



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 19 de Enero de 2022

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

GILMA CONSTANZA SALAMANCA DIAZ, con C.C. No. **55.166.482**.

MARIA FERNANDA RUIZ AUDOR, con C.C. No. **1.075.288.296**.

MILLER ANDRES GALINDO DUCUARA, con C.C. No. **1.075.288.435**.

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado Titulado ***“Efectos del Confinamiento Social por Covid-19 Sobre el Comportamiento Organizacional de los Trabajadores del Área de Servicios Generales de la Universidad Surcolombiana”*** presentado y aprobado en el año **2022** como requisito para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**. Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Vigilada Mineducación



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

GILMA CONSTANZA SALAMANCA DIAZ

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

MARIA FERNANDA RUIZ AUDOR

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

MILLER ANDRES GALINDO DUCUARA



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: EFECTOS DEL CONFINAMIENTO SOCIAL POR COVID-19 SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA.

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
SALAMANCA DIAZ	GILMA CONSTANZA
RUIZ AUDOR	MARIA FERNANDA
GALINDO DUCUARA	MILLER ANDRES

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
FIERRO CELIS	FERNANDO ADOLFO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

FACULTAD: ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: GERENCIA DE TALENTO HUMANO

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2022

NÚMERO DE PÁGINAS: 108

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general X Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas
o Cuadros___

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: *Microsoft Word, Adobe Reader (PDF).*



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 3

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1.	<u>Comportamiento Organizacional</u>	<u>Organizational Behavior</u>
2.	<u>Covid-19</u>	<u>Covid-19</u>
3.	<u>CO Laboral</u>	<u>Labor CO</u>
4.	<u>CO Familiar</u>	<u>Family CO</u>
5.	<u>Universidad Surcolombiana</u>	<u>Surcolombiana University</u>

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El trabajo investigativo se fundamentó en analizar los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, respondiendo al interrogante ¿Cuáles han sido los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana de Neiva, Huila? Como metodología de investigación se utilizó un enfoque mixto (Cuantitativo y Cualitativo) de tipo descriptivo, articulado a la línea investigativa Gestión del Talento Humano. Se empleó las fases de diseño, implementación y evaluación, aplicando a una muestra de 59 trabajadores, adscritos al área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, a quienes se les aplicó una prueba pre-test y post-test como instrumentos de recolección de información. Como conclusiones obtenidas una vez analizada la información, se determinó los efectos ocasionados por la pandemia del Covid-19 sobre el comportamiento organizacional, en los trabajadores del área de servicios generales desde una perspectiva individual con enfoques laboral y familiar; afectando de manera directa las variables estudiadas como lo fueron el tiempo, nivel de compromiso, satisfacción y salud mental de los trabajadores durante esta pandemia.



ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The research work was based on analyzing the effects of social confinement by Covid-19 on the organizational behavior of workers in the general service area of the University of South Colombia, Responding to the question What have been the effects of social confinement by Covid-19 on the organizational behavior of workers in the general service area of the University of South Colombia of Neiva, Huila? As a research methodology, a mixed approach (Quantitative and Qualitative) of a descriptive type was used, articulated to the research line Human Talent Management. The design, implementation and evaluation phases were used, applying a sample of 59 workers, assigned to the general services area of the Universidad Surcolombiana, to whom a pre-test and post-test were applied as instruments for collecting information. As conclusions obtained after analysis of the information, the effects of the Covid-19 pandemic on organizational behavior on workers in the general service area were determined from an individual perspective with work and family approaches; directly affecting the variables studied such as time, level of commitment, satisfaction and mental health of the workers during this pandemic.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: JUAN MANUEL ANDRADE NAVIA

Firma:

Nombre Jurado: RAMON TRUJILLO CESPEDES

Firma:

Nombre Jurado: DIEGO ARMANDO BERMEO CASTRO

Firma:

**Efectos del Confinamiento Social por Covid-19 Sobre el Comportamiento Organizacional
de los Trabajadores del Área de Servicios Generales de la Universidad Surcolombiana.**

Gilma Constanza Salamanca Díaz

María Fernanda Ruiz Audor

Miller Andrés Galindo Ducuara

Facultad de Economía y Administración, Universidad Surcolombiana

Especialización en Gerencia del Talento Humano

PhD. Fernando Adolfo Fierro Celis

12 de enero de 2022

**Efectos del Confinamiento Social por Covid-19 Sobre el Comportamiento Organizacional
de los Trabajadores del Área de Servicios Generales de la Universidad Surcolombiana.**

Gilma Constanza Salamanca Díaz

María Fernanda Ruiz Audor

Miller Andrés Galindo Ducuara

**Documento resultado de trabajo de grado para optar por el título de: Especialista en
Gerencia del Talento Humano.**

Director

PhD. Fernando Adolfo Fierro Celis

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Neiva, Huila

12 de enero de 2022

Resumen

El trabajo investigativo se fundamentó en analizar los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, respondiendo al interrogante ¿Cuáles han sido los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana de Neiva, Huila? Como metodología de investigación se utilizó un enfoque mixto (Cuantitativo y Cualitativo) de tipo descriptivo, articulado a la línea investigativa Gestión del Talento Humano. Se empleó las fases de diseño, implementación y evaluación, aplicando a una muestra de 59 trabajadores, adscritos al área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, a quienes se les aplicó una prueba pre-test y post-test como instrumentos de recolección de información. Como conclusiones obtenidas una vez analizada la información, se determinó los efectos ocasionados por la pandemia del Covid-19 sobre el comportamiento organizacional, en los trabajadores del área de servicios generales desde una perspectiva individual con enfoques laboral y familiar; afectando de manera directa las variables estudiadas como lo fueron el tiempo, nivel de compromiso, satisfacción y salud mental de los trabajadores durante esta pandemia.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional, Covid-19, CO Laboral, CO Familiar, Universidad Surcolombiana.

Abstract

The research work was based on analyzing the effects of social confinement by Covid-19 on the organizational behavior of workers in the general service area of the University of South Colombia, responding to the question What have been the effects of social confinement by Covid-19 on the organizational behavior of workers in the general service area of the University of South Colombia of Neiva, Huila? As a research methodology, a mixed approach (Quantitative and Qualitative) of a descriptive type was used, articulated to the research line Human Talent Management. The design, implementation and evaluation phases were used, applying a sample of 59 workers, assigned to the general services area of the Universidad Surcolombiana, to whom a pre-test and post-test were applied as instruments for collecting information. As conclusions obtained after analysis of the information, the effects of the Covid-19 pandemic on organizational behavior on workers in the general service area were determined from an individual perspective with work and family approaches; directly affecting the variables studied such as time, level of commitment, satisfaction and mental health of the workers during this pandemic.

Key words: Organizational Behavior, Covid-19, Labor CO, Family CO, Surcolombiana University.

Tabla de contenido

1.	Introducción	14
2.	Objetivos	15
2.1	Objetivo general	15
2.2	Objetivos específicos.....	15
3.	Planteamiento del problema.....	16
3.1	Descripción del problema.....	16
3.2	Formulación pregunta de investigación	19
4.	Justificación	20
5.	Marco teórico	22
5.1	El covid-19 y sus afectaciones en las organizaciones	22
5.1.1	<i>El inicio del covid-19 y sus afectaciones</i>	22
5.1.2	<i>El covid-19 como enfermedad en el ámbito laboral.....</i>	23
5.1.3	<i>Las empresas y la crisis por culpa del covid-19.....</i>	24
5.1.4	<i>La seguridad de los trabajadores tiempo de pandemia.....</i>	25
5.1.5	<i>Desempeño de las empresas en tiempo de covid-19.....</i>	26
5.1.6	<i>Afectaciones del covid-19 en la salud de los trabajadores.....</i>	26
5.1.7	<i>Antecedentes</i>	28
5.1.8	<i>Aspectos Legales.....</i>	30

5.2	Comportamiento organizacional en las empresas	31
5.2.1	<i>Factores del comportamiento organizacional</i>	32
5.2.2	<i>Importancia del comportamiento organizacional</i>	34
5.2.3	<i>Aspectos de comportamientos organizacionales</i>	34
5.2.3.1	Aspecto individual.....	34
5.2.3.2	Aspecto grupal.....	35
5.2.3.3	Aspecto organizacional.....	36
5.2.4	<i>El comportamiento organizacional desde el enfoque familiar</i>	36
5.2.4.1	Factores que influyen en las relaciones familiares.	37
5.2.4.2	Factores organizacionales elementales en el equilibrio trabajo-familia.....	39
5.2.5	<i>Comportamiento organizacional desde el enfoque laboral</i>	39
5.2.5.1	Comportamiento organizacional desde el aspecto laboral.	40
5.2.5.2	Impacto del comportamiento organizacional desde el aspecto laboral.	41
5.2.6	<i>Antecedentes</i>	43
5.2.7	<i>Aspectos Legales</i>	44
5.3	Universidad Surcolombiana	45
5.3.1	<i>Reseña histórica</i>	45
5.3.2	<i>Misión</i>	46
5.3.3	<i>Visión</i>	46
5.3.4	<i>Organigrama Institucional</i>	47

5.3.5	<i>Áreas y servicios de la Universidad Surcolombiana</i>	48
5.3.6	<i>Impacto de la Universidad Surcolombiana frente al covid-19</i>	49
5.3.6.1	Afectación desde lo administrativo.	49
5.3.6.2	Afectación desde lo académico.	49
6.	Hipótesis	50
7.	Metodología	51
7.1	Tipo de investigación	51
7.2	Variables, dimensiones e indicadores	51
7.3	Población y muestra	56
7.4	Procedimientos	56
7.5	Instrumentos de recolección de información	57
7.6	Técnicas de recolección de datos	58
7.7	Consideraciones éticas y bioéticos	59
8.	Resultados	60
8.1	Encuesta pre-test	60
8.2	Encuesta post-test	67
8.3	Análisis e interpretación de los datos encuestas pre-test y post-test	75
9.	Conclusiones y discusiones	86
10.	Cronograma de actividades	90
11.	Presupuesto	92

Referencias Bibliográficas	96
Anexos	102

Tablas de figuras

Figura 1. Evolución de la Economía en 2020	25
Figura 2. Porcentajes de afectación de la salud mental de las familias	28
Figura 2. Factores del CO	32
Figura 3. Organigrama institucional – USCO.....	47

Listado de gráficas

Gráfica 1. Comparativo preguntas relacionadas al tiempo (Laboral).....	76
Gráfica 2. Preguntas relacionadas al compromiso (Laboral).....	77
Gráfica 3. Preguntas relacionadas a la satisfacción (Laboral)	78
Gráfica 4. Preguntas relacionadas a la salud mental (Laboral).....	80
Gráfica 5. Preguntas relacionadas al tiempo (Familiar).....	81
Gráfica 6. Pregunta relacionadas al compromiso (Familiar)	82
Gráfica 7. Preguntas relacionadas a la satisfacción (Familiar)	84
Gráfica 8. Preguntas relacionadas a la salud mental (Familiar).....	85

Listado de tablas

Tabla 1. Equilibrio entre aspectos familiares y laborales	38
Tabla 2 . Variables, dimensiones e indicadores	52
Tabla 3. Comportamiento organizacional desde lo individual, grupal y organizacional.....	52
Tabla 4. Dimensión laboral y familiar del comportamiento organizacional	54
Tabla 5. Variable apoyada por autores	55
Tabla 6. Resultados obtenidos de la encuesta Pre-Test	61
Tabla 7. Resultados obtenidos de la encuesta Post-Test.....	68
Tabla 8. Cronograma de actividades.....	90
Tabla 9. Presupuesto personal.....	92
Tabla 10. Presupuesto equipos.....	94
Tabla 11. Presupuesto salidas de campo.....	94
Tabla 12. Presupuesto materiales, insumos y servicios técnicos	95
Tabla 13. Presupuesto publicaciones y patentes	95
Tabla 14. Presupuesto software	95

Listado de anexos

Anexo 1. Encuesta Pre-Test Comportamiento Organizacional	102
Anexo 2. Encuesta Post-Test Comportamiento Organizacional.....	105
Anexo 3. Índice de fiabilidad prueba Pre-Test	108
Anexo 4. Índice de fiabilidad prueba Post-Test.....	108

Nota de aceptación

JURADO

JURADO

1. Introducción

El talento humano representa un elemento importante en toda organización y a su vez, es el más complejo de dominar, direccionar y controlar; debido a que cada persona que hacen parte de la organización poseen pensamientos, criterios, decisiones y puntos de vistas diversos. Igualmente, el comportamiento organizacional permite entender el papel que desempeña el talento humano dentro de una organización, contribuyendo a promover las buenas relaciones laborales entre los trabajadores de una organización.

Según la OMS (Organización mundial de la salud) el 31 de diciembre del año 2019, se detectó en la ciudad de Wuhan, China, los primeros brotes epidémicos de una enfermedad que al principio lo asimilaron a una neumonía, debido a la deficiencia respiratoria que presentaban las personas (Serrano-Cumplido et al., 2020). El 16 de marzo del 2020, el Ministerio de salud pública de Colombia reporta el primer caso de Covid-19, al analizar una prueba (test) a una joven de 19 años de edad proveniente de Italia (Ministerio de Salud, 2020).

A partir del confinamiento social con ocasión a la pandemia del Covid-19, sin lugar a duda, el sector económico del país que resulto de manera directa altamente afectado fueron las Pymes, fundamentalmente, aquellas que ofrecen productos y servicios que no son de primera necesidad, prohibiéndoles el gobierno nacional abrir sus instalaciones al público en general, esto con el fin de evitar la propagación del virus.

Dicho lo anterior, el presente trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de analizar los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en Neiva, Huila. La importancia de este análisis investigativo, ayuda a identificar

el comportamiento organizacional que han tenido los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana antes y después del confinamiento social ocasionado por el Covid-19, logrando conocer las actitudes, conductas y sentimientos de los trabajadores y, así sugerir recomendaciones que beneficien a toda la comunidad que hacen parte de la organización.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en Neiva, Huila.

2.2 Objetivos Específicos

- Estudiar el comportamiento organizacional antes de la llegada de la pandemia del Covid-19 en los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Neiva, Huila.
- Identificar los factores que influyen en el confinamiento social por la pandemia del Covid-19 en los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Neiva, Huila.
- Comparar los cambios que ha tenido el comportamiento organizacional en los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Neiva, Huila.

3. Planteamiento del Problema

3.1 Descripción del Problema

Según la OMS (Organización mundial de la salud) el 31 de diciembre del año 2019 fue detectado en la ciudad de Wuhan, China, los primeros brotes epidémicos de una enfermedad que al principio lo denominaron con una neumonía debido a la deficiencia respiratoria que presentaban las personas. Esta enfermedad fue una alerta para las autoridades sanitarias de China se vieron sorprendidas por una serie de personas infectadas de neumonías de origen desconocido que tenía una gran facilidad para su contagio. Fue tan solo en el mes de enero del 2020 que se pudo identificar el causante de la enfermedad desconocida por un coronavirus, al que fue llamado por Covid-19 (Serrano-Cumplido et al., 2020).

Científicos encontraron que la secuencia del virus provenía del genoma del SARS-CoV-2 es 96,2% idéntica a la evidenciada en un murciélago CoV RaTG13, mientras que comparte un 79,5% de identidad con el SARS-CoV, llegando a la veracidad que el murciélago es el hospedador natural de origen del virus y podría transmitirse de los murciélagos a través de hospedadores intermedios desconocidos para infectar a los humanos (Palacios Cruz et al., 2021).

El 16 de marzo del 2020, el Ministerio de salud pública de Colombia reportó el primer caso de Covid-19 al analizar una prueba (test) a una joven de 19 años de edad proveniente de Italia. Según el Instituto Nacional de Salud, Colombia llegó a tener un aproximado de 97.847 en los tres primeros meses (abril, mayo y junio) del año 2020 y a la fecha del 11 de Diciembre del año 2021, el número de personas infectadas por el Covid-19 es de 5,089,695 en todo el territorio Colombiano. Debido al alto número de personas contagiadas con el virus, el gobierno nacional optó por decretar la cuarentena para todo el país, implementando ciertas restricciones a la

ciudadanía para tratar de evitar el contagio y la propagación del Covid-19 (Ministerio de Salud, 2020).

El sector económico del país no fue la excepción en ser uno de los afectados de manera directa por el confinamiento social por el Covid-19, debido a que gran parte de las Pymes, que no ofertaban productos y servicios de primera necesidad, tenían prohibido abrir sus instalaciones para el público en general, esto con el fin evitar la propagación del virus. Dicho lo anterior, fue impartido por el gobierno nacional el Decreto 593 del 2020, a través del cual se imparten instrucción en virtud de la emergencia generada por la pandemia del Covid-19 y, el mantenimiento del orden público (Decreto 593 de 24 de abril de 2020, 2020). En respuesta a esta nueva realidad, el Ministerio de trabajo adoptó una nueva modalidad laboral llamada teletrabajo, que consiste en que los trabajadores de las organizaciones trabajen desde un lugar diferente al de la oficina, separando al trabajador del contacto presencial con sus colegas habituales de trabajo; con jornadas previa y debidamente coordinadas con los propietarios de las empresas, según la necesidad de la organización, sin vulnerar los derechos y deberes que tienen los trabajadores según el código sustantivo del trabajo y la constitución política de Colombia. Sin embargo, no todas las organizaciones optaron por esta modalidad del teletrabajo, debido a que las labores que desempeñan los trabajadores, no era posible realizarlas mediante la virtualidad; tales organizaciones como clínicas, hospitales, farmacias, supermercados, funerarias, estaciones de combustibles, laboratorios clínicos, personal de la policía, personal de bomberos, personal de servicios generales, entre otros gremios; tuvieron que ejercer las labores de manera presencial dentro de las organizaciones.

Al igual que el resto de los países del mundo, la economía colombiana enfrenta una de las caídas más fuertes del PIB como consecuencia del confinamiento social por la pandemia del

Covid-19. En el año 2019 el país logró alcanzar un buen desempeño en el sector económico, obteniendo un índice de crecimiento en el PIB del 3,3%, frente al 0.1% de América Latina y el Caribe. Sin embargo, ese no fue el incremento que esperaban; debido a que la proyección proyectada para Colombia era del 3,5% para el año 2020. Sin embargo Colombia continua enfrentando uno de los choques que afectaron la economía mundial en el corto y mediano plazo: la propagación del Covid-19 (Bonet-Morón et al., 2020).

Debido a la crisis que se estaba presentando, algunas empresas como restaurantes, bares, hoteles, salas de cine, etc; vieron la necesidad de cerrar definitivamente sus puertas porque no había ingresos ni ventas; lo cual trajo como consecuencia el despido del personal, la reducción de trabajadores y en algunos casos la disminución del salario al trabajador que hace parte de la empresa (Acosta, 2021). Según el centro de estudios sobre desarrollo económico de la Universidad de los Andes, alrededor de nueve millones de colombianos devengan sus ingresos y/o salarios de las actividades más vulnerables al confinamiento a causa del Covid-19 y como consecuencia se estima que el cierre de esos sectores costó al menos 10% del PIB¹ de cada mes (Cárdenas & Zuleta, 2020).

Por otra parte, la Universidad Surcolombiana cuenta con la División de Gestión Institucional Área de Servicios Generales, encargada de prestar apoyo a la institución educativa por medio de la planificación, organización, control y evaluación del cumplimiento de las actividades programadas, con fin de garantizar los servicios de aseo, mantenimiento y transporte a toda la comunidad universitaria (Docentes, estudiantes, administrativos, directivos y padres de familia). Antes de la llegada de la pandemia social del Covid-19, la actitud de los trabajadores de

¹ PIB: Producto Interno Bruto.

servicios generales ante sus compañeros era de una manera diferente antes de la pandemia, se observaba en los trabajadores una fraternización más cercana, el ambiente laboral era mucho más alegre y sin tensiones tanto laborales como personales, los trabajadores tenían un respeto mutuo, los trabajos a realizar se hacían de manera oportuna y con los elementos de protección adecuados cuando se tenían en existencia y no habían reproches si no se contaban con estos elementos en algunas ocasiones, y esto sucedía porque en su momento no existían ningunas restricciones sociales ni restricciones personales que afectarían la salud y la vida de los trabajadores.

Esta área ha sido la más afectada con el teletrabajo, puesto que las labores deben ser realizadas de manera presencial, lo que no se lograría de manera virtual. Sin embargo, investigaciones realizadas por la Asociación Profamilia, concluyen que una de las secuelas que trajo la pandemia a los trabajadores de las organizaciones fueron la ansiedad, depresión y miedo; golpeando de forma dramática la salud mental de las personas, encontrando grandes factores como sentido de rabia, tristeza, temor a ser contagiado, pérdida de un ser querido, el despido laboral, entre otras (Cifuentes-Avellaneda et al., 2020).

Por lo analizado y expuesto, nace la necesidad de plantear el siguiente interrogante:

3.2 Formulación Pregunta de Investigación

¿Cuáles han sido los efectos del confinamiento social por Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana de Neiva, Huila?

4. Justificación

Las empresas a nivel mundial fueron víctimas a causa de la pandemia del Covid-19, particularmente las organizaciones en Colombia, tuvieron que afrontar la crisis económica más fuerte del siglo XXI, obligándolas a tomar decisiones emergentes e inmediatas que les permitiera solventar los recursos financieros perdidos durante esta trágica situación y, a su vez crear protocolos de bioseguridad que garantizara velar por la salud de los trabajadores y la permanencia de la organización según lo establecido por el Ministerio de Salud Nacional (GOBIERNO DE COLOMBIA, 2020).

A raíz de la situación que han enfrentado las pequeñas y medianas organizaciones por la pandemia social del Covid-19, los trabajadores y directivos de las organizaciones debieron de manera creativa e innovadora buscar e implementar nuevas estrategias que permita mejorar el desarrollo de las actividades que realizaban antes de la llegada de la pandemia; logrando mantener el comportamiento organizacional de los trabajadores frente a la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19. Es de precisar que a la fecha del 17 de diciembre del 2021, aún se desconoce el fin de la pandemia en el mundo, lo que posiblemente los diferentes sectores económicos tomarán años para su recuperación (Valverde & Alcalde, 2021) (García-Contreras et al., 2021).

Los diferentes medios utilizados para la recolección de datos y el respectivo análisis de resultados, permite conocer el efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, logrando con ello proponer acciones gerenciales que permitan mejorar el comportamiento organizacional en los trabajadores en un periodo a corto plazo. Además, permite un entendimiento sobre el Covid-19 con respecto al comportamiento organizacional. De igual manera, servirá como referente para

futuras investigaciones relacionadas a este tema en otras oficinas o dependencias que hacen parte de la Universidad Surcolombiana o desde otro entorno laboral.

El presente trabajo de investigación ha sido seleccionado con el propósito de analizar el efecto de Covid-19, sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Neiva, Huila; siendo un gremio altamente afectado, donde gran parte del personal corresponde a una población vulnerable, de situación económica difícil, con ingresos bajos, pero que a pesar de las circunstancias particulares de cada empleado, las actividades laborales de manera presencial se realizan a diario, por supuesto adoptando todas las medidas sugeridas de bioseguridad, sin mayores dificultades.

Finalmente, la importancia que reviste este proyecto de investigación, es que ayuda a identificar las falencias y fortalezas que han tenido los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, con la presencia de la pandemia, frente a los aspectos que hacen parte del comportamiento organizacional, logrando conocer las actitudes, conductas y sentimientos de los trabajadores que integran el área de servicios generales y, así poder sugerir recomendaciones que beneficien a toda la comunidad que hace parte de la organización (Riaño, 2015).

5. Marco Teórico

5.1 El Covid-19 y sus Afectaciones en las Organizaciones

5.1.1 *El Inicio del Covid-19 y sus Afectaciones*

El coronavirus o Covid-19 es una enfermedad viral, pertenece a la familia de los virus, pero este tipo de virus afecta directamente al sistema respiratorio, llegando a causar desde una infección en las vías respiratorias hasta una neumonía crónica y, en muchos casos llega a ocasionar la muerte. Investigaciones epidemiológicas evidencian que este tipo de virus es agresivamente con personas adultas entre 30 a 79 años de edad con un porcentaje significativo del 2.3% de ocasionar la muerte a esta población. La mayoría de los casos positivos con Covid-19 se clasificaron como leves con un 81%, es decir, no neumonía y neumonía leve. Sin embargo, el 14% fueron catalogados como graves (disnea, frecuencia respiratoria ≥ 30 / min, saturación de oxígeno en sangre $\leq 93\%$, presión parcial de oxígeno arterial a fracción de proporción de oxígeno inspirado < 300 , y/o infiltrados pulmonares $> 50\%$ en 24 a 48 horas), y tan solo el 5% fueron clasificados como estado crítico (insuficiencia respiratoria, choque séptico y / o disfunción o fallo de múltiples órganos) (Wu & McGoogan, 2020) (Schmulson et al., 2020).

El brote (Covid-19) se fue expandiendo de manera acelerada, aumentando el número de infectados en diferentes ciudades de China, donde el mayor incremento se dio durante los meses de enero y febrero del año 2020. El virus poco a poco fue acercándose a otros países vecinos de China, llegando a poco tiempo tener la presencia del Covid-19 en todo el continente asiático y luego afectando a otros continentes del mundo. Las personas que padecían de esta enfermedad presentaban síntomas clínicos como fiebre, tos, fatiga, dolor de cabeza, pérdida de olfato y gusto,

dolor en articulaciones y un porcentaje mínimo de la población de pacientes aparecieron síntomas de infección gastrointestinal acompañado de diarrea (Guo et al., 2020).

5.1.2 El Covid-19 como Enfermedad en el Ámbito Laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) catalogó al virus como una pandemia mundial. A lo largo de los meses el virus ha ido mutando en el territorio colombiano, llegando a ocasionar diversas sintomatologías, por lo cual el gobierno nacional a mediados del mes de marzo del 2020 decreto cuarentena nacional con ciertas excepciones. La decisión tomada por el gobierno nacional afectó de manera directa a los empresarios a nivel nacional e internacional. Las pequeñas, medianas y grandes empresas que no son de primera necesidad en vista de la situación y las medidas que se decretó, tuvieron que pausar las producciones, esto con el fin evitar la propagación del virus, sin embargo, ha causado una importante afectación económica en todo el país. Según Bentacourt² (2021) más de 5.000 locales fueron desocupados desde que comenzó la pandemia del Covid-19 (Acosta, 2021).

Debido al alto riesgo que implica para la salud física y psicológica, el virus Covid-19 ha provocado diferentes alteraciones en las personas, afectando el desarrollo de las actividades diarias, desde lo personal y profesional. Dicho lo anterior, los trabajadores esperaban que este virus fuese considerado como una enfermedad laboral, por ser tan invasivo y generar incapacidad en la salud de las personas (Cifuentes-Avellaneda et al., 2020).

² Director ejecutivo Acecolombia (Asociación de Centros Comerciales de Colombia).

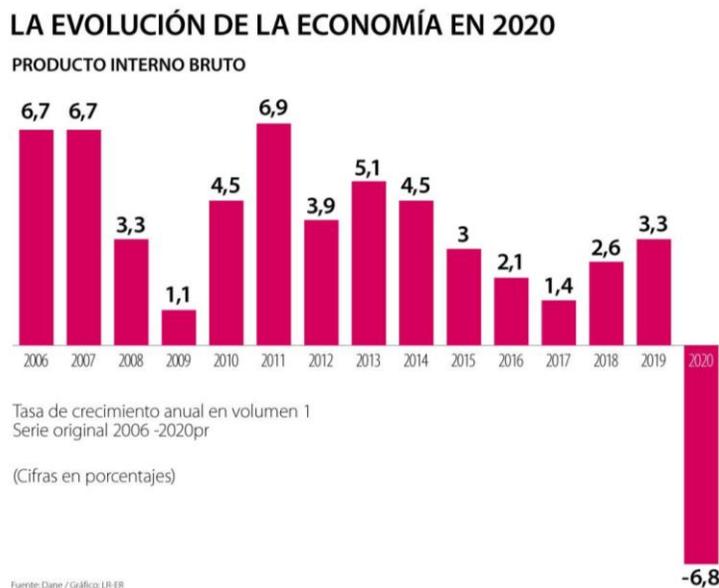
5.1.3 Las Empresas y la Crisis por Culpa del Covid-19

Colombia se ha visto afectado por el virus a gran escala, debido al gran número de contagios en distintas ciudades que conforman el país. Contrario a la ciudad de Neiva, donde en sus inicios el número de infectados y muertes eran mínimas, grandes ciudades como Bogotá, Medellín, Cali entre otras; cuentan con mayor número de personas contagiadas y muertes a causa del Covid-19, motivo por el cual las organizaciones han sufrido un gran impacto en su estabilidad financiero y también en el sector económico, contrario a la ciudad de Neiva donde no cuenta con el desarrollo económico y social de las anteriores ciudades.

Según Cigüenza (2021), el año 2020 Colombia cerró con 3,75 millones de personas desempleadas, sin embargo hasta la fecha, la factura económica de la crisis generada por la propagación del Covid-19 en el territorio colombiano ha ocasionado una tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) nunca antes vista en la historia del país, con una caída alrededor del -6,8%, a más 3,75 millones de personas desempleadas y una confianza industrial que se desplomó a niveles de 1980 (Cigüenza, 2021). En la figura 1, se evidencia un análisis sobre la evolución que ha tenido el PIB en la economía colombiana en el año 2020.

Figura 1

Evolución de la Economía periodo 2006 - 2020



Fuente: Cigüenza (2021).

5.1.4 La Seguridad de los Trabajadores Tiempo de Pandemia

La seguridad y la salud de los trabajadores fue la prioridad de las organizaciones desde el inicio de los confinamientos nacionales por parte del gobierno nacional. Al inicio de la pandemia, las organizaciones empresariales eran las responsables de brindar servicios relacionados con el Covid-19, siendo uno de los grandes retos la comunicación y asistencias con el personal, además el saber cómo gestionar las actividades en cuestiones relativas a la fuerza de trabajo en un momento de pandemia. Por otro lado, nace la necesidad de buscar la manera de brindar apoyo práctico a la gestión del trabajo a distancia (teletrabajo), debido a que esta fue una de las alternativas que las organizaciones tuvieron que adoptar con los trabajadores para no parar en definitiva las labores de las organizaciones. Muchas organizaciones tuvieron que hacer

inversiones en la compra de insumos y asesorías por personal experta en salud para cumplir con los protocolos establecidos por el gobierno nacional (geles antibacterial, alcohol, tapabocas, gafas industriales, caretas, termómetros, lavamanos, etc.) y así poder dar apertura de sus puertas al personal. Estos protocolos es de gran importancia ya que permite disminuir el riesgo de contagio entre los trabajadores de la empresa; velando por la salud de cada uno de ellos y el de su familia.

5.1.5 Desempeño de las Empresas en Tiempo de Covid-19

Las tareas que realizan las empresas a diario orientadas a lograr sus metas, depende de manera lineal entre los recursos y las capacidades del personal humano con los que cuenta. Adicionalmente, el desempeño es otro de los aspectos importantes, desde la afectividad (cumplir los objetivos), eficiencia (cumplir los objetivos optimizando los recursos) y la satisfacción de clientes y empleados (García-Contreras et al., 2021). Por lo tanto, es importante que las organizaciones conserven e incrementen el nivel de desempeño (afectividad, eficiencia, satisfacción de clientes y empleados). No obstante, en ocasiones, las organizaciones llegan a evidenciar situaciones no planeadas, ocasionando impedimentos para cumplir con los objetivos y metas propuestas; es el caso de la situación del Covid-19, que ha originado limitaciones en la industria económica y comercial (Blundell & Machin, 2020).

5.1.6 Afectaciones del Covid-19 en la Salud de los Trabajadores

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), ocasionó escenarios desfavorables en las organizaciones a nivel mundial, como despidos de trabajadores, cierres definitivos o temporales de las empresas, disminución de horas laborales, etc. Por otro lado, esta pandemia ha traído percusiones sobre el bienestar de millones de trabajadores en todo el mundo.

Uno de los efectos encontrados con un alto índice es el desgaste de la salud mental tanto de los trabajadores infectados por el virus, como el resto de la sociedad que se ha visto afectada por la incertidumbre de contraer este virus que en algunos casos ocasiona la muerte.

Como consecuencia, la soledad, el desempleo, las relaciones sociales y la disminución del salario se asocian con la afectación de la salud mental, alterando de esta manera el comportamiento individual, grupal y organizacional (Villavicencio-Ayub et al., 2021) . Desde el comienzo del Covid-19, los índices con relación a la ansiedad, depresión y estrés tuvieron un incremento de manera significativa en los trabajadores de las organizaciones. Para el caso de Colombia, la salud mental de los colombianos ha sido afectada como consecuencia de la situación que se vive con la pandemia del Covid-19, reportando niveles altos como preocupación, ansiedad, nerviosismo, ira, insomnio, depresión, estrés y violencia intrafamiliar (Moya et al., 2021).

Según el Departamento Nacional de Planeación (2021), el 52% de los hogares Colombianos presentó una afectación en la salud mental en los adultos durante el año 2020, a raíz de la pérdida del trabajo y la disfunción del salario; llegando afectar a las poblaciones más vulnerables. En la figura 2, se evidencia que la salud mental afecto de manera directa a las familias (esposa, esposo e hijos), donde aumentaron las discusiones entre parejas e hijos. La salud mental de los jóvenes y niños dependen de gran parte de los padres de familias; los entornos violentos como discusiones, gritos, insultos, entre otros, pueden provocar alteraciones en negativos la salud mental.

Figura 2

Porcentajes de afectación de la salud mental de las familias



Fuente: Moya (2021).

5.1.7 Antecedentes

Como resultado de la búsqueda bibliográfica, se encuentra la monografía titulada “*El Comportamiento Organizacional con la gestión de seguridad frente a la pandemia Covid-19*”, elaborada por Valverde & Alcalde (2021) de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Cajamarca – Perú. El objetivo de la investigación es conocer y analizar el origen de los términos del comportamiento organizacional y de la gestión de seguridad de las empresas, Sistematizar la información existente respecto al comportamiento organizacional y de la gestión de seguridad de las empresas y, seleccionar a los autores más nombrados y representativos en sus consideraciones teóricas respecto al el comportamiento organizacional con la gestión de seguridad; llegando a concluir que el comportamiento organizacional es una variable no muy compleja que abarca dos dimensiones, que son trabajadores y ambiente, en cambio la gestión de seguridad solo abarca una importante que es la protección y existen diversas teorías con respecto

al tema de investigación y diversos instrumentos para poder medir ambas variables (Valverde & Alcalde, 2021).

Otras de las investigaciones que se toma como referente, es la titulada “*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*”, realizada por Patiño (2020) en el municipio de Guarne, Antioquia; teniendo como objetivo identificar cuáles son los 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; el método utilizado en la investigación es un estudio de tipo cualitativo, descriptivo de corte transversal. Los resultados obtenidos en la investigación se organizaron en cuatro grandes bloques que resaltan los datos sociodemográficos de los participantes y los datos relativos a cada una de las categorías que esbozan por un lado los cambios en la organización del trabajo producto de la aparición de la pandemia y por el otro la afectación sobre los elementos formales o expresivos y los aspectos nucleares de la cultura organizacional. Como conclusión, mencionan que los principales retos para la compañía se derivan de los cambios en la organización del trabajo producto de la implementación de las estrategias enfocadas a la Bioseguridad para la protección de la salud de los trabajadores, todas estas con impacto sobre las finanzas y el recurso humano (Patiño, 2020).

Por último, a nivel local se encuentra la investigación “*Descripción de las características psicológicas relacionadas con la salud mental en la situación de emergencia de salud pública originada por el Covid-19*”, realizada por jóvenes universitarios de la Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de Psicología, Neiva. Donde exponen que la pandemia por el coronavirus ha afectado sustancialmente a toda la población, impactando negativamente múltiples aspectos de la vida humana, en lo físico, psicológico, económico, social y cultural. A partir, de un enfoque

cuantitativo con diseño descriptivo que contó con la participación de 174 personas que presentan algún vínculo con la Universidad Cooperativa de Colombia; empleando herramientas como cuestionario que permitió identificar las características sociodemográficas y clínicas de la muestra de estudio, el evento de interés: riesgo para presentar una alteración en salud mental, se estimó a partir del instrumento de tamizaje, Cuestionario de Síntomas Self-Reporting Questionnaire; llegando a la conclusión que las condiciones sociodemográficas y económicas de la población analizada, así como, las medidas de aislamiento y cuarentena para prevenir la propagación de la pandemia, podrían constituir factores de riesgo o protectores para la aparición de trastornos mentales (Andrade et al., 2020).

5.1.8 Aspectos Legales

Art.25 de la Constitución Política de Colombia.

“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Preamble El pueblo de Colombia, 1991, p.4).

Ley 2088 del 12 de Mayo del 2021. "Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones" como una nueva forma de prestación de servicios laborales en situaciones ocasionales o especiales, que se ocasionen en el marco de un relación laboral, donde las áreas de HSEQ serán las responsables de velar por cumplimiento a la ley mencionada (Ley No. 2088 del 12 de Mayo del 2021. Por el cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones., 2021).

Decreto 466 del 8 de Mayo del 2021. Por medio del presente Decreto se modifica el artículo 7 del Decreto 109 de 2021 con el fin de ajustar los grupos poblacionales priorizados en el Plan Nacional de Vacunación (SOCIAL, 2021).

Resolución 1721 de 2020. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en instituciones educativas, instituciones de educación superior y las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano (Resolución 1721 2020., 2020).

5.2 Comportamiento Organizacional en las Empresas

Según Hellriegel y Slocum John (2009) definen el comportamiento organizacional como:

“Estudio de individuos y grupos en el contexto de una organización y el estudio de los procesos y prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización”

Para Gibson J, Ivancevich J, Donnelly J, y Konospake R (2011) exponen en su libro que tiene por nombre “Organizaciones Comportamiento Estructura y Procesos” definen el comportamiento organizacional como el:

Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valor, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias (p. 5).

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores, el comportamiento organizacional se encarga de estudiar al individuo, evaluando los procesos internos y externos, según el entorno en

el que se encuentra; también analiza las capacidades y aprendizajes adquiridos durante la permanencia en la organización de acuerdo a los objetivos misionales.

5.2.1 Factores del Comportamiento Organizacional

En la figura 2, se indica sobre los factores que integra toda organización desde las personas, la tecnología y la estructura; existiendo un lazo de unión entre cada una de ellas, pero a su vez se debe de tener en cuenta el ambiente que los rodea, siendo el ambiente la burbuja que encierra estos factores del comportamiento organizacional.

Figura 3

Factores del CO



Fuente: elaboración propia.

Dentro de los factores se encuentran componentes tales como: la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo. Los cuales son de suma importancia ya que constituyen fuente de energía sobre los productos, servicios y sobre las personas que componen la organización.

- **La comunicación:** Implica la transferencia de significados que deben ser entendidos por las personas. Para que el proceso de la comunicación sea efectivo requiere de varios elementos: emisor, transmisor, receptor, interpretación y comprensión por parte del receptor. Las técnicas de comunicarse las personas dentro de una organización pueden ser: verbal, escrita, telefónica u otros, además existen tres formas de lenguaje para expresar las ideas: hablado, escrito y mímico (Apuy Arias, 2008).
- **Trabajo en equipo:** Individuos agrupados que colaboran e interactúan para alcanzar objetivos en común, se fundamentan en la unión de un propósito, aportando conocimientos, habilidades y acciones de cada uno de sus integrantes. Dentro de las organizaciones el líder debe conocer las habilidades de cada uno de los integrantes del equipo para así, unirlos y ejercer tareas equitativamente para lograr el éxito de los objetivos propuesto. Se deben tener consideraciones como objetivo común. Sentido de pertenencia y normas básicas (Aguilar Enriquez, 2016).
- **Liderazgo:** Hace referencia al estilo de supervisar o guiar a un grupo de personas dentro de un entorno. El líder suele ejercer un proceso de influencia, por lo tanto, el liderazgo se podría definir como la capacidad de influir en un grupo para que se logren metas propuestas. Esta fuente de influencia puede ser formal, es decir propia de la posición o rango gerencial en una organización. Pero no se puede confundir, no todo líder es gerente, ni todo gerente es líder. Los tipos de liderazgo más conocidos son: liderazgo ejercido por miedo, por el ejemplo o por poder (Robbins & DeCenzo, 2009).

5.2.2 Importancia del Comportamiento Organizacional

Existen varios componentes para señalar la importancia del comportamiento organizacional, dentro de ellos encontramos que el CO estudia y ayuda a predecir la conducta de los individuos y grupos dentro de la organización. El CO se compromete en generar resultados eficaces, desarrollar habilidades en las relaciones intrapersonales y en la capacidad de entender y retroalimentar los resultados de desempeño del colaborador. Igualmente, permite evaluar el progreso y desempeño que tiene cada uno de los trabajadores de acuerdo a las funciones y metas a cumplir, generando un ambiente agradable y sano dentro del entorno laboral (Robbins & Judge, 2013a).

5.2.3 Aspectos de Comportamientos Organizacionales

Dentro de los aspectos del Comportamiento Organizacional se encuentran: Individual, grupal y organizacional.

5.2.3.1 Aspecto Individual. Son las características que diferencian la conducta y el desempeño de cada persona, generalmente suele obtenerse la información del expediente y las referencias personales de cada colaborador (Yahir, 2018).

Percepción: Es la interpretación de cada persona, del mundo que lo rodea bajo su propia objetividad.

Valores: Son posturas sobre lo que moralmente está bien o no, que para él tiene cierto grado de importancia, en un determinado momento de su vida.

Actitudes: Suele tener relación con algún valor. Son la respuesta evaluativa que se tiene ante una circunstancia, individuo u objeto. En el ámbito laboral las más usuales son: satisfacción, participación, y compromiso con la organización.

Personalidad: Son las características que identifican a cada persona. Estas determinan la manera en que cada uno se adapta al entorno, a partir de respuestas emocionales como racionales en relación a sus objetivos.

Aprendizaje: Es el desarrollo que ha tenido a través de su experiencia, que genera un cambio permanente en el comportamiento de cada persona. Depende también, de la aptitud.

Aspiraciones y necesidades: Cada persona jerarquiza sus prioridades, y estas dan paso a prever el comportamiento del individuo (Yahir, 2018).

5.2.3.2 Aspecto Grupal. Un grupo está compuesto por personas que tienen relación entre sí, por vínculos o intereses en común. La organización de un grupo puede ser positiva o negativa frente al comportamiento de sus miembros. La formalidad compromete a tener una autoridad, establecer normas y políticas y constituirse como grupo (Robbins & Judge, 2013a).

Existen dos tipos de grupos, formales e informales.

Grupos formales: Permite la asignación de funciones o tareas dentro de la estructura que los define. Los comportamientos están dirigidos hacia las metas de la organización.

Grupos informales: Convenios o alianzas no estructuradas, que también pueden aparecer en el entorno laboral pero que no están definidas por la organización (Robbins & Judge, 2013a).

5.2.3.3 Aspecto Organizacional. En una organización se pueden distribuir las funciones necesarias para lograr un objetivo en común. Existen grupos de interés (directivos, administradores, sindicatos, trabajadores, etc.) de los que se espera, realicen y sugieran aportes. Es decir, que entre grupos y la organización hay una relación de reciprocidad ofreciendo beneficios y trabajo de parte y parte (Yahir, 2018).

5.2.4 El Comportamiento Organizacional desde el Enfoque Familiar.

De acuerdo con Rossignoli (2016), la familia es el centro de una sociedad, donde se educan a las personas, adquiriendo principios y valores, que solo con un esfuerzo constante, se mantiene y proyecta a un largo tiempo. Durante la década de los setenta fue la época donde se evidenció que existe una gran relación entre el trabajo y la familia. Hoy día, se ha reconocido que una de las condiciones subjetiva de la calidad de vida en los trabajadores reside en la conveniencia de la interacción de los ámbitos laboral y familiar, valorándose que estos dos ámbitos influyen de una manera recíproca (Figueroa & Díaz, 2008).

5.2.4.1 Factores que Influyen en las Relaciones Familiares. En la relación trabajo-familia, se afirma la existencia de conflictos ocasionados por los siguientes factores: la exposición a extensas jornadas laborales y el poco tiempo destinado a la familia, situación que sería transversal e independiente al tipo de empleo; la sobre carga laboral, donde los trabajadores destinan su tiempo de descanso en adelantar trabajos de la empresa; la presión por parte de los líderes de las compañías; recorte del personal, entre otros factores, han llegado a ocasionar una ruptura en las relación que tienen los trabajadores con cada miembro de la familia. Los factores mencionados anteriormente, trae consigo mismo estrés, desespero, angustia, falta de comunicación, negativismo, etc; olvidando que el bienestar, y más específicamente, la satisfacción, son elementos que aportan una visión global de la calidad de vida de las personas. La familia y el trabajo ocupan un lugar importante para explicar la satisfacción global y el bienestar global del individuo (Greenhaus & Beutell, 1985).

Teniendo en cuenta a (Greenhaus et al., 2003), el concepto de equilibrio trabajo-familia, proponen que para lograr el equilibrio entre los roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio; en la tabla 1, se exponen los tres componentes necesarios para tener el equilibrio entre los aspectos familiares y laborales.

Tabla 1*Equilibrio entre aspectos familiares y laborales*

Equilibrio entre aspectos familiares y laborales	
Criterios	Justificación
Tiempo	Dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y al contexto familiar.
Niveles de compromiso	Un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo
Satisfacción	Similar nivel de satisfacción en ambos dominios.

Fuente: Greenhaus (2003).

5.2.4.2 Factores Organizacionales Elementales en el Equilibrio Trabajo-Familia.

Para el equilibrio trabajo-familia se exponen algunos elementos importantes que influyen de manera directa, tales como: flexibilidad en el horario, servicios de asistencia en labores domésticas, permisos laborales y todo lo relacionado con beneficios organizacionales. Por esta razón, es recomendable que las organizaciones implementen políticas organizacionales que integren la vida personal y profesional, trayendo beneficios para el trabajador, disminución en el nivel de estrés y presión, mayor control en el trabajo, mayor tiempo de dedicación para la familia como para la empresa, disminución del ausentismo, incremento de productividad, etc (Figueroa & Díaz, 2008).

En resumen, las familias influyen de manera directa con el trabajador de las organizaciones y/o empresas, siendo para algunos el núcleo esencial o motor que inspira motivación, apoyo y respaldo; es la batería que recargan para afrontar momentos difíciles que a diario se vive en las organizaciones. Por ello, se hace necesario que las organizaciones incluyan dentro de las políticas internas actividades que involucren a las familias de los trabajadores, porque ellos también hacen parte de la organización.

5.2.5 *Comportamiento Organizacional desde el Enfoque Laboral*

El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.

Existe una gran parte del comportamiento organizacional que no es posible apreciar, cuando se observa alguna organización, solo se podrán evidenciar aspectos formales como sus estrategias, objetivos, políticas y procedimientos, estructura, tecnología, autoridad formal y cadenas de mando. Luego, se encuentran los elementos de cada individuo que parecen estar ocultos, son: Actitudes, percepciones, normas de grupos, interacciones informales, conflictos interpersonales e intergrupales. Siendo éstos muy importantes y presentando dificultad de análisis para algunas organizaciones, por ser temas tan implícitos de cada colaborador (Robbins & DeCenzo, 2009).

5.2.5.1 Comportamiento Organizacional desde el Aspecto Laboral. El CO se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de esta. Y puesto que el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el ámbito laboral, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con cuestiones como los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad, el desempeño humano y la satisfacción laboral.

5.2.5.2 Impacto del Comportamiento Organizacional desde el Aspecto Laboral. El

comportamiento organizacional tiene un impacto importante en el colaborador, tales como: el aspecto social, psicológico, familiar, individual, entre otros. Para el caso del aspecto individual, se encuentra los siguientes aspectos:

Puestos de trabajo: Unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

Ausentismo: Es el flujo de trabajo interrumpido o postergado en las organizaciones. Desde luego, es difícil que una organización ejerza labores sin contratiempos y que alcance sus objetivos, si los empleados no se presentan a sus puestos. Aunque la mayoría de las ausencias repercuten negativamente en la organización, hay situaciones concebibles en que la organización beneficie de que un trabajador decida por voluntad propia no presentarse a laborar. Por ejemplo, enfermedad. En términos generales, las organizaciones se benefician si el ausentismo de los trabajadores es bajo.

Rotación del personal: Es el retiro de un colaborador de forma permanente de la organización, voluntario o involuntario. Un índice alto de rotación, aumenta los costos de reclutamiento, selección y capacitación. Desde luego, todas las organizaciones sufren alguna rotación y éstas pueden ser positivas, como las posibilidades de ascenso. Así, cuando la rotación es excesiva o cuando se pierden empleados valiosos, existe un trastorno que obstaculiza la eficacia de la organización.

La Productividad: Comprende comportamientos que no son requisitos formales del colaborador pero que, promueven el funcionamiento eficaz de la organización. Las organizaciones necesitan empleados que hagan más que cumplir sus deberes usuales, tengan conductas de buena ciudadanía. Por ejemplo, hacer comentarios constructivos sobre su grupo y la organización, evitar conflictos, participar de voluntariados, entre otros.

Desempeño humano: Las organizaciones exitosas necesitan trabajadores que tengan un desempeño que supere lo que se espera. Donde las funciones designadas son mayores y la flexibilidad es crucial. Trabajadores que acepten salir de su zona de confort y estén dispuestos a adelantarse para adquirir crecimiento profesional y personal.

Satisfacción laboral: A diferencia de las anteriores, la satisfacción laboral es una actitud, no una conducta. Se define como la actitud general del individuo hacia su puesto. Se considera una variable muy importante ya que, la idea de que los trabajadores satisfechos son más productivos, que los insatisfechos han tomado gran relevancia dentro de las organizaciones.

5.2.6 Antecedentes

A nivel internacional se toma como referente la investigación realizada por Yahir (2018) en Huacho, Perú titulada *“El Comportamiento Organizacional y su influencia en la disciplina de los trabajadores de la municipalidad distrital de supe pueblo en el año 2016”*; realizaron una investigación cuyo objetivo era establecer la relación existente entre el comportamiento organizacional y la disciplina laboral en un grupo de trabajadores; enfocando su investigación en las dimensiones del comportamiento organizacional: Comportamiento grupal, individual y organizacional, con respecto a la disciplina laboral. El tipo de diseño metodológico es no experimental-transeccional-correlacional con enfoque cualitativo y cuantitativo (Yahir, 2018).

En investigaciones a nivel nacional, se encuentra la realizada por Galvis (2020) administradora de empresas de la Universidad Militar Nueva Granada, Cajicá, Cundinamarca. Esta investigación se centra en el papel que desempeña el área de recursos humanos dentro de una compañía, su importancia y se exponen algunos casos de empresas que han tenido inconvenientes a causa de un mal manejo en dicha área, así mismo da a conocer el concepto de clima organizacional, clave para entender y conocer cómo se está manejando esta variable debido a la pandemia que se está viviendo a nivel mundial y cuáles son las alternativas que han tomado las empresas para no fallar en el intento (Galvis Rodríguez, 2020).

Por último, la investigación realizada a nivel local se referencia al documento realizado por Guzmán & Matta & Quimbaya en el año 2003 de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD” de Colombia, titulada *“Factores que inciden en el clima organizacional de las áreas administrativas y comercial del fondo ganadero del Huila s.a. de la ciudad de Neiva”*; además de verificar los resultados de la interacción humana y los sistemas y organismos que lo

integran dentro de una empresa. Durante el desarrollo de la investigación emplearon un enfoque empírico-analítico de tipo descriptivo (Guzman et al., 2003) .

5.2.7 Aspectos Legales

Resolución No.385 del 12 de marzo de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria a causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus (SOCIAL, 2020b).

Decreto 600 del 27 de abril de 2020. Por el cual se adiciona el artículo 2.5.2.2.1.21 al Decreto 780 de 2016 en relación con el uso transitorio, por parte de las EPS, de los recursos que tengan invertidos en títulos de deuda pública interna, títulos de renta fija y depósitos a la vista, que forman parte de la reserva técnica (SOCIAL, 2020a) .

Directiva No. 011 del 29 de mayo de 2020. Orientaciones para la prestación del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19 (Ministerio de Educación Nacional, 2020a).

Directiva No. 016 del 9 de octubre de 2020. Orientaciones para la implementación del plan de alternancia educativa que contemple la implementación del protocolo adoptado en la resolución 1721 del 24 septiembre de 2020 (Ministerio de Educación Nacional, 2020b).

Resolución No 0105 del 18 de diciembre de 2020. "Por la cual se establecen orientaciones para la vigilancia del cumplimiento del protocolo para el retorno gradual y progresivo de las Instituciones Educativas oficiales y no oficiales, instituciones de educación superior y las Instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano en el marco del proceso de retorno gradual, progresivo y seguro a la prestación: del servicio educativo en

presencialidad bajo el esquema de alternancia - Plan de alternancia Educativo, de la jurisdicción de Neiva – Huila” (Alcaldía municipal, 2020).

Ley No. 2088 del 12 de mayo de 2021. Por el cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones.

5.3 Universidad Surcolombiana

5.3.1 *Reseña Histórica*

El 17 de diciembre de 1968, mediante la Ley 55 se crea el Instituto Técnico Universitario Surcolombiano, ITUSCO, con la misión de preparar y calificar los profesionales que requerían la región y el conocimiento de su realidad concreta.

Inició labores académicas el 30 de marzo de 1970, con tres programas de Tecnología, en Administración de Empresas, en Administración Educativa y en Contaduría Pública, con 305 alumnos y cuatro profesores de tiempo completo. Mediante la Ley 13 de 1976 se transformó el ITUSCO en Universidad Surcolombiana, con estructura similar a la de la Universidad Nacional de Colombia, excepto en la conformación del Consejo Superior.

En 1983, se crearon cuatro nuevos programas: Medicina, Ingeniería de Petróleos, Tecnología Agropecuaria y Licenciatura en Tecnología Educativa, estos dos últimos en la modalidad a distancia. En 1984 se ofreció el primer Postgrado en la Universidad Surcolombiana, de Especialización en Matemáticas, en convenio con la Universidad Nacional de Colombia.

Actualmente, la Universidad Surcolombiana cuenta con 4 tecnologías, 41 programas de pregrado, 15 especializaciones, 18 maestrías y 3 doctorados (Universidad Surcolombiana, 2020).

5.3.2 Misión

La Universidad Surcolombiana tiene como misión institucional (2021):

La Universidad Surcolombiana orienta y lidera la formación integral, humana y crítica de profesionales e investigadores, fundamentada en conocimientos disciplinares, de las profesiones, interdisciplinarios y multiculturales, mediante procesos académicos, sociales y políticos transformadores, comprometidos prioritariamente con la construcción de una nación democrática, deliberativa, participativa y en paz, sustentada en el desarrollo humano, social, sostenible y sustentable en la región Surcolombiana; su accionar será orientado por la ética cívica, el diálogo multicultural, la preservación y defensa del medio ambiente y el Pensamiento Complejo, con proyección nacional e internacional (p.1).

5.3.3 Visión

La Universidad Surcolombiana tiene como visión institucional (2021):

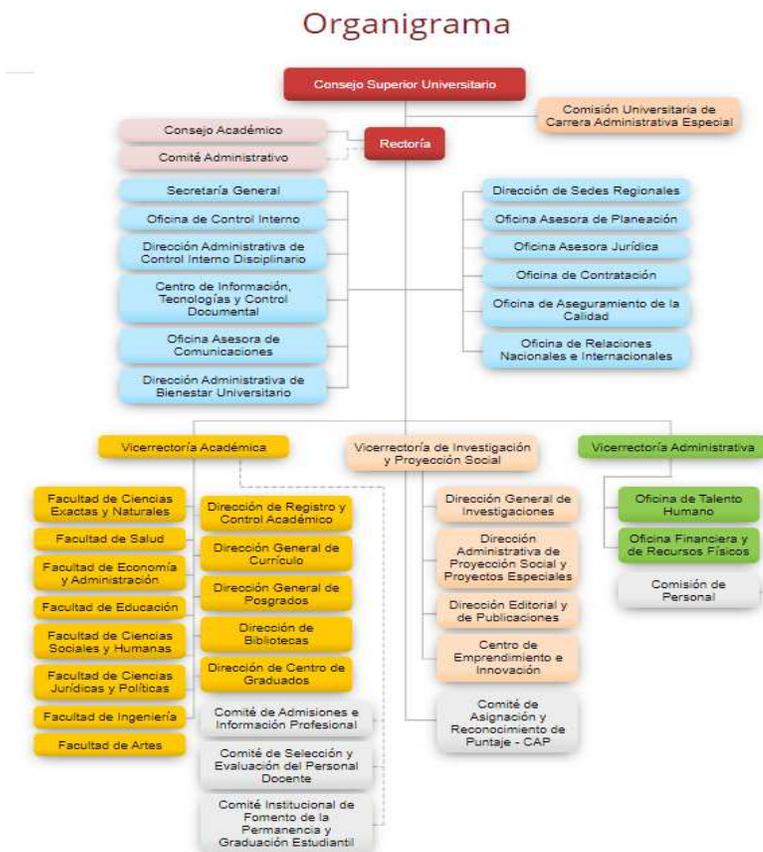
En el año 2024, la Universidad Surcolombiana consolidará el liderazgo de los procesos de formación integral y crítica de profesionales y será vanguardia en la formación de investigadores, que promuevan los procesos de apropiación, producción y aplicación de los conocimientos, en la construcción de una sociedad democrática, deliberativa, participativa, a fin de que contribuyan a la solución de los problemas relevantes de la realidad regional, con perspectiva de sustentabilidad ambiental, equidad, justicia, pluralismo, solidaridad y respeto por la dignidad humana (p.1).

5.3.4 Organigrama Institucional

En la figura 3, se observa el organigrama institucional que tiene la Universidad Surcolombiana (USCO) según el acuerdo 059 del año 2017, por el cual se expide el Estatuto de Estructura Orgánica y se determinan las funciones de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad Surcolombiana.

Figura 4

Organigrama institucional – USCO



Fuente: Universidad Surcolombiana (2017).

5.3.5 *Áreas Y Servicios De La Universidad Surcolombiana*

La Universidad Surcolombiana cuenta con cuatro áreas importantes como lo es: Rectoría, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social; cada una de estas a su vez cuenta con diferentes dependencias. La dependencia de *Servicios Generales* dentro de su organigrama pertenece al área de la *Vicerrectoría Administrativa*, siendo la encargada de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física de la Universidad; así mismo se ocupa del aseo, la limpieza y desinfección de las instalaciones.

Adicionalmente, la Universidad Surcolombiana dentro de sus funciones ofrece servicios a toda la comunidad desde programas tecnológicos, programas de pregrado, programas de postgrados (Especializaciones, Maestrías y Doctorados) hasta diplomados, cursos de idiomas (inglés) y venta de Servicios laboratorios y proyectos.

5.3.6 Impacto de la Universidad Surcolombiana frente al Covid-19

EL impacto ocasionado por la pandemia del Covid-19 se expone desde dos enfoques:

5.3.6.1 Afectación desde lo Administrativo. La Universidad Surcolombiana ha sufrido un impacto desfavorable, debido a que ha tenido que implementar diferentes modalidades de trabajo (trabajo en casa, teletrabajo, personal ausente y presencial), puesto que no se encontraba preparada para afrontar la situación de pandemia tanto económica, tecnológica y social; de acuerdo a lo anterior, la Universidad Surcolombiana ha realizado traslados de rubros destinados a funciones específicas de los trabajadores y adecuaciones de planta física, para poder suplir con las necesidades y requerimientos a nivel nacional a cerca del Covid-19 como son los elementos y protocolos de bioseguridad.

5.3.6.2 Afectación desde lo Académico.

En cuanto a la parte Académica la Universidad Surcolombiana se caracterizaba porque su énfasis educativo era netamente presencial y debido a la emergencia sanitaria se vio obligada a incursionar la virtualidad, situación en la que no se contaba con los recursos tecnológicos, personal capacitado, no existía el aprendizaje en la virtualidad, hecho que se tardó algunos meses para poder retomar los semestres académicos, como también la falta de recursos económicos que presenta la mayoría de estudiantes y algunos docentes, lo cual les impedía tener acceso a un computador y la red de internet, por esta razón la universidad se vio obligada a adquirir computadores, Tablet, Sim-Card, para poder suplir la necesidad y así continuar con los semestres académicos que se encontraban en curso.

6. Hipótesis

El confinamiento social por Covid-19, influye en el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana en la ciudad de Neiva, Huila.

7. Metodología

La investigación se trabajó con enfoque mixto, es decir, con un enfoque de análisis informacional desde lo cuantitativo y cualitativo; según Hernández (2014), emplear métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernandez et al., 2014).

7.1 Tipo de Investigación

Para cumplir con los propósitos del proyecto se caracteriza por ser un estudio de tipo descriptivo experimental, en donde se precisa el comportamiento organizacional de los empleados del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, en aspectos cualitativos basados en la percepción de los trabajadores con respecto al trabajo en equipo, liderazgo, motivación y comunicación.

7.2 Variables, Dimensiones e Indicadores

En la tabla 2, se describen las variables de investigación utilizadas para lo definido desde sus características o propiedades distintivas, estructura, contenido, funciones o relaciones. Su importancia en la investigación es fundamental, pues, indica las acciones que se deben realizar para su contrastación.

Tabla 2*Variables, dimensiones e indicadores*

Tipo y nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores
Comportamiento Organizacional	Trabajo en equipo	Cumplimiento de metas Desempeño laboral
	Liderazgo	Toma de decisiones y acciones. Capacidad de innovación.
	Motivación	Nivel de autoestima Relaciones intrapersonales
	Comunicación	Comunicación asertiva y receptiva. Buena imagen corporativa positiva.

Fuente: Rivera (2017), Fernanda & Peralta (2010).

El comportamiento organizacional se clasifica en tres factores: individual, grupal y organizacional; donde cada factor tiene diferentes dimensiones que permiten analizar el entorno a estudiar. En la tabla 3, se explica los tres factores que tiene el comportamiento organizacional apoyados por autores.

Tabla 3*Comportamiento organizacional desde lo individual, grupal y organizacional.*

Tipo y nombre de la variable	Factor	Apoyada por autores
Comportamiento Organizacional	Individual	Citando a Robbins & Judge (2013), los trabajadores cuando llegan a la organización, son un poco como los coches usados. Todos son diferentes. Algunos tienen “poco kilometraje”, fueron tratados con cuidado y se han expuesto poco a las inclemencias de los elementos. Otros están “muy gastados”, después de haber sido manejados por caminos irregulares.

	<p>De acuerdo con Chiavenato et al., (1983), el comportamiento organizacional desde el factor individual se refiere al colaborador que forma parte de la organización y que desempeña determinadas funciones. El colaborador pasa gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Éstas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos.</p>
<p style="text-align: center;">Grupal</p>	<p>Romero (2010) refiere que el comportamiento organizacional grupal se plantea con el inicio en el conocimiento relacionado a la psicología social desde la sociología y la antropología, aplicada a las organizaciones. A su vez, el comportamiento organizacional grupal es considerado como el fenómeno fundamental para la productividad de las organizaciones.</p> <p>Por su parte Vanegas & Delgado-Abella (2013) considera que los grupos en las organizaciones posibilitan la unión entre las personas y la organización, entre la división del trabajo y la coordinación, entre las actividades y los objetivos de la organización.</p> <p>Robbins & Judge (2013) plantea que los grupos organizacionales es la interacción de dos o más individuos, que son interdependientes y trabajan en equipo para lograr un objetivo. A su vez, clasifica los grupos como formales e informales, grupos de mando, grupos de tarea, grupos de interés y grupo amistoso.</p>
<p style="text-align: center;">Organizacional</p>	<p>Desde la posición de Robbins & Judge (2013), considera que el comportamiento</p>

organizacional desde la organización es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

Fuente: Chiavenato (1983), Romero (2010), Vanegas & Delgado (2013), Robinson (2015), Robbins & Judge (2013).

Teniendo en cuenta lo propuesto por Greenhaus et al., (2003) donde explica el comportamiento organizacional desde el factor individual. En la tabla 4, se explica el tipo de variable, factor, dimensiones, operacionalizadores e indicadores que se tiene en cuenta para el desarrollo de la investigación.

Tabla 4

Dimensión laboral y familiar del comportamiento organizacional

Tipo y nombre de la variable	Factor	Dimensiones	Operacionalizar	Indicadores
Comportamiento Organizacional	Individual	Laboral	Tiempo	Cantidad de horas laboral
			Nivel de compromiso	Con relación a la organización.
			Satisfacción	Con relación a la organización.
		Salud Mental	Con relación a la organización.	
		Familiar	Tiempo	Cantidad de horas familiar
			Nivel de compromiso	Con relación a la familia.
Satisfacción	Con relación a la familia.			

Salud Mental Con relación a la familia.

Fuente: Greenhaus (2003).

En la tabla 5, se proyecta las variables seleccionadas en la investigación y la importancia que representa según autores.

Tabla 5

Variable apoyada por autores

Descripción de las variables	Apoyada por autores
Comportamiento Organizacional	<p>De acuerdo con Robbins & Judge (2009), define el comportamiento organizacional como el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones.</p> <p>Como expresa Gordon (2000), el comportamiento organizacional son los actos y actitudes de los trabajadores en las organizaciones. Es el acervo de conocimientos que se derivan del estudio de los actos y actitudes, sus raíces están en las</p>

disciplinas de las ciencias sociales, a saber: psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas.

Fuente: Robbins & Judge (2009).

7.3 Población y Muestra

Población: La población seleccionada para el desarrollo de la investigación son los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana.

Muestra: Para este caso, la muestra se toma en su totalidad (Muestra censal) 50 trabajadores del área de servicios generales vinculados directamente con la Universidad Surcolombiana y se excluyen el personal contratado por empresas externas (personal de aseo). Según Hernández (2014), la muestra censal es considerada toda la población adscrita al estudio de investigación; esta se emplea cuando la población a trabajar es pequeña y de fácil acceso.

7.4 Procedimientos

Durante el desarrollo del proyecto de investigación, se tuvieron en cuenta las siguientes fases:

Fase de diseño: En esta fase, se realizó el diseño de las encuestas pre-test y pos-test, con las respectivas opciones de respuestas tomando como referente la escala Likert. Cada instrumento mencionado anteriormente fue validado por un comité de expertos para ser aplicados en su momento.

Fase de implementación: En la fase de implementación, se aplicó la encuesta pre-test y pos-test, donde los trabajadores respondieron cada una de las preguntas expuestas con una única opción de respuesta.

Fase de evaluación: Para esta fase de evaluación se tuvo presente la validación de los datos recopilados a partir de la encuesta pre-test y pos-test, para verificar los procesos evidenciados en el entorno del comportamiento organizacional.

7.5 Instrumentos de Recolección de Información

Los instrumentos o técnicas para la recolección de información y/o datos, es el conjunto de procesos que el investigador utiliza para recopilar hechos de una manera fiable con relación a las variables seleccionadas para el estudio, y así obtener a partir de los instrumentos implementados los datos necesarios para la realización de la investigación. Adicional, menciona como técnicas de recolección de datos la observación directa, la encuesta y análisis documental (Ojeda & Sanabria, 2016).

Las herramientas empleadas para la recolección de la información durante las fases de la investigación se encuentran: cuestionario pre-test y cuestionario pos-test; donde cada una de ellas servirá como medio para lograr el objetivo de la investigación. En el caso del cuestionario pre-test se aplicó con el propósito de conocer el comportamiento organizacional que tenían los colaboradores del área de servicios generales antes de la llegada de la pandemia social del Covid-19 y el cuestionario post-test, fue aplicado para analizar el efecto que ocasionó el Covid-19 (presente) sobre el comportamiento organizacional en cada uno de los trabajadores adscritos a esta área.

La técnica de cuestionario es empleada como procedimiento investigativo, debido a que permite recolectar y elaborar datos de manera rápida y eficaz. Consiste en una serie de interrogantes respecto a una o más variable a medir (Hernandez et al., 2014).

Emplear la técnica de cuestionarios permite al investigador tener una aproximación amplia sobre los contextos y realidades según la problemática a investigar, convirtiéndola en una técnica valiosa e importante, adicionalmente facilitar identificar ventajas y desventajas contextualizadamente (Pozzo et al., 2018).

En el cuestionario que se realizó apoya el pre-test y post-test, dando relevancia a la dimensión del trabajo en lo laboral y familiar, cada una de ellas relacionadas al comportamiento organizacional, ver tabla 4.

7.6 Técnicas de Recolección de Datos

Como primera técnica empleada para validar el instrumento de la encuesta fue el Alfa de Cronbach, con una coeficiencia de consistencia del 0.901 para el caso de la encuesta pre-test y 0.960 para la post-test, presentando con este resultado una alta fiabilidad como se relacionan en los anexos 3 y 4. De igual manera, la técnica de análisis de información descompone los resultados obtenidos de cada dimensión utilizada en el proceso de investigación, evidenciada en el instrumento aplicado en el estudio, esta revisión constante logró una disposición y transformación de datos con distribuciones de frecuencias e información de texto acordes al proceso de investigación mixto (González Alonso & Pazmiño Santacruz, 2015) (Cronbach, 1951).

Por otro lado, para el análisis de los datos recolectados se exalta la importancia del software SPSS que fue necesario para manipular datos de forma rápida con los respectivos procedimientos que aclaran la relación entre las variables (IBM, 2020).

7.7 Consideraciones Éticas y Bioéticas

Durante el desarrollo investigativo se ha incluido las consideraciones éticas y bioéticas al ejecutar el proyecto en todas sus fases desde el manejo de la información (confidencialidad), aplicaciones de pruebas y la información de cada uno de los participantes con su respectivo consentimiento (autorización).

En este proyecto de investigación se ha tenido en cuenta los aspectos éticos, los cuales no se ha ocasionado ningún daño ambiental; velando por la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, además cumpliendo con el Art. 79 de la Constitución Política de Colombia que establece *“Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines”* (POLÍTICA, 1991).

En el aspecto bioético no presenta ningún riesgo a la comunidad participante durante el desarrollo de las encuestas y grupo focal, teniendo en cuenta que, para desarrollar los instrumentos de recolección de datos, les será explicado al personal el propósito de la investigación y el cuidado de la protección de la información suministrada por cada uno de ellos, mencionando la ley 1581 del 2012 “Tratamiento de datos personales” y así obtener el consentimiento aprobado.

8. Resultados

En el siguiente capítulo se describen los datos obtenidos a partir del instrumento empleado: encuesta pre-test que sirvió para evaluar el comportamiento organizacional antes de la llegada de la pandemia del Covid-19 y encuesta post-test permitió conocer cómo ha afectado la pandemia del Covid-19 en los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana.

8.1 Encuesta Pre-Test

Durante la aplicación de la encuesta Pre-Test, se tuvieron en cuenta preguntas relacionadas a la variable del Comportamiento Organizacional desde el factor individual con relación a las dimensiones laboral y familiar, teniendo como operacionalizadores el tiempo, nivel de compromiso, satisfacción y salud mental como se expone en la tabla 4, encontrando los siguientes resultados según la variable evaluada como se observa en la tabla 6.

Para cada una de las preguntas formuladas para la encuesta pre-test, se establecieron cinco opciones de respuestas:

- Totalmente en desacuerdo (TDS)
- Desacuerdo (DS)
- Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (NDA – NDS)
- De acuerdo (DA)
- Totalmente de acuerdo (TDA).

En el anexo 1, se evidencia la encuesta Pre-Test que fue diseñada para ser aplicada a los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana.

Tabla 6*Resultados obtenidos de la encuesta Pre-Test*

RESULTADOS PRUEBA PRE-TEST						
CATEGORIAS	TDS	DS	NDA - NDS	DA	TDA	TOTAL
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (LABORAL)	3,2%	5,6%	6,8%	30,4%	54,0%	100%
1. ¿Dedica más de las horas establecidas a actividades relacionadas con su trabajo?	14,0%	18,0%	10,0%	20,0%	38,0%	100%
2. ¿Considero que la jornada laboral va acorde con mis funciones?	0,0%	4,0%	6,0%	38,0%	52,0%	100%
3. ¿Cumpro con los horarios establecidos para el ingreso a la empresa?	0,0%	0,0%	6,0%	30,0%	64,0%	100%
4. ¿Cumpro con los horarios establecidos para la salida de la empresa?	0,0%	4,0%	6,0%	28,0%	62,0%	100%
5. ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa?	2,0%	2,0%	6,0%	36,0%	54,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (LABORAL)	3,4%	3,6%	9,2%	31,0%	52,8%	100%
6. ¿La comunicación vertical de la empresa es honesta?	0,0%	8,0%	16,0%	40,0%	36,0%	100%
7. ¿Sabe cuál es la misión y visión de tu empresa?	8,0%	10,0%	18,0%	24,0%	40,0%	100%
8. ¿Sientes que ha recibido formación de calidad durante tu estancia en la empresa?	12,0%	8,0%	12,0%	28,0%	40,0%	100%
9. ¿Se siente contento con los beneficios que te ofrece tu empresa?	0,0%	0,0%	8,0%	34,0%	58,0%	100%
10. ¿Cumple con las metas establecidas por la empresa donde usted labora?	0,0%	0,0%	0,0%	38,0%	62,0%	100%
11. ¿Realiza la entrega de informes de manera oportuna?	14,0%	6,0%	14,0%	24,0%	42,0%	100%
12. Sí se te ofreciera la oportunidad, ¿volverías aplicar para este puesto?	0,0%	4,0%	4,0%	32,0%	60,0%	100%
13. ¿Me veo en esta empresa en un futuro?	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	100%
14. ¿El éxito de la organización es importante para mí?	0,0%	0,0%	12,0%	28,0%	60,0%	100%
15. A pesar de las dificultades presentes, ¿Continuo adelante con mis funciones?	0,0%	0,0%	8,0%	32,0%	60,0%	100%

PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (LABORAL)	7,7%	2,9%	12,0%	33,4%	44,0%	100%
16. ¿La organización donde laboro, se preocupa por mí como trabajador?	0,0%	6,0%	20,0%	32,0%	42,0%	100%
17. ¿En el último año ha recibido reconocimiento por su labor realizada en su empresa?	16,0%	10,0%	18,0%	18,0%	38,0%	100%
18. ¿Me siento satisfecho con el personal que hace parte de mi equipo de trabajo?	2,0%	0,0%	14,0%	48,0%	36,0%	100%
19. ¿La empresa me ha brindado la oportunidad de ascender a nuevos cargos?	36,0%	2,0%	16,0%	20,0%	26,0%	100%
20. ¿Te sientes compensado a nivel salarial?	0,0%	2,0%	6,0%	40,0%	52,0%	100%
21. ¿La relación con mi líder es la esperada?	0,0%	0,0%	6,0%	38,0%	56,0%	100%
22. ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la organización?	0,0%	0,0%	4,0%	38,0%	58,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (LABORAL)	22,7%	19,3%	28,0%	15,3%	14,7%	100%
23. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de depresión?	28,0%	20,0%	36,0%	8,0%	8,0%	100%
24. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de estrés?	24,0%	16,0%	34,0%	14,0%	12,0%	100%
25. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de preocupación?	16,0%	22,0%	14,0%	24,0%	24,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (FAMILIAR)	10,0%	8,0%	8,5%	21,0%	52,5%	100%
26. ¿La empresa es flexible otorgando espacios con situaciones de calamidad familiar?	0,0%	0,0%	10,0%	12,0%	78,0%	100%
27. ¿Dedica el tiempo suficiente para compartir con su familia? ¿El tiempo que comparte con su familia es suficiente?	4,0%	12,0%	6,0%	26,0%	52,0%	100%
28. ¿La empresa brinda actividades para compartir con mi familia?	32,0%	12,0%	4,0%	18,0%	34,0%	100%
29. ¿Mi familia está de acuerdo con el tiempo que les dedico?	4,0%	8,0%	14,0%	28,0%	46,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (FAMILIAR)	0,0%	0,0%	3,0%	33,0%	64,0%	100%

30. ¿Cuento con el apoyo de mi familia de acuerdo a las decisiones que tomo en relación al ámbito laboral?	0,0%	0,0%	2,0%	38,0%	60,0%	100%
31. ¿El éxito que obtenga es importante para familia?	0,0%	0,0%	4,0%	28,0%	68,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (FAMILIAR)	2,5%	4,0%	11,5%	30,0%	52,0%	100%
32. ¿Mi familia se siente satisfecha con las funciones que desempeño en la empresa donde laboro?	4,0%	2,0%	0,0%	36,0%	58,0%	100%
33. ¿Mi familia está orgullosa con mi crecimiento profesional?	0,0%	4,0%	14,0%	16,0%	66,0%	100%
34. ¿Mi familia considera que existe un equilibrio entre tiempo familiar vs tiempo laboral?	6,0%	2,0%	16,0%	32,0%	44,0%	100%
35. ¿Mi remuneración satisface las necesidades de mi familia?	0,0%	8,0%	16,0%	36,0%	40,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (FAMILIAR)	32,0%	36,0%	20,0%	8,0%	4,0%	100%
36. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de violencia intrafamiliar?	32,0%	36,0%	20,0%	8,0%	4,0%	100%

Fuente: elaboración propia.

Para el caso de la categoría **tiempo** (Tiempo de los trabajadores dedicados en la organización) desde la dimensión laboral se formularon cinco interrogantes que tuvieran relación a la categoría mencionada. Se encontró que el porcentaje representativo para esta categoría fue del **54,0%** con respuesta TDA por parte de los encuestados y como porcentaje que menos incidencia obtuvo fue del **3,2%** estando en TDS. Adicionalmente, se evidenció que de los cinco interrogantes la respuesta promedio con mayor porcentaje fue el ítem tres con un **64,0%** estando TDA y con un menor porcentaje se encuentran los ítems dos, tres y cuatro con un **0,0%** con respuesta TDS. En particular el relacionado con el tiempo se puede inferir que los trabajadores del área de servicios generales antes de llegada de la pandemia social del Covid-19, percibieron

que el tiempo empleado para las funciones era pertinentes de acuerdo a las actividades establecidas por la organización.

En la categoría **compromiso** desde la dimensión laboral se plantearon diez preguntas que tuvieran afinidad a este tipo de categoría. Se evidenció que la respuesta representativa fue del **52,8%** donde los encuestados estuvieron TDA y con un porcentaje del **3,4%**, siendo el menor en términos de representación, dentro de las respuestas dadas por los encuestados, estando TDS. Además, se muestra que, de las diez preguntas, la respuesta promedio dada en porcentajes, qué predomina es el ítem trece, con un **70%** demostrando que los encuestados están TDA. También se encuentran varios ítems con resultados nada predominantes, con porcentajes en **0,0%** demostrando que los encuestados estaban TDS, DS, ND/NS, con respecto el nivel de compromiso que tenían antes de la pandemia Covid-19. Con relación a lo anterior, se puede deducir que los colaboradores antes de la pandemia social ocasionada por el Covid-19 demostraron tener compromiso con la organización donde laboran, dando cumplimiento a los propósitos misionales y visionales presentes en la organización.

Para la categoría **satisfacción**, desde la dimensión laboral se propusieron siete cuestionamientos que tuvieran vínculo con este tipo de categoría. Se demostró que la respuesta de mayor porcentaje fue **44,0%** evidenciando que los encuestados están TDA y el menor porcentaje fue de **2,9%** mostrando que los encuestados están DS. Además, se demuestra que, de los siete interrogantes, el que predomina es el ítem veintidós con un **58,0%** y se encuentran varios ítems, con resultados nada predominantes, obteniendo **0,0%** en respuestas TDS y DS, según los encuestados. En general, se evidencia que los trabajadores encuestados están complacidos y tranquilos al pertenecer a la organización, dado que la comunicación y el ambiente habitual con sus compañeros y sus líderes es el adecuado.

Para el caso de la categoría **salud mental**, desde la dimensión laboral se plantearon tres interpelaciones las cuales están directamente relacionadas con el tema anteriormente mencionado. Dichas respuestas a las interpelaciones muestran un ambiente preocupante a lo pertinente a salud mental en el ámbito laboral, esto se debe a que como mínimo un **50,0%** de los encuestados ha afirmado que están de acuerdo (DA) o total mente de acuerdo (TDA) a haber sufrido episodios de depresión, estrés y preocupación. Así mismo, cabe resaltar que el ítem con el mayor porcentaje en una respuesta fue el ítem veinticinco, con un 40,0% de los encuestados estando totalmente de acuerdo (TDA), al haber sufrido episodios de preocupación, evidenciando que la salud mental no afectó de manera significativa en los trabajadores.

Para las cuestiones en la categoría referente al **tiempo**, en el ámbito familiar, estas fueron divididas en cuatro cuestiones principales, cuyas respuestas nos dan una perspectiva interesante desde el punto de los trabajadores, sobre el tiempo otorgado por las empresas para pasar tiempo con sus seres queridos, con más del **70,0%** de los encuestados respondiendo que están de acuerdo (DA) o total mente de acuerdo (TDA) que el tiempo que le es otorgado y que comparte con su familia es suficiente; sorprendentemente a la vez los ítems veintiséis, veintisiete y veintinueve recibieron un **0,0%** de respuestas en el totalmente en desacuerdo (TDS). De estas categorías de preguntas la que obtuvo más respuestas en totalmente en desacuerdo (TDS) que en total mente de acuerdo (TDA) fue el ítem veintiocho, con un 38% vs un 26% respectivamente. De acuerdo a los resultados obtenidos, los trabajadores del área de servicios generales antes de la llegada del confinamiento social del Covid-19 brindaron un buen tiempo para compartir con sus familias, este tiempo está relacionado entre 4 a 6 horas diarias entre semanas y todo el día los fines de semana, considerando que la familia es el núcleo central de todo ser humano.

En la categoría pertinente al **compromiso**, desde el ámbito familiar se determina que la mayoría de encuestados al igual que la pregunta anterior respondieron que están de acuerdo (DA) o total mente de acuerdo (TDA), con un **55%** y **23%** respectivamente; a la misma es sorprendente que ninguno de los encuestados está totalmente en desacuerdo (TDS) con ninguna de las preguntas en esta categoría teniendo esta un **0,0%**. Con relación a lo anterior, se evidencia que las familias de los trabajadores muestran tener compromiso con la organización donde el colaborador se encuentra laborando; ya que consideran que es esencial ser agradecidos con la empresa que le brinda el recurso económico para el bienestar de las familias, motivo por el cual, siempre están dispuesto a colaborar con la organización y estar al servicio de la misma.

Para la categoría de **satisfacción**, desde la perspectiva familiar, se observa que el índice más alto de respuestas satisfactorias en el ítem treinta y dos, con un **50,0%** de los encuestados respondiendo total mente de acuerdo (TDA) y teniendo un resultado general dicha opción en esta categoría de **42,5%**; cabe resaltar que en el ítem treinta y cinco es positivo resaltar que un **0,0%** de los encuestados está completamente en desacuerdo con dicho ítem. Así mismo, las familias de los trabajadores del área de servicios generales, demuestran tener satisfacción por las funciones que el trabajador desempeña en la organización, considerando que la empresa donde laboran es muy buena y justa con relación al salario que reciben por el servicio brindado.

Por último, tenemos la categoría de **salud mental**, desde la perspectiva familiar en lo cual es preocupante resaltar que el **48,0%** de los encuestado está de acuerdo (DA) o totalmente de acuerdo (TDA) ha sufrido episodio de violencia intrafamiliar y solo el **30,0%** de los encuestados respondió Totalmente en desacuerdo (TDS) Desacuerdo (DS) a la única pregunta hecha en esta categoría. Constatando que antes de la pandemia Covid-19, los trabajadores, en su mayoría, no sufrían de inconvenientes intrafamiliares, no se evidenció que ningún miembro de la familia del trabajador

padeciera de enfermedad mental, sin embargo, algunos trabajadores manifiestan que en toda relación familiar existen discusiones leves que no llegan a ser extremos.

8.2 Encuesta Post-Test

Durante la aplicación de la encuesta Post-Test, se tuvieron en cuenta preguntas relacionadas a la variable del Comportamiento Organizacional desde el factor individual con relación a las dimensiones laboral y familiar, teniendo como operacionalizadores el tiempo, nivel de compromiso, satisfacción y salud mental como se expone en la tabla 4, encontrando los siguientes resultados según la variable evaluada como se evidencia en la tabla 7.

Para cada una de las preguntas formuladas para la encuesta post-test, se establecieron cinco opciones de respuestas:

- Totalmente en desacuerdo (TDS)
- Desacuerdo (DS)
- Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (NDA – NDS)
- De acuerdo (DA)
- Totalmente de acuerdo (TDA).

En el anexo 2, se expone la encuesta Post-Test que fue diseñada para ser aplicada a los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana.

Tabla 7*Resultados obtenidos de la encuesta Post-Test*

RESULTADOS PRUEBA POST-TEST						
CATEGORIAS	TDS	DS	NDA - NDS	DA	TDA	TOTAL
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (LABORAL)	15,6%	8,4%	11,6%	23,2%	41,2%	100%
1. ¿Dedica más de las horas establecidas a actividades relacionadas con su trabajo?	28,0%	12,0%	16,0%	20,0%	24,0%	100%
2. ¿Considero que la jornada laboral va acorde con mis funciones?	12,0%	8,0%	10,0%	26,0%	44,0%	100%
3. ¿Cumplo con los horarios establecidos para el ingreso a la empresa?	16,0%	6,0%	10,0%	22,0%	46,0%	100%
4. ¿Cumplo con los horarios establecidos para la salida de la empresa?	12,0%	8,0%	10,0%	22,0%	48,0%	100%
5. ¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa?	10,0%	8,0%	12,0%	26,0%	44,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (LABORAL)	11,4%	9,4%	13,4%	22,8%	43,0%	100%
6. ¿La comunicación vertical de la empresa es honesta?	8,0%	14,0%	14,0%	28,0%	36,0%	100%
7. ¿Sabe cuál es la misión y visión de tu empresa?	12,0%	16,0%	16,0%	20,0%	36,0%	100%
8. ¿Sientes que ha recibido formación de calidad durante tu estancia en la empresa?	18,0%	8,0%	14,0%	24,0%	36,0%	100%
9. ¿Se siente contento con los beneficios que te ofrece tu empresa?	8,0%	8,0%	16,0%	26,0%	42,0%	100%
10. ¿Cumple con las metas establecidas por la empresa donde usted labora?	10,0%	10,0%	10,0%	26,0%	44,0%	100%
11. ¿Realiza la entrega de informes de manera oportuna?	26,0%	10,0%	16,0%	14,0%	34,0%	100%
12. Sí se te ofreciera la oportunidad, ¿volverías aplicar para este puesto?	8,0%	8,0%	16,0%	22,0%	46,0%	100%
13. ¿Me veo en esta empresa en un futuro?	4,0%	4,0%	12,0%	26,0%	54,0%	100%
14. ¿El éxito de la organización es importante para mí?	6,0%	12,0%	8,0%	22,0%	52,0%	100%
15. A pesar de las dificultades presentes, ¿Continuo adelante con mis funciones?	14,0%	4,0%	12,0%	20,0%	50,0%	100%

PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (LABORAL)	17,7%	13,1%	16,0%	22,3%	30,9%	100%
16. ¿La organización donde laboro, se preocupa por mí como trabajador?	4,0%	20,0%	16,0%	28,0%	32,0%	100%
17. ¿En el último año ha recibido reconocimiento por su labor realizada en su empresa?	38,0%	12,0%	10,0%	14,0%	26,0%	100%
18. ¿Me siento satisfecho con el personal que hace parte de mi equipo de trabajo?	16,0%	6,0%	20,0%	30,0%	28,0%	100%
19. ¿La empresa me ha brindado la oportunidad de ascender a nuevos cargos?	44,0%	12,0%	10,0%	14,0%	20,0%	100%
20. ¿Te sientes compensado a nivel salarial?	8,0%	12,0%	22,0%	26,0%	32,0%	100%
21. ¿La relación con mi líder es la esperada?	12,0%	10,0%	18,0%	22,0%	38,0%	100%
22. ¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la organización?	2,0%	20,0%	16,0%	22,0%	40,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (LABORAL)	8,0%	9,3%	18,0%	31,3%	33,3%	100%
23. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de depresión?	10,0%	8,0%	24,0%	30,0%	28,0%	100%
24. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de estrés?	8,0%	12,0%	20,0%	28,0%	32,0%	100%
25. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de preocupación?	6,0%	8,0%	10,0%	36,0%	40,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (FAMILIAR)	9,5%	12,5%	14,5%	14,5%	49,0%	100%
26. ¿La empresa es flexible otorgando espacios con situaciones de calamidad familiar?	0,0%	8,0%	14,0%	14,0%	64,0%	100%
27. ¿Dedica el tiempo suficiente para compartir con su familia? ¿El tiempo que comparte con su familia es suficiente?	0,0%	10,0%	16,0%	20,0%	54,0%	100%
28. ¿La empresa brinda actividades para compartir con mi familia?	38,0%	20,0%	10,0%	6,0%	26,0%	100%
29. ¿Mi familia está de acuerdo con el tiempo que les dedico?	0,0%	12,0%	18,0%	18,0%	52,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (FAMILIAR)	0,0%	7,0%	15,0%	23,0%	55,0%	100%

30. ¿Cuento con el apoyo de mi familia de acuerdo a las decisiones que tomo en relación al ámbito laboral?	0,0%	10,0%	18,0%	22,0%	50,0%	100%
31. ¿El éxito que obtenga es importante para familia?	0,0%	4,0%	12,0%	24,0%	60,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (FAMILIAR)	4,0%	17,5%	17,5%	18,5%	42,5%	100%
32. ¿Mi familia se siente satisfecha con las funciones que desempeño en la empresa donde laboro?	8,0%	10,0%	16,0%	16,0%	50,0%	100%
33. ¿Mi familia está orgullosa con mi crecimiento profesional?	6,0%	20,0%	16,0%	10,0%	48,0%	100%
34. ¿Mi familia considera que existe un equilibrio entre tiempo familiar vs tiempo laboral?	2,0%	14,0%	24,0%	22,0%	38,0%	100%
35. ¿Mi remuneración satisface las necesidades de mi familia?	0,0%	26,0%	14,0%	26,0%	34,0%	100%
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (FAMILIAR)	16,0%	14,0%	20,0%	22,0%	28,0%	100%
36. En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de violencia intrafamiliar?	16,0%	14,0%	20,0%	22,0%	28,0%	100%

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la categoría **tiempo** (El tiempo de los trabajadores dedicados en la organización) desde la dimensión laboral se formuló cinco interrogantes que tuvieron concordancia con la categoría mencionada. Se encontró que el porcentaje significativo para esta categoría fue del **41,2%** con respuesta **TDA** por parte de los encuestados y como porcentaje menos representativo fue del **8,4%** estando en **DS**. Igualmente, se evidencia que de los cinco interrogantes la respuesta promedio que obtuvo mayor porcentaje fue el ítem cuatro con un **48,0%** estando **TDA** y con un menor porcentaje se ubica el ítem tres con un **6,0%** con respuesta **DS**. Se puede determinar que durante el tiempo de la pandemia social del Covid-19, los trabajadores hicieron un uso aceptable del tiempo en la Universidad Surcolombiana a pesar de la situación evidenciada, estando dispuesto a atender las directrices de los directivos en el momento

que fuese necesario. Además, consideraban que las horas que le dedicaban la organización nunca se excedieron, siempre mantuvieron la misma jornada laboral.

En la categoría **compromiso** (El compromiso que tienen los trabajadores con la organización donde laboran) desde la dimensión laboral se planteó diez preguntas que tuvieran afinidad con este tipo de categoría. Se evidenció que la respuesta representativa fue del **43,0%** donde los encuestados estuvieron **TDA** y con un porcentaje del **9,4%** siendo el menor estando los encuestados **DS**. De igual importancia, se observa que de los diez interrogantes la respuesta promedio que obtuvo un porcentaje significativo fue el ítem trece con un **54,0%** estando **TDA** y con un porcentaje mínimo se ubica el mismo ítem trece con un **4,0%** con respuesta **DS**. Se puede concluir que durante el tiempo de la pandemia del Covid-19, los trabajadores presentaron un compromiso aceptable con la Universidad Surcolombiana a pesar de la situación presentada, manifestando tener responsabilidad con las funciones que cada trabajador desempeña en la organización.

Como tercera categoría se encuentra **satisfacción** (La satisfacción que tienen los trabajadores con la organización donde laboran) desde la dimensión laboral se expuso siete interrogantes que tuvieran vínculo con este tipo de categoría. Se comprueba que la respuesta que obtuvo un mayor porcentaje por parte de los encuestados fue del **30,9%** estando **TDA** y el porcentaje mínimo estando **DS** fue del **13,1%**. Asimismo, se evidencia que de las siete preguntas la respuesta promedio que obtuvo un porcentaje representativo con un **40,0%** estando los encuestados **TDA** y con un porcentaje insignificante con un **2,0%** con respuesta **DS**, ambos porcentajes correspondiente al ítem veintidós. Se puede deducir que los trabajadores de la Universidad Surcolombiana, demostraron tener una satisfacción baja durante el tiempo de la pandemia social del Covid-19; sin embargo, manifestaron que sentían miedo por sus compañeros

de trabajo por posible contagio del virus. Por otro lado, reconocen que la organización estuvo atentos a brindar servicios médicos para ellos durante esta trágica situación.

En la última categoría para la dimensión laboral se encuentra **salud mental** (El efecto de la salud mental que ha tenido los trabajadores dentro de la organización) donde se estableció tres preguntas que tuvieran conexión con este tipo de categoría. Se observa que la respuesta que obtuvo porcentaje significativo por parte de los trabajadores encuestados fue del **33,3%** estando **TDA** y el porcentaje pequeño estando **TDS** fue del **8,0%**. En la misma línea, se evidencia que, de las tres preguntas propuestas, la respuesta promedio que obtuvo un porcentaje mayor fue del **40,0%** estando los encuestados **TDA** y con un porcentaje menor con un **6,0%** con respuesta **TDS**, ambos porcentajes correspondiente al ítem veinticinco. Se entiende que los trabajadores encuestados de la Universidad Surcolombiana, evidencian que carecen de salud mental antes de la llegada de la pandemia social del Covid-19, pero una vez llegada la pandemia social, algunos de ellos tuvieron episodios de nervios, depresión, ansiedad y miedo de contraer este virus o que algunos compañeros de trabajo lo tuvieran y quizás fallecer a causa del Covid-19.

En el caso de la categoría **Tiempo** (El tiempo que le dedican los trabajadores a la familia) desde la dimensión familiar se realizó cuatro preguntas que tuvieran relación con esta categoría. Se constata que, de las cinco opciones de respuesta, la que mayor porcentaje obtuvo fue la **TDA** con un **49,0%** por parte de los encuestados y la respuesta con un mínimo porcentaje fue del **9,5%** estando **TDS**. De la misma forma, se demuestra que de los cuatros interrogantes la respuesta promedio con un porcentaje significativo fue del **64,0%** estando los encuestados **TDA** correspondiente al ítem veintiséis y con un **0,0%** con respuesta **TDS** correspondientes a los ítems veintiséis, veintisiete y veintinueve. Se infiere que los trabajadores de la Universidad Surcolombiana durante el tiempo de la pandemia del Covid-19, evidenciaron hacer un buen uso

del tiempo dedicado a la familia, debido a que permanecieron días juntos y encerrados desde casa para no ser contagiados por el virus. Igualmente, realizaban actividades creativas y lúdicas, de tal manera que le permitiera ocupar parte del tiempo con ellos, reírse y conocer más a fondo a cada miembro que conforman el núcleo familiar.

Para el caso de la categoría **Compromiso** (El compromiso que tienen los trabajadores con el núcleo familiar) desde la dimensión familiar se formuló dos preguntas que tuvieran coherencia con la categoría compromiso. Se verifica que, de las cinco opciones de respuesta, el mayor porcentaje fue del **55,0%** respondiendo los encuestados estar **TDA** y la respuesta con un porcentaje insignificante fue del **0,0%** estando **TDS**. Por otra parte, se explica que de los dos interrogantes la respuesta que obtuvo un porcentaje significativo por parte de los trabajadores encuestados fue del **60,0%** manifestando estar **TDA** correspondiente al ítem treinta y con un **0,0%** con respuesta **TDS** correspondientes a los ítems treinta y, treinta y uno. En definitiva, los trabajadores encuestados que hacen parte de la Universidad Surcolombiana durante el tiempo de la pandemia del Covid-19, mostraron tener un alto compromiso con su núcleo familiar, preocupados por el bienestar de ellos, siempre dispuesto a cumplir con las obligaciones que tienen como hijos, padres, hermanos y abuelos. Aunque siempre el temor por ser contagiados se apoderaba en ciertos momentos, lo que ocasionaba que existiera un distanciamiento por momentos.

Como penúltima categoría se encuentra **satisfacción** (La satisfacción que tienen los trabajadores con su núcleo familiar) desde la dimensión familiar se expuso cuatros interrogantes que tuvieran vínculo con este tipo de categoría. Se evidencia que la respuesta que obtuvo un porcentaje representativo por parte de los encuestados fue del **42,5%** estando **TDA** y el porcentaje mínimo estando **TDS** fue del **4,0%**. Asimismo, se observa que, de las cuatros

preguntas la respuesta promedio que obtuvo un porcentaje significativo con un **50,0%** estando los encuestados **TDA** correspondiente al ítem treinta y dos y, con un porcentaje insignificante con un **0,0%** con respuesta **TDS** relacionado al ítem treinta y cinco. En resumen, los trabajadores encuestados de la Universidad Surcolombiana, muestran que la satisfacción que tuvieron con su núcleo familiar durante el tiempo de la pandemia del Covid-19 fue aceptable, ya que siempre permanecieron unidos para afrontar la situación que se vivía a raíz de la terrible pandemia social, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad cuando algún miembro de la familia debía salir a cumplir sus obligaciones con la organización donde laboran y así, proteger a la familia de ser contagiados.

En la última categoría para la dimensión laboral se ubica **salud mental** (El efecto de la salud mental que ha tenido los trabajadores dentro de la organización) estableciendo una pregunta que tuviera coherencia con este tipo de categoría. Se constata que, de las cinco opciones de respuestas establecidas, la respuesta que obtuvo porcentaje significativo por parte de los trabajadores encuestados fue del **28,0%** estando **TDA** y el porcentaje insignificante estando **DS** fue del **14,0%**. Dichos porcentajes expuestos anteriormente, también corresponden al ítem treinta y seis. Se infiere que los trabajadores que participaron en el proceso investigativo adscritos a la Universidad Surcolombiana, evidencian que durante el tiempo del Covid-19 la salud mental en el contexto familiar fue baja, lo que significa que hubo afectación por parte la pandemia en los trabajadores, debido a la pérdida de seres queridos y allegados que por culpa del virus fallecieron, dejando un gran vacío y gratos recuerdos vividos; una situación que conlleva a sentir depresión, ansiedad, miedo, nostalgia y sobre todo problemas psicológicos, que gracias a los servicios que ofrece la Universidad Surcolombiana, siempre están dispuestos a atenderlos a

ellos y cualquier miembro de la familia que requiera de una consulta y/o seguimiento por parte de un profesional psicológico.

8.3 Análisis e Interpretación de los Datos Encuestas Pre-Test y Post-Test

Lo representativo de la encuesta pre-test y post-test es el comportamiento de la variable estudiada como lo es el caso del: Comportamiento Organizacional en el proceso de investigación como se describe a continuación:

Para el caso del operacionalizador **tiempo** desde la dimensión laboral, se encontraron en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

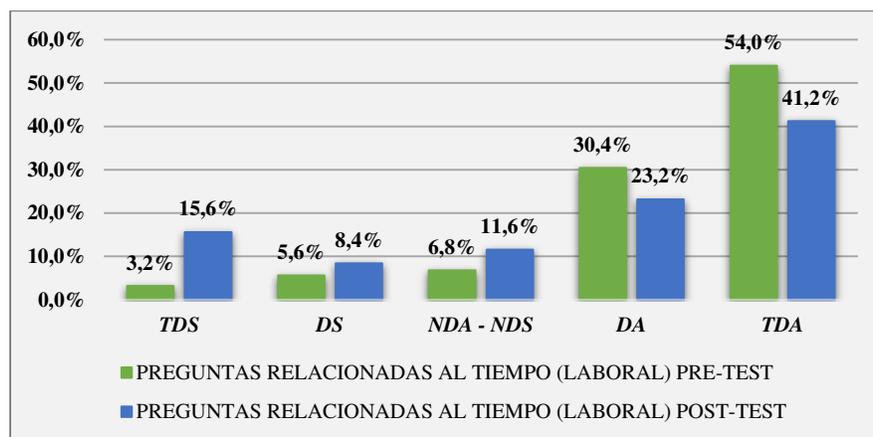
Para el caso de la respuesta Totalmente en Desacuerdo hubo un incremento del **12,4%** pasando del 3,2% (pre-test) al 15,6% (post-test); como opción de respuesta en desacuerdo el incremento fue del **2,8%** pasando del 5,6% (pre-test) al 8,4% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el crecimiento fue del **4,8%** teniendo como porcentaje inicial (pre-test) 6,8% y como porcentaje final (post-test) 11,6%; para el caso de la opción de respuesta De acuerdo existe un decrecimiento porcentual del **4,8%** donde el porcentaje inicial (pre-test) corresponde al 30,4% y el 23,2% fue el porcentaje final (post-test); en la última opción de respuesta Totalmente de acuerdo el **12,8%** fue el descenso obtenido del porcentaje inicial (pre-test) que fue 54,0% contra el 41,2% que fue el porcentaje final (post-test).

Al comparar las dos encuestas como se observa en la gráfica 1, se evidencia que el tiempo que empleaba los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana era pertinente de acuerdo a las actividades que realizaban, sin embargo, durante

la llegada del Covid-19 se vio afectado debido a que los trabajadores tuvieron que ausentarse de las instalaciones de la Universidad y detener las actividades que realizan internamente, ya que todas las actividades deben de hacerse de manera presencial. Por lo anterior, el tiempo disminuyó de manera proporcional en los trabajadores, ocasionando un impacto desfavorable en el comportamiento organizacional de los trabajadores que se encuentran vinculados con el área de servicios generales.

Gráfica 1.

Comparativo preguntas relacionadas al tiempo (Laboral)



Fuente: elaboración propia

Para el caso del operacionalizador **compromiso** desde la dimensión laboral, se evidenció en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

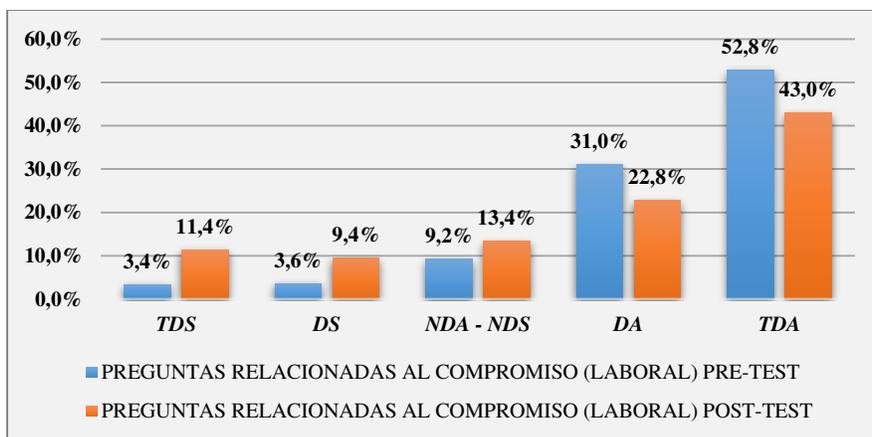
En el caso de la respuesta Totalmente en Desacuerdo el incremento fue del **8,0%** pasando del 3,4% (pre-test) al 11,4% (post-test); en la opción de respuesta en desacuerdo el crecimiento fue del **5,8%** pasando del 3,6% (pre-test) al 9,4% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el **4,2%** fue el crecimiento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) con un 9,2% contra un porcentaje final (post-test) del 13,4%; para el caso de la opción de respuesta De

acuerdo se presenta un descenso del **8,2%** cuyo porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 31,0% y el porcentaje final (post-test) fue del 22,8%; como última opción de respuesta Totalmente de acuerdo el **9,8%** fue el decrecimiento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) que fue 52,8% contra el 43,0% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 2, se observa el compromiso que demostraron los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana antes de la llegada de la pandemia era adecuado, frente a la situación con la llegada del Covid-19 donde se afectó porcentualmente. Sin embargo, a raíz de este cambio el personal continúa teniendo compromiso con sus labores dentro de la Universidad.

Gráfica 2.

Preguntas relacionadas al compromiso (Laboral)



Fuente: elaboración propia

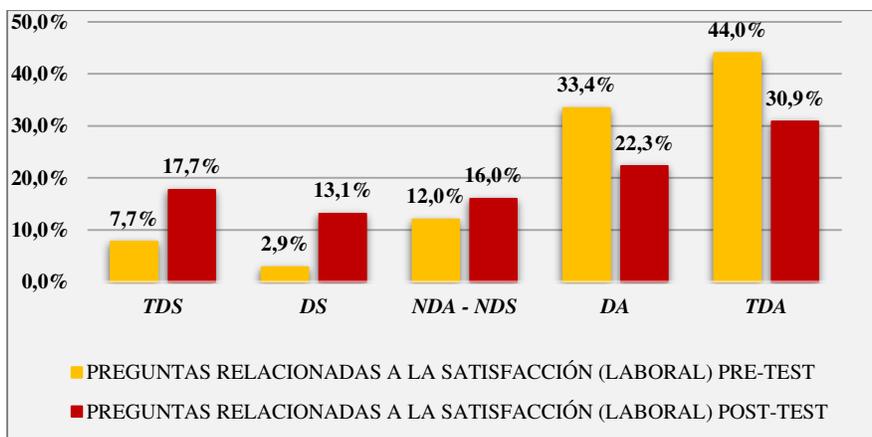
En el caso del operacionalizador **satisfacción** desde la dimensión laboral, se evidenció en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

En el caso de la respuesta Totalmente en Desacuerdo el incremento fue del 10,0% pasando del 7,7% (pre- test) al 17,7% (post-test); en la opción de respuesta en desacuerdo el crecimiento fue del **10,2%** pasando del 2,9% (pre-test) al 13,1% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el **4,0%** fue el crecimiento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) con un 12,0% contra un porcentaje final (post-test) del 16,0%; para el caso de la opción de respuesta De acuerdo se presenta un decrecimiento del **11,1%** cuyo porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 33,4% y el porcentaje final (post-test) fue del 22,3%; como última opción de respuesta Totalmente de acuerdo el **13,1%** fue la disminución obtenida del porcentaje inicial (pre-test) que fue 44,0% contra el 30,9% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 3, se observa la satisfacción que manifiestan los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana antes de la llegada de la pandemia era oportuno, frente a la situación con la llegada del Covid-19 donde se afectó porcentualmente. Sin embargo, a raíz de este cambio el personal continúa estando satisfecho con sus labores dentro de la Universidad.

Gráfica 3.

Preguntas relacionadas a la satisfacción (Laboral)



Fuente: elaboración propia

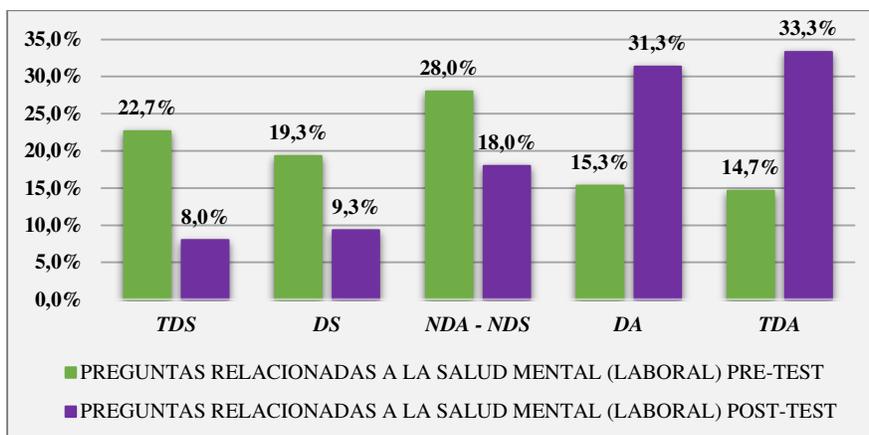
Como último operacionalizador **salud mental** desde la dimensión laboral, se relacionan los datos obtenidos de la encuesta pre-test y post-test:

En la opción de respuesta Totalmente en Desacuerdo existió una disminución del **14,7%** llegando a pasar del 22,7% (pre-test) al 8,0% (post-test); para el caso de la respuesta en desacuerdo se presenta un descenso del **10,0%** pasando del 19,3% (pre-test) al 9,3% (post-test); en la alternativa de respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo evidenció un decrecimiento del **10,0%** donde el porcentaje inicial (pre-test) fue del 28,0% y como porcentaje final (post-test) 18,0%; para el caso de la respuesta por parte de los encuestados De acuerdo se presenta un incremento del **16,0%** donde el porcentaje inicial (pre-test) obtenido corresponde al 15,3% y el 31,3% fue el porcentaje final (post-test); como última opción de respuesta se encuentra Totalmente de acuerdo donde el **18,6%** fue el aumento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) que fue el 14,7% contra el 33,3% que fue el porcentaje final (post-test).

Al realizar el análisis de las dos encuestas como se expone en la gráfica 4, se evidencia que la salud mental de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana antes de la llegada del Covid-19 carecían de este tipo de afectación, observando que el porcentaje alto se encuentran entre los rangos de TDS y NDA-NDS; contrario sucedió tras la llegada de la pandemia y el confinamiento, donde los trabajadores presentó un alto porcentaje de afectación en la salud mental, encontrando estar algunos de ellos sufriendo de depresión, estrés y preocupación.

Gráfica 4.

Preguntas relacionadas a la salud mental (Laboral)



Fuente: elaboración propia

Para el caso del operacionalizador **tiempo** desde la dimensión familiar, se evidenció en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

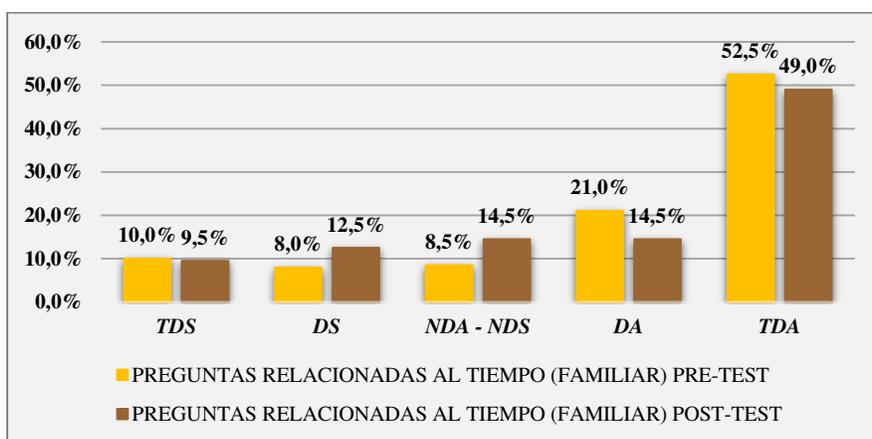
En el caso de la respuesta Totalmente en Desacuerdo existió un decrecimiento del **0,5%** pasando del 10,00% (pre-test) al 9,5% (post-test); en la opción de respuesta en desacuerdo el crecimiento fue del **4,5%** pasando del 8,0% (pre-test) al 12,5% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el **6,0%** fue el incremento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) con un 8,5% contra un porcentaje final (post-test) del 14,5%; para el caso de la opción de respuesta De acuerdo se presenta un descenso porcentual del **6,5%** cuyo porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 21,0% y el porcentaje final (post-test) fue del 14,5%; como última opción de respuesta Totalmente de acuerdo el **3,5%** fue la diferencia mermada obtenida del porcentaje inicial (pre-test) que fue 52,5% contra el 49,9% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 5, se evidencia que los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana mencionan que la categoría tiempo, antes de la llegada de la

pandemia, era el ideal, dado que se dedicaba y se brindaba flexibilidad en horario cuando de temas familiares se trataba. Frente a la con la llegada del Covid-19 se perjudico porcentualmente. Sin embargo, a raíz de este cambio el personal continúa estando TDA con dicha categoría, dentro de la Universidad.

Gráfica 5.

Preguntas relacionadas al tiempo (Familiar)



Fuente: elaboración propia

Para el caso del operacionalizador **compromiso** desde la dimensión familiar, se evidenció en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

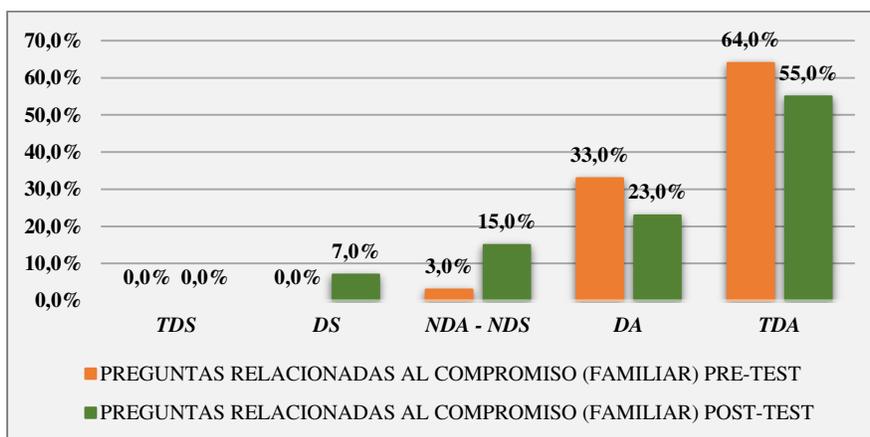
En el caso de la respuesta Totalmente en Desacuerdo no presento variación porcentual, siendo el **0,0%** el porcentaje obtenido en las dos encuestas, teniendo en cuenta que ninguno de los encuestados respondió en este interrogante. En la opción de respuesta en desacuerdo el crecimiento fue del **7,0%** pasando del 0,0% (pre-test) al 12,5% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el **12,0%** fue el crecimiento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) con un 3,0% contra un porcentaje final (post-test) del 15,0%; para el caso de la opción de

respuesta De acuerdo se presenta un descenso porcentual del **7,0%** cuyo porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 33,0% y el porcentaje final (post-test) fue del 23,0%; como última opción de respuesta Totalmente de acuerdo el **9,0%** fue la disminución porcentual obtenida del porcentaje inicial (pre-test) que fue 64,0% contra el 55,0% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 6, se evidencia que para la categoría compromiso, los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, indican que antes de la llegada de la pandemia, sus familias se sentían comprometidas y les brindaban apoyo en decisiones tomadas frente a su empleo. Con la llegada del Covid-19 se deterioró porcentualmente. Sin embargo, a raíz de este cambio el personal continúa percibiendo estar TDA con dicha categoría, dentro de la Universidad.

Gráfica 6.

Pregunta relacionadas al compromiso (Familiar)



Fuente: elaboración propia

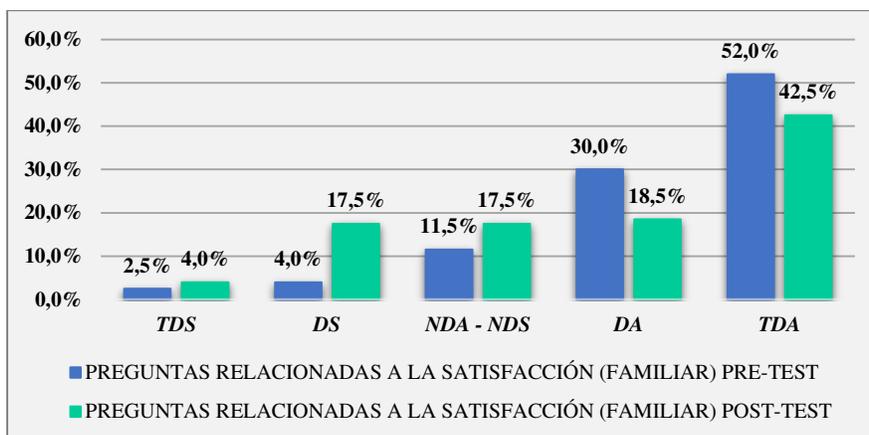
En el operacionalizador **satisfacción** desde la dimensión laboral, se comprobó en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

Como opción de respuesta Totalmente en Desacuerdo existió un aumento mínimo del **1,5%** logrando pasar del 2,5% (pre-test) al 4,0% (post-test); como elección de respuesta en desacuerdo se evidenció un crecimiento representativo del **13,5%** pasando del 4,0% (pre-test) al 17,5% (post-test); en la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo el **6,0%** fue el crecimiento obtenido del porcentaje inicial (pre-test) con un 11,5% contra un porcentaje final (post-test) del 17,5%; para el caso de la opción de respuesta que se obtuvo por parte de los encuestados De acuerdo se constata un decrecimiento del **11,5%** donde el porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 30,0% y el porcentaje final (post-test) fue del 18,5%; como última opción de respuesta se tiene Totalmente de acuerdo el **9,5%** fue la diferencia obtenida del porcentaje inicial (pre-test) que fue 52,0% contra el 42,5% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 7, se evidencia que antes de la llegada del Covid-19 la satisfacción desde lo familiar que tenían los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana era significativamente alto, pero tras la llegada del Covid-19 este comportamiento disminuyó en las opciones de respuestas representativas como lo es el caso del DA y TDA, lo que significa que los trabajadores sufrieron de satisfacción con relación a su familia que impedían tener el sentimiento de bienestar o placer en realizar las funciones delegadas.

Gráfica 7.

Preguntas relacionadas a la satisfacción (Familiar)



Fuente: elaboración propia

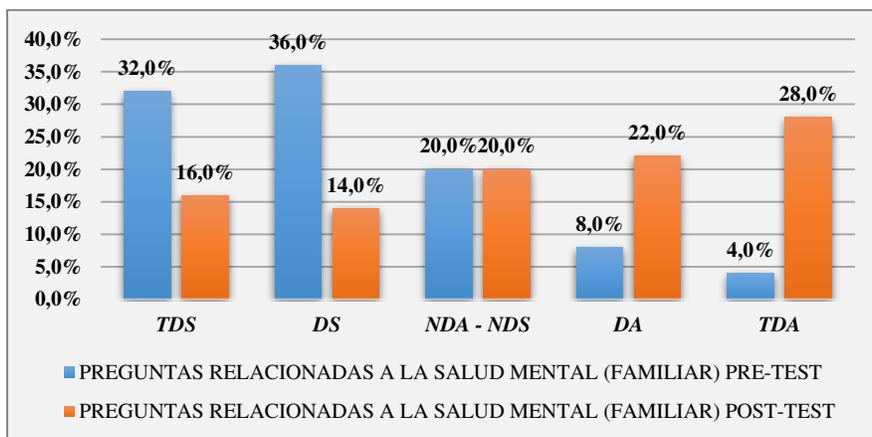
En el operacionalizador **salud mental** desde la dimensión laboral, se comprobó en la encuesta pre-test y post-test los siguientes resultados:

En la opción de respuesta Totalmente en Desacuerdo se evidenció un descenso porcentual del **16,0%** obteniendo como porcentaje inicial el 32,0% (pre-test) al 16,0% (post-test); como elección de respuesta en desacuerdo se evidenció una disminución representativa del **22,0%** pasando del 36,0% (pre-test) al 14,0% (post-test); para el caso de la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo no se evidenció ningún cambio representativo, se obtuvo un **20,0%** tanto para la encuesta pre-test como la post-test; en la opción de respuesta que se obtuvo por parte de los encuestados De acuerdo se confirma un crecimiento representativo del **14,0%** donde el porcentaje inicial (pre-test) pertenece al 8,0% y el porcentaje final (post-test) fue del 22,0%; como última opción de respuesta se tiene Totalmente de acuerdo donde el **24,0%** fue el incremento significativo obtenido del porcentaje inicial (pre-test) que fue 4,0% contra el 28,0% que fue el porcentaje final (post-test).

En la gráfica 8, se observa que antes de la llegada del Covid-19 la salud mental de los trabajadores del área de servicios generales desde la dimensión familiar era significativamente alto para las opciones de respuesta TDS, DS Y NDA-DSA, pero tras la llegada del Covid-19 existió una variación donde las respuestas con mayor porcentaje fue el caso para DA y TDA, lo que significa que los trabajadores efectivamente padecieron de miedo, preocupación, depresión, estrés y violencia intrafamiliar, cada una de ellas relacionadas a la salud mental.

Gráfica 8.

Preguntas relacionadas a la salud mental (Familiar)



Fuente: elaboración propia

9. Conclusiones y Discusiones

- Conforme a lo investigado, la pandemia del Covid-19 ocasionó que los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana tuvieran que ausentarse de manera presencial de las instalaciones de la Universidad por riesgo de contagios y por afectación de la salud, teniendo en cuenta la Resolución 1721 de 2020.
- El desarrollo de esta investigación, permitió identificar la importancia que tiene el Comportamiento Organizacional en las empresas desde el individuo, encontrando una diferencia entre la conducta y el desempeño de cada persona, teniendo en cuenta las actitudes, personalidades y necesidades que tiene el colaborador desde el contexto laboral y familiar.
- Los operacionalizadores tiempo, compromiso, satisfacción y salud mental, son importantes para comprender el Comportamiento Organizacional desde la dimensión laboral y familiar, permitiendo identificar el desempeño del mismo dentro y fuera de la organización.
- Se concluye que los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, dedican menos tiempo a labores relacionadas con su trabajo, en tiempos de confinamiento social por Covid-19.
- Es importante realizar encuestas y/o diagnósticos apropiados en los trabajadores de las organizaciones, para identificar falencias percibidas con relación a la empresa donde laboran y así, proponer acciones de mejora que permitan obtener un mejor resultado en los indicadores que se miden dentro de la organización.

- Se recomienda realizar actividades donde su objetivo sea la inclusión familiar de los trabajadores en diferentes escenarios en la cultura organizacional de la organización. Teniendo en cuenta lo dicho por Rossignoli (2016), el cual expone que la familia es el eje principal de una sociedad, donde se educan a las personas, adquiriendo principios, valores y deberes, que solo con un esfuerzo constante, se mantiene y proyecta a un largo tiempo.
- Se evidencia en los funcionarios del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana, un mayor incumplimiento en la puntualidad al ingreso laboral, en época de confinamiento social por Covid-19.
- La comunicación vertical en la dependencia de servicios generales tanto antes como durante el confinamiento social por Covid-19, se evidencia es igual.
- Es necesario que desde la parte directiva se motive a los trabajadores del área de servicios generales, para que se cumplan a cabalidad y satisfactoriamente los objetivos y se comprometan a sentirse parte de la misma y con un buen sentido de pertenencia. Por lo tanto, se recomienda que la Universidad trabaje continuamente en el análisis del comportamiento organizacional específicamente en la medición periódicamente de su clima laboral para así identificar la evolución de su calidad humana y de esta manera cumplir con el logro establecido en las organizaciones.
- La Universidad Surcolombiana presenta a nivel general un buen manejo de la pandemia por Covid-19 lo que se vio reflejado en los resultados obtenidos, pero teniendo en cuenta que esta es una situación a largo plazo según las estadísticas de contagio expresadas por el Ministerio de Salud, que se siguen presentando en el mundo y a nivel regional es

recomendable que los protocolos adoptados de forma temporal sean establecidos de forma permanente.

- Esta investigación permitió conocer el efecto del Covid-19 en el clima organizacional de la Universidad Surcolombiana desde diferentes dimensiones evaluadas: **Comunicación**, esta existe dentro de la organización de una manera asertiva, los trabajadores se sienten cómodos al dar a conocer sus opiniones puesto que son tenidas en cuenta, la información relacionada con la pandemia esta se brinda de una manera clara, concisa con la finalidad de que los empleados puedan comprenderla y colocarla en práctica. **Liderazgo**, se está actuando de manera satisfactoria ya que han contribuido de manera útil en el fortalecimiento del clima organizacional dentro de la organización. **Seguridad**, se puede evidenciar que existe un índice de empleados que experimentó ansiedad al llevar a cabo sus labores en medio de la crisis sanitaria, se puede observar como la Universidad se ha preparado por lograr que sus trabajadores conozcan lo que deben y no hacer frente a esta situación. No obstante, es importante seguir fortaleciendo el acompañamiento psicológico y con actividades que ayuden a liberar el estrés laboral. **Trabajo en equipo**, a pesar de la situación en la que se vive de una manera lo ha fortalecido y ha traído consigo un impacto positivo dentro del clima organizacional, puesto que la ayuda mutua ha sido un órgano de vital importancia en todo este proceso de la pandemia como lo es el Covid-19. **Recursos institucionales**, la empresa les ha proporcionado a los empleados las herramientas útiles y esenciales para ejercer su trabajo y, además estén protegidos.
- Esta investigación sirve como referente para futuras investigaciones a empresas del sector público y privado desde el campo relacionado al talento humano en las diferentes áreas

y/o dependencias que deseen conocer el comportamiento organizacional desde los factores individual, grupal u organizacional.

10. Cronograma de Actividades

En la tabla 8, se presenta el cronograma de actividades que se utilizará para el desarrollo de este estudio partiendo desde las cuatro fases hasta la presentación y publicación de los resultados finales:

Tabla 8. Cronograma de actividades

No.	Actividad	Meses						
		1	2	3	4	5	6	7
1.0	Fase Diagnostica	x						
1.1	Diseño de la encuesta	x						
1.2	Aprobación de la encuesta diseñada	x						
1.3	Aplicación de la encuesta	x						
1.4	Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la encuesta	x						
1.5	Análisis documental	x						
2.0	Fase de Diseño		x					
2.1	Diseño del cuestionario pre-test y pos-test		x					
2.2	Aprobación del cuestionario pre-test y pos-test por el personal experto.		x					
2.3	Diseño del protocolo para el grupo focal.		x					
2.4	Aprobación del protocolo para el grupo focal por el personal experto.		x					
3.0	Fase de implementación			x	x	x		
3.1	Implementación del cuestionario pre-test.			x				
3.2	Implementación del cuestionario pos-test.				x			
3.3	Implementación del protocolo para el grupo focal.					x		
4.0	Fase de evaluación				x	x	x	

4.1	Tabulación del cuestionario pre-test.					x		
4.2	Tabulación del cuestionario pos-test.						x	
4.3	Análisis de los resultados del cuestionario pre-test.					x		
4.4	Análisis de los resultados del cuestionario pos-test.						x	
4.5	Análisis del grupo focal.							x
5.0	Construcción del informe de proyecto							x x
5.1	Valoración del informe							x
5.2	Sustentación del informe							x

Fuente: Elaboración propia del autor.

11. Presupuesto

Tabla 9. Presupuesto personal

Nombre	Justificación	Cant.	V. Unitario	Formación	Función	Dedicación (Horas/Semana)	Recurso Propios	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	Total
Gilma Constanza Salamanca	Investigador I para el desarrollo de la investigación "Efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)"	140 Horas	\$ 60.000	Profesional Universitario. Administrador de empresas	Personal responsable de la investigación, recolección de información, aplicación de instrumentos, análisis de resultados y elaboración del informe.	5 h	\$8.400.000	\$0	Recurso propio del investigador.	\$8.400.000
María Fernanda Audor	Investigador II para el desarrollo de la investigación "Efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)"	140 Horas	\$50.000	Profesional Universitario. Administrador de empresas	Personal responsable de la investigación, recolección de información, aplicación de instrumentos, análisis de resultados y elaboración del informe.	5 h	\$7.000.000	\$0	Recurso propio del investigador.	\$7.000.000

Miller Andrés Galindo	Investigador III para el desarrollo de la investigación "Efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)"	140 Horas	\$60.000	Profesional Universitario. Ingeniero de sistemas	Personal responsable de la investigación, recolección de información, aplicación de instrumentos, análisis de resultados y elaboración del informe.	5 h	\$8.400.000	\$0	Recurso propio del investigador.	\$8.400.000
Paola Villegas	Asesoría de tesis para el desarrollo de la investigación "Efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)"	27 Horas	\$65.000	PhD. Ciencias Químicas	Asesora de la tesis de investigación.	2 h	\$0	\$1.755.000	Universidad Surcolombiana	\$1.755.000
TOTAL										\$25.555.000

Fuente: Elaboración propia del autor.

Tabla 10. Presupuesto equipos

Descripción	Justificación	Cant.	Valor Unitario	Recurso Propios	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	TOTAL
Computador portátil marca HP con 6 GB RAM, 1TB HDD, Procesador Intel Core i5 de 10 generación.	Equipo portátil para el desarrollo de la tesis y trabajo de campo.	2	\$2.400.000	\$2.400.000	\$0	Recurso propio del investigador.	\$4.800.000
Smartphone con 32 GB de almacenamiento y 24 pxl de cámara lateral y frontal.	Para la realización de tomas de fotografías y llamadas a las personas a entrevistar.	1	\$939.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador.	\$939.000
Impresora multifuncional	Para la impresión de las encuestas, test e informes.	1	\$485.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador.	\$485.000
TOTAL							\$6.224.000

Fuente: Elaboración propia del autor.

Tabla 11. Presupuesto salidas de campo

Nombre	Justificación	Cant.	Valor Unitario	Recurso Propios	Recurso Facultad	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	Total
Gilma Constanza Salamanca	Recolección de información y aplicación de instrumentos	5	\$10.000	\$50.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador	\$50.000
María Fernanda Aador	Recolección de información y aplicación de instrumentos	5	\$10.000	\$50.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador.	\$50.000
Miller Andrés Galindo	Recolección de información y aplicación de instrumentos	5	\$10.000	\$50.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador.	\$50.000
TOTAL								\$150.000

Fuente: Elaboración propia del autor.

Tabla 12. Presupuesto materiales, insumos y servicios técnicos

Nombre	Justificación	Cant.	Valor Unitario	Recurso Propios	Recurso Facultad	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	Total
Papelería e insumos	Para el desarrollo de la investigación	1	\$700.000	\$700.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador	\$700.000
TOTAL								\$700.000

Fuente: Elaboración propia del autor.

Tabla 13. Presupuesto publicaciones y patentes

Nombre	Justificación	Cant.	Valor Unitario	Recurso Propios	Recurso Facultad	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	Total
Artículo “Efecto de Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)”.	Resultado de investigación	1	\$4.000.000	\$4.000.000	\$0	\$0	Recurso propio del investigador	\$4.000.000
TOTAL								\$4.000.000

Fuente: Elaboración propias del autor.

Tabla 14. Presupuesto software

Nombre	Justificación	Cant.	Valor Unitario	Recurso Usco	Recurso Facultad	Recurso Contrapartida	Entidad Financiadora	Total
Programa ATLAS.TI	Como parte de las técnicas para análisis de resultados para el componente cualitativo	1	\$398.475	\$0	\$398.475	\$0	Universidad Surcolombiana	\$398.475
TOTAL								\$ 398.475

Fuente: Elaboración propia del autor.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, C. (2021). “Más de 5.000 locales fueron desocupados desde que comenzó la pandemia del covid”. Revista la republica. <https://www.larepublica.co/empresas/mas-de-5000-locales-han-sido-desocupados-desde-el-inicio-de-la-pandemia-3110534>
- Aguilar Enriquez, H. H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional* (Número Psicología Organizacional) [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alcaldía municipal, N. (2020). *Resolución No. 0105*. ALCALDIA DE NEIVA.
[https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Normatividad/Resolución 0105 de 2020.PDF](https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Normatividad/Resolución%200105%20de%202020.PDF)
- Apuy Arias, L. (2008). *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. [UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA].
[http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores del clima organizacional .pdf](http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional.pdf)
- Blundell, J., & Machin, S. (2020, mayo). Self-employment in the Covid-19 crisis. *Center for economic performance*, 15.
http://eprints.lse.ac.uk/104550/1/Blundell_self_employment_in_the_covid_19_crisis_a_cep_covid_19_analysis_published.pdf
- Bonet-Morón, J., Ricciulli-Marín, D., Pérez-Valbuena, G. J., Galvis-Aponte, L. A., Haddad, E. A., Araújo, I. F., & Perobelli, F. S. (2020). *Impacto económico regional del Covid-19 en Colombia: un análisis insumo-producto*. <https://doi.org/10.32468/dtseru.288>
- Cárdenas, J. C., & Zuleta, H. (2020). Nota Macroeconómica No.11 La vulnerabilidad del empleo a la emergencia de COVID19. En *instname:Universidad de los Andes*. Universidad de los Andes, Facultad de Economía.
[https://economia.uniandes.edu.co/components/com_booklibrary/ebooks/BM 11.pdf](https://economia.uniandes.edu.co/components/com_booklibrary/ebooks/BM%2011.pdf)
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (1983). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (J. M. Chacón & M. I. R. Martínez (eds.); Octava edi). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>

- Cifuentes-Avellaneda, Á., Rivera-Montero, D., Vera-Gil, C., Murad-Rivera, R., Sánchez, S. M., Castaño, L. M., Royo, M., & Rivillas-García, J. C. (2020). Informe 3. Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia. *Estudio solidaridad*, 3, 1–13. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32144.64002>
- Cigüenza, N. (2021, febrero 16). Estos son algunos de los efectos económicos que ha dejado el covid-19 en Colombia. *La Republica*. <https://www.larepublica.co/especiales/encuesta-empresarial-2021-i/estos-son-algunos-de-los-efectos-economicos-que-ha-dejado-el-covid-19-en-colombia-3125811>
- Preambulo El pueblo de Colombia, 108 (1991). <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Ley No. 2088 del 12 de Mayo del 2021. Por el cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones., 1 (2021). [https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY 2088 DEL 12 DE MAYO DE 2021.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202088%20DEL%2012%20DE%20MAYO%20DE%202021.pdf)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 1951 16:3, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Fernanda, Y., & Peralta, S. (2010). EL LIDERAZGO DEL FORMADOR Y LOS INDICADORES DE ÉXITO. *Reason*, 100, 23–41. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-2.pdf>
- Figueroa, A. J., & Díaz, E. M. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. En *Universum* (Vol. 23, Número 1, pp. 116–133). Universidad de Talca. <https://doi.org/10.4067/s0718-23762008000100007>
- Galvis Rodríguez, M. A. (2020). *El nuevo reto del área de recursos humanos para mantener un buen clima organizacional en época de pandemia* [UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36748#.YE2twcsE-KE.mendeley>
- García-Contreras, R., Valle-Cruz, D., & Canales-García, R. A. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73–84. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr, J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos* (J. M. Chacón (ed.); 13a ed.). The McGraw-Hill. https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_proce

sos

GOBIERNO DE COLOMBIA. (2020). *Protocolo 666 de 2020*. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/docs/decretos/minsalud/272_RESOLUCION_666_2020.pdf

González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(2), 62–77.

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/22>

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76. <https://doi.org/10.2307/258214>

Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531.

[https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)

Guzman, P. C., Matta, O. L., & Quimbaya, O. (2003). *FACTORES QUE INCIDEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIAL DEL FONDO GANADERO DEL HUILA S.A. DE LA CIUDAD DE NEIVA*. [Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”].

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19430/Fondo Ganadero del Huila.pdf;jsessionid=3BF2D21D58159F42376712C706EBB1E7.jvm1?sequence=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19430/Fondo%20Ganadero%20del%20Huila.pdf;jsessionid=3BF2D21D58159F42376712C706EBB1E7.jvm1?sequence=1)

Hernandez, R., Collado, F., & Baptista, M. del P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN* (6a ed.). [https://www.uca.ac.cr/wp-](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

[content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf)

IBM. (2020). *Why SPSS software*. Ibm. <https://www.ibm.com/analytics/spss-statistics-software>

Ministerio de Educación Nacional. (2020a). *Directiva No. 011*. MINISTERIO DE

EDUCACION. https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-398622_recurso_1.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2020b). *Directiva No. 016*.

https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-401432_documento_pdf.pdf

Resolución 1721 2020., 11 (2020). [https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-401231_documento_pdf.pdf)

[401231_documento_pdf.pdf](https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-401231_documento_pdf.pdf)

Decreto 593 de 24 de abril de 2020, 19 (2020).

[https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO 593 DEL 24 DE ABRIL DE 2020.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20593%20DEL%2024%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf)

Moya, A., Vargas, J. F., García, M. R. C., Farfán, A., & Romero, O. (2021). ¿Cómo se relaciona la pandemia del COVID-19 con la salud mental de los colombianos? En *Departamento Nacional de Planeación* (Vol. 19).

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_SALUD MENTAL_22_04_21_V7.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_SALUD_MENTAL_22_04_21_V7.pdf)

OIT. (2020). El Covid-19 y el mundo del trabajo. Quinta Edición. En *Observatorio de la OIT*.

<https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>

Ojeda, D., & Sanabria, E. (2016). *Desarrollo Del Pensamiento Crítico a Través De Estrategias Mediadas Por Tic En Educación Superior*. 1–219.

<http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/412/11432293148673232.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palacios Cruz, M., Santos, E., Velázquez Cervantes, M. A., & León Juárez, M. (2021). COVID-19, a worldwide public health emergency. En *Revista Clinica Espanola* (Vol. 221, Número 1, pp. 55–61). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.03.001>

POLÍTICA, C. (1991). *Art. 79 de 1991*. CONGRESO COLOMBIANO.

<http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), e046.

<https://doi.org/10.24215/18537863e046>

Riaño, M. G. H. (2015). *¿Qué es el Comportamiento Organizacional y cuál es su importancia?* Emprendices. <https://www.emprendices.co/comportamiento-organizacional-importancia/>

Rivera, R. J. R. (2017). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL “ALTO DE LA ALIANZA”, EN EL AÑO 2015* [UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA].

<http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (P. M. G. Rosas (ed.); Sexta Edic). Pearson Education.

<http://universidadpersonal.net/doc-elec/serv-soc-2/Fundamentos-de-administracion->

conceptos-esenciales-y-aplicables-Sexta-edicion-Robbins-y-Decenso.pdf

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (P. M. G. Rosas (ed.); DECIMOTERC). Pearson Education.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013a). *Comportamiento Organizacional 15a Edición* (G. D. CHÁVEZ (ed.); DECIMOQUIN). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013b). Comportamiento Organizacional 15ava Edición. En *Comportamiento Organizacional* (Vol. 3, p. 712).

Robinson, K. (2015). 2. *Ken Robinson - escuelas creativas_compressed.pdf*. 2015.

Romero-Buj, D. (2010). La dimensión grupal en el comportamiento organizacional. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3(1), 27–38.

<https://reviberopsicologia.iberro.edu.co/article/view/rip.3103/158>

Romero, D. (2010). LA DIMENSIÓN GRUPAL EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3(1), 27–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.3103>

Rossignoli, G. (2016). La Sucesión en Empresas Familiares y el Comportamiento de los Empleados. *Empresarial*, 10(38), 9–14. <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/105>

Salud, I. nacional de. (2020). *Coronavirus Colombia*. INS.

<https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx>

Schmulson, M., Dávalos, M. F., & Berumen, J. (2020). Alerta: los síntomas gastrointestinales podrían ser una manifestación de la COVID-19. *Revista de Gastroenterología de México*, 85(3), 282–287. <https://doi.org/10.1016/j.rgmx.2020.04.001>

Serrano-Cumplido, A., Antón-Eguía Ortega, P. B., Ruiz García, A., Olmo Quintana, V., Segura Fragoso, A., Barquilla Garcia, A., & Morán Bayón. (2020). COVID-19. History repeats itself and we keep stumbling on the same stone. En *Semergen* (Vol. 46, Número S1, pp. 48–54). <https://doi.org/10.1016/j.semerng.2020.06.008>

SOCIAL, M. D. S. Y. P. (2020a). *Decreto 600 del 27 de abril de 2020*. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. <http://www.becerrilcesar.gov.co/normatividad/decreto-nacional-no-600-del-27-de-abril-de-2020>

- SOCIAL, M. D. S. Y. P. (2020b). *Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020*. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-385-de-2020.pdf>
- SOCIAL, M. D. S. Y. P. (2021). *Decreto 466 del 8 de Mayo del 2021*.
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/covid-data/investigations>
- Surcolombiana, U. (2021). *Portal Universitario :: Universidad Surcolombiana*.
<https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/mision-y-vision/>
- Universidad Surcolombiana. (2020). *Portal Universitario :: Universidad Surcolombiana*.
<https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/resena-historica/>
- Universitario, C. S. (2017). *ORGANIGRAMA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA*.
https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/18/publicacion/consejo_superior/acuerdo/acuerdo_059_de_2017.pdf
- Valverde, L. F. B., & Alcalde, M. A. V. (2021). *El Comportamiento Organizacional con la Gestión de seguridad frente a la pandemia Covid-19* [UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1552>
- Vanegas, M., & Delgado-Abella, L. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances*.
https://www.researchgate.net/publication/334574141_Psicologia_organizacional_perspectivas_y_avances
- Villavicencio-Ayub, E., Quiroz-González, E., García-Meraz, M., & Santamaría-Plascencia, E. (2021). Personal and organizational affectations derived from confinement by COVID-19 in Mexico. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 85–93.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4270>
- Yahir, F. T. A. (2018). *EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA DISCIPLINA DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUPE PUEBLO EN EL AÑO 2016* [UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1925/TFCE-04-03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1.

Encuesta Pre-Test Comportamiento Organizacional

ENCUESTA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
<p>El equipo de investigadores, espera colaboración de las personas que respondan con sinceridad este instrumento cuya tendencia es identificar el "Efecto del Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)":</p>		
Nombre:	Fecha: __/__/__	
Género: F__ M__	Edad:	
<p>Rellene solo el ovalo que considere adecuado, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas:</p> <p>TDS: Totalmente en desacuerdo (1) DS: Desacuerdo (2) ND-NDS: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) DA: De acuerdo (4) TDA: Totalmente de acuerdo (5)</p>		
<p>A continuación se relacionan las preguntas que responderán teniendo en cuenta <i>la emergencia sanitaria actual del Covid-19</i>:</p>		
+		
N°	Preguntas	Respuestas
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (LABORAL)		
1	¿Dedica más de las horas establecidas a actividades relacionadas con su trabajo?	(1) (2) (3) (4) (5)
2	¿Considero que la jornada laboral va acorde con mis funciones?	(1) (2) (3) (4) (5)
3	¿Cumplo con los horarios establecidos para el ingreso a la empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)
4	¿Cumplo con los horarios establecidos para la salida de la empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)
5	¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa?	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (LABORAL)		
6	¿La comunicación vertical de la empresa es honesta?	(1) (2) (3) (4) (5)
7	¿Sabe cuál es la misión y visión de tu empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)

8	<i>¿Sientes que ha recibido formación de calidad durante tu estancia en la empresa?</i>	1	2	3	4	5
9	<i>¿Se siente contento con los beneficios que te ofrece tu empresa?</i>	1	2	3	4	5
10	<i>¿Cumple con las metas establecidas por la empresa donde usted labora?</i>	1	2	3	4	5
11	<i>¿Realiza la entrega de informes de manera oportuna?</i>	1	2	3	4	5
12	<i>Si se te ofreciera la oportunidad, ¿volverías aplicar para este puesto?</i>	1	2	3	4	5
13	<i>¿Me veo en esta empresa en un futuro?</i>	1	2	3	4	5
14	<i>¿El éxito de la organización es importante para mí?</i>	1	2	3	4	5
15	<i>A pesar de las dificultades presentes, ¿Continuo adelante con mis funciones?</i>	1	2	3	4	5
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (LABORAL)						
16	<i>¿La organización donde laboro, se preocupa por mí como trabajador?</i>	1	2	3	4	5
17	<i>¿En el último año ha recibido reconocimiento por su labor realizada en su empresa?</i>	1	2	3	4	5
18	<i>¿Me siento satisfecho con el personal que hace parte de mi equipo de trabajo?</i>	1	2	3	4	5
19	<i>¿La empresa me ha brindado la oportunidad de ascender a nuevos cargos?</i>	1	2	3	4	5
20	<i>¿Te sientes compensado a nivel salarial?</i>	1	2	3	4	5
21	<i>¿La relación con mi líder es la esperada?</i>	1	2	3	4	5
22	<i>¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la organización?</i>	1	2	3	4	5
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (LABORAL)						
23	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de depresión?</i>	1	2	3	4	5
24	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de estrés?</i>	1	2	3	4	5
25	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de preocupación?</i>	1	2	3	4	5

PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (FAMILIAR)		
26	<i>¿La empresa es flexible otorgando espacios con situaciones de calamidad familiar?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
27	<i>¿Dedica el tiempo suficiente para compartir con su familia? ¿El tiempo que comparte con su familia es suficiente?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
28	<i>¿La empresa brinda actividades para compartir con mi familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
29	<i>¿Mi familia está de acuerdo con el tiempo que les dedico?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (FAMILIAR)		
30	<i>¿Cuento con el apoyo de mi familia de acuerdo a las decisiones que tomo en relación al ámbito laboral?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
31	<i>¿El éxito que obtenga es importante para familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCION (FAMILIAR)		
32	<i>¿Mi familia se siente satisfecha con las funciones que desempeño en la empresa donde laboro?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
33	<i>¿Mi familia está orgullosa con mi crecimiento profesional?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
34	<i>¿Mi familia considera que existe un equilibrio entre tiempo familiar vs tiempo laboral?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
35	<i>¿Mi remuneración satisface las necesidades de mi familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (FAMILIAR)		
36	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de violencia intrafamiliar?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)

Anexo 2.

Encuesta Post-Test Comportamiento Organizacional

ENCUESTA COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El equipo de investigadores, espera colaboración de las personas que respondan con sinceridad este instrumento cuya tendencia es identificar el "Efecto del Covid-19 sobre el comportamiento organizacional de los trabajadores del área de servicios generales de la Universidad Surcolombiana (Colombia)":

Nombre:	Fecha: __/__/__
Género: F__ M__	Edad:

Rellene solo el ovalo que considere adecuado, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas:

- TDS:** Totalmente en desacuerdo (1)
DS: Desacuerdo (2)
ND-NDS: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
DA: De acuerdo (4)
TDA: Totalmente de acuerdo (5)

A continuación se relacionan las preguntas que responderán teniendo como referencia el entorno laboral *antes de la llegada de la emergencia sanitaria Covid-19*:

Nº	Preguntas	Respuestas
PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (LABORAL)		
1	¿Dedica más de las horas establecidas a actividades relacionadas con su trabajo?	(1) (2) (3) (4) (5)
2	¿Considero que la jornada laboral va acorde con mis funciones?	(1) (2) (3) (4) (5)
3	¿Cumplo con los horarios establecidos para el ingreso a la empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)
4	¿Cumplo con los horarios establecidos para la salida de la empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)
5	¿Sientes que la cantidad de trabajo que te dan es justa?	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (LABORAL)		
6	¿La comunicación vertical de la empresa es honesta?	(1) (2) (3) (4) (5)
7	¿Sabe cuál es la misión y visión de tu empresa?	(1) (2) (3) (4) (5)

8	<i>¿Sientes que ha recibido formación de calidad durante tu estancia en la empresa?</i>	1 2 3 4 5
9	<i>¿Se siente contento con los beneficios que te ofrece tu empresa?</i>	1 2 3 4 5
10	<i>¿Cumple con las metas establecidas por la empresa donde usted labora?</i>	1 2 3 4 5
11	<i>¿Realiza la entrega de informes de manera oportuna?</i>	1 2 3 4 5
12	<i>Si se te ofreciera la oportunidad, ¿volverías aplicar para este puesto?</i>	1 2 3 4 5
13	<i>¿Me veo en esta empresa en un futuro?</i>	1 2 3 4 5
14	<i>¿El éxito de la organización es importante para mí?</i>	1 2 3 4 5
15	<i>A pesar de las dificultades presentes, ¿Continuo adelante con mis funciones?</i>	1 2 3 4 5
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (LABORAL)		
16	<i>¿La organización donde laboro, se preocupa por mí como trabajador?</i>	1 2 3 4 5
17	<i>¿En el último año ha recibido reconocimiento por su labor realizada en su empresa?</i>	1 2 3 4 5
18	<i>¿Me siento satisfecho con el personal que hace parte de mi equipo de trabajo?</i>	1 2 3 4 5
19	<i>¿La empresa me ha brindado la oportunidad de ascender a nuevos cargos?</i>	1 2 3 4 5
20	<i>¿Te sientes compensado a nivel salarial?</i>	1 2 3 4 5
21	<i>¿La relación con mi líder es la esperada?</i>	1 2 3 4 5
22	<i>¿Estoy satisfecho con los beneficios ofrecidos por la organización?</i>	1 2 3 4 5
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (LABORAL)		
23	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de depresión?</i>	1 2 3 4 5
24	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de estrés?</i>	1 2 3 4 5
25	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de preocupación?</i>	1 2 3 4 5

PREGUNTAS RELACIONADAS AL TIEMPO (FAMILIAR)		
26	<i>¿La empresa es flexible otorgando espacios con situaciones de calamidad familiar?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
27	<i>¿Dedica el tiempo suficiente para compartir con su familia? ¿El tiempo que comparte con su familia es suficiente?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
28	<i>¿La empresa brinda actividades para compartir con mi familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
29	<i>¿Mi familia está de acuerdo con el tiempo que les dedico?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS AL NIVEL DE COMPROMISO (FAMILIAR)		
30	<i>¿Cuento con el apoyo de mi familia de acuerdo a las decisiones que tomo en relación al ámbito laboral?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
31	<i>¿El éxito que obtenga es importante para familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SATISFACCIÓN (FAMILIAR)		
32	<i>¿Mi familia se siente satisfecha con las funciones que desempeño en la empresa donde laboro?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
33	<i>¿Mi familia está orgullosa con mi crecimiento profesional?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
34	<i>¿Mi familia considera que existe un equilibrio entre tiempo familiar vs tiempo laboral?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
35	<i>¿Mi remuneración satisface las necesidades de mi familia?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)
PREGUNTAS RELACIONADAS A LA SALUD MENTAL (FAMILIAR)		
36	<i>En el tiempo que lleva laborando en la organización ¿Ha sufrido episodio de violencia intrafamiliar?</i>	(1) (2) (3) (4) (5)

Anexo 3.*Índice de fiabilidad prueba Pre-Test*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	36

Anexo 4.*Índice de fiabilidad prueba Post-Test*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	36