

UNIVERSIDAD  
**ICESI**

---

**CONFLICTOS CULTURALES EN LA ERA COVID-19. ¿CÓMO  
IDENTIFICARLOS Y ENFRENTARLOS?**

**ALEJANDRO GÓNGORA RINCÓN  
MAURICIO FERNANDO PASCUAS ÁLVAREZ**

**DIRECTOR DEL PROYECTO  
ELIÉCER MURILLO PAREDES**

**UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN NEGOCIOS  
INTERNACIONALES  
SANTIAGO DE CALI  
2021**

**CONFLICTOS CULTURALES EN LA ERA COVID-19. ¿CÓMO  
IDENTIFICARLOS Y ENFRENTARLOS?**

**ALEJANDRO GÓNGORA RINCÓN  
MAURICIO PASCUAS ÁLVAREZ**

**Proyecto de grado para optar al título de  
Administrador de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales**

**Director  
ELIÉCER MURILLO PAREDES  
MBA**

**UNIVERSIDAD ICESI  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN NEGOCIOS  
INTERNACIONALES  
SANTIAGO DE CALI  
2021**

## CONTENIDO

<b>GLOSARIO</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>13</b>
<b>1.3 ALCANCE</b> .....	<b>13</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	<b>16</b>
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>16</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>16</b>
<b>4. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>17</b>
<b>4.1 ANTECEDENTES</b> .....	<b>17</b>
<b>4.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3 MARCO LEGAL</b> .....	<b>19</b>
<b>4.4 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
<b>5. DESARROLLO METODOLÓGICO</b> .....	<b>22</b>
<b>5.1 TIPO DE ESTUDIO</b> .....	<b>22</b>
<b>5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>22</b>
<b>5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3.1 Fuentes primarias</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3.2 Fuentes secundarias</b> .....	<b>23</b>
<b>5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>24</b>
<b>5.5 FASES</b> .....	<b>24</b>

5.5.1 Fase 1 .....	24
5.5.2 Fase 2 .....	24
5.5.3 Fase 3 .....	25
5.5.4 Fase 4 .....	25
<b>6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>26</b>
6.1 ANÁLISIS DE CAUSAS Y EFECTOS CON EL MODELO DE MARCO LÓGICO 26	
6.2 DESARROLLO DE LAS FASES .....	27
6.2.1 DESARROLLO FASE 1 .....	27
6.2.2 DESARROLLO FASE 2 .....	28
6.2.3 DESARROLLO FASE 3 .....	28
6.2.4 DESARROLLO FASE 4 .....	28
6.3 DESARROLLO RECOLECCIÓN DE LOS RESULTADOS FASE 1,2,3 y 4. ....	29
6.3.1 FASE 1 – Gerencia .....	29
6.3.2 FASE 2 – Seguridad y salud .....	32
6.3.3 FASE 3 – Análisis psicológico .....	34
6.3.4 FASE 4 – Presión social al sector médico. ....	36
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
7.1 FASE 1 .....	40
7.2 FASE 2 .....	41
7.3 FASE 3 .....	42
7.4 FASE 4 .....	42
<b>Bibliografía .....</b>	<b>45</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Diagrama árbol de objetivos .....	26
Gráfico 2 Diagrama de árbol de problemas .....	26
Gráfico 3 .....	35
Gráfico 4 .....	35
Gráfico 5 .....	35
Gráfico 6 .....	36
Gráfico 7 .....	36
Gráfico 8 .....	36
Gráfico 9 .....	36
Gráfico 10 .....	37
Gráfico 11 .....	37
Gráfico 12 .....	38
Gráfico 13 .....	38
Gráfico 14 .....	38
Gráfico 15 .....	39
Gráfico 16 .....	39
Gráfico 17 .....	39
Gráfico 19 .....	39
Gráfico 18 .....	39

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Decretos relacionados con el virus del Covid-19 .....	19
Tabla 2 Circulares emitidas a causa del Covid-19.....	20

## **GLOSARIO**

Circ: Circular.

CP: Constitución política.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística

Dec: Decreto.

Estat: Estatutaria.

ICBF: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

PAEF: Programa de Apoyo al Empleo Formal.

Profamilia: Organización privada sin ánimo de lucro que promueve el respeto y el ejercicio de los Derechos Sexuales y Reproductivos en Colombia.

RSI: Reglamento Sanitario Internacional

## RESUMEN

En el presente trabajo se pretende establecer recomendaciones y estrategias a través de investigación para describir cómo identificar y enfrentar los conflictos culturales causados por la pandemia del Covid-19, la cual ha traído consigo una serie de cambios que han afectado a diferentes ámbitos de lo que llamamos la vida cotidiana. Por lo anterior, se determinaron cuatro temas principales en los cuales se hará énfasis en la investigación, que se centran en la insuficiencia de recursos para cumplir las expectativas de los trabajadores, las dificultades para el normal desarrollo dentro de los negocios, el estrés causado por el aislamiento preventivo y la presión social al sector salud.

Los principales objetivos por resolver se consolidan en cómo se puede mitigar el impacto de los cambios abruptos en la dinámica social al enfrentarse a una pandemia y se busca diseñar estrategias para mejorar el relacionamiento interpersonal, el cual ha sufrido modificaciones por causa del aislamiento preventivo.

Las soluciones se centran en asimilar las nuevas circunstancias de una manera óptima, logrando así, estructurar alternativas para que los recursos económicos se manejen de tal forma en la que cumplan las expectativas de los trabajadores, quienes se han visto afectados por las disminuciones en los salarios y los despidos masivos. También identificar posibles soluciones para el normal desarrollo de las operaciones de los negocios, que han tenido que acoplarse a la nueva normalidad, adoptando nuevas estrategias orientadas a la virtualidad y al distanciamiento social. Por otro lado, establecer metodologías que mitiguen el estrés causado por el aislamiento preventivo, donde la situación se ha transformado y seguirá cambiando a la sociedad que ha pasado de ser masivamente consumista, a convertirse en una sociedad más humana, la cual se da cuenta de que lo que más le hace



falta en este momento es la socialización con otras personas. Finalmente se busca diseñar estrategias que se basen en la reducción de la presión social ejercida al sector salud, que ha representado una problemática social, donde el personal se ha visto expuesto a discriminación y malos tratos, por el simple hecho de encontrarse más cercanos al virus. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se busca encontrar las herramientas que permitan enfrentar de una mejor manera los conflictos culturales en la era del Covid-19.

Palabras clave: resolución de conflictos, conflictos culturales, presión social.

## **ABSTRACT**

On this work we intend to propose advice through investigation to describe how to identify and affront the cultural conflicts caused by the Covid-19 pandemic, which brought many changes that affected different sectors. Whence they were determined 4 main topics to treat that emphasize on lack of resources to satisfice the expectations of the workers, the difficulties to the normal development of business, stress caused by the lock down and social pressure on the medic field.

The main objectives to solve are how to ease the abrupt changes that the pandemic brought. Also, we pretend to design strategies to improve the interpersonal relationship, which has changed a lot due to the pandemic.

The solutions are focused on understand the new circumstances on a good way to achieve structure alternatives to achieve the expectations on the workers, identify possible solutions for the development on the business, establish methodologies to reduce stress caused by the lockdown and design strategies to reduce the social pressure on the medical field.

key words: conflict resolution, cultural conflicts, social pressure.

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos culturales son cada vez más comunes durante la pandemia de coronavirus. A través de una comprensión más profunda de cómo evolucionaron nuestras diferencias culturales, podemos comenzar a lidiar con el conflicto intercultural.

Durante la pandemia de Covid-19, están surgiendo nuevos tipos de conflicto. La gente discute en Facebook o Twitter sobre si las peticiones para quedarse en casa han ido demasiado lejos. Los manifestantes, a veces armados, se están presentando en las capitales estatales, exigiendo el derecho a moverse libremente. En su propia casa, puede estar chocando con adolescentes que intentan hacer valer el mismo derecho.

Tales conflictos reflejan un conflicto intercultural fundamental: una tensión entre las libertades personales y las limitaciones sociales. Los conflictos culturales entre culturas “sueltas” y “estrechas” se remontan a muchos siglos, escribe la profesora de la Universidad de Maryland Michele Gelfand en su libro *Rule Makers, Rule Breakers: How Tight and Loose Cultures Wire Our World* (Scribner, 2018).

Al comprender las raíces de los conflictos culturales estrechos y flexibles que estamos presenciando, podemos entendernos mejor y determinar cómo lidiar con los conflictos culturales de manera más productiva.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El problema que se identificó para este trabajo se centra en los conflictos culturales causados por la pandemia del coronavirus la cual trajo consigo, una serie de cambios que afectan el normal desarrollo de la vida cotidiana.

Dichos conflictos generan cambios en diferentes sectores sensibles de la sociedad, como el sector de la mano de obra donde no se cumple con las expectativas de los trabajadores, quienes buscan desesperadamente opciones que se acomoden a sus necesidades, o en ocasiones el simple hecho de obtener un empleo, ya que con la pandemia se han presentado despidos masivos y ajustes de personal. También en el sector empresarial donde se presentan dificultades para su normal desarrollo, debido a las nuevas normas de bioseguridad donde se deben hacer modificaciones al interior de las empresas para cumplir con el distanciamiento y también una nueva logística para lograr el teletrabajo durante el aislamiento preventivo. Por otro lado, el estrés en las personas que se causa por la cuarentena prolongada, donde se exige quedarse en casa. Finalmente, la presión social que se ejerce sobre las personas que pertenecen al gremio médico, quienes están expuestas al virus en una mayor medida.

Debido a las circunstancias que está afrontando el mundo por causa de la pandemia se hace necesario contar con nuevas estrategias y sugerencias que permitan amenizar los nuevos escenarios que trae consigo un cambio en el día a día, que la humanidad ha venido enfrentando. Teniendo en cuenta las nuevas estrategias y sugerencias, se puede lograr una mejora gradual al afrontar las nuevas circunstancias de la nueva cotidianidad.

**Lo anterior permite plantear el siguiente interrogante principal:**

¿Cómo afrontar los conflictos culturales causados por la pandemia del coronavirus?

## **1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Por qué existe insuficiencia de recursos para cumplir con las expectativas de los trabajadores?
- ¿A qué se deben las dificultades para el normal desarrollo de los negocios?
- ¿Cómo identificar los causantes del estrés por aislamiento preventivo?
- ¿Cómo identificar los sectores que ejercen presión social al sector de la salud?

## **1.3 ALCANCE**

Mediante lo propuesto en este trabajo se pretende establecer sugerencias e identificar posibles soluciones a partir de investigación, por medio de la cual se busca brindar herramientas para una mejor convivencia entre las personas a lo largo de la pandemia. Además, se busca aminorar los efectos negativos en el relacionamiento interpersonal y las respuestas naturales de inconformidad a lo largo de la pandemia del Covid-19.

Con lo anterior, se hará énfasis en una serie de temas que han sido relevantes a lo largo de la pandemia, los cuales han traído consigo cambios negativos que impactan de gran forma el día a día. Teniendo en cuenta lo mencionado, el estudio se enfocará en los cambios abruptos en la dinámica social que traen consigo nuevas medidas de bioseguridad y distanciamiento social, cambios en cómo el ser humano se relaciona interpersonalmente y cuáles son las consecuencias negativas de ello. También, se analizarán las respuestas naturales de inconformidad, como lo son los cambios anímicos generados por la cuarentena

y los problemas de convivencia que se pueden causar por el aislamiento preventivo en largos periodos de tiempo, donde la mayoría de actividades se realizan desde casa. Por consiguiente, se han evidenciado grandes disgustos y cambios en las relaciones interpersonales y con el entorno.

Se debe dejar en claro que la sociedad debe asumir un comportamiento en el cual se acepte de mejor manera la pandemia del Covid-19, teniendo en cuenta las sugerencias y estrategias que se buscan proveer a los sectores afectados, para así poder apuntar a presenciar un mejoramiento gradual en el entorno, al asimilar la nueva realidad con una pandemia a nivel mundial.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Este escrito tendrá como prioridad el último factor que se mencionó, dado que, gracias a este, se han venido dando cierto tipo de conflictos culturales los cuales afectan a cada uno de los agentes dentro de una sociedad. Teniendo claro lo anterior, es prudente afirmar que, a causa de la pandemia, las prácticas sociales tuvieron un cambio absolutamente drástico y también, la recesión económica afectó estructuralmente a la sociedad en lo relacionado con la falta de recursos monetarios, alterando el normal funcionamiento de los sectores en los que dicha sociedad está implicada y en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. Por tanto, dentro de los recursos disponibles para mitigar la tensión entre los individuos, se encuentra el diseño de estrategias sociales y actitudinales. Teniendo claro lo anterior, se debe dar principio a la modificación de actitudes y percepciones individuales, para lograr un impacto mayor a corto plazo.

En primer lugar, si no se cambia el punto de vista fatalista con respecto a la pandemia del Covid-19, los conflictos culturales mencionados tendrán un impacto negativo aún mayor en el diario vivir. La actitud y percepción ante las situaciones desfavorables, influye directamente al estado anímico de las personas, haciendo que ese malestar individual se involucre con su entorno y de las personas que lo rodean, generando un ciclo de inconformidad.

Asimismo, si no se afronta de manera favorable las situaciones adversas, los conflictos culturales tendrán un impacto mayor al que ya tienen actualmente y el malestar general de las personas se verá reflejado en la dinámica social donde se desarrollen. Por lo anterior, es de vital importancia diseñar estrategias de solución las cuales estén encaminadas al bienestar, con el objetivo de mitigar el impacto negativo de los conflictos culturales ocasionados por la pandemia del Covid-19.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Describir cómo identificar y enfrentar los conflictos culturales causados por la pandemia del Covid-19.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la manera de darle una correcta administración a los recursos, para lograr cumplir las expectativas de los trabajadores.
- Identificar posibles soluciones para el normal desarrollo de las operaciones de los negocios.
- Establecer metodologías que mitiguen el estrés causado por el aislamiento preventivo.
- Diseñar estrategias que se basen en la reducción de la presión social ejercida al sector salud.
- ¿Cómo recopilar la información? Diseñar un brochure donde sea posible recopilar la información recogida, en la cual se expongan las recomendaciones a seguir para afrontar los conflictos culturales causados por la pandemia del Covid-19



## **4. MARCO DE REFERENCIA**

### **4.1 ANTECEDENTES**

Con la llegada de la pandemia a Colombia, algunos aspectos culturales pueden llegar a ser fuertemente afectados, ya que con ella arriban nuevas restricciones, que cambian el diario vivir de las personas que tienen que afrontar circunstancias nunca antes vividas. Un ejemplo de lo anterior se remonta a lo que tiene que ver con la violencia intrafamiliar, la cual ha sido una constante en la cultura colombiana, que día a día suma más casos. Con la llegada del virus al territorio nacional los niveles de violencia intrafamiliar aumentaron con 1.221 reportes de maltrato durante el aislamiento preventivo obligatorio, lo cual registra un aumento del 103%, comparado con el mismo periodo del año pasado. Por otro lado, según un estudio de Profamilia las cifras por depresión y ansiedad al interior de las familias aumentaron en niveles realmente preocupantes planteando que; el 75% de las personas que enfrentan el aislamiento preventivo se ha sentido cansadas sin motivo, 76% se han sentido nerviosas, 58% han sentido rabia, 52% se han sentido desesperanzadas y el 40% se sintieron tan tristes que nada podía controlarlo, lo cual deja un claro panorama de lo que ha sido afrontar la pandemia del coronavirus para las personas al interior de los hogares.

Se observa que, un sector que presentó grandes cambios negativos es el de las empresas y emprendedores, quienes con la llegada de la pandemia se vieron afectados en sus operaciones y ventas. El sector empresarial venía en un crecimiento exponencial, donde cada año se registraban crecimientos mayores al 3%. La pandemia trajo consigo grandes consecuencias las cuales determinan un decrecimiento donde el 10 % de las microempresas en Colombia se declararon en quiebra, según un estudio realizado por la Corporación

Interactuar para conocer el impacto del cese de actividades durante el confinamiento. Los datos de la encuesta indican también que el 65,7 % de esas compañías se quedaron sin efectivo para financiar su operación y que el 53 % presentó una disminución en sus ventas superior al 50 %, lo cual no solo afectó a los empresarios y creadores de empleo, sino que también tuvo un impacto radical en los trabajadores, quienes se enfrentaron a despidos masivos y disminuciones en los salarios y garantías. Lo anterior desencadena en mayores indicadores de desempleo y pobreza, que afectan directamente a las familias.

Otro sector radicalmente afectado es el médico, donde se han experimentado aumentos en su carga de trabajo, cumpliendo turnos de más de 15 horas al día, lo cual es un acto de heroísmo en los tiempos de pandemia. Pero no basta con el trabajo que hacen, ya que esta comunidad ha vivido una discriminación sistemática de la sociedad, viéndose expuestos a segregación y asilamiento, por el solo hecho de pertenecer al gremio médico y tener más “cerca al virus”.

Como consecuencia de la situación que se está afrontando se hace necesario establecer lineamientos a seguir para tratar estos conflictos culturales que se presentan a causa de la pandemia del Covid-19.

#### **4.2 MARCO CONCEPTUAL**

- Brochure: es cualquier folleto, tríptico o documento gráfico o digital que hace referencia a los servicios que presta la empresa. Un brochure empresarial abarca desde materiales como trípticos publicitarios de un producto o una carpeta con variedad de productos que se crearon para informar de manera interna o externa.

- Estrategias: se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.
- Coronavirus: Enfermedad infecciosa causada una variante del Covid-19.
- Conflicto: Guerra o combate derivados de una oposición o rivalidad prolongadas.
- Cultura: Conjunto de conocimientos, ideas, tradiciones y costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época
- Pandemia: Enfermedad epidérmica la cual se extiende globalmente.
- Sugerencias: Idea que se sugiere, se indica o se insinúa levemente a una persona.

### 4.3 MARCO LEGAL

A causa de la pandemia del COVID-19 y a su rapidez de contagio, en Colombia surge el establecimiento de leyes y normativas las cuales supervisan la movilización de los individuos y tratamiento de los productos en el territorio nacional. Este espacio contiene las normas correspondientes a lo relacionado con el virus del Covid-19 (ver Tablas 1 y 2).

*Tabla 1 Decretos relacionados con el virus del Covid-19*

Fuente	Descripción
<b>Dec. 500 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas de orden laboral, relativas a la destinación de los recursos de las cotizaciones a las Administradoras de Riesgos Laborales de carácter público.
<b>Dec. No. 457 de 2020</b>	Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19 y el mantenimiento del orden público.
<b>Dec. 417 de 2020</b>	Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional.
<b>Dec. 476 de 2020</b>	Por el cual se dictan medidas tendientes a garantizar la prevención, diagnóstico y tratamiento del Covid-19 y se dictan otras disposiciones.
<b>Dec. 538 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de Covid-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud.

<b>Dec. 539 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas de bioseguridad para mitigar, evitar la propagación y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus Covid-19.
<b>Dec. 575 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas para mitigar los efectos económicos generados por la pandemia Coronavirus Covid-19 en el sector transporte e infraestructura.
<b>Dec. 475 de 2020</b>	Por el cual se dictan medidas especiales relacionadas con el sector Cultura, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
<b>Dec. 660 de 2020</b>	Por el cual se dictan medidas relacionadas con el calendario académico para la prestación del servicio educativo.
<b>Dec. 535 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas para establecer un procedimiento de devolución de saldos a favor de los contribuyentes del impuesto sobre la renta, complementarios y del IVA.
<b>Dec. 639 de 2020</b>	Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal -PAEF.

Elaboración propia. Información extraída de:

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/decretos.html>

*Tabla 2 Circulares emitidas a causa del Covid-19*

<b>Fuente</b>	<b>Descripción</b>
<b>Circ. 0000005 de 2020</b>	Directrices para la detección temprana, el control ante la posible introducción del nuevo Covid - 19 y la implementación de los planes de preparación y respuesta ante este riesgo.
<b>Circ. 6 de 2020</b>	Orientación de recursos y acciones inmediatas en el marco de la atención de la emergencia sanitaria ocasionado por el virus Covid-19
<b>Circ. 020 de 2020</b>	Ajustes al Calendario Académico de Educación Preescolar, Básica y media. Medidas adicionales y complementarias para el manejo, control y prevención del Coronavirus.
<b>Circ. 5516 de 2020</b>	Seguimiento a trabajadores desde los sistemas de Gestión de seguridad y salud en el trabajo durante la emergencia sanitaria por el coronavirus Covid-19.
<b>Circ. 23 de 2020</b>	Medidas de protección y prevención para evitar el contagio de Covid-19.
<b>Circ. 008 de 2020</b>	Trabajo remoto para la contención del Covid-19.
<b>Circ. 017 de 2020</b>	Lineamientos mínimos a implementar de promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por Coronavirus.
<b>Circ. 0021 de 2020</b>	Medidas de protección al empleo con ocasión de la fase de contención de Covid-19 y de la declaración de emergencia sanitaria.
<b>Circ. externa</b>	Acciones de contención ante el Covid-19 y la prevención de

**018 de 2020** enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.

Elaboración propia. Información extraída de:

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/decretos.html>

#### **4.4 MARCO TEÓRICO**

La cultura, según Altieri (2001) es el “desarrollo o perfeccionamiento de las facultades intelectuales y morales del hombre; y en su reflejo objetivo, cultura es el medio propio del hombre” lo que denota a la cultura como un aspecto inherente al hombre como tal.

Simultáneamente, es válido traer a colación la definición de culturas sueltas y estrechas, tal como las concibe Gelfand (2018), quien afirma que las culturas “estrechas” son aquellas que tienen normas estrictas y las hacen valer de manera implacable; mientras que a las culturas “amplias” las define como sociedades las cuales son más tolerantes ante la variedad de comportamientos. Colombia estaría categorizada como una cultura amplia.

Ahora bien, en este escrito, se entenderá el conflicto como el “resultado del choque de sistemas de creencias, o diferentes fracciones de los mismos, con diferentes grados de control” (Ochoa O’Leary, y otros, 2013), por ende, los conflictos culturales se tomarán como las pugnas emergentes a causa de una modificación en cualquier aspecto que ya esté establecido dentro de la cultura.

Teniendo en cuenta lo anterior, es prudente afirmar que la pandemia del Covid-19 ha modificado contundentemente las prácticas sociales, teniendo como resultado una alteración dentro de las culturas. Esto a causa de la transformación obligada de las interacciones humanas dentro de la sociedad, haciendo que todo aquello que ya estaba establecido, deba tener un cambio a causa del distanciamiento social.

## **5. DESARROLLO METODOLÓGICO**

### **5.1 TIPO DE ESTUDIO**

Para esta investigación se plantea un diseño metodológico que se centra en la investigación cualitativa, según el autor Pérez (2001), la investigación cualitativa busca determinar la realidad en su contexto esencial y la manera en que se desarrolla, deduciendo e interpretando hechos aleatorios que concuerdan con las personas implicadas. Se emplean diversidad de instrumentos para recopilar información como las entrevistas, observaciones, imágenes, historias de vida, en los que se describen el diario vivir de las personas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

Este diseño es el más apropiado para este trabajo, ya que este es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros y memorias con el propósito de indagar en su significado profundo. Lo cual se ajusta a las necesidades para la obtención de información en los cuatro grupos focales de la investigación.

Del mismo modo se abordará una investigación cuantitativa en una parte específica de esta investigación. Según los autores Pita, S. y Pértegas S, (2002), de este tipo de investigación “se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”. También afirman que se trata de asociar la relación entre las variables objeto de estudio, a través de una muestra que sea representativa, con el fin de hacer una inferencia con respecto a una población.

### **5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación cualitativa no genera datos estadísticos y los resultados no pueden extrapolarse a la población general, ya que la muestra de investigación no es representativa

o no ha sido necesariamente seleccionada al azar. Por esta razón, los datos cualitativos son relativamente poco concluyentes desde un punto de vista estadístico y sólo deben utilizarse como porcentajes o cifras en un enfoque para cuantificar la información cualitativa. Este tipo de investigación se alinea con una investigación cualitativa ya que se entrará a tomar información basada en las experiencias previas de los entrevistados, que se han visto afectados por lo anteriormente planteado en los objetivos específicos.

### **5.3 FUENTES DE INFORMACIÓN**

En una investigación se habla de fuentes de información o documentales para referirse al origen de una información específica, lo que se traduce en el soporte donde se encuentra la información para así poder validarla y utilizarla. Existen varias fuentes de información, las cuales pueden ser de diferente tipo y procedencia, en donde se evidencian datos de mayor o menor relevancia, los cuales influyen directamente en los resultados esperados del trabajo investigativo.

#### **5.3.1 Fuentes primarias**

Este tipo de fuentes contiene información original, es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluada por otro individuo. Las principales fuentes de información primaria surgen de libros, publicaciones, documentos oficiales, tesis, trabajos presentados en conferencias, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales y foros. (Maranto & Gonzalez, 2015).

#### **5.3.2 Fuentes secundarias**

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

Con base a lo anteriormente expuesto, la información de esta investigación se buscó en fuentes cotidianamente usadas como lo son blogs, periódicos y diarios, sitios web especializados y fuentes primarias calificadas en conocimiento del tema a tratar en este trabajo.

#### **5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para este trabajo se utilizará la información obtenida a partir de una serie de entrevistas, investigaciones y testimonios, para así comprender la situación en donde se busca encontrar cómo son afectados y de qué manera están involucrados los actores principales de los conflictos culturales, causados por la pandemia del coronavirus. En segundo lugar, se tomará en cuenta información recopilada de sitios web, blogs y artículos que pueden llegar a ser de vital importancia para complementar la investigación.

#### **5.5 FASES**

##### **5.5.1 Fase 1**

En la actualidad, el manejo de los recursos es un aspecto sumamente importante, más aún al interior de las empresas. Con esta fase se busca encontrar cuales son las fallas y que está impidiendo que los recursos económicos sean manejados de tal manera que cumplan con las expectativas de los trabajadores, para así proveer una serie de recomendaciones que se ajusten al sector empresarial, que al adoptar las sugerencias pueden lograr que los trabajadores se encuentren más satisfechos en sus labores. Esta información se captará a través de diferentes investigaciones en el área a tratar, implementando así un modelo que permita la realización de un estudio de casos a través de unas entrevistas a profundidad a personas específicas.

##### **5.5.2 Fase 2**



Se realizará un estudio minucioso de cuáles son los factores específicos que están causando que los negocios no se puedan desenvolver de una manera óptima, con lo cual se entrará a diseñar estrategias en 4 empresas en total (dos en Pasto y dos en Cali) para así poder garantizar un mejor desarrollo de las labores al interior de los establecimientos, logrando así una mejora gradual que facilite el buen desarrollo de los protocolos que deben ser cumplidos para la operación de los negocios.

### **5.5.3 Fase 3**

Se realiza la investigación pertinente de los principales factores que generan estrés dentro de los individuos a causa del aislamiento obligatorio preventivo, analizando sus principales detonantes y métodos de acción con el objetivo de mitigar dicho estrés, determinando cuál de ellos es el más adecuado dentro de la sociedad colombiana. Lo anterior se llevará a cabo con una encuesta realizada a los estudiantes de pregrado pertenecientes a la Universidad Icesi.

### **5.5.4 Fase 4**

Se diseñan ciertas estrategias las cuales reduzcan la presión social que se ejerce hacia el sector salud, permitiendo que aquellos que arriesgan sus vidas en la primera línea, puedan desarrollar sus actividades diarias sin ser marginados dentro de sus comunidades. Lo anterior se llevará a cabo mediante múltiples encuestas con personas del sector de la salud mediante casos, para así comenzar a actuar. Cabe destacar que la muestra será representativa en cuanto al tamaño y la segmentación de la misma.

## 6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se llevarán a cabo cada uno de los objetivos específicos planteados para la investigación por medio de la metodología propuesta. Para lo anterior se hace uso de la información primaria y secundaria recolectada previamente, empleándola así para lograr identificar algunos de los conflictos culturales a causa de la pandemia del Coronavirus.

### 6.1 ANÁLISIS DE CAUSAS Y EFECTOS CON EL MODELO DE MARCO

#### LÓGICO

Para la realización preliminar de causa y efecto se utilizó el Modelo de Marco Lógico (MML), ya que es una herramienta que “facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas.” (Ortegon, Pachecho, & Prieto, 2015). Tal y como se verá reflejado a continuación.

Gráfico 2 Diagrama árbol de objetivos

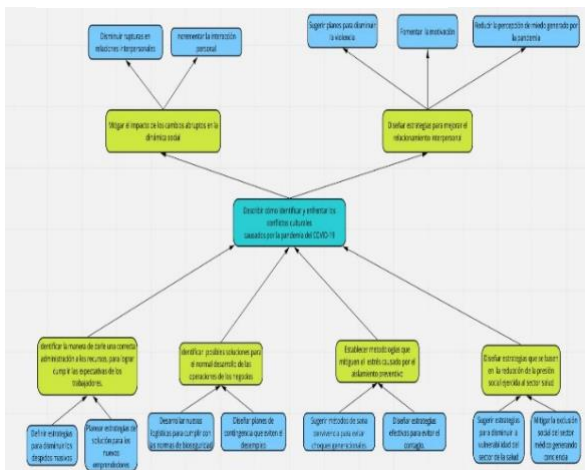
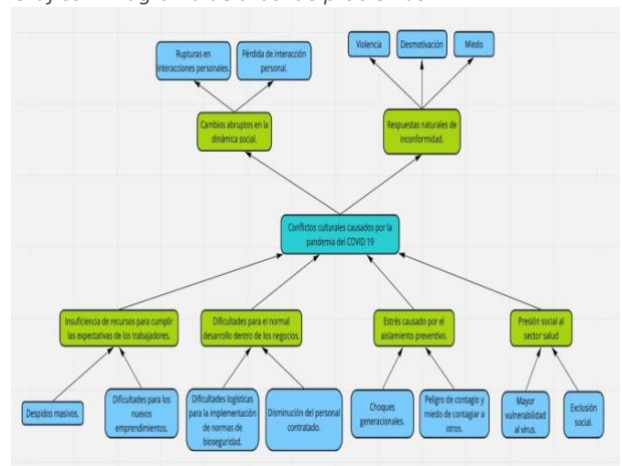


Gráfico 1 Diagrama de árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

## **6.2 DESARROLLO DE LAS FASES**

### **Empresas participantes**

Para el desarrollo de cada una de las fases 1 y 2 se tendrán en cuenta 4 empresas, dos de la ciudad de Cali y dos de la ciudad de Pasto, de las cuales se extraerá la información que va a nutrir la investigación.

1. Roy Alpha: es una empresa caleña que ensambla productos y soluciones lumínicas de alta calidad.
2. Mayaguez: es una de las compañías vallecaucanas más sólidas del sector azucarero.
3. Distribuidora de Vidrios: es una empresa de la ciudad de Pasto que se desempeña en el campo de la distribución de insumos de construcción de primera necesidad.
4. Proinsocc: es una empresa de la ciudad de Pasto la cual se desempeña en el campo de la construcción.

Por otro lado, para el desarrollo de las fases 3 y 4 se diseñaron dos encuestas donde se busca obtener información sobre las personas del común, que han sido afectadas psicológicamente por la pandemia del Covid-19 y por otro lado, a las personas del campo de la salud que han sido discriminadas por su cercanía con el virus.

### ***6.2.1 DESARROLLO FASE 1***

A continuación, se hará una entrevista la cual brindará un panorama general de la visión de empresa que tienen los gerentes de cada una de ellas, acerca de cómo se percibe el manejo de los recursos monetarios al interior de la organización, con respecto a la pandemia del Covid-19. Lo anterior se hará a través de una entrevista a profundidad a altos cargos de cada empresa seleccionada, por medio de la cual se busca indagar acerca de la percepción que tienen sobre el manejo de los recursos y como esto puede impactar a los trabajadores de

la empresa. Para esto se dividió el banco de preguntas en tres secciones las cuales se presentan de la siguiente manera: económica, productividad y la percepción de los trabajadores.

### **6.2.2 DESARROLLO FASE 2**

Para este proceso se buscará entrevistar a las personas encargadas del área de producción y seguridad y salud (o la persona encargada de la organización en la producción), donde se indagará sobre los temas más sensibles que se han tratado con relación a la adaptación del espacio de trabajo en la empresa y los cambios que fueron realizados para garantizar un ambiente bioseguro para trabajar. Para esto, se dividió el banco de preguntas en tres secciones las cuales se presentan de la siguiente manera: económica, productividad y la percepción de los trabajadores.

### **6.2.3 DESARROLLO FASE 3**

Se realiza la investigación pertinente de los principales factores que generan estrés dentro de los individuos a causa del aislamiento obligatorio preventivo, analizando sus principales detonantes y métodos de acción con el objetivo de mitigar dicho estrés, determinando cuál de ellos es el más adecuado dentro de la sociedad colombiana.

Para llevar a cabo la recolección de esta información se realizarán una serie de encuestas a estudiantes universitarios entre 18 y 24 años de la ciudad de Cali, que hayan sido impactados psicológicamente por la pandemia del Covid-19, para esto se diseñó un banco de preguntas que facilitaría la recolección y análisis de los resultados.

### **6.2.4 DESARROLLO FASE 4**

A causa de la pandemia, socialmente hablando, uno de los sectores más afectados ha sido el de servicios de la salud, por lo cual en esta investigación se diseñan ciertas estrategias las cuales reduzcan la presión social que se ejerce hacia el sector salud, permitiendo que aquellos que arriesgan sus vidas en la primera línea, puedan desarrollar sus actividades diarias sin ser marginados dentro de sus comunidades. Lo anterior se llevará a cabo mediante múltiples encuestas con personas del sector de la salud en las ciudades de Cali y Pasto, para así comenzar a actuar. Cabe destacar que la muestra será representativa en cuanto al tamaño y la segmentación de la misma.

Se realizará una encuesta con el objetivo de tantear y observar cómo se encuentra el gremio médico en la actualidad, para así tener un panorama claro y poder establecer estrategias efectivas con el objetivo de mermar la presión social generada por la pandemia del Covid – 19.

### **6.3 DESARROLLO RECOLECCIÓN DE LOS RESULTADOS FASE 1, 2, 3 y 4.**

#### **6.3.1 FASE 1 – Gerencia**

##### *Económico*

En el primer rubro del factor económico, se vio un comportamiento similar entre las empresas participantes en la recolección de información, donde en todo momento mantener el capital humano fue una prioridad, sólo se presentó un caso en específico en una de las empresas donde los empleados con morbilidades drásticas y en edad de jubilación fueron retirados temporalmente para evitar tragedias, además de que no fue un porcentaje representativo de la cantidad total de empleados. Por otro lado, en lo que tiene que ver con si las empresas se vieron afectadas negativamente por los efectos de la pandemia, presentamos una excepción, donde la organización del sector azucarero presentó niveles de

venta mucho mayores en comparación a otros periodos de año, esto por causa de la gran desesperación que se presentó al inicio de la pandemia con respecto a productos de la canasta básica familiar, donde el azúcar estaba incluido. Por el contrario, las otras tres empresas vieron afectaciones económicas considerables. Finalmente cabe aclarar que la totalidad de las empresas tuvieron la fortuna de contar con un buen musculo financiero para cubrir las necesidades económicas de mantener las empresas a flote, además también se acogieron a planes de recuperación económica que brindó el gobierno colombiano.

### ***Productivo***

Para la productividad es valioso resaltar que en todos los casos de las empresas entrevistadas se aclara que los trabajadores no han presentado inconformidad, por el contrario, se muestran muy conformes con sus posiciones al interior de la organización, teniendo en cuenta que durante los momentos más difíciles de la pandemia pudieron mantener sus puestos de trabajo y garantizar un ingreso de efectivo que les permitiera desarrollarse en sus vidas personales de una manera satisfactoria. Se presentaron pequeños casos aislados en dos organizaciones, los cuales no pasaron a mayores, es más, con el tiempo se volvieron pensamientos positivos de los trabajadores hacia la organización por la oportunidad que les brindaban de conservar sus posiciones de trabajo en la crisis mundial.

Por otro lado, se resalta que en términos generales los trabajadores se mantuvieron motivados de cierta forma durante todo el proceso de adaptación a la crisis, esencialmente porque para ellos era muy importante mantener su trabajo. Los casos donde se llegó a ver una merma significativa en los niveles de motivación, se basan en aspectos más personales o de lo que sucedía en el círculo social de las personas, por ejemplo; familiares contagiados, familiares que fallecieron a causa del virus y la desesperación por poder

proveer alimento y bienestar a su familia durante los tiempos difíciles, cabe aclarar que lo anterior fue tratado desde la parte de seguridad y salud en las empresas, donde se les dieron diferentes capacitación y charlas para minimizar el impacto negativo que las dificultades causaron.

En lo que tiene que ver con el mayor reto para las empresas en el área de la productividad, básicamente se enfoca en mantener las líneas de trabajo con suficiente capital humano para garantizar los niveles de producción requeridos. Si alguno de los empleados se llegaba a contagiar, se realizaba un esquema de aislamiento del círculo cercano del trabajador al interior de la organización, lo que en algunos casos fue de alta gravedad ya que habían tantos aislados que no se podía garantizar la producción, por lo que en algunos casos se contrató personal extra para cubrir una hipotética falta de trabajadores, todo esto costado directamente por la empresa.

### ***Percepción de los trabajadores***

Los trabajadores han presentado comportamientos muy favorables para las cuatro empresas, valorando la oportunidad que se les brinda de tener un empleo y una retribución asegurada. Por otro lado, se presentaron varios casos puntuales de incredulidad hacia los sucesos que traía la pandemia, pero que con el tiempo y algunas medidas fueron clarificados y solucionados

El reto más grande para mantener a los trabajadores satisfechos, fue uno común entre las 4 empresas donde se resalta que trabajaron mucho para mantener recursos económicos o buscar diferentes formas de obtenerlos, para así poder cubrir las necesidades económicas que pudieran presentar los trabajadores. Por otro lado, también se resalta todo

lo que tiene que ver con mantener el orden en cuanto a las normas de bioseguridad y espacio seguro al interior de la organización.

### **6.3.2 FASE 2 – Seguridad y salud**

#### ***Económico***

En primer lugar, un factor común en cuanto a la afectación económica de las empresas por la pandemia del Covid-19, fue que, si se vieron parcialmente afectadas por los cambios estructurales y en materia de bioseguridad, para así poder cumplir con las exigencias propuestas por el gobierno y por los entes de salud. Además, un punto importante a tener en cuenta y en cierta medida curiosa, fue que en estas empresas se crearon nuevos cargos, para así asignar una persona a cargo de velar por la bioseguridad y distanciamiento de las personas al interior de la organización.

Por otro lado, en lo que tiene que ver con la asignación de recursos para estos cambios estructurales y operacionales, se ve que hay variación entre las empresas, exponiendo que en dos de ellas el plan se realizó directamente desde la gerencia general, con compañía y conceptos de las personas de seguridad y salud e incluso de otros gerentes de otras áreas que requerían cambios. Mientras que, en las dos empresas restantes, el área de seguridad y salud fue la que asumió en su totalidad los cambios y nuevas medidas que debían ser tomadas. Los planes de asignación de recursos fueron de las primeras medidas que se tomaron cuando la pandemia y el asilamiento preventivo llegaron. Cabe resaltar que todas las decisiones fueron tomadas estrictamente a lo que el gobierno dictaminara en su momento, en términos de Ministerio de Salud y Trabajo.

#### ***Productivo***



En cuanto a la productividad, lo que se puede apreciar en contraste en las 4 empresas es que los principales cambios se dieron en el área de la producción, aunque las empresas sean de diferentes campos, se puede notar que en todas es necesario tener una línea de producción al interior de la organización. Con lo anterior se reafirma que el distanciamiento de al menos un metro y medio fue una de las premisas, contando también con divisores en plástico o vidrio entre cada uno de los lugares de trabajo. Por otro lado, en cuanto a bioseguridad se refiere, se garantizó el uso del tapabocas a toda costa y se evitó el trabajo en conjunto entre los trabajadores. También se instalaron lavamanos en lugares estratégicos y se implementó el lavado cada cierto tiempo. Finalmente, otro aspecto en común fue la disminución de personas en mismo turno, lo que llevó a ampliar los turnos que ofrecía la empresa, para así garantizar la bioseguridad, distanciamiento y aforo permitido.

En lo que tiene que ver con el reto más grande para las organizaciones, la respuesta fue variada, lo cual fue un punto interesante, inicialmente hay un punto que tienen todas las empresas en común, el cual se centra en el manejo de los trabajadores para que respetaran todas las medidas expedidas por la empresa, ya que esto variaba dependiendo del área de trabajo y la psicología del trabajador, lo cual podría afectar su capacidad de respetar los lineamientos que debían ser cumplidos. También, el hecho de mantener a los trabajadores lo más separados posible fue un factor clave, ya que en la normalidad se realizaban tareas en conjunto y ellos estaban acostumbrados a esas medidas. Por otro lado, un factor que fue común, pero se resaltó más en una de las empresas era el de mantener la empresa a flote o produciendo en la totalidad del tiempo, ya que si se generaba un contagio muchas veces el

círculo cercano del trabajador debía ser inmediatamente asilado, lo cual disminuía la fuerza de trabajo y por ende, el volumen de producción.

### ***Percepción hacia los trabajadores***

En cuanto a la percepción que se tiene de los trabajadores durante todo el proceso de adaptación que requirió la pandemia de Covid-19, hay varios puntos que brindan información valiosa relacionando las 4 empresas. Se resalta que el trabajo psicológico que se tuvo que realizar fue bastante arduo, ya que muchos trabajadores no creían en el Covid-19, llegando incluso a cuestionar algunas decisiones tomadas al interior de la organización, pero lo anterior cambió con el tiempo al ver los casos en su cercanía e incluso personas que fallecieron a causa del virus. Por otro lado, se percibe una buena cooperación de los trabajadores, la cual se fundamenta en que están agradecidos por la oportunidad de trabajo que se les brindó. Finalmente se resalta una fidelización importante por parte de los trabajadores a causa de las buenas medidas que se tomaron en la organización.

### **6.3.3 FASE 3 – Análisis psicológico**

Para llevar a cabo la recolección de esta información se realizarán una serie de encuestas a estudiantes universitarios de ICESI de la ciudad de Cali, que hayan sido impactados psicológicamente por la pandemia del Covid-19, para esto se diseñó un banco de preguntas que facilitarían la recolección y análisis de los resultados. Se tomó como número de población 6000 estudiantes de pregrado de la universidad Icesi. Consecuentemente para obtener la probabilidad de fracaso, se resta la proporción esperada de 1, que en este caso sería del 0,95.

Dicho esto, se tendrían los siguientes datos: N (tamaño de la población) = 6.000, Z (nivel de confianza) = 1,96, Q (probabilidad de fracaso) = 0,05, P (probabilidad de éxito) = 0,95, D (precisión) = 3%

Siendo así, se necesitarían 196 encuestas para tener una muestra significativa.

Se realiza un análisis a estudiantes universitarios de la universidad ICESI entre 18 y 24 años, con el objetivo de analizar el impacto que tuvo la pandemia del Covid-19 en el ámbito personal y social de los encuestados. Las variables a consideración se separaron en dos rubros: social y personal, las variables recaen en que si han presentado casos de: depresión, estrés, insomnio, desmotivación y ansiedad, en el rubro social se preguntó: percepción de la soledad y la modificación de su dinámica social con respecto a la pandemia.

Uno de los hallazgos más importantes fue validar el impacto negativo de la pandemia ya que en el rubro personal, un porcentaje del 47,3% de encuestados si han sufrido casos depresivos tal y como se muestra en el Gráfico 3. Entre la mayoría de encuestados observamos que han sufrido casos de estrés e incremento en el insomnio tal y como se observa en los Gráficos 4 y 5. Del mismo modo, la mayoría de los encuestados han experimentado desmotivación a la hora de realizar sus labores diarias y también, han experimentado ansiedad tal y como se muestra en los Gráficos 6 y 7.

Gráfico 20

¿Considera usted que ha afrontado casos de depresión durante el aislamiento preventivo?  
109 respuestas

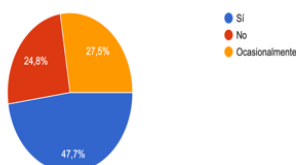


Gráfico 17

¿Usted se ha sentido más estresado de lo normal?  
112 respuestas

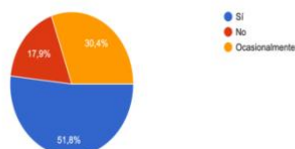


Gráfico 14

¿Usted ha notado un incremento en el insomnio?  
112 respuestas

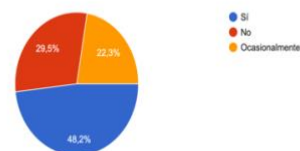


Gráfico 24

¿Se ha sentido desmotivado a la hora de realizar sus labores diarias, tanto académicas como de otra índole?  
112 respuestas

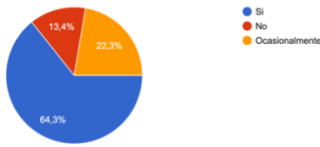
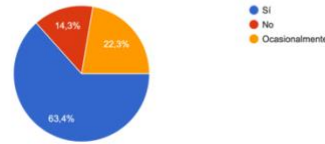


Gráfico 23

¿Considera usted que ha sufrido de ansiedad durante el aislamiento preventivo?  
112 respuestas



Fuente: elaboración propia

Ahora bien, a la hora de analizar la parte social, observamos que en el Gráfico 8, la respuesta que guarda mayor relevancia con un 36,7% es que los encuestados han validado la importancia de los lazos socio afectivos como consecuencia de la soledad. Al observar el Gráfico 9, se obtiene que el cambio con respecto a la dinámica social de los encuestados solo fue al principio y después se fue normalizando a medida que se levantaban las restricciones.

Gráfico 26

¿Cómo ha sido su percepción de la soledad durante la pandemia?  
109 respuestas

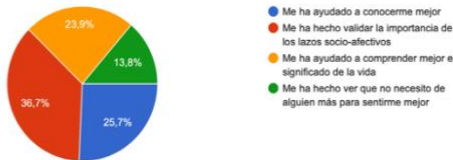
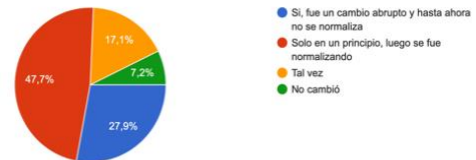


Gráfico 25

¿Su dinámica social con respecto a sus relaciones interpersonales, cambió mucho?  
111 respuestas



Fuente: elaboración propia

### 6.3.4 FASE 4 – Presión social al sector médico.

Para llevar a cabo la recolección de información, se realizarán una serie de encuestas al personal de salud. Para esto, se diseñó un banco de preguntas que facilitaría la recolección y análisis de datos. Se tomó como número de muestra 5.184 personas que hacen parte de la primera línea de riesgo en la ciudad de Cali, según un reporte de vacunación de la página web oficial del Valle del Cauca.

Dicho esto, se tendrían los siguientes datos: N (tamaño de la población) = 5.184, Z (nivel de confianza) = 1,96, Q (probabilidad de fracaso) = 0,05, P (probabilidad de éxito) = 0,95, D (precisión) = 3%. Como resultado, se obtuvo que serían necesarias 195 encuestas para obtener una proporción significativa.

Las variables a consideración se separaron en 3 rubros: personal, social y laboral. si se ha arrepentido de escoger su profesión, si la integridad propia o de sus allegados se ha visto comprometida a causa de la coyuntura de la pandemia y por último en el rubro personal, la razón por la cual escogió su labor.

Fueron encuestados 195 integrantes del gremio médico, mediante muestreo aleatorio simple, con una probabilidad de éxito del 95%, una precisión de 3% y un valor Z (parámetro estadístico que depende del nivel de confianza) de 1,96, donde se encontró que el 51,3% de los encuestados son mujeres y el 22,7% pertenecen al rubro siendo médicos generales tal y como se muestra en los Gráficos 10 y 11.

Gráfico 28

Seleccione su género  
115 respuestas

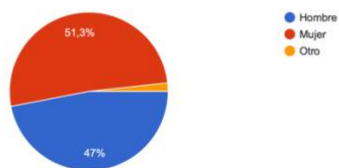
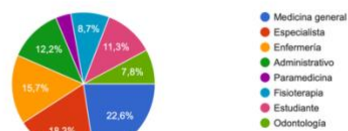


Gráfico 27

¿En qué rubro de la medicina se desempeña?  
115 respuestas



Fuente: elaboración propia

Un hallazgo importante encontrado en la encuesta, es que las personas pertenecientes al gremio médico a pesar de las ambivalencias y presión social, en un 67,8% no se arrepienten de haber escogido su labor, lo que denota su compromiso con la sociedad, tal y como se observa en el Gráfico 12. Al observar el Gráfico 13, se podría decir que en un

44,3% la integridad de los encuestados y de sus familiares no ha sido afectada, por lo cual se puede inferir que los casos presentados en redes sociales de la segregación del gremio y hacia sus familias son casos aislados. Finalmente, en el rubro personal, el 38,3% escogió su carrera por su vocación de ayudar a los demás, como se puede observar en el Gráfico 14.

Gráfico 31

¿Se ha arrepentido de escoger la labor que desempeña al momento?

115 respuestas

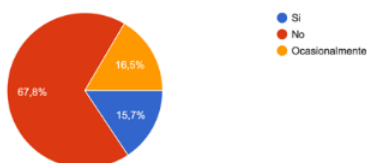


Gráfico 30

¿Su integridad o la de sus allegados se ha visto comprometida con respecto a la coyuntura de la pandemia? (esta pregunta no tiene que ver con que si usted o algún familiar se ha infectado, se relaciona con que si ha recibido amenazas o peticiones de que abandone el lugar donde reside por el simple hecho de pertenecer al sector salud)

116 respuestas

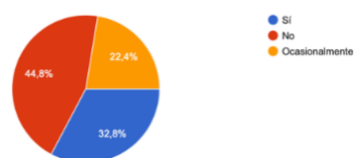
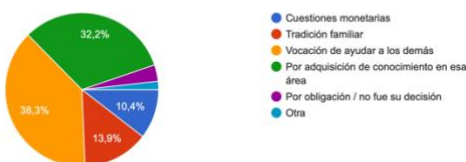


Gráfico 29

¿Por qué escogió su carrera?

115 respuestas



Fuente: elaboración propia

Ahora bien, analizando el rubro social con respecto a la segregación del gremio médico, tal y como se observa en el Gráfico 15, el 39,1% se ha sentido discriminado en su círculo social. En el Gráfico 16 se observa que para el 40% de los encuestados, su labor ha interferido en el normal desarrollo de su vida social. Por último, en el rubro social, el 38,3% de los encuestados ha sentido que la gente se ha distanciado de ellos por el simple hecho de pertenecer al gremio médico, tal y como se observa en el Gráfico 17.

Gráfico 34

¿Usted se ha sentido discriminado en su círculo social?  
115 respuestas

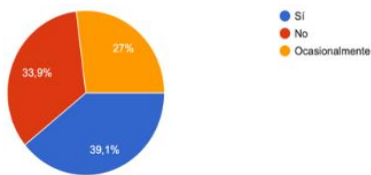


Gráfico 33

¿Considera usted que su labor ha interferido en el normal desarrollo de su vida social?  
115 respuestas

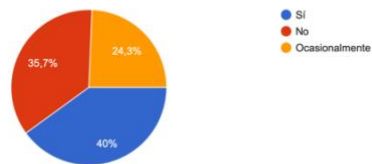
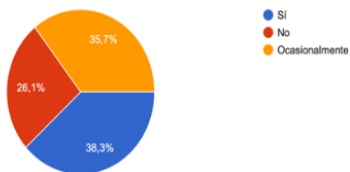


Gráfico 32

¿En los últimos meses, siente que la gente se ha distanciado de usted por el simple hecho de pertenecer al gremio de la salud?  
115 respuestas



Fuente: elaboración propia

Finalmente, analizando el último rubro que es el laboral, en el Gráfico 18 observamos que el 60% de los encuestados, se han sentido agobiados por el ritmo laboral que han tenido que afrontar a causa de la pandemia. Por último, tal y como se observa en el Gráfico 19, el 83,5% de los encuestados consideran que el distanciamiento social contribuye a la disminución de los picos de contagio.

Gráfico 36

Desde que comenzó la pandemia, ¿se ha sentido agobiado/a por el ritmo laboral de los turnos que toma?  
115 respuestas

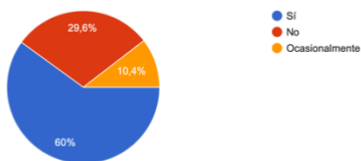
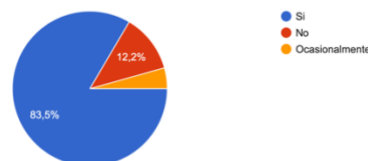


Gráfico 35

Desde su punto de vista como personal de la salud, ¿considera correcto que el distanciamiento social contribuye a la disminución de los picos de contagio?  
115 respuestas



Fuente: elaboración propia

## 7. CONCLUSIONES

### 7.1 FASE 1

**Económico:** las empresas velaron por mantener a sus trabajadores, brindándoles apoyo incondicional durante los momentos más complicados a lo largo de la pandemia. Se generaron cambios en la gestión y operación, también se resalta que, en términos generales, las organizaciones no se vieron afectadas en el factor económico de una manera significativa. El gobierno brindó ayudas que fueron significantes para el sector empresarial.

**Productivo:** no se presenta inconformidad expresada por los trabajadores, por el contrario, se evidencia una retribución en forma de agradecimiento por parte de los trabajadores por el hecho de conservar su trabajo. Se presentaron casos de merma en la motivación de los trabajadores, causados por factores externos a la organización. Por otro lado, se generaron planes de acompañamiento psicológico moderado a los trabajadores. Finalmente se mantuvo el volumen de trabajadores para garantizar la producción, pero esto se mostró de una manera poco organizada.

**Percepción de los trabajadores:** se manifiestan dificultades relacionadas con la credibilidad de los trabajadores hacia las diferentes circunstancias que expresó la pandemia, lo cual pudo haber sido tratado de una mejor manera. Los trabajadores presentaron agradecimiento a la empresa mediante su compromiso con el trabajo durante la pandemia. Las empresas se esforzaron de gran manera para cumplir con las expectativas económicas esperadas por los trabajadores, más se pudo haber generado un plan más estructurado para las retribuciones de los trabajadores durante los momentos más coyunturales.



## 7.2 FASE 2

**Económico:** se observa que se generaron grandes inversiones por parte de las empresas en material de bioseguridad, lo cual afectó directamente el rubro económico de la empresa. Por lo anterior se hubiera esperado una mejor planeación en cuanto a los planes de inversión teniendo en cuenta los volúmenes de consumo. Por otro lado, para la generación del plan de adecuación de los espacios bio-seguros se observan algunas discrepancias en la jerarquización para la toma de estas decisiones. Las decisiones se basaron en los lineamientos del gobierno, que en ciertos aspectos podían llegar a ser ineficientes para la operación de la empresa.

**Productivo:** se presentaron cambios sustanciales en las líneas de producción, lo cual redujo los trabajadores asignados a cada área, lo anterior afectando el volumen de producción estimado pre pandemia. Se buscó garantizar un distanciamiento mínimo (1,5 mts.) entre las líneas de trabajo, en ocasiones, los trabajadores no respetaban el lineamiento. Mantener la cantidad de trabajadores por línea de producción garantiza alcanzar los objetivos pactados, pero con los contagios este número de trabajadores podía disminuir sustancialmente, por lo cual se hace fundamental tener un plan de contingencia claro y estructurado en las organizaciones para mitigar esta adversidad.

**Percepción hacia los trabajadores:** en términos generales, los trabajadores se mostraron muy agradecidos con las posturas de las organizaciones, pero se presentaron algunos casos aislados de desacuerdo por algunas medidas planteadas, lo anterior muestra un panorama de mejoramiento para futuras coyunturas, donde se podría dar voz y voto a los

trabajadores para tomar decisiones relacionadas con los cambios que se deberían hacer en esas circunstancias. Se puede decir que el balance es positivo y que los inconvenientes presentados se solucionaron con el pasar del tiempo y la evolución de la pandemia, teniendo en cuenta sus efectos al interior de la organización.

### **7.3 FASE 3**

**Personal:** para los estudiantes, la llegada de la pandemia afectó su estado anímico en porcentajes alarmantes, ya que como se ve evidenciado en las respuestas de los encuestados, era la mayoría que había presentado casos de estrés, desmotivación, depresión, ansiedad e insomnio como resultado de la interrupción de sus actividades sociales y académicas, puesto que con la llegada de la pandemia, vinieron las clases virtuales, que podría inferirse que han tenido un impacto en la dinámica de aprendizaje de los estudiantes que podría llegar a ser contraproducente en el desenvolvimiento de las actividades académicas y estudiantiles como tal.

**Social:** se puede observar que, en este rubro las respuestas no fueron tan definitivas y contundentes como en el área personal, es de hecho en este rubro, donde los estudiantes exponen que su percepción frente a la soledad, los hizo validar la importancia de los lazos socio afectivos, ya que para los estudiantes era muy normal el hecho de socializar dentro y fuera de las instalaciones de la universidad y al perder esa interacción, tuvo influencia en los resultados obtenidos en el rubro personal que se concluyó anteriormente. Finalmente, se logra observar que la dinámica social de los encuestados está volviendo progresivamente a la normalidad.

### **7.4 FASE 4**

**Personal:** al observar que un porcentaje tan significativo no se arrepiente de haber escogido su labor, sobretodo en un momento tan difícil para la humanidad, denota el férreo compromiso del gremio de la salud con la causa. Han sido épocas difíciles para todos y aún más para aquellos que conforman la primera línea de riesgo, sin embargo, para las personas que no los rodean -es decir, aquellos que son ajenos a las familias- se les hace más dificultoso comprender el sacrificio realizado por el gremio médico, y solo ven por sus intereses propios, pues, aunque la respuesta con más incidencia es que la integridad de las familias o de los médicos como tal, no se ha visto afectada, el porcentaje de que si se han visto amenazados es considerable y eso, debería dar pie a hacernos reflexionar como sociedad.

**Social:** se puede observar que la respuesta que más reincide es que aquellos que pertenecen a la primera línea de riesgo si se han visto afectados por la segregación social, en un porcentaje robusto. Esto por el precepto de la sociedad a que están más expuestos al virus por estar en un ambiente intrahospitalario, sin tener en cuenta que en cualquier momento o en cualquier lugar se pueden infectar de Covid-19.

**Laboral:** se observa que los turnos que toman los médicos han sido agobiantes, pues, en el último año y medio se ha llevado un ritmo intensivo en el manejo de pacientes a nivel hospitalario, necesitando personal de más y también, llevando un protocolo minucioso con respecto a los pacientes con sospechas de Covid-19 y teniendo en cuenta que ésta no es la única patología existente, se le tiene que dar manejo a los demás pacientes que se presentan a las instalaciones por razones diferentes al virus del Covid-19.

## **8. RECOMENDACIONES**

En lo que tiene que ver con las empresas, inicialmente se sugiere la creación de diferentes planes de contingencia que estén relacionados con posible crisis sanitarias, para así tener una alternativa en el momento que estas ocurran. También es importante destinar un ahorro, donde los fondos se asignen a situaciones parecidas a la pandemia. Por otro lado, es importante que a la hora de tomar decisiones importantes a cerca de contingencias que impliquen cambiar el funcionamiento de la organización, se unifiquen todas las áreas de la empresa, para así tener una visión más clara de que sucede en cada área y poder lograr mejores soluciones en cada una de ellas.

En lo que a lo personal respecta se recomienda que las personas logren asistir a campañas de concientización y orientación psicológica que se brindan en los medios electrónicos, para así saber cómo afrontar de una mejor manera una contingencia que pone en vilo el funcionamiento de un país. También es importante que con el aprendizaje de la pandemia del Covid-19 la juventud pueda tener un plan individual de como afrontaría una situación como estas en el futuro, para que así no los tome por sorpresa y el impacto psicológico sea menor.

En lo que compete al área médica, es importante crear campañas de concientización hacia las personas, donde se haga énfasis en que la primera línea de la salud debe ser la más respaldada, ya que son quienes están luchando contra el virus. Para lo anterior una campaña de marketing viral sería fundamental para concientizar a los colombianos. Por otro lado, se recomienda designar un grupo de planeación, quienes estén todo el tiempo al tanto de lo que está pasando en el mundo de la salud, para que con esto estén listos para tomar decisiones sobre futuras situaciones parecidas al Covid-19 en el futuro.

## Bibliografía

- Maranto, M., & Gonzalez, M. E. (2015). *Fuentes de Información*. Pachuca: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Ortegon, E., Pachecho, J. F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.
- Perez, G. (2001). *Investigacion Cualitativa. Retos e Interrogantes*. Madrid : Métodos.
- Maranto, M., & Gonzalez, M. E. (2015). *Fuentes de Información*. Pachuca: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.
- Gelfand, M. (2018). *Rule Makers, Rule Breakers: How Tight and Loose Cultures Wire Our World*. Scribner .
- Ortegon, E., Pachecho, J. F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas CEPAL.
- Altieri, A. (2001). *La Lámpara de Diógenes*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Tylor, E. (1871). *Primitive Culture: Researches into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Language, Art and Custom*.
- Arciaga, S., & Tinoco, J. (2007). *Psicología de las Transformaciones Culturales*. Iztapalpa: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). . Cad aten primaria, 9(76-8).