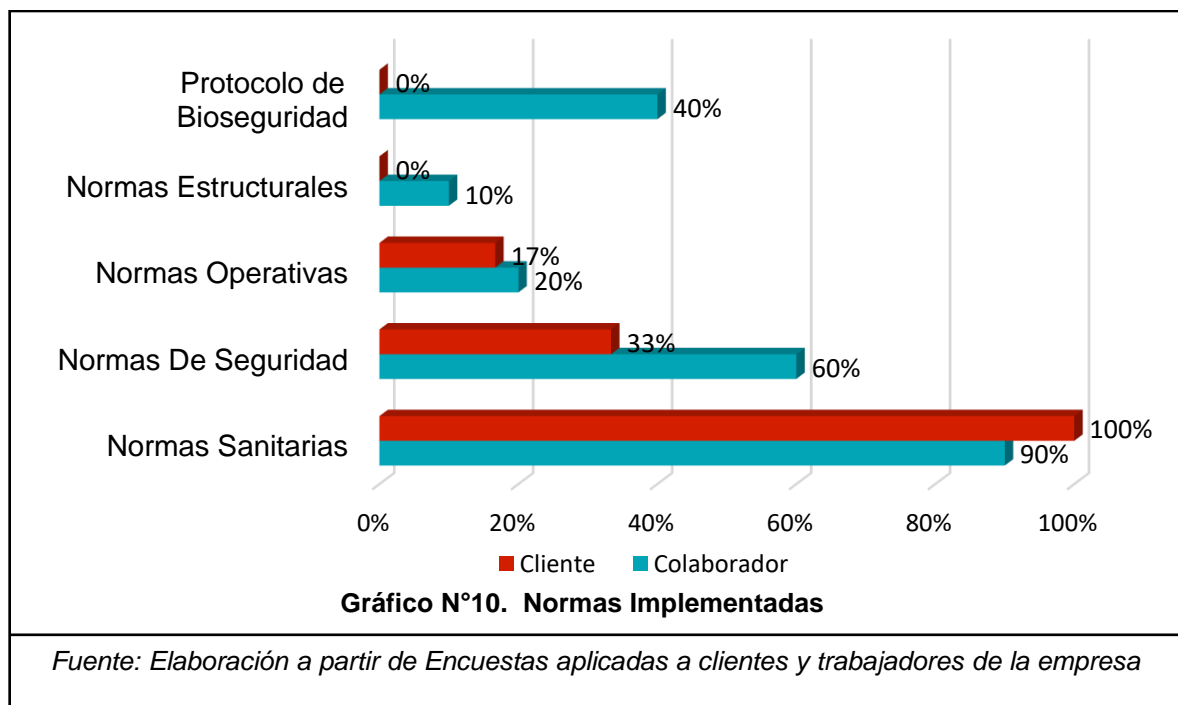
De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores, coincide con lo expresado por el gerente, pues si se demuestra que hubo dificultades en cuanto al comportamiento entre el personal, lo cual se pudo constatar mediante la guía de observación directa.

Es preciso que AGROESPORT, S.A, siga enfatizando al personal en cuanto el comportamiento dentro de la empresa, pues es vital el cumplimiento de las medidas y que retome las prácticas que realizaban para que el personal se sienta motivado en cumplir sus labores de manera eficaz.

#### 4.2.2.2. Normas.

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

Son modelos de comportamientos que rigen y regulan la manera en que se deben hacer y cumplir las distintas funciones.



Según el gráfico N°10 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 100% de clientes y 90% de colaboradores indican las normas sanitarias, 60% de colaboradores y el 33% de clientes indican las normas de seguridad, el 40% de colaboradores indican el protocolo de bioseguridad, el 20% de colaboradores y el 17% de clientes indican las normas operativas y el 10% de colaboradores indican las normas estructurales.

Según las palabras expresadas por el gerente, entre las normas implementadas durante la pandemia, solamente se estableció el uso de mascarilla obligatorio al ingresar a la empresa y el lavado de manos, las que corresponden, a normas sanitarias y de seguridad.

Mediante la guía de observación directa, se pudo contemplar que dichas normas, son cumplidas solamente por algunos de los trabajadores, pues, los que están en el área administrativa, tienen oficinas personales y por lo mismo, no consideran necesario usar la mascarilla.

De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores, coincide con lo expresado por el gerente, pues sí se implementaron las normas, mencionadas por él, mismas que se lograron constatar mediante la observación directa.

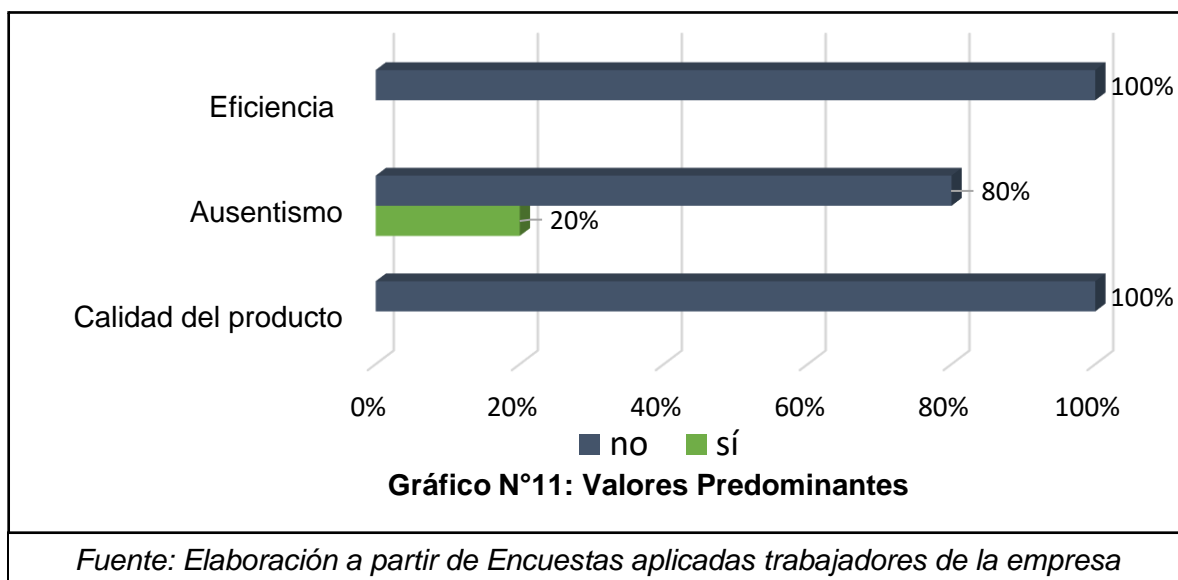
Es preciso que AGROEXPORT, S.A siga implementando y cumpliendo con las normas establecidas, a su vez, que realice algunas modificaciones estructurales, para evitar el contacto entre los colaboradores encargados del área de producción.

#### 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)

Estos son los valores más importantes para cada organización, son los que se colocan al frente y la empresa los prioriza, con la finalidad de que se cumplan y

respeten, están estrechamente relacionados con la eficiencia y la eficacia, con la que se debe de cumplir. (Ver Anexo N°13 y N°14)



Según el gráfico N°11 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 100% de colaboradores indican que no hubo cambios en la calidad del producto, un 100% indican que no hubo cambio en la eficiencia y un 80% indican un No y 20% indican un Sí en ausentismo.

Según las palabras expresadas por el gerente, la pandemia no influyó en la calidad del producto ni la eficiencia dentro de la empresa, también dijo que considera que ninguna afectación de este nivel, debe influir en la calidad de un producto y la eficiencia en la empresa, pero si hubo ausentismo dentro de la empresa por parte del personal.

Mediante la guía de Observación directa, se logró constatar que la calidad del producto no se vio afectada durante la pandemia ni la eficiencia que la empresa ha ganado a través del tiempo, pues la demanda del producto incrementó en este periodo.

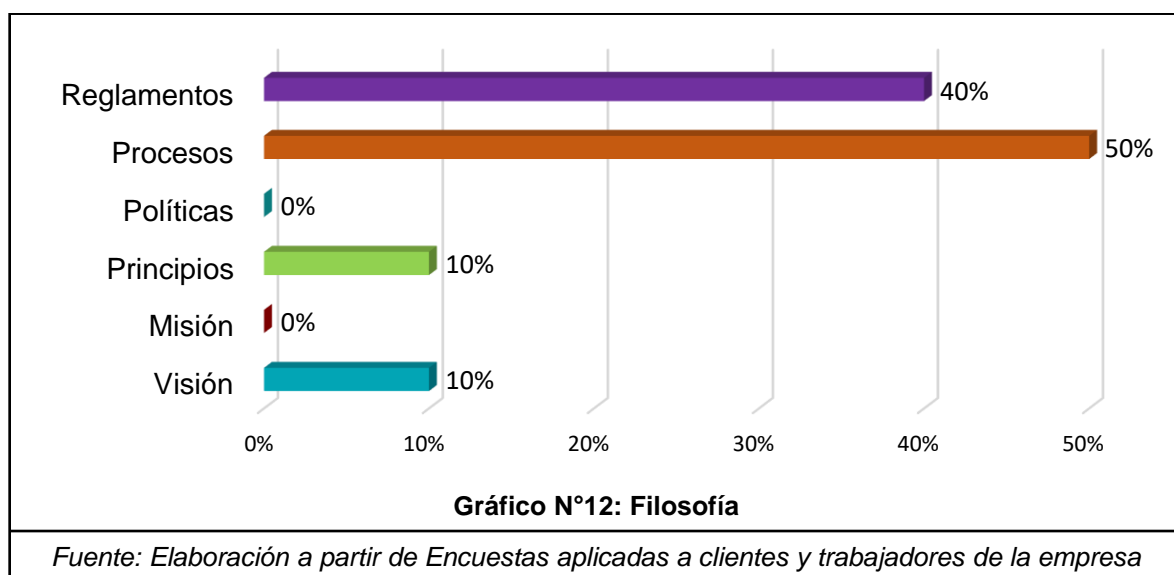
Según lo manifestado por los colaboradores, coincide con lo expresado por el gerente, pues se demuestra que no hubo modificación alguna, respecto a la calidad del producto y eficiencia.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A siga cumpliendo con mantener la calidad de sus productos y la eficiencia que ha ganado al pasar del tiempo.

#### 4.2.2.4. Filosofía.

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

Comprende las distintas actividades que rigen las diferentes convicciones que se practican en cada empresa, respecto a la manera en que se debe relacionar con los colaboradores y clientes.



Según el gráfico N°12 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 50% están en los procesos, un 40% en reglamentos y el 10% están en los principios y la visión.

Según palabras expresadas por el gerente, no se dieron cambios en concreto en cuanto a la filosofía de la empresa, porque los colaboradores en su momento se adaptaron a los cambios, pero también se olvidaron de estos.

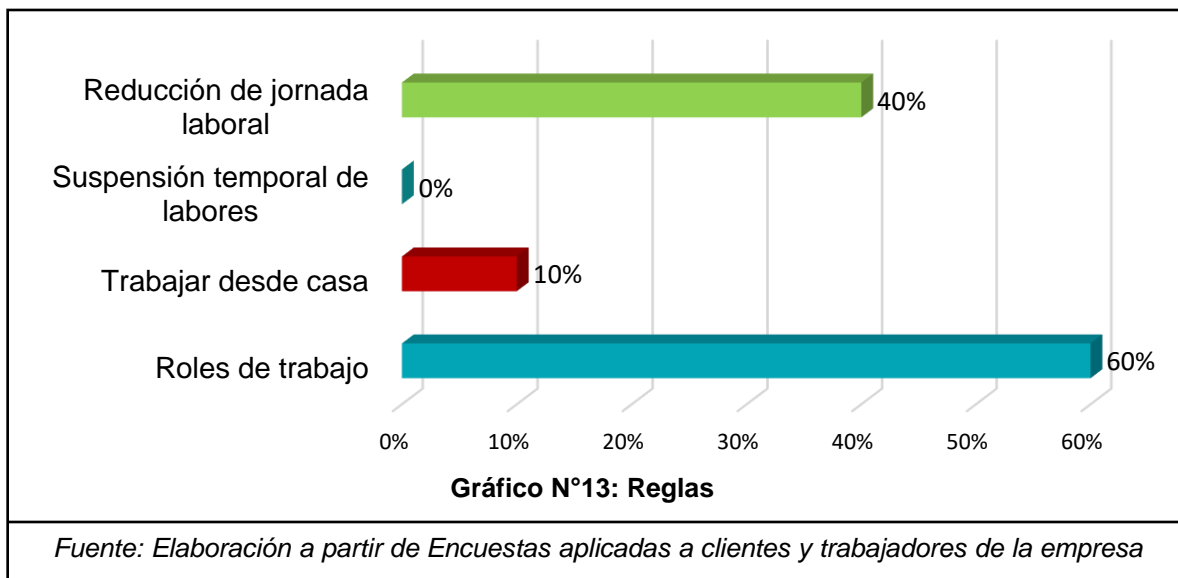
Según lo manifestado por los colaboradores, coincide parcialmente con lo expresado por el gerente, pues se demuestra que manifestaron cambios mínimos en la filosofía como en los procesos y reglamentos.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A implemente nuevas políticas y reglamentos para el resguardo de la salud de sus colaboradores.

#### 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)

En base a lo anterior las reglas son lineamientos que se establecen en las organizaciones de mandra interna, son impuestas con el fin de que sean respetadas y cumplidas por parte de los colaboradores. Estas deben de ser acatadas en todo momento dentro de la empresa, se relacionan directamente con la manera en la que se desarrollan los que forman parte de dicha organización, a su vez, influyen en el buen desempeño de los que se rigen y las cumplen, contribuyen a la manera en la que ejercen sus labores. Tanto los antiguos trabajadores, como los que se están integrando, deben de regirse a ellas, para poder integrarse y acoplarse a la empresa.



Según el gráfico N°13 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 60% están en los roles de trabajo, un 40% en reducción de jornada laboral y el 10% en trabajar desde casa.

Según palabras expresadas por el gerente, no se dieron nuevos lineamientos de comportamiento, todo continuaba a su ritmo, solamente no se comunicaban de cerca, es decir evitaban el contacto físico.

De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores, coincide parcialmente con lo expresado por el gerente, ya que se presentaron nuevos lineamientos en cuanto a los roles de trabajo y la reducción de la jornada laboral.

Es preciso que la empresa siga dividiendo los roles de trabajo, de manera que evite el contacto excesivo entre los colaboradores, sin afectar la eficiencia en cuanto al cumplimiento con la producción y el tiempo de entrega de los pedidos.

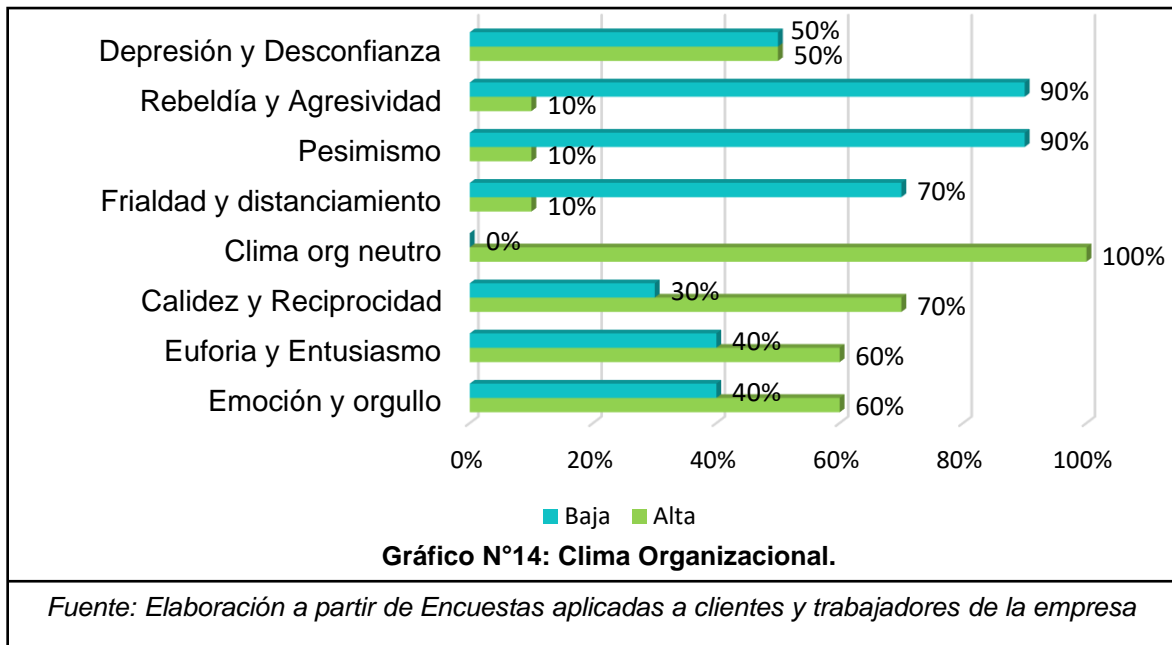
#### 4.2.2.6. Clima organizacional.

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 que veremos a continuación. (Chiavenato, 2011)

Los niveles del clima organizacional están clasificados de elevados a bajos los cuales son mencionados de acuerdo o lo antes mencionado emoción y orgullo, euforia y entusiasmo, optimismo, calidez y reciprocidad, clima organizacional neutro, frialdad y distanciamiento, pesimismo, rebeldía y agresividad, depresión y desconfianza. (Chiavenato, 2011)

Por lo tanto, el clima organizacional, está ligado con el ambiente que se vive dentro de cada organización, tiene que ver con la manera en la que se relacionan e interactúan los que lo conforman, el modo en que se desenvuelven y comunican entre sí. Este cumple con una serie de características que las distinguen y se presentan en distintos grados y niveles. Están ligadas con el estilo de cada empresa.





Según el gráfico N°14 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 100% indican un nivel alto en clima organizacional neutro, un 90% bajo y un 10% alto en la parte de rebeldía y agresividad, un 90% bajo y un 10% alto en el pesimismo, el 70% alto y el 30% bajo en la parte de calidez y reciprocidad, el 70% bajo y un 10% de frialdad y distanciamiento, el 60% alta y el 40% baja se encuentran en la parte de euforia, entusiasmo, emoción y orgullo y el 50% baja y alta en la parte de depresión y desconfianza.

Según palabras expresadas por el gerente, el Clima Organizacional se vio fracturado de manera radical, debido a que hubo distanciamiento, se presentaron burlas entre el personal, que dañaban la psicología de los demás, debido a esto, se presentaron discusiones, no interactuaban de la misma manera, lo cual los llevó a aislarse y tener choques entre el personal.

Mediante la guía de observación directa se logró constatar que el Clima Organizacional se vio afectado de manera brusca, pues se identificaron factores como pesimismo, depresión, frialdad y distanciamiento entre los colaboradores.

Según lo manifestado por los colaboradores, coincide parcialmente con lo expresado por el gerente, pues en cuanto al clima organizacional, los elementos positivos como: clima organizacional neutro, calidez y reciprocidad, euforia y

entusiasmo y emoción y orgullo se manifestaron medianamente altos; más sin embargo, en cuanto a los elementos negativos, como: rebeldía y agresividad, pesimismo, frialdad y distanciamiento y depresión y desconfianza fueron bajos y esto logró constante mediante la observación directa.

Es preciso que AGROEXPORT, S.A, realice charlas o convivios entre los trabajadores, para limar asperezas entre los mismos y de esta manera, mantener o mejorar el Clima Organizacional de la empresa.

#### 4.2.3. Dimensiones de la cultura organizacional

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

La cultura organizacional está compuesta por un conjunto de prácticas que comparten los miembros de una empresa y son las que la diferencian de las demás.

##### 4.2.3.1. Innovación y aceptación del riesgo.

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

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

##### 4.2.3.2. Atención al detalle.

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

Dado que la atención al detallan se definen como la capacidad de percibir particularidades, permitiendo mejorar la productividad, la eficiencia, eficacia y el rendimiento en la empresa. Los funcionarios de la empresa tratan de resaltar y dar su opinión y que esta sea tomada en cuenta, siendo estas de gran beneficio, ya que son capaces de generar soluciones e ideas originales.

#### 4.2.3.3. Orientación a los resultados.

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

Además, la orientación a los resultados se define, como el alcance o logro de los objetivos que cada empresa se plantea, los cuales consisten en minimizar los costos y maximizar las ganancias. Para poder alcanzarla, se debe de ser eficaz y eficiente, lo que se refiere a darle el uso adecuado a los recursos que se poseen y de esta manera alcanzar todos sus objetivos y metas.

#### 4.2.3.4. Orientación a la gente.

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

En base al concepto anterior la orientación a las personas se trata de comportarse de la manera más correcta, para no generar conflictos, ni cometer algún acto que le cause problemas o afecte a la organización. Las acciones son siempre correctas para cumplir con las responsabilidades de manera correcta.

#### 4.2.3.5. Orientación a los equipos.

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

También es el encargado de controlar y regular el comportamiento de los colaboradores, a su vez, sirve para mejorar la gestión de los mismos, por medio de capacitaciones que les permitan la gestión de los mismos, por medio de

capacitaciones que les permitan adquirir nuevos conocimientos y mejorar su desempeño laboral.

#### 4.2.3.6. Agresividad.

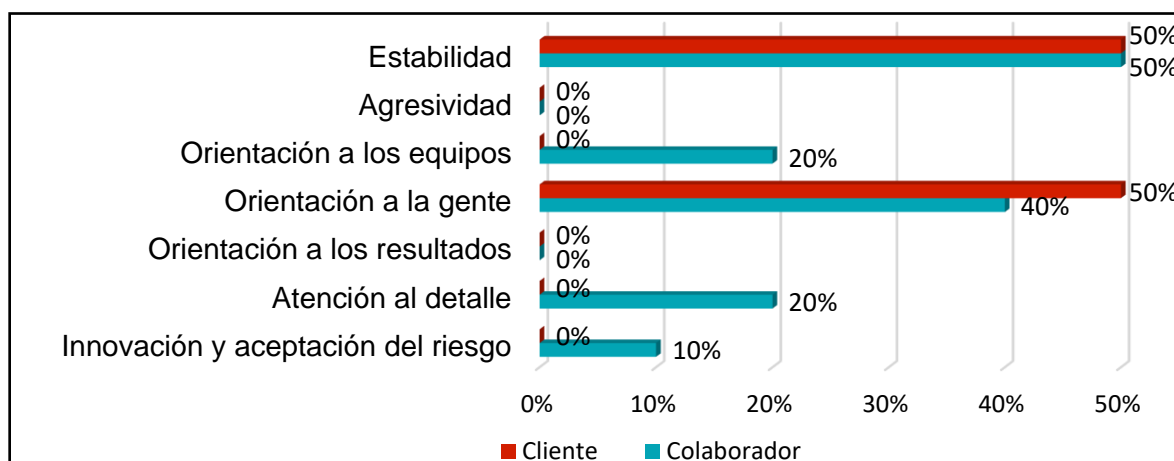
Grado en que las personas son agresivas y competitivas en lugar de buscar lo fácil. (Robbins & Judge, 2009)

Además, la agresividad en la empresa se caracteriza por la alta volatilidad en los mercados y la rapidez en los cambios, que busca cumplir las metas u objetivos aprovechan todas las oportunidades que se le presentan, para beneficiarse de ellas, sin importar si esto implica causar afectaciones a la empresa o a alguno de los colaboradores.

#### 4.2.3.7. Estabilidad.

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

Dado que la estabilidad se define como la actitud positiva de los colaboradores, ante el trabajo que realizan y la manera en que se desempeñan, es debido a esto, que en las empresas tratan de incentivarlos, de distintas maneras, para que ellos cumplan con sus funciones y de esta manera se logra mantener el crecimiento y el status de la empresa.



**Gráfico N°15: Dimensiones de la Cultura Organizacional.**

*Fuente: Elaboración a partir de Encuestas aplicadas a clientes y trabajadores de la empresa*

Según el gráfico N°15 los datos reflejados a través de la encuesta demuestran que el 50% de colaboradores y clientes indican estabilidad, el 50% de clientes y el 40% de colaboradores indican la orientación a la gente, el 20% de colaboradores indican la orientación a los equipos y la atención al detalle y un 10% de colaboradores indican la innovación y aceptación del riesgo.

Según las palabras expresadas por el gerente, debido a la naturaleza de la empresa, la cultura organizacional se modificó de manera mínima, se presentaron deficiencias con algunos colaboradores, debido a que son del extranjero y las fronteras de estos países cerraron en su totalidad.

Mediante la guía de observación directa se logró constatar que el enfoque de la cultura organizacional, se caracterizó por presentar agresividad, estabilidad y orientación a los resultados.

Mediante lo manifestado por los colaboradores, coincide parcialmente con lo expresado por el gerente, ya que se demuestra que sí hubo estabilidad, sin embargo, mediante la observación directa, se percibieron aspectos negativos en cuanto al enfoque de la cultura organizacional.

Es preciso que la empresa, enfatice en cuanto a orientación a los equipos y a resultados, para mantener la estabilidad dentro de la misma.

## V. CONCLUSIONES.

1. Se determinó que las medidas de bioseguridad implementadas durante la pandemia COVID-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A. se destacan los siguientes: lavado de manos, equipos de protección, desinfección de manos, reuniones esenciales, uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa, habilitación de lavamanos dispensadores de alcohol y jabón, espacios ventilados, nuevas normas, reglas y políticas.
2. En la cultura organizacional de la empresa AGROEXPORT, S.A. se presentaron ligeros cambios en las imágenes visuales, procedimientos, normas, otros recursos físicos, equipo y comportamiento humano, lo que permitió comunicarse de manera confiable con sus clientes.
3. Los cambios de la cultura organizacional que se experimentaron en la empresa AGROEXPORT, S.A. durante la Pandemia COVID-19 son cambios en el lenguaje común, terminología propia, rituales, ausentismo, normas sanitarias aplicadas, normas de seguridad, procesos productivos, reglamentos, roles de trabajo, estabilidad, orientación a la gente, se manifestaron bajas en rebeldía, agresividad, pesimismo y altas en el clima organizacional neutro, lo que hoy en día se sigue manifestando con menos intensidad, siendo casi imperceptible.

## VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Bernal Tórrez, C. A. (2010). *Metodología De La Investigacion*. Colombia: PEARSON EDUCACION, Tercera Edición.
- 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. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGrill(Segunda Edición).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Creswell, J. W. (2008). *Muestreo por conveniencia*. California: pearson education.
- Dell'Acqua, G., & Spagnolo, F. (2021). *la importancia de una buena gestion humana empresarial en tiempos de pandemia*. Uruguay: Universidad de la republica de Uruguay.
- Ejkemans, G. (2020). *Orientaciones para la aplicacion de medidas de seguridad publica no farmacologicas en grupos de poblacion en situacion de vulnerabilidad en el contexto de la COVID-19*. OPS. Obtenido de OPSIMSFP/COVID-19200021\_SPA.PDF
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Educación, sexta edición.
- Hernández Vargas, J. G. (2007). *La cultura organizacional en mexico*. Mexico: eumed.net.
- INATEC. (Enero de 2018). *Manual de Higiene y Seguridad del Trabajo*. Managua.
- Isotools. (26 de Marzo de 2015). *Que es la gestion operativa de una empresa y como mejorarla*. Obtenido de Definición de gestion operativa: <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20operativa%20puede%20diferencias%20objetivos%20operativos.>
- León, I. (2005). *PARADIGMAS Y METODOS DE INVESTIGACION EN TIEMPOS DE CAMBIO 5ta ed.* Venezuela: Episteme Consultores Asociados C. A.
- Medicinappt. (6 de abril de 2020). *medicinappt.com*. Obtenido de Medicina PPT: <https://www.medicinappt.com/?p=1277>
- Melián, V. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo*. Valencia: Facultat de Psicologia, Valencia.
- Morales, A. (2020). *Impacto Organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronomica y hotelera de costa rica de marzo a octubre del 2020*. San Jose, Costa Rica: Instituto Tecnológico De Costa Rica.

- OMC. (Mayo de 1998). *Organizacion mundial del comercio*. Obtenido de Explicacion del acuerdo de la OMC sobre la aplicacion de medidas sanitarias y fitosanitarias:  
[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)  
 es.
- OMS. (2011). *Módulo de Principios de epidemiologia para el control de enfermedades (MOPECE) Segunda edicion revisada control de enfermedades en la poblacion*. Washington DC: Lucia Pacheco.
- OMS. (11 de Marzo de 2020). *Enfermedades por el coronavirus COVID-19*. Obtenido de [https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19#:~:text=Los%20coronavirus%20\(CoV\)%20son%20una,30%20de%20enero%20de%202020](https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19#:~:text=Los%20coronavirus%20(CoV)%20son%20una,30%20de%20enero%20de%202020)  
 20.
- OMS. (2020). *Organizacional Mundial de la Salud(OMS)*. Recuperado el 2022 de Mayo de 19, de [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_3](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_3)
- OMT. (2020). *www.ilo.org*. Obtenido de OIT: [https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS\\_741035/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm)
- OPS. (4 de diciembre de 2020). *IRIS PAHO*. Obtenido de Organizacion Panamericana de la Salud: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52955>
- Organizacion Mundial de la Salud. (17 de SEPTIEMBRE de 2020). *OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who#:~:text=Se%20trata%20de%20medidas%20para,de%20la%20salud%20con%20las>
- Patiño, M. (2021). *Desafios que impone a la cultura organizacional la organizacion del trabajo derivada de la aparicion de la pandemia COVID-19 en una empresa del sector manufacturero*. San Buenaventura.
- Ramos, C. A. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*. Ecuador: Scientific research paradigms.
- Reinoso, J., & Uribe, M. (2009). *los indicadores de gestion y su relacion con la cultura organizacional*. Ibaguè-Colombia: Grupo ECO.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Salazar, H., & Arciniegas, L. (2021). *Diagnostico de la cultura organizacional de la subgerencia economica de Transmilenio S.A. a partir de la adopcion del teletrabajo durante la pandemia del COVID 19*. Bogota: Universidad EAN.
- Sampieri Hernández Roberto. Collado Fernández Carlos, B. L. (2014). *Metodología de la investigacion 6ta ed*. México D.F.: McGRAW-HILL.



Stephen, R. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.

Vargas, S., & Vargas, U. (01 de Julio de 2020).

<https://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583>. Obtenido de  
<http://revistaendocrino.org/index.php/rcedm/article/view/583/761>

Villasis, M. A., Arias, J., & Miranda, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Mexico: Alergia SLai.

VII. ANEXOS:

ANEXO 1 Operacionalización de las variables.

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

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Qué medidas sanitarias se implementan durante la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas sanitarias	1.- ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Uso de mascarilla</li> <li>_Lavado de manos</li> <li>_Distanciamiento mínimo de 1 metros.</li> <li>_Limpieza y desinfección de áreas</li> </ul>	Observación directa o inspección visual.	La empresa
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la	_ Limitación de desplazamiento.	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				atención cliente en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Toma de temperatura al acceder a la empresa. _ Desinfección de manos _ Buena higiene respiratoria en el local. _ Equipos de protección _ Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas durante la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_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

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan durante la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Seguridad	2.- ¿Medidas de seguridad son aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	<ul style="list-style-type: none"> <li>_Limitación de desplazamientos.</li> <li>_Toma de temperatura al acceder a la empresa.</li> <li>_ Desinfección de manos</li> <li>_ Buena higiene respiratoria en el local.</li> <li>_ Equipos de protección</li> <li>_Evitan compartir espacios Cerrados, congestionados, o contactos cercanos.</li> </ul>	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Qué medidas operativas son aplicadas frente a la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Registro de personas con enfermedades crónicas _Reuniones esenciales. _Constante capacitación y sensibilización sobre aspectos de la pandemia _Distanciamiento social __ Distribución de espacios _ canales alternativos en atención al cliente __ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19	Encuesta	Colaborador
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas de Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa	__Distanciamiento social __Distribución de espacios	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				AGROEXPORT, S.A.?	__ Canales alternativos en atención al cliente- __ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar -Protocolo de prevención del COVID-19		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierto	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Operativas	3.- ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Registro de personas con enfermedades crónicas _Constante capacitación __Distanciamiento social __Distribución de espacios	Observación directa.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
						__Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa. -Protocolo de prevención del COVID-19		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Habilitación de lavamanos _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente _Espacios ventilados _distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas.	Encuesta	Colaboradores
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa AGROEXPORT,	_Habilitación de lavamanos _Instalación de vitrales _Espacios ventilados _distanciamiento social	Encuesta	Cliente



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	preocupación internacional el 30 de enero de 2020.				S.A. a raíz de la Pandemia?	_Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas.		
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Pandemia COVID19	La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.	El COVID19 en las empresas	Clasificación de las medidas	Medidas Estructurales	4.- ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?	_Habilitación de lavamanos _condiciones adecuadas para ingerir alimentos _Instalación de vitrales _Espacios ventilados _distanciamiento social _Dispensadores de alcohol y jabón _Nuevas normas, reglas y políticas.	Observación directa o inspección visual.	Empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- Han cambiado algunos elementos simbólicos a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A?	__Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas	Encuesta	colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?	__Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos simbólicos</p>	<p>5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Abierta</p>	<p>Gerente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos simbólicos	5.- ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Logotipos __Imágenes visuales __Historias __Metáforas __Lemas	Observación Directa	La Empresa
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Toma de Decisiones __Normas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos estructurales</p>	<p>6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>__Toma de Decisiones            __Normas            __Estrategias            __Procedimientos            __Tramo de control</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cliente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6.- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Elementos	Elementos visibles	Elementos estructurales	6- ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Normas __Estrategias __Procedimientos __Tramo de control (organigrama)	Observación directa	La empresa

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos Materiales</p>	<p>7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?</p>	<p>__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Colaboradores</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia	__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.	Encuesta	Clientes
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Elementos	Elementos visibles	Elementos Materiales	7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos Materiales</p>	<p>7.- ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>__Instalaciones __Mobiliario, __Equipo __Otros recursos físicos.</p>	<p>Observación directa</p>	<p>La empresa</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal de a raíz de la Pandemia Covid-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo _Toma de decisiones	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Señale cambios en los elementos conductuales observó en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>				<p>Pandemia COVID-19?</p>			
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Elementos</p>	<p>Elementos visibles</p>	<p>Elementos conductuales</p>	<p>8.- ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal a raíz de la Pandemia COVID-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>Abierto</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Gerente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Elementos	Elementos visibles	Elementos conductuales	8.- ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal a raíz de la Pandemia COVID-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	_Comportamiento humano _Sistemas de motivación _Sistema de comunicación _Liderazgo	Observación directa	Empresa
Cultura organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje en la empresa	__Si __No	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>				AGROEXPORT, S.A.?			
Cultura organizacional	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Lenguaje común	<p>9.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias (características de la cultura)	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Si __No	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Terminologías propias	10.- ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo en la empresa	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>				AGROEXPORT, S.A.?			
Cultura Organizacional	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	<p>__Si __No</p>	Encuesta	Colaboradores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Regularidad en los comportamientos observados	Rituales de conducta	11.- ¿Se dejaron de practicar algunos rituales a raíz la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional Características	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Normas	Patrones de comportamiento	12.- ¿qué nuevas normas se implementaron a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.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	Colaborador



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional Características</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Características</p>	<p>Normas</p>	<p>Patrones de comportamiento</p>	<p>12.- ¿qué nuevas normas se implementaron a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>__Normas sanitarias __Normas de seguridad __Normas operativas __Normas estructurales</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cliente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Normas	Patrones de comportamiento	12.- ¿qué nuevas normas se implementaron a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Si __No	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
Cultura Organizacional	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	<p>__Si __No</p>	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Valores predominantes	Calidad del producto	13.- ¿hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Valores predominantes	Bajo ausentismo	14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Si __No	Encuesta	Colaborador

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Características</p>	<p>Valores predominantes</p>	<p>Bajo ausentismo</p>	<p>14.- ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Gerente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Valores predominantes	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	__Si __No	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Valores predominantes (calidad del producto, ausentismo, alta calidad)	Alta eficiencia	15.- ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Características</p>	<p>Valores predominantes</p>	<p>Filosofía</p>	<p>16.- ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>__ Visión __ Misión __ Principios __ Políticas __ Procesos __ Reglamentos</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Colaboradores</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Valores predominantes	Filosofía	16- ¿Se generaron cambios en la filosofía de a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT S.A.?	-Abierta	Entrevista	Gerente
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Valores predominantes	Reglas	17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?	<input type="checkbox"/> Roles de trabajo. <input type="checkbox"/> Trabajar desde casa. <input type="checkbox"/> Suspensión temporal de labores. <input type="checkbox"/> Reducción de jornada laboral.	Encuesta	Colaboradores



VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
Cultura Organizacional	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	Características	Valores predominantes	Reglas	<p>17.- ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?</p>	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT S.A.?	-Alto -Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Friedad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_	Encuesta	Colaborador
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Valores predominantes	Clima organizacional	18.- ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?	Abierta	Entrevista	Gerente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>							
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Características</p>	<p>Valores predominantes</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>18.- ¿Cómo percibe el clima organizacional a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?</p>	<p>Alto----- Bajo _Emoción y orgullo_ _Euforia y Entusiasmo_ _Calidez y Reciprocidad_ _Clima org neutro_ _Frialdad y distanciamiento_ _Pesimismo_ _Rebeldía y Agresividad_ _Depresión y Desconfianza_</p>	<p>Observación directa</p>	<p>La Empresa</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?	___ Innovación y aceptación del riesgo. ___ Atención al detalle. ___ Orientación a los resultados ___ Orientación a la gente. ___ Orientación a los equipos. ___ Agresividad. ___ Estabilidad.	Encuesta	Colaboradores
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. 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.	Encuesta	Cliente

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
	<p>pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>					<p>__Agresividad. __Estabilidad.</p>		
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.</p>	<p>Características</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Características claves de la cultura</p>	<p>19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?</p>	<p>Abierta</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Gerente</p>

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	SUB VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A
Cultura Organizacional	La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.	Características	Dimensiones	Características claves de la cultura	19.- ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?	___ Innovación y aceptación del riesgo. ___ Atención al detalle. ___ Orientación a los resultados ___ Orientación a la gente. ___ Orientación a los equipos. ___ Agresividad. ___ Estabilidad.	Observación Directa	La Empresa



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

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

Anexo No.2:

Encuesta al colaborador

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 de investigación para optar a título de Licenciadas en Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración

Marque Una “X” la opción que usted considere correcta.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan a lo interno y en atención cliente de la empresa AGROEXPORT S.A.?

- ❖ Uso de mascarilla \_\_\_\_\_
- ❖ Lavado de manos \_\_\_\_\_
- ❖ Distanciamiento mínimo de 1 metros \_\_\_\_\_
- ❖ Limpieza y desinfección de áreas \_\_\_\_\_
- ❖ Quédate en casa \_\_\_\_\_
- ❖ Inmunización contra COVID19 \_\_\_\_\_

2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan a lo interno y en la atención cliente en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

- ❖ Limitación de desplazamiento \_\_\_\_\_
- ❖ 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 frente a la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

- ❖ Registro de personas con enfermedades crónicas \_\_\_\_\_
- ❖ Reuniones esenciales. \_\_\_\_\_
- ❖ Constante capacitación y sensibilización sobre aspectos de la pandemia COVID-19 \_\_\_\_\_
- ❖ 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 a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Habilidad de lavamanos \_\_\_\_\_

❖ condiciones adecuadas para ingerir alimentos \_\_\_\_\_

❖ Instalación de vitrales en las áreas de atención al cliente \_\_\_\_\_

❖ Espacios ventilados \_\_\_\_\_

❖ Dispensadores de alcohol y jabón \_\_\_\_\_

❖ Nuevas normas, reglas y políticas \_\_\_\_\_

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Logotipos \_\_\_\_\_

❖ Imágenes visuales \_\_\_\_\_

❖ Historias \_\_\_\_\_

❖ Metáforas \_\_\_\_\_

❖ Lemas \_\_\_\_\_

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Toma de Decisiones \_\_\_\_\_

❖ Normas \_\_\_\_\_

❖ Estrategias \_\_\_\_\_

❖ Procedimientos \_\_\_\_\_

❖ Tramo de control \_\_\_\_\_

7. ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

❖ Instalaciones \_\_\_\_\_

❖ Mobiliario \_\_\_\_\_

❖ Equipo \_\_\_\_\_

❖ Otros recursos físicos \_\_\_\_\_

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

❖ 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 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

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

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

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

❖ Normas sanitarias \_\_\_\_\_

❖ Normas de seguridad \_\_\_\_\_

❖ Normas operativas \_\_\_\_\_

❖ Normas estructurales \_\_\_\_\_

❖ Protocolo de bioseguridad \_\_\_\_\_

13. ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

14. ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

15. ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

16. ¿Qué cambios se presentaron en la filosofía a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

- ❖ Visión \_\_\_\_\_
- ❖ Misión \_\_\_\_\_
- ❖ Principios \_\_\_\_\_
- ❖ Procesos \_\_\_\_\_
- ❖ Reglamentos \_\_\_\_\_

17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?

- ❖ Roles de trabajo \_\_\_\_\_
- ❖ Trabajar desde casa \_\_\_\_\_
- ❖ Suspensión temporal de labores \_\_\_\_\_
- ❖ Reducción de jornada laboral \_\_\_\_\_

18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT S.A.?

<b>Caracterización del clima organizacional</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>
<b>Emoción y orgullo</b>		
<b>Euforia y Entusiasmo</b>		
<b>Calidez y Reciprocidad</b>		
<b>Clima Organizacional Neutro</b>		
<b>Frialdad y Distanciamiento</b>		
<b>Pesimismo</b>		
<b>Rebeldía y Agresividad</b>		
<b>Depresión y Desconfianza</b>		

19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ 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:

Entrevista 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 de investigación para optar a título de Licenciada En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan durante la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. ¿Qué medidas de seguridad se implementan durante la Pandemia COVID19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

3. ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa AGROEXPORT S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la cultura a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
7. ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

8. ¿Se manifestaron cambios en los elementos conductuales del personal a raíz de la Pandemia COVID-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
9. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a manejar el mismo lenguaje en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
10. ¿Se dieron cambios en la interacción del personal, en cuanto a métodos de trabajo en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
11. ¿Se dejaron de practicar algunos rituales a raíz la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
12. ¿Qué nuevas normas se implementaron a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?



13. ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

14. ¿Incremento el ausentismo del personal, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

15. ¿Cambiaron los niveles de eficiencia, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

16. ¿Se generaron cambios en la filosofía de a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT S.A.?

17. ¿Se dieron nuevos lineamientos para el comportamiento del personal en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?

18. ¿Cómo valora la caracterización del clima organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

19. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

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

Anexo No 4:

Encuesta a Cliente

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 de investigación para optar a título de Licenciadas En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional.

De antemano agradecemos su valiosa colaboración

Marque Una “X” la opción que usted considere correcta.

1. ¿Qué medidas sanitarias se implementan en la empresa AGROEXPORT, S.A. durante la pandemia COVID-19?

- ❖ Uso de mascarilla \_\_\_\_\_
- ❖ Lavado de manos \_\_\_\_\_
- ❖ Distanciamiento mínimo de 1 metros \_\_\_\_\_
- ❖ Limpieza y desinfección de áreas \_\_\_\_\_

2. ¿Qué medidas de seguridad vio reflejadas en la empresa AGROEXPORT S.A. 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 \_\_\_\_\_

3. ¿Medidas operativas observo que fueron aplicadas en la empresa AGROEXPORT S.A.?

- ❖ Distanciamiento Social \_\_\_\_\_
- ❖ Distribución de espacios \_\_\_\_\_
- ❖ Canales alternativos en atención al cliente \_\_\_\_\_
- ❖ Uso obligatorio de mascarilla al ingresar \_\_\_\_\_
- ❖ Protocolo de prevención del COVID-19 \_\_\_\_\_

4. ¿Qué medidas estructurales se han tomada en la empresa AGROEXPORT S.A. a raíz de la pandemia?

- ❖ Habilitación de lavamanos \_\_\_\_\_
- ❖ Instalación de vitrales \_\_\_\_\_
- ❖ Espacios Ventilados \_\_\_\_\_
- ❖ Distanciamiento Social \_\_\_\_\_
- ❖ Dispensadores de alcohol y jabón \_\_\_\_\_
- ❖ Nuevas normas, reglas y políticas \_\_\_\_\_

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos de la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la pandemia?

❖ Logotipos \_\_\_\_\_

❖ Imágenes visuales \_\_\_\_\_

❖ Historias \_\_\_\_\_

❖ Metáforas \_\_\_\_\_

❖ Lemas \_\_\_\_\_

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales de a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Toma de decisiones \_\_\_\_\_

❖ Normas \_\_\_\_\_

❖ Estrategias \_\_\_\_\_

❖ Procedimientos \_\_\_\_\_

❖ Tramo de control \_\_\_\_\_

7. ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

❖ Instalaciones \_\_\_\_\_

❖ Mobiliario \_\_\_\_\_

❖ Equipo \_\_\_\_\_

❖ Otros recursos físicos \_\_\_\_\_

8. ¿Señale cambios en los elementos conductuales que observó en la empresa AGROEXPORT S.A. a raíz de la pandemia COVID-19?

❖ Comportamiento humano \_\_\_\_\_

❖ Sistemas de motivación \_\_\_\_\_

❖ Sistema de comunicación \_\_\_\_\_

❖ Liderazgo \_\_\_\_\_

9. ¿Qué nuevas normas se implementaron a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Normas sanitarias \_\_\_\_\_

❖ Normas de seguridad \_\_\_\_\_

❖ Normas operativas \_\_\_\_\_

❖ Normas estructurales \_\_\_\_\_

10. ¿Hubo cambios en la calidad del producto, a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

❖ Sí \_\_\_\_\_

❖ No \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. 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 5:

Guía de Observación Directa

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). La siguiente información es necesaria para poder realizar el protocolo de investigación para optar a título de Licenciadas En Administración de Empresas, dicha investigación tiene por objetivo Analizar los Efectos de La Pandemia COVID19 en la Cultura Organizacional.

Marque Una “**X**” la opción que usted considera correcta.

1. ¿Medidas sanitarias aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Medidas Sanitarias</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Uso de mascarilla</b>			
<b>Lavado de manos</b>			
<b>Distanciamiento mínimo de 1 metros</b>			



2. ¿Qué medidas de seguridad son aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A. Nicaragua?

<b>Medidas de Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Limitación de desplazamientos</b>			
<b>Toma de temperatura al acceder a la empresa</b>			
<b>Desinfección de manos</b>			
<b>Buena higiene respiratoria en el local</b>			
<b>Equipos de protección</b>			
<b>Evitan compartir espacios cerrados, congestionados, o contactos cercanos</b>			

3. ¿Medidas operativas son aplicadas en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Medidas Operativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Registro de personas con enfermedades crónicas</b>			
<b>Constante capacitación</b>			
<b>Distanciamiento social</b>			
<b>Distribución de espacios</b>			
<b>Uso obligatorio de mascarilla al ingresar a la empresa</b>			
<b>Protocolo de prevención del COVID-19</b>			

4. ¿Qué medidas estructurales se han tomado en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

<b>Medidas Estructurales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
Habilitación de lavamanos			
Condiciones adecuadas para ingerir alimentos			
Instalación de vitrales			
Espacios Ventilados			
Distanciamiento Social			
Dispensadores de alcohol y jabón			
Nuevas normas, reglas y políticas			

5. ¿Han cambiado algunos elementos simbólicos a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Elementos Simbólicos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
Logotipos			
Imágenes visuales			
Historias			
Metáforas			
Lemas			

6. ¿Han cambiado algunos elementos estructurales a raíz de la pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Elementos Estructurales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Normas</b>			
<b>Políticas</b>			
<b>Estrategias</b>			
<b>Procedimientos</b>			
<b>Tramo de control</b>			

7. ¿Han habido cambios en los siguientes elementos materiales, a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Elementos Materiales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Instalaciones</b>			
<b>Mobiliario</b>			
<b>Equipo</b>			
<b>Otros recursos físicos</b>			

8. ¿Se manifestaron cambios en los siguientes elementos conductuales del personal a raíz de la Pandemia COVID-19 en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

<b>Elementos Conductuales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Comportamiento humano</b>			
<b>Sistemas de motivación</b>			
<b>Sistema de comunicación</b>			
<b>Liderazgo</b>			

9. ¿Cómo percibe el clima organizacional a raíz de la Pandemia en la empresa AGROEXPORT, S.A.?

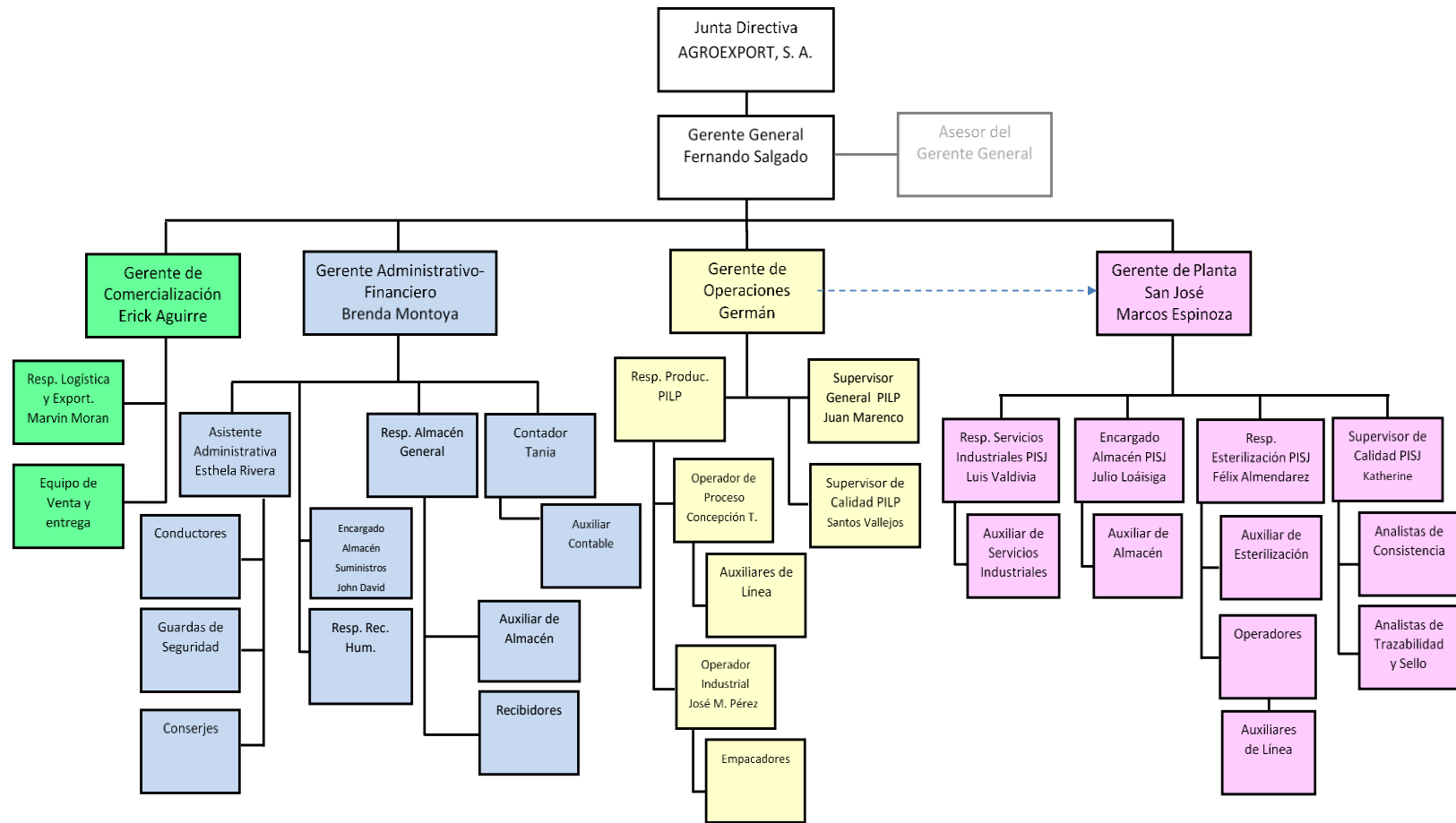
<b>Caracterización del clima organizacional</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>N/A</b>
<b>Emoción y orgullo</b>			
<b>Euforia y entusiasmo</b>			
<b>Calidez y reciprocidad</b>			
<b>Clima organizacional neutro</b>			
<b>Frialdad y distanciamiento</b>			
<b>Pesimismo</b>			
<b>Rebeldía y agresividad</b>			
<b>Depresión y desconfianza</b>			

10. ¿Cómo se caracterizó el enfoque de la cultura organizacional en la empresa AGROEXPORT, S.A. a raíz de la Pandemia?

<b>Cultura Organizacional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
<b>Innovación y aceptación del riesgo</b>			
<b>Atención al detalle</b>			
<b>Orientación a los resultados</b>			
<b>Orientación a la gente</b>			
<b>Orientación a los equipos</b>			
<b>Agresividad</b>			
<b>Estabilidad</b>			

## Anexo N°6

### Organigrama de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente a partir de documento suministrado por AGROEXPORT, S.A.

Anexo N°7: Fotografía de colaboradores del área de producción de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente: Auditoria propia (Flores y Sánchez) fotografía de colaboradores portando equipo de protección.

Anexo N°8: Fotografía de colaborador en el área de bodega.



Fuente: Auditoria propia (Flores y Sánchez) fotografía de colaborador portando equipo de protección.

Anexo N°9: Simbología de la empresa.



Fuente a partir de documento suministrado por AGROEXPORT, S.A.

Anexo N°10: Simbología de la empresa.



Fuente a partir de documento suministrado por AGROEXPORT, S.A.



Anexo N°11: Fotografía de colaboradores en el área de producción de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente: Auditoria propia (Flores y Sánchez) fotografía a colaboradores usando el equipo de protección brindado por la empresa AGROEXPORT, S.A.

Anexo N°12: Fotografía de colaboradores en el área de producción de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente: Auditoria propia (Flores y Sánchez) fotografía a colaboradores usando el equipo de protección brindado por la empresa AGROEXPORT, S.A.

Anexo N°13: Fotografía del área de empaquetado de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente: Auditoría propia (Flores y Sánchez) fotografía del área de empaquetado mostrando la calidad de producto.

Anexo N°14: Fotografía del área de empaquetado de la empresa AGROEXPORT, S.A.



Fuente: Auditoría propia (Flores y Sánchez) fotografía del área de empaquetado mostrando la calidad del producto.