



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**VICERRETORIA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**Comportamiento Organizacional durante la pandemia Covid – 19, en el área de  
Servicio al Cliente Premium de Humanos Seguros, mayo – agosto 2020.**

**SUSTENTANTES:**

Emmanuel Arias Plata

Gorki Méndez Astacio

**Para la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios**

**ASESORES**

Lic. Amalia Pérez, Msc

Ing. Juan M. Frías

**Santo Domingo, D.N, República Dominicana**

**Febrero, 2022**

## **DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS EMMANUEL ARIAS**

**A Dios;** primeramente, quiero dedicar esta tesis a ti padre celestial, por sembrar en mi la voluntad de encaminarme en este camino de éxitos y superación personal y profesional, por otorgarme gran gozo de salud y darme las fuerzas para cursar este camino de gran adversidad.

**A mi Madre; Dellys Plata Medina;** por ser siempre el pilar más importante en mi vida y mi mayor fuente de inspiración, porque gracias a los valores y enseñanza que inculcaste en mi me he permitido seguir formándome con éxitos y con buenos valores los cuales me han abierto las puertas del éxito donde quiera que vaya.

**A toda mi familia;** en especial a mi esposa **Marleni Mora Almonte**, por siempre estar hay apoyándome incondicionalmente en todos los caminos y en todos los momentos, a mis hijos, **Zahil Emmanuel y Arleni Mercedes**, para que este triunfo les sirva a ustedes de inspiración en su vida personal y profesional.

A Todos mis Compañeros de la maestría, en especial a ti **Eylin Martínez** que te nos fuiste a destiempo, pero sé que estas en el regocijo del señor.

A mi gran compañero **Gorki Méndez**, por ser una de las personas más honesta y sincera que he conocido, gracias mano por honrarme con su amistad y agradecido de Dios por ponerte en mi camino de compañero de estudio y ahora de amigo en la vida.

Y por último a **mis maestros y asesores** de la maestría; porque también sin ustedes esto no hubiese sido posible. Quiero desearle que el padre celestial derrame la mayor bendición

## **AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS GORKI MENDEZ**

Primero a **Dios** por sus cuidados en este paso profesional, por darme la sabiduría y siempre estar a mi lado guiándome por el camino correcto.

Quiero agradecer a toda mi familia, en especial a mi madre **Yomaris Astacio Frias** por ser mi motivación y ejemplo a seguir, a mi padre **Felix Mendez Reyes** por sus orientaciones y apoyo incondicional en este proceso, a mis hermanos **Enmanuel Mendez** y **Patricia Mendez** por siempre estar presente y empujarme a seguir creciendo, a mi novia **Maria Alejandra Roque Castro** por el apoyo incondicional, por ser mi inspiración y siempre estar dispuesta ayudarme y acompañarme en todo momento de mi crecimiento profesional.

A todos mis **amigos** por siempre estar presente y por sus aportes en mi preparación académica.

A mis **compañeros de maestría** por el apoyo siempre en esta preparación tan importante para nuestras vidas, en especial **Eylen Martinez** que Dios te tenga en su santa gloria.

A mi compañero de tesis, **Emmanuel Plata** por la oportunidad de trabajar juntos, por su honestidad y responsabilidad al colaborar en cada paso de este trabajo.

Por ultimo gracias a la **universidad, maestros y asesores** por la oportunidad de prepararme en su magna casa de estudio y los conocimientos adquiridos de los mismos.

## ÍNDICE

Capítulo I: Aspectos Generales.....	1
Introducción.....	1
Problema de la Investigación.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del Problema.....	6
Preguntas de la Investigación.....	6
Justificación.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos.....	8
Capítulo II: Antecedentes de la Investigación.....	11
Antecedentes Internacionales.....	11
Antecedentes Nacionales.....	12
Capítulo III: Comportamiento Organizacional.....	15
Capítulo IV: Comportamiento Organizacional de Humano Seguros.....	31
Capítulo V: Marco Metodológico.....	36
Tipo de Estudio.....	36
Variables y Operacionalización.....	38
Localización (Delimitación en Tiempo y Espacio).....	39
Población y Muestra.....	39
Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	40
Fuente de Datos (Primarias y Secundarias).....	40
Fuentes Primarias.....	40
Fuentes Secundarias.....	41
Criterios de Inclusión y Exclusión.....	41
Criterios de Inclusión.....	41
Criterios de Exclusión.....	41
	41
	43

Aspectos éticos de la Investigación.....	
Capítulo VI: Resultados.....	
Presentación de los Resultados.....	44
Análisis de los datos.....	58
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	64
Anexos.....	65
Referencias Bibliográficas.....	78

## RESUMEN

El objetivo general fue analizar el impacto de la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humano Seguros, durante el período mayo – agosto 2020.

Se utilizó la siguiente metodología: de acuerdo con los objetivos presentados la investigación se correspondió al enfoque cuantitativo y el estudio ha sido de tipo básico, no experimental – transversal, y exploratorio. La variable comportamiento organizacional fue medida mediante las dimensiones: comportamiento grupal y comportamiento individual. La técnica que se utiliza para ambas variables es la encuesta y el instrumento es el cuestionario para ambas variables. La población se constituye por 11 empleados de la empresa y la muestra es censal, es decir, 11 empleados.

La conclusión principal fue que, los colaboradores exhiben sus pensamientos y emociones, influyendo esto de manera positiva o negativa en la percepción de su entorno interno y externo al servicio del cliente, en cuanto a las reglas, normas, estilo de liderazgo, comunicación, reconocimiento, para el bienestar y la motivación con el fin de obtener buenos resultados en la empresa Humano Seguros.

Palabras claves: comportamiento organizacional, pandemia, covid-19, seguridad.

## **ABSTRACT**

The general objective was to analyze the impact of the Covid - 19 pandemic on the organizational behavior of employees of the Humano Seguros premium customer service department, during the period May - August 2020.

The following methodology was used: according to the objectives presented, the research corresponded to the quantitative approach and the study was basic, non-experimental - cross-sectional, and exploratory. The organizational behavior variable was measured through the dimensions: group behavior and individual behavior. The technique used for both variables is the survey and the instrument is the questionnaire for both variables. The population is constituted by 11 employees of the company and the sample is census, that is, 11 employees.

The main conclusion was that the collaborators exhibit their thoughts and emotions, influencing this in a positive or negative way in the perception of their internal and external environment at the service of the client, in terms of rules, norms, leadership style, communication, recognition. , for well-being and motivation in order to obtain good results in the company Humano Seguros.

Keywords: organizational behavior, pandemic, covid-19, security.

**PRIMERA PARTE**  
**ASPECTOS GENERALES**



## **Capítulo I: Aspectos Generales**

Introducción.

El presente estudio enmarcado sobre el impacto del Covid – 19, en el comportamiento organizacional del servicio al cliente Premium dentro de la empresa Humanos Seguros, durante el período de Mayo – agosto 2020, reviste de importancia porque se basa en la teoría organizacional para el diseño que conforma el grupo de la empresa.

Para llevar a cabo este estudio, se estarán tomando en cuenta dos teorías de la administración: la teoría clásica y la estructuralista.

Según (Castillo A, 2020; p. 44), explica que la teoría clásica, está centrada en una definición de la estructura con el fin de mantener una garantía en la eficiencia de todas las partes que estén involucradas siendo las mismas órganos o personas, secciones o departamentos. Dado que, las responsabilidades en la administración no deberían ser una carga para los altos mandos, si no que dicha responsabilidad debería ser compartida con los subordinados.

Por otra parte, (Velazco E, 2020; p. 45), la escuela estructuralista es una escuela de pensamiento económico, formada por psicólogos y sociólogos en 1950. En vista de, que esta es conocida por el estudio de los problemas que sufren las empresas, así como el origen de los mismos. Y todo ello, basándose en pilares como la comunicación y la autoridad.

La teoría clásica gracias a la comunicación, entre el personal puede desarticular los fenómenos negativos que se presentan de una manera fragmentada dentro de la

organización; a fin de, entender el comportamiento de todo lo que se desarrolla en las operaciones productivas para el crecimiento de la empresa, institución u organización.

La teoría estructural permite prestarles más atención a los empleados, en la motivación, para evitar la rutina, y el trabajo en equipo; de modo que, ayuda a la productividad de la organización. Ya que, también impacta en los efectos psicológicos en el colaborador y su productividad en relación y tomando en cuenta la condición física del área de trabajo.

El punto de vista en este estudio se enmarca en el valor que debe recibir el capital humano y el que se merece a través de un buen trato siendo justos y de honestidad. Sabiendo que, la teoría humanista se preocupa por buscar una adecuada valoración del sujeto como ser humano utilizando mayor asistencia y comunicación, y además la organización mantiene una preocupación por el desarrollo de su personal así como su motivación.

Finalmente, este estudio se llevará a cabo mediante el desarrollo de los siguientes capítulos, que en conjunto conformarán la tesis:

**Capítulo I. Aspectos Generales;** trata de la introducción, antecedentes, importancia, planteamiento del problema, preguntas de la investigación, y objetivos.

**Capítulo II. Marco Teórico;** consiste en las generalidades históricas, conceptuales y/o referenciales, que incluye sus conceptualizaciones, el fundamento teórico del estudio, los temas y subtemas de investigación.

**Capítulo III. Marco Metodológico;** describen el tipo de estudio y método, localización: delimitación en tiempo y espacio, universo y muestra, técnicas de la investigación, instrumentos de la investigación, procedimientos de recolección de datos

primarios y secundarios, procedimientos estadísticos para el análisis de los resultados, también criterios de inclusión y exclusión, entre otros.

**Capítulo IV. Presentación y análisis de los datos;** consiste en la presentación de los datos recolectados de la investigación, y el análisis de estos que determinan los objetivos de la investigación. Del mismo modo, concluye de manera muy breve donde el investigador expone unas conclusiones y sugiere una serie de recomendaciones sobre el impacto que tuvo el Covid – 19 dentro del comportamiento organizacional en el área de servicio al cliente Premium de la compañía de Humano Seguros, ubicada en Santo Domingo, durante el período mayo – agosto del 2020, todo esto partiendo del resultado del levantamiento realizado.

## **El Problema de Investigación**

### *Planteamiento del problema*

La preocupación más inmediata de la compañía Humano Seguros es el cuidado de la salud y el bienestar social de los empleados y sus socios siendo seguros en la comunidad laboral; sabiendo que, ellos hacen un esfuerzo de mantener estable la debida continuidad de las operaciones dentro de la organización para el cumpliendo los objetivos planteados en el crecimiento de la misma.

Sin embargo, el impacto del Covid – 19, ha dejado a la empresa Humano Seguros un desequilibrio económico para la seguridad laboral de los empleados de la empresa, del mismo modo, que dicho fenómeno participó drásticamente en la efectividad de la compañía hacia los titulares de las pólizas naturales, jurídicas y comerciales.

No obstante, la compañía Humano Seguros enfrenta el desafío de realizar una revisión y actualización en el plan de gestión ante la crisis presentada para poder crear medidas que puedan brindar eficazmente el valor que debe recibir el capital humano y el que se merece a través de un trato justo, digno, y cargado de equidad. Con el propósito de, continuar las operaciones con la mínima influencia hacia los clientes.

Por otra parte, (Jiménez F, 2020; p. 67), explicó en su tesis de grado de la universidad de acción, pro educación y cultura por sus siglas (APEC) sobre una propuesta realizada de mejora para la Cultura Organizacional y el Clima Laboral de la empresa Humano Seguros, durante el período de septiembre – diciembre 2020, donde consideró la probabilidad de colocar un equipo multidisciplinario para tomar decisiones de alertas y lograr coordinación en respuesta de la organización en términos de que: la protección de la salud, la seguridad, y el bienestar social de los empleados, le permita implementar

medidas innovadoras de seguridad y así como también asegurar las acciones con más rapidez en la medida que la circunstancias continúen evolucionando.

Todo lo anterior debido a que, no existe un planteamiento más completo en las comunicaciones con el fin de continuar el mantenimiento de los empleados, distribuidores y clientes claramente con la información del estado de los planes continuos tanto en la actividad como en las instrucciones en cómo mantenerlos seguros ante una situación de pandemia.

Por consiguiente, (Sumoza C, 2020; p.81), detalla que, hoy en día las organizaciones presentan mayores desafíos en la protección de su personal como también estos puedan lograr una adaptación posiblemente ante las dificultades de entrar a la oficina, tomando en cuenta que las actividades no pueden bajar su continuidad. En vista de la preocupación y los esfuerzos realizados por reducir el contagio del covid-19, esto lleva a significar que permitiendo al personal de la compañía Humano Seguros desde los empleados hasta los suscriptores y gestores de siniestro, puedan trabajar fuera de los espacios físicos de la empresa, como sus casas o en cualquier otra parte del mundo.

### *Formulación del Problema*

¿Cómo ha impactado la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros?

### *Preguntas de la Investigación*

¿Cómo se presenta el comportamiento organizacional en el departamento de servicio al cliente Premium de Humanos Seguros, durante la pandemia de Covid – 19?

¿Cuál fue el mayor reto para mantener, un comportamiento organizacional óptimo en el departamento del servicio al cliente Premium de Humano Seguros, frente a la pandemia Covid – 19?

¿Cuáles fueron las medidas adoptadas por el departamento de servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al impacto epidemiológico, durante el período mayo – agosto 2020?

¿Cómo fue la percepción del personal del servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al manejo del comportamiento organizacional durante la pandemia Covid – 19?

¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento individual y el comportamiento grupal organizacional del departamento de servicio al cliente Premium de Humano Seguros, durante la pandemia Covid – 19?

### *Justificación*

La presente investigación permite cumplir con las funciones organizacionales dentro de la compañía Humano Seguros para motivar y asesorar a los empleados del departamento del servicio al cliente premium, mediante la posibilidad de brindarle una estabilidad laboral ante cualquier circunstancia que se presente de manera contingente que logre contrarrestar la situación pandémica.

El desarrollo de este estudio trae consigo un plan de mejora continua para el comportamiento organizacional de la compañía de Humano Seguros, a través de la identificación, control y resolución de conflicto mediante la inteligencia emocional del capital humano del departamento de servicio al cliente Premium, que se ha planteado lograr la creación de un ambiente de confianza estableciendo espacios de comunicación en todos los niveles y empleados de la organización.

El plan de mejora continua para el comportamiento organizacional de la compañía Humano Seguros, permite establecer un programa de resolución de conflictos internos y externos debido a la toma de decisiones; a fin de, que se logren en un tiempo determinado.

La investigación buscó involucrarse por las condiciones vulnerables a nivel laboral, que presenta el capital humano del departamento de servicio al cliente de Humano Seguros; es decir, las preocupaciones o necesidades básicas dentro y fuera del trabajo, que no permitían cumplir con las metas ni obtener mejores resultados lo cual es conveniente para el negocio.

Resulta oportuno, la realización de este estudio porque accede directamente al comportamiento del personal del departamento de servicio al cliente premium, de la

compañía Humano Seguros; ya que, esto le genera más valor tomando en cuenta la forma en que se pueden llevar a cabo los procesos productivos mediante las circunstancias en que se encuentren las emociones de los empleados. Sabiendo que, esto genera un impacto en la experiencia de los trabajadores y los clientes para el bienestar de la organización.

## Objetivos

### *Objetivo General*

Analizar el impacto de la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros, durante el período mayo – agosto 2020.

### *Objetivos Específicos*

Definir el comportamiento organizacional en el departamento de servicio al cliente Premium de Humano Seguros, durante la pandemia de Covid – 19.

Identificar cual ha sido el mayor reto para mantener, un comportamiento organizacional óptimo en el departamento del servicio al cliente Premium de Humano Seguros, frente a la pandemia Covid – 19.

Determinar las medidas adoptadas por el departamento de servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al impacto epidemiológico, durante el período mayo – agosto 2020.

Evaluar la percepción del personal del servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al manejo del comportamiento organizacional durante la pandemia Covid – 19.



Estudiar la relación que existe entre el comportamiento individual y el comportamiento grupal organizacional del departamento de servicio al cliente Premium de Humano Seguros, durante la pandemia Covid – 19.

**SEGUNDA PARTE**

**MARCO TEÓRICO**

## **Capítulo II: Antecedentes de la Investigación**

### **Antecedentes Internacionales**

Según (Armas H, 2020; p. 37 – 56), realizó una investigación titulada Evaluación del comportamiento organizacional en la dinámica de empresas polar, C.A, durante la pandemia Covid – 19. Según el autor este explicó sobre el círculo evaluativo de aspecto individual dentro de la organización. Razón por la cual, tuvo como objetivo esclarecer cómo se comportan las personas dentro de la organización de consumo masivo, con el propósito de saber por qué actúan así y cuáles son los impactos naturales y económicos dirigido en sus formas de desenvolverse. Dado que, el individuo presentó satisfacción por la remuneración económica. En la tesis de Maestría de la Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.

Sin embargo, (Ascanio R, 2020; p. 65 - 71), realizó una investigación titulada la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de la empresa Nestlé Chile, durante la pandemia Covid – 19. El autor explicó sobre la comprensión del comportamiento de cada individuo y la razón de su actuar. Razón por la cual, tuvo como objetivos minimizar los impactos presentes que determinan las proyecciones futuras; a fin de, incentivar competencias laborales se suma importancia en un periodo de tiempo específico y que permita consolidar los objetivos de la empresa y a nivel interpersonal. Obteniendo como resultados, una población laboral en conflicto por motivos salariales. En la tesis de posgrado de la Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile.

Según (Barreto V, 2020; p. 46), realizó una investigación titulada Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del centro de cirugía y especialidades médicas. Según el autor explicó durante el periodo enero – abril del año 2020, propiamente con sus instrumentos que le permitieron medir y relacionar las variables del estudio. Razón por la cual, tuvo como objetivo mantener un clima organizacional y desempeño laboral saludable. Obteniendo como resultado, un individuo fatigado por las condiciones ergonómicas que presenta el centro médico. En la tesis de maestría de la Universidad Abierta para Adultos” de Ciudad de México.

### **Antecedentes Nacionales**

Según (Santos, 2020; p. 86), explica que “ La estabilidad laboral de las empresas de seguros en el contexto de una pandemia, en el caso de Republica Dominicana, durante el periodo 2020 – 2021, ha provocado poca estabilidad laboral en República Dominicana; ya que podemos decir que es lo mismo tanto en situación de pandemia como en la vida cotidiana. Debido a que las autoridades administrativas difícilmente dictan normas para regular el trabajo en una situación como la generada por el covid-19, por lo que se mantiene la estabilidad hacia las mujeres embarazadas, el fuero sindical entre otras situaciones concluyentes para la finalización del contrato de trabajo. Razón por el cual, el contrato no tiene una solidez permanente.

No obstante, (Lorenzo H, 2020; p. 52), confirma que “en la República Dominicana no existen ordenamientos jurídicos como en la mayoría de los países, que tienen un instituto de esta naturaleza, que protegen el desempleo de las personas, por motivos desagradables o situaciones análogas en las que pudiera encontrarse el trabajador desamparado económicamente”.

Por otra parte, el empleador que se encuentra bajo protección asegurada en el momento que es producido el siniestro, deberá, recibir la indemnización por motivo de seguro, de reestablecer la empresa a su totalidad, lo que para nosotros y partiendo desde nuestro criterio no podría asimilarse en la situación del Covid – 19, pues las fábricas, compañías, empresas y centros de trabajo siguen magistralmente en sus mismos lugares en las que fueron dejadas por los trabajadores al ser solicitado por los gobiernos el distanciamiento social y cierre de las empresas que no fueran esenciales, tal como estableció el ex presidente Danilo Medina de la República Dominicana en su discurso del 17 de marzo del 2020.

De acuerdo con (García A, 2020; p. 17), expone que “un plan estratégico dirigido a la empresa Seguros Atrio en tiempos del Covid – 19 en la República Dominicana, durante el período 2020; concluye en un diagnóstico a la entidad, conforme a la práctica académica en el cual daría permiso hacer un análisis del pasado, presente y futuro de dicha empresa, a través de un diagnóstico utilizando la matriz DOFA con el fin de lograr llegar al último objetivo y la intención de hacer una presentación de propuestas estratégicas permitiendo así a la organización hacer una proyección a través de herramientas prospectiva.

Ahora bien (Beltrán F, 2020; p. 35), mencionan que se realizó un análisis documental fundamentados logrando una posición multidisciplinar que facilito comprender la problemática y su situación iniciando desde el de diagnóstico haciendo uso de las matrices que permitieron echar un vistazo más realista de la situación generada en la organización. Finalmente en el trabajo son presentadas recomendaciones y conclusiones del proyecto.

Seguidamente, el presente trabajo tiene como fin realizar una consultoría a la empresa seguros Atrio, compañía dedicada a la venta de seguros de vida, seguros generales, seguros de autos. Su objetivo se basa en desarrollar un plan estratégico de fortalecimiento frente al Covid – 19 para la empresa; a través de la formulación de estrategias de desarrollo de productos, asimismo de proponer estrategias direccionadas a la penetración del mercado y por último de proyectar la prospectiva a mediano plazo para la empresa.

### **Capítulo III: Comportamiento Organizacional**

De acuerdo con (Fernández G, 2020, p. 56), esta es una especialidad que se encarga de estudiar el posible impacto de los individuos, grupos y estructuras en el mismo funcionamiento de una empresa u organización, esto es con el objetivo de plantear estrategias en el mejoramiento de la eficacia dentro de las últimas mencionadas.

Según (Zorrillo S, 2020; p. 2019), el comportamiento organizacional se define como un conjunto de variables conjugadas con el mismo fin, entre estas podemos encontrar: el compromiso, el poder, la motivación, la comunicación, el trabajo en equipo, el clima organizacional, la cultura organizacional, el liderazgo y los cambios donde cada tema está presente en varios niveles básicos de estudio del comportamiento organizacional: El individual, el grupal y el organizacional.

Ahora bien, (Marcano J, 2017; p. 27), define este comportamiento como un grupo que establece una interacción entre varios individuos teniendo en común una meta u objetivo, para ser conducidas por una institución o no, donde la implementación de un grupo termina siendo el resultado de la necesidad individual, queriendo pertenecer a la sociedad.

#### **Comportamiento Organizacional Grupal**

Según (Rodríguez T, 2020; p. 20), explica que, conociendo el accionar de cada persona en sentido general en un grupo, la posibilidad de sacar un mayor provecho a la capacidad en el momento en que se integra de una forma más propia del mismo. Es por esto que dicha técnica puede lograr ser un impulso con el fin de conocer la forma de un

grupo, así como una persona individual manifiestan un comportamiento dentro de una organización.

En el presente, el trabajo grupal es bastante común; debido a que esta de esta forma, se logran obtener resultados más eficientes en menos tiempo. Sin embargo, trabajar en grupo siendo efectivo está muy vinculado al comportamiento de los sujetos que lo conforman, es por esto que debe ser importante estudiar el comportamiento organizacional tanto individual como grupal. Es decir, conocer el comportamiento organizacional de tipo individual y grupal facilita que las empresas tengan un desenvolvimiento más eficaz.

Por consiguiente, (Matos H, 2017; p. 54), explica que los grupos tienen diversidad de características:

**Interacción:** es el accionar recíproco de un estímulo a una respuesta entre dos individuos.

**Finalidad:** En esta característica están las metas y los objetivos del grupo, con el fin de que el grupo cumpla dichas metas.

**Percepción:** Este concepto es un procedimiento en el cual un individuo hace el análisis de la información, durante el mismo de la última información recibida participan los datos que ya fueron almacenados en la memoria, a través de la implementación de los nuevos datos se va creando un resumen por el que se puede aceptar o rechazar el estímulo.

**Motivación:** Este se entiende como la fortaleza que actúan en un sujeto o internamente le generan que su comportamiento se determinado, con mira hacia las



metas, condicionados por la aptitud del esfuerzo de satisfacer cualquier necesidad individual.

Organización: Este concepto se utiliza como una característica del comportamiento del grupo siempre que su utilidad como resultado de la interacción en la que se usa el sistema por el que guía al grupo.

### **Comportamiento organizacional individual**

Según (Solórzano G, 2017; p. 28), esta es una ciencia conductual aplicada y basada en la aportación de diferentes disciplinas conductuales, tanto a nivel de análisis individual o microanálisis, como por ejemplo es el caso de la psicología, como a nivel de procesos colectivos y organizacionales donde la colaboración de disciplinas tales como la sociología, psicología social, antropología y la ciencia política.

Sin embargo, el comportamiento organizacional es creado con el objetivo de disminuir el trabajo de una persona individual, sino de darle más potencia en algunos momentos determinados. Debido a que, la creación es con el fin de lograr metas concretas de una manera más eficiente. Por esto, trabajar en equipo entre sus integrantes es una de sus columnas con más importancia.

En efecto, (Paz R, 2017; p. 47), indica que la razón por la que se debe conocer y emplear las técnicas del comportamiento organizacional grupales de trabajo terminan siendo muy importante; ya que, utilizando estas técnicas puede entenderse de una mejor manera la conducta de los que integran de la misma manera la unidad. Razón por la cual, da permiso perfeccionar el grupo de forma que se logren conseguir resultados mucho más eficientes.

Sabiendo que, la importancia de señalar un comportamiento individual, si bien va especificado en beneficio de los intereses de una organización, no será muy útil al momento de laborar en grupos en la misma, donde es por esto que es importante emplear el procedimiento de comportamiento organizacional con el fin de lograr garantizar que un grupo funcione en paz y armonía.

En otro orden, (Jiménez A, 2017; p. 61), indica que el método acerca del comportamiento organizacional individual resultan de igual forma útiles en el momento de fijar una labor en específica a un individuo de la organización. Debido a esto la posibilidad de hacer un análisis de la conducta de los individuos con el fin de conocer su conducta delante de estas situaciones, tendrán la capacidad de resolverlas de forma independiente.

De hecho, fuera de sí la organización escogiera un tipo de labor grupal o individual, el procedimiento de comportamiento organizacional serán de más ayuda ya que podrá lograr los mejores resultados. Dicho esto, saber y conocerlas como también practicarlas termina resultando recomendable en cualquier compañía u organización.

### **Objetivos del Comportamiento Organizacional**

Según (Lora Y, 2020; p. 73), Existen cantidades de ciencias que comparten cuatro objetivos: comprender, describir, predecir y controlar ciertos fenómenos, incluido el entorno organizacional. Sin embargo, aquí se presentan los objetivos del comportamiento organizacional:

El primer objetivo es describir de manera sistemática el comportamiento de las personas en diferentes escenarios. De modo que, esto permite a la alta gerencia tener una

comunicación con un lenguaje más común sobre el comportamiento humano en el área de labor.

El segundo objetivo es comprender la razón de por qué personas tiene dicho comportamiento; ya que, los gerentes se sentirían muy frustrados si solo pueden hablar sobre el comportamiento de sus empleados sin comprender las razones detrás de él. Así es como los gerentes preocupados aprenden a buscar explicaciones.

Por otro lado, la predicción del comportamiento futuro de los empleados es otro objetivo del comportamiento organizacional. En teoría, los altos mandos podrían predecir en cualquier momento que los empleados estarán comprometidos y serán productivos, también cuales se caracterizan por ausentismo, tardanzas o comportamiento disruptivo; para que se puedan tomar medidas preventivas.

Como el último es basado en el control, por lo menos en parte, y realizar un desarrollo de cierta forma en las actividades humanas en el área de labor. Cabe destacar, que; el comportamiento organizacional facilita la ayuda para lograr el propósito establecido.

Según (López A, 2020; p. 66), muchos individuos mantienen el temor de que las herramientas del comportamiento organizacional sean utilizadas para cohibir su libertad y limitar sus derechos. Esto puede ser posible, pero resulta no probable, debido a que el accionar de los gerentes depende de las profundas revisiones. En vista de, que; se aplica la incrementación a la conducta del individuo en cualquier organización, como empresas, órganos de gobierno, compañías de servicio, escuelas y donde existan organizaciones de todo tipo, está presente la obligación de describir, entender, predecir y crear mejoras en la administración del comportamiento humano.

## **Enfoques del Comportamiento Organizacional**

El enfoque de recursos humanos: permite cambiar la postura normal de manejar el personal por la de brindar un apoyo al crecimiento y rendimiento de los individuos con el fin de ser convertidos en un capital humano de la organización. Es decir, el patrón es desarrollado absolutamente en la misma línea de la teoría del comportamiento (Méndez, 2020).

Enfoque contingente: Este precisa que la administración de cualquier organización no se puede hacer de igual forma. Puesto que, para el criterio de la teoría de la contingencia todo puede ser referente, donde siempre va a estar una relación entre las prácticas administrativas y los momentos del ambiente interno y externo de la organización. (Salas, 2020).

Enfoque orientado a resultados: Este o en otras palabras, hacia el resultado es referido a los desempeños de las ocupaciones vayan en secuencia con objetivos establecidos. Pero para lo dicho, es requerida una gran visión de todos y tener el conocimiento detallados de todos los procesos que acercan hasta un objetivo determinado. (Douglas, 2020).

Enfoque de sistemas: Funciona como un conductor para solucionar problemas, especialmente los que surgen en el camino o administración de un sistema, al ser existente una diferencia entre lo que se busca y lo que se desea, los componentes del problema y su solución. (Thompson, 2020).

Según (Alonso G, 2020; p. 88), fundamentalmente los elementos siguientes que existen dentro de ellas, hay inestabilidad en un sistema, donde todas las partes de un sistema son independientes; ya que, una afecta la otra siendo así afectadas

complejamente. Ahora bien, existen subsistemas que son contenidos en sistemas mayores, donde los mismos por lo general necesitan suministros, haciendo un proceso y obtienen resultados.

Sabiendo que, el mecanismo recurso, proceso, producto cíclico y auto sostenible; es decir, es continuar repitiendo el uso de la corrección con el fin de juntarse. Sin embargo, los sistemas generan un logro positivos como también negativos. Y además, los sistemas, los sistemas también generan consecuencias tentadoras e indeseables. Puesto que, el impacto negativo de los sistemas son de corto y largo plazo.

### **Elementos del Comportamiento Organizacional**

Según (Feliz H, 2019; p. 65), aquellos temas que pudieran ser incluidos en los estudios del comportamiento organizacional son: estructura organizacional, la motivación, el compromiso organizacional, la comunicación, la sinergia en equipo, la comunicación, liderazgo, el clima organizacional, y algunas técnicas de cambio, donde aquellos temas se presentan en los diferentes niveles básicos de estudio del mismo: individual, grupa y organizacional. Dicho niveles de esquema es importante en el momento de proponer una conclusión.

Un ejemplo de este, sería la motivación que se puede plantear siguiendo los más destacados intereses de las personas agrupadas, pero también como variable es individualmente debido a que es el nivel donde tiene su origen. Ahora bien, existe otro pilar que va relacionado con lo directo o lo abstracto en nuestras palabras sobre los inconvenientes que estudia el comportamiento organizacional.

Por otra parte, se presenta un escalón más preciso y objetivo como lo es la conducta que se observa y es más susceptible de cuantificar con más facilidad. Así como

también, un siguiente nivel de las destrezas que se entiende como las predisposiciones en la actuación de los individuos; para finalizar están los valores, que son el escalón más abstracto y nos conducen a una orientación de la propia conducta.

No obstante, (Palermo P, 2020; p. 32) para poner un ejemplo, se puede pensar ser colaborador, en un debate se evidencia una posición poco facilitadora delante de casos hipotéticos, pero en la práctica; se es en pocas palabras, receloso de brindar el apoyo. Dado que, engloba más alta dificultad para estudiar las organizaciones; también la inconsistencia y el espacio entre las palabras y el accionar, lo que complica al añadir altos mandos de poder y patrones de conductas admitidos, donde a veces, en general conlleva a la cultura organizacional.

### **Factores que influyen en el Comportamiento Organizacional**

Según (Andrade L, 2020; p. 21), los factores claves que influyen en el comportamiento organizacional son aquellos que logran hacer posible una actividad acertada en un sistema socio-humano o del mismo modo también afectan negativamente, estos son:

**Las Personas:** denominados como conjuntos de individuos que son dinámicos, estos se forman, cambian y se desintegran; En la actualidad la fuerza trabajadora suele ser diversa, significando esto que los colaboradores tienen una amplia variedad de precedentes educativos, también talentos y metas.

**La Estructura:** Es importante los diferentes modelos de empleados con el fin de proceder todas las labores de una empresa y deben tener la relación en cierta manera estructural para que el trabajo seguro y perdurable.

El ausentismo: Este va concerniente a la inasistencia de los trabajadores. Las organizaciones deben y necesitan mantener una métrica muy mínima de ausencia y tardanzas si quieren ser productivas, ya que la fluidez del trabajo es interrumpida y muy seguido son propuestas decisiones importantes. Ya que, un número alto de ausencia puede dar como resultado que los colaboradores no estén complacidos con su trabajo o estén desmotivados lo que da como resultado la ineficiencia e ineficacia de la empresa.

La rotación: va referida al cambio de manera constante ya sea de forma voluntaria o involuntaria de los colaboradores en la empresa. Sabiendo que, altas rotaciones de empleados involucran más inversión en los procesos reclutamiento y selección o en la capacitación, y esto no le conviene a la compañía, donde las causantes pueden ser; la escala de salario, condiciones laborables, el ambiente de trabajo, nivel de experiencia, beneficio social, entre otros.

La satisfacción en el trabajo: Hay satisfacción cuando los trabajadores pueden reconocer que existe un equilibrio entre la recompensa recibida y el trabajo que realizan.

### **El Covid - 19**

De acuerdo con (Randall T, 2020; p. 26), Finalizando el año 2019, denominado el gigante asiático, el país de china, fue la primera vez que hizo la detención de un nuevo virus con forma de neumonía, atribuyéndole características muy parecidas a las de problemas respiratorios agudos y graves; para principios del año 2020, aunque la Organización Mundial De La Salud por sus siglas (OMS) hizo la declaración de lo que fue denominado el estado de emergencia con el fin de retener el contagio masivo. Por lo que se trataba del nuevo virus denominado Covid-19, por sus siglas en ingles Corona (co), Virus (Vi), disease (D), 2019 siendo este el año de su descubrimiento. No obstante,

ya para el mes de febrero de 2020 la Organización Mundial De La Salud hizo la declaración que este virus se convirtió en una pandemia de la enfermedad el cual era una emergencia de salud pública a nivel internacional.

Sin embargo, el órgano regulador de la salud en la Republica Dominicana el Ministerio de Salud Publica reconoció el primer caso de dicha enfermedad coronavirus 2019 (covid-19) a través de un ciudadano italiano de 62 años de edad, el cual piso territorio dominicano, en fecha 22 de febrero del 2020, en la provincia La Altagracia, este siendo nativo de Pesaro, de la región italiana llamada Marcas, donde el contagio del nuevo coronavirus ya estaba presente y con alta propagación, afectando a más de 800 personas en todo territorio italiano. Esta enfermedad había afectado un total de 85,403 personas en más de 50 países a nivel mundial, siendo el mayor porcentaje correspondiente al país de china. (Tejada, 2020).

No obstante, a nivel empresarial en la Republica Dominicana, un 38% de las compañías ha disminuido su jornada de labor, donde un 36% confirmo suspender trabajadores, mas sin embargo un 30% notifico que había suspendido una parte de su personal.

De modo que, el porciento de organizaciones que ha despedido colaboradores, en su mayor proporción han sido en grandes compañías, para un total de 14% y el 16% que resta son entre medianas y pequeñas empresas. El informe también cita que el 14% de estas son compañías correspondientes a actividades esenciales y el 16% que resta son no esenciales. (Laureano, 2020).



## **El Covid – 19 y su impacto en el comportamiento organizacional**

Según (Briceño E, 2020; p. 76), tomando en cuenta la nueva realidad que ha sido modificada en la forma que las personas tienen un comportamiento y entienden los diferentes escenarios sociales, como el entorno familiar, la educación, y el trabajo; siendo el último un escenario de transformación en la forma en que se realizan las labores, implementando el teletrabajo en el principio, y luego la presencia alterna de los trabajadores en las instalaciones físicas de las empresas, con controles de higiene y seguridad.

Puesto que, además de que el gobierno y las organizaciones han realizado un gran esfuerzo por controlar el contagio del virus covid-19, la incertidumbre por la inestabilidad en el trabajo, el aumento de la canasta familiar y el confinamiento, la sensación de inseguridad en los trabajadores está presente, quienes están circulando por momentos de adaptación y cambios constantes en el trabajo, por consiguiente esto da como resultado que las métricas y la productividad no sean las establecidas.

Ahora bien (Zapata F, 2020; p. 45), Para las compañías el efecto de la pandemia, en los trabajadores terminan siendo una observación de manejo complejo, debido a que los cambios en su mayoría generados por el confinamiento no estaban planificados. En esta tendencia, se identifica que en corto, mediano y largo plazo las afectaciones se deben abordar de diferentes formas y disciplinas, y los análisis deben precisar las diferentes categorías y procesos organizacionales, de hecho incluir todo en relación con los altos mandos del capital humano.

Sin embargo, en el nivel estructural, la pandemia del covid-19 cambió la planificación y distribución de las responsabilidades en el trabajo, consecuencia de haber

tenido una pérdida en la claridad exacta de la comunicación virtual. Además, el compromiso y la motivación de los empleados con el fin de dar un máximo esfuerzo a favor de las metas empresariales han bajado, fruto de los cambios rutinarios que deben enfrentar, adicional a sus labores, por lo que tienen como deber la respuesta por los quehaceres de sus familias.

En este aspecto, uno de los puntos que han sido afectados a razón de las medidas de contención decididas por las instituciones y el gobierno, ha sido labor grupal, esto es debido primordialmente al impedimento para relacionarse y comunicarse de manera efectiva con los integrantes de los equipos de trabajo, lo que daña la eficiencia al momento de la entrega y la calidad de las responsabilidades establecidas a los grupos de trabajo.

### **Teoría clásica organizacional**

Según (Reyes F, 2017; p. 41), define que dicha teoría está sustentada en como una organización formalizada, presenta una coordinación la labor organizada donde conlleva a la forma de poder disponer cual sería la estructura con mejor eficiencia.

Teniendo en conocimiento que, la búsqueda con esta teoría es crecer la eficiencia de una compañía, mediante la manera y capacidad de las divisiones departamentales; dicho esto, se busca con una estructura puntual con el fin de poder asegurar un buen funcionamiento empresarial.

Sin embargo, esta teoría tiene a su vez, una mirada progresiva de arriba hacia abajo, donde la indicación se dirige a los componentes de la organización. Por ejemplo; los departamentos.

Por otra parte, el autor hace mención que el origen de la teoría clásica fue desarrollado por dos (2) autores principales: Max Weber y Federick Wilson Taylor.

1. Durante el año 1864 – 1920. El sociólogo alemán Max Weber, también habló sobre la teoría de la burocracia, donde plantea ideales como los son: la definición de la máxima autoridad en una organización, el desarrollo de normas y reglas, y las funciones de cada empleado dentro de la organización. Con el propósito de, tener la información administrativa incluyendo decisiones y reglamentos. Sin embargo, entre sus obras más destacadas se encuentra: *The Theory of Social and Economic Organizations*.
2. Durante el periodo 1856-1915. El estadounidense e ingeniero de profesión ingeniero quien también fue un inventor, Federick Wilson Taylor, progenitor de la administración científica, también participó en el estudio incentivo hacia los empleados para motivarlos a continuar estudiando, con la finalidad de que reciban oportunidades mejores en el campo laboral. Además, que el trabajo y la responsabilidad dentro de la organización es tanto de los gerentes como de los obreros. Sabiendo que, la evaluación de los empleados para capacitarlos y formarlos se intuye a través de la gratificación y que se controlaba mediante el miedo a la necesidad. No obstante, desarrolló la obra *The Principles of Scientific Management*.

## **Principios de la Teoría clásica**

Según (La Verde R, 2019; p. 61), explica que la administración como ciencia, es igual a toda ciencia, donde se basan en las leyes o principios organizacionales, a fin de, desvincular cualquier idea que fomente dureza, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Sin embargo, algunos principios, pueden ser flexibles, porque permite adaptarse a cualquier momento, tiempo o lugar. Ellos son:

1. La división de Trabajo: Permite mejor rendimiento en el trabajo, y su especialidad es fundamental, para que el empleado se especialice y mejor será su eficiencia.
2. La autoridad: Permite a los jefes poder manifestar órdenes; ya que, la obediencia no siempre será conseguida, si no ejercen la autoridad al personal (liderazgo).
3. La disciplina: Permite a los que conforman una organización, respetar las reglas y acuerdos que se rigen en la compañía.
4. La unidad de dirección: Permite que las operaciones tengan un mismo objetivo y deben seguir un plan. Porque, es obligación de los departamentos asistir a los demás para lograr las tareas y proyectos que son asignados a cada cual, en lugar de negar ayuda. Dado que, debe existir para esto un plan coordinado, aprobado y autorizado por los gerentes involucrados.
5. La unidad de mando: Permite que se sigan las instrucciones sobre una operación particular son recibidas solamente de una persona.
6. La subordinación de interés individual al bien común: Permite en cualquier organización, que el colaborador tenga primero una preocupación por la empresa.

7. La remuneración: Permite la recompensa por el trabajo de una forma equitativa tanto para los colaboradores como para los empleadores. Ya que, trabajos iguales, significa salarios iguales.
8. La centralización: Permite corresponder a la finalidad de la responsabilidad, donde los colaboradores deben tener autoridad suficiente para realizar debidamente su trabajo.
9. La cadena escalar: Permite trazar una línea autoritaria en la organización, que pasa ordenadamente los niveles desde los altos mandos hasta los rangos más bajos de la compañía.
10. El orden: Permite que cada empleado, ocupe el cargo más idóneo para él.
11. La equidad: Permite que los administradores puedan sostener amistad y equidad con los colaboradores, siendo firme pero justos.
12. La estabilidad del personal: Permite la eficiencia en el funcionamiento de la empresa, donde existiendo una baja rotación del personal termina siendo lo más conveniente.
13. La iniciativa: Permite otorgar es la apertura a los colaboradores para plantear y cumplir sus ideas, aun cuando se comentan errores a veces.
14. El espíritu de equipo: Permite la promoción del espíritu del equipo, que participa en la empresa en un sentido de unidad. Dado que, los departamentos en la organización deben tener sinergia de trabajo apoyándose en momentos necesarios, con el fin de lograr unidad empresarial.

## **Comportamiento Organizacional en la República Dominicana**

De acuerdo con (Luna M, 2020; p. 23), expone que la aptitud del aprendizaje organizacional, es caracterizado por establecer el conocimiento que tenemos, y donde está el mismo, como se puede utilizar y realizar mejoras con el fin de obtener mejor producción. Porque, hay que considerar los aspectos a tener en cuenta en el aprendizaje empresarial, y el desarrollo que tiene forma conceptual y operativamente el propio aprendizaje en las organizaciones para establecer como son influidos los resultados.

De la misma forma, insistencia en la necesidad de emitir una respuesta clara a preguntas tan relevantes como:

¿El aprendizaje en la empresa es asociado con mayor rendimiento?

¿En qué circunstancia es más conveniente que así sea?

¿En qué categoría es más favorable que así sea?

¿Qué principios hacen que sea más posible que así sea?

¿En qué cultura organizacional es más posible que así sea?

¿Conduce el aprendizaje organizacional a las ganancias de la rentabilidad o resultados que fortalecen las posiciones de competencias actuales?

¿Es la competencia de aprendizaje organizacional una posibilidad mayor el cual compendia con el fin de hacer contribuciones al dirigir empresas y su mantenimiento?

Por lo tanto, (Zorrillo H, 2020; p.38), expresa lo importante que es tener presente que el rendimiento organizacional manifieste un concepto multidimensional, y que no siempre se encuentra en el adecuado desarrollo. Dado que, presenta complejidad en términos descriptivos, diferenciado en determinadas medidas financieras o medidas agregadas. Puesto que, referente a esto, no hay una regla exacta o superior que explique

puntualmente el impacto y la rigurosidad del aprendizaje organizacional sobre su rendimiento.

## **Capítulo IV: Comportamiento Organizacional en la empresa Humano Seguros**

### **Comportamiento Organizacional**

Según (Valenzuela J, 2020; p. 54), la empresa Humano Seguros es un grupo de empresas con una sinergia eficiente cuya finalidad de brindar el mejor de los servicios y producto a sus clientes, cuenta con una trayectoria de más de 19 años en el sector asegurador, donde el mismo ha tenido varias transiciones de excelencia e innovación, con el fin de buscar mejores soluciones complementarias a sus clientes, donde este brinda propuestas de seguros a mediante sus tres grandes empresas:

Primera Ars de Humano, dirigida al servicio, bienestar y protección de toda la clase trabajadora formalmente, el cual están afiliados al Sistema Dominicano de la seguridad social. Humano Seguros enfocado en seguros de personas, generales y fianza, brindando protección a las familias dominicanas y sus bienes adquiridos. Y finalmente la empresa seguros vivir, compañía la cual va enfocada en seguros de vida, tanto colectivos como individuales, esto es para el mercado nacional y Centroamérica.

Ahora bien, este grupo asegurador dispone una completa gama red de proveedores de servicio en diferentes aspectos, con el fin de garantizar un trato y servicio al cliente personalizado con alta calidad a nivel nacional. Dado que, existe un compromiso con el bienestar de sus afiliados y su importancia. Asi entregan una propuesta más integral de seguros.

De acuerdo con (Ramos G, 2020; p. 43), Humano es una organización compuesta por personas positivas, con una visión en común, las cuales han tenido la capacidad de crear el sustento para tener un futuro optimista. Tomando en cuenta que su cultura empresarial está sustentada en el propio positivismo, siendo este el guía de conducción en el accionar de los que pertenecen a la gran familia Humano.

La empresa tiene como visión, ser la empresa más admirada de la República Dominicana.

La empresa tiene como misión, asegurarse del bienestar de las personas.

Y, además la empresa tiene como principios, mantener una pasión por el servicio, un orgullo por la gente, la solidaridad, la integridad, el trato humano, la innovación, la visión y liderazgo, la orientación a resultados y la sostenibilidad.

En otro orden de ideas, la empresa cuenta con Stands de Servicio al Cliente y Puntos Humano en las principales clínicas de la República Dominicana, donde se brinda asesoría personalizada y toda la información que los usuarios puedan necesitar.

Según (Barreto V, 2020; p. 32), la empresa cuenta con canales presenciales, siendo estos los pioneros en habilitar un Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, desde el cual más de 100 representantes trabajan todo el año para ofrecer los servicios de:

Informaciones generales, gestión Intra hospitalaria, ingresos por emergencias y hospitalizaciones. También Pagos de pólizas individuales, autorizaciones médicas, solicitudes de ambulancias, activaciones de carnets, reclamaciones y quejas, Servicios a



prestadores Cotización riesgos generales y reclamaciones riesgos generales (Aviso de reclamo, estatus).

Por consiguiente, (Garcés A, 2020; p. 76), Humano Seguros está conformado por más de 1600 empleados con alta profesionalidad que tiene como objetivo propiciar a sus clientes y afiliados una experiencia única de servicio.

Humano también se caracteriza por tener igualdad de género y diversidad. Dicho esto, una muestra de ello es la estructura organizacional, la cual cuenta con diferentes puestos de trabajo, que requieren de distintas capacidades, competencias y experiencias. Pues bien, estos puestos son ocupados por empleados de diferentes géneros, nacionalidades, edades, credos religiosos, y capacidades físicas.

No obstante, (Aldana D, 2020; p. 29), el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), han otorgado el Sello Oro del programa Igualando RD, por promover políticas y acciones para eliminar las brechas de género e incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.

Sabiendo que, la empresa Humano Seguros se siente más que orgullosos por ser la primera empresa dominicana en alcanzar el 100% en todos los requisitos en la primera auditoría externa realizada por el instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL) y a la vez obtener cero inconformidades en el proceso. Es por ello; que, se cumple con los requerimientos desarrollando buenas y nuevas prácticas en temas de conciliación de la vida laboral y familiar, el acceso al trabajo, eliminación sesgos de discriminación,

detección de acoso sexual y laboral, así como en la prevención de la violencia intrafamiliar.

En este aspecto, la empresa Humano Seguros cuenta con empleados de diferentes culturas y nacionalidades, y también existe diversidad de edades en nuestra estructura, donde se encuentran empleados desde 19 hasta 76 años de edad. Ya que, en el 2015 se implementó un programa para inclusión de personas con discapacidad en la empresa y desde entonces, existe un enfoque en realizar acciones que promuevan la igualdad y la no discriminación en apoyo a lo establecido en la ley 5-13 sobre la Discapacidad en la República Dominicana.

Cabe destacar; que, dentro de las acciones que hemos realizado está el establecer relaciones con instituciones que trabajan en el desarrollo, formación e inserción de personas con discapacidad, con el fin de buscar asesoría y apoyo en relación a la temática, construcción del Campus Kennedy contemplando facilidades de desplazamiento para personas con capacidades diferentes, la campaña de comunicación interna, participación en ferias de empleos para personas con discapacidad y ampliación del banco de candidatos, entre otras acciones.

Sin embargo, (Bencomo F, 2020; p. 53), el programa de capacitación y desarrollo de la empresa Humano Seguro siempre busca la forma de seguir actualizando los conocimientos de nuestros empleados como también brindándoles nuevas herramientas para su desarrollo personal y laboral. Es por eso; que, el departamento de capacitación y desarrollo a través de la detección de necesidades de capacitación se asegura de que el personal reciba la formación adecuada al perfil, proyección y necesidades, donde la mayoría de estas jornadas se realizan en nuestros Centros de Formación y Desarrollo de

Santo Domingo y de Santiago este último fue inaugurado en el 2017. En la actualidad, trabajar en grupo es algo sumamente común.

**TERCERA PARTE**

**MARCO METODOLÓGICO**

## **Capítulo IV: Marco Metodológico**

### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio de acuerdo con los objetivos presentados corresponde al enfoque cuantitativo, por ejemplo:

El estudio ha sido de tipo básico, según (Cruz, E, 2019; p. 32), porque se fundamenta en la construcción y medición de dimensiones, indicadores e índices de variables y de sus relaciones. Es decir, en el enfoque cuantitativo la realidad objeto de estudio es independiente de los estados subjetivos de las personas y del investigador.

El estudio ha sido de tipo no experimental – transversal, según (Serrano M, 2015; p. 145), porque no se manipularán las variables, sino que se estudiarán en el contexto natural. Sabiendo que, este método no experimental es conocido ex post facto, es decir; después de ocurrido los hechos. Porque, representa una investigación sistemática donde el investigador no tiene control sobre las variables independientes, porque ya ocurrieron los hechos.

El estudio ha sido de tipo exploratorio según (Mendoza H, 2017; p. 54), porque no se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, mediante un nivel superficial de conocimientos.

El estudio ha sido de tipo descriptivo correlacional según (Batista J, 2016; p. 66), porque su finalidad es determinar el grado de relación o asociación, de aspecto no causal existente entre dos o más variables, donde estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

## **VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

### **Variable: comportamiento organizacional**

Según, (Cedano L, 2020, p. 55), es una especie de círculo evaluativo que busca esclarecer cómo se comportan las personas dentro de una organización, por qué actúan así y cuáles son los impactos de sus formas de desenvolverse.

La variable comportamiento organizacional se medirá mediante las dimensiones: comportamiento grupal y comportamiento individual.

#### **Dimensión 1: comportamiento grupal**

Según (Rodríguez T, 2020; p. 20), explica que, el comportamiento grupal conociendo el proceder de las personas dentro de un grupo, es posible sacar mejor provecho a sus capacidades al integrarse de forma más apropiada al mismo. Por ello, esta técnica puede ser de gran ayuda para conocer la manera en que tanto un grupo, como una persona individual se comportarán dentro de una empresa u organización; del mismo modo, podrás conocer más detalles al respecto.

**Indicadores:** Liderazgo, toma de decisiones, comunicación y riesgos laborales.

#### **Dimensión 2: comportamiento individual**

Según (Solórzano G, 2017; p. 28), es una ciencia aplicada del comportamiento que se basa en la contribución de varias disciplinas conductuales, ya sea en el plano de análisis individual o microanálisis, como el caso de la psicología, o en el plano de procesos de grupos y organización, en donde entra la colaboración de disciplinas como la sociología, la psicología social, antropología y la ciencia política.

**Indicadores:** Estado emocional, actitudes y desempeño.

### **Localización (Delimitación en Tiempo y Espacio)**

La compañía Humano Seguros, como oficina regional, se encuentra ubicada en el Centro de Atención al Cliente, bajo la orientación Médica del Distrito Nacional / Sur, Santo Domingo (Oficina Regional), Ave. Lope de Vega #36. Se ha elegido el departamento de servicio al cliente premium para el desarrollo de este trabajo, durante el periodo mayo – agosto 2020.

### **Población y Muestra**

Según (Centeno C, 2019; p. 12), el muestro no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Debido a que, es más útil para estudios exploratorios como la encuesta piloto, donde una encuesta que se implementa en una muestra más pequeña, en comparación con el tamaño de muestra predeterminado.

De acuerdo con (Palacios R, 2020; p. 24), el muestreo discrecional es un tipo de muestreo en el que un investigador selecciona una muestra basada en su conocimiento sobre el tema. Es decir, la muestra es elegida a partir de un criterio profesional y puede basarse en la experiencia de investigaciones realizadas con anterioridad o en el conocimiento que el investigador tiene sobre la población.

Partiendo de eso, la población de la investigación lo conformará el personal del servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, que sumarán un total de 11 personas. Se procede a seleccionar como muestra la totalidad de los empleados del área de estudio.

## **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### *Técnica de Encuestas*

Según (Romero S, 2019; p. 44), se define ampliamente por ser utilizada como procedimiento de investigación; ya que, permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Por consiguiente, se fundamenta en un interrogatorio cara a cara en el cual el encuestador y el encuestado responde para obtener la información que suministra un grupo o muestra de sujetos.

### *Instrumento (Cuestionario)*

Según (García V, 2019; p. 22), es la recolección de la información relativa al presente estudio que utiliza como instrumento el cuestionario. Dado que, este instrumento fue validado mediante la técnica de juicio de expertos para garantizar su calidad al ser aplicado. Es decir, mediante una serie de preguntas esbozadas en un cuestionario de estructura formal con el propósito de realizar la entrevista y/o la encuesta, para su eficiente almacenamiento y a su vez; llevar a cabo el seguimiento específico de la investigación.

## **Fuentes de datos (Primarias y Secundarias)**

### *Fuentes Primarias:*

Las fuentes primarias son las que contengan información que acerque más a comprender como se comporta el Covid – 19, dentro del comportamiento organizacional dentro de la compañía de Humano Seguros, por medio de: tesis de grado, libros acerca de mejoras organizacionales que se relacionen con situaciones emergentes, monografías, artículos de revista, manuscritos y entre otros. Las fuentes de datos primarios utilizadas en este proyecto son:



Libros

Artículos científicos

Tesis

*Fuentes Secundarias:*

Las fuentes secundarias son aquellas que testifiquen hechos relacionados con el anteproyecto e informaciones que permitan identificar los problemas ocasionados por el impacto que tuvo el Covid – 19 dentro del comportamiento organizacional, por ejemplo: sitios webs, donde se podrán obtener datos sobre los comportamientos del Covid – 19 en las empresas de seguros.

Las fuentes de datos secundarios utilizadas en este proyecto son:

Páginas web especializadas en proceso de diseño eléctrico

Bibliografías.

### **Criterios de Inclusión y Exclusión**

*Criterios de Inclusión:*

Sólo se admitirán en el estudio al personal del servicio al cliente Premium y entre de la compañía Humano Seguros, en el período delimitado de estudio.

*Criterios de Exclusión:*

Se excluirán a las personas que no se encuentren a disposición en el período delimitado de estudio y que no laboran en el departamento de servicio al cliente premium de Humano Seguros.

### **Aspectos Éticos Implicados en la Investigación**

Los datos que se logren conocer en el desarrollo del estudio sobre el impacto del Covid – 19, en el comportamiento organizacional del servicio al cliente Premium, dentro

de la empresa Humanos Seguros, durante el período de Mayo – Agosto del año 2020, y que serán utilizados bajo el criterio ético y discrecional. Es decir, todos los procesos administrativos que se ejecuten en la compañía deberán ser para el bienestar económico y laboral de la empresa y los empleados e inclusive los clientes.

**CUARTA PARTE**

**RESULTADOS**

## 4.1. Presentación de datos

**Tabla 1.**

*Sexo del encuestado*

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	5	45.4
Femenino	6	54.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022)

En la tabla 1, se obtuvo como resultado el 45.4 % de la población masculina y el 54.5 % del género femenino.

**Tabla 2.**

*Edad de los Encuestados*

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 30 años	5	45.4
De 30 – 40 años	4	36.3
Más de 40 años	2	18.1
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 2, arrojó como resultado un 45.4 % de personas menores de 30 años, el 36.3 % se encontró en un rango de 30 – 40 años, y el 18.1 % con más de 40 años.

### **Etapa emocional**

**Tabla 3.**

*Señale con cuál de las emociones se sintió más identificado durante la cuarentena*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Miedoso	2	18.1
Alegre	1	9.0
Triste	2	18.1
Preocupado	4	36.3
Sorprendido	0	0.0
Enojado	2	18.1
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 3, se evidencia como resultado un 18.1 % de personas con miedo, el 9.0 % se sintió alegre, el 18.1 % se sintió triste, el 36.3 % se sintió preocupado; por otra parte, no hubo personas sorprendidas, y finalmente el 18.1 % se sintieron enojado durante la cuarentena.

**Tabla 4.**

*¿Su estado emocional frente a la situación del Covid – 19, le permitió afrontar la situación adecuadamente?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	4	36.3
Poco	1	9.0
Nada	6	54.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 4, se obtuvo como resultado un 36.3 % de personas con mucho ánimo frente a la situación del Covid – 19, el 9.0 % se mantuvo con poco ánimo, y el 54.5 % se encontraban sin ánimo.

## Etapa actitudinal

**Tabla 5.**

*¿El comportamiento de los directivos de la organización durante la cuarentena, contribuyó al bienestar de los colaboradores?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	4	36.3
Parcialmente de acuerdo	1	9.0
En desacuerdo	6	54.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 5, arrojo como resultado un 36.3 % de personas de acuerdo con las buenas acciones de los directivos durante la cuarentena, el 9.0 % parcialmente de acuerdo, y el 54.5 % en desacuerdo con las acciones de los directivos.

**Tabla 6.**

*¿Cómo se sintió al regresar a sus actividades laborales después de la cuarentena?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Miedoso	2	18.1
Alegre	1	9.0
Triste	2	18.1
Preocupado	4	36.3
Sorprendido	0	0.0
Enojado	2	18.1
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 6, se obtuvo como resultado un 18.1 % de personas con miedo; por otro lado, un 9.0 % se sintieron alegres, un 18.1 % se sintieron tristes, el 36.3 % se sintieron preocupados. Por consiguiente, no hubo personas sorprendidas y un 18.1 % de personas se sintieron enojados durante la cuarentena.



**Tabla 7.**

*¿Has evidenciado algún cambio en el comportamiento de sus compañeros al retornar a las actividades laborales?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	5	45.5
Poco	3	27.2
Nada	3	27.2
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 7, se evidencia como resultado un 45.5 % de mucho cambio en el comportamiento de los compañeros, el 27.2 % fue de pocos, y el 27.2 % sin cambios en ninguno de ellos.

**Tabla 8.**

*¿Se siente afectado por la desvinculación de algunos compañeros de trabajo?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	27.2
Poco	7	63.6
Nada	1	9.0
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 8, se obtuvo como resultado un 27.2 % de mucha desvinculación por algunos compañeros de trabajo, el 63.6 % fue poca la incidencia, y el 9.0 % en nada afectó.

### **Etapas Liderazgo**

**Tabla 9.**

*¿Sintió acompañamiento de la organización en la que labora, durante la cuarentena?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	4	36.3
Parcialmente de acuerdo	1	9.0
En desacuerdo	6	54.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 9, arrojo como resultado un 36.3 % de personas de acuerdo con el apoyo de la empresa durante la cuarentena, el 9.0 % parcialmente de acuerdo, y el 54.5 % en desacuerdo.

**Tabla 10.**

*¿Los líderes de la organización mostraron preocupación por la situación de salud psicológica y económica de los colaboradores, durante la cuarentena?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ciertamente	3	27.2
A veces	4	36.3
Nunca	4	36.3
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 10, se obtuvo como resultado un 27.2 % de personas que afirmaron esa conducta, el 36.3 % dudaban de esa conducta, y el 36.3 % no les pareció que había apoyo de parte de los líderes de la organización hacia los colaboradores durante la cuarentena.

## Etapa de Toma de decisiones

**Tabla 11.**

*¿Las decisiones tomadas durante la cuarentena por los líderes de la organización, permitieron a los colaboradores sentirse seguros y protegidos?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	2	18.1
Poco	6	54.5
Nada	3	27.2
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 11, se obtuvo como resultado un 18.1 % expresaron mucha seguridad, el 54.5 % poca seguridad, y el 27.2 % en nada se preocuparon.

## Etapa de Comunicación

**Tabla 12.**

*¿Existió durante la cuarentena una adecuada comunicación por parte de la empresa*

*Humano Seguros para resolver las dudas de los empleados?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	27.0
Casi siempre	4	36.5
Nunca	4	36.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 12, se obtuvo como resultado un 27.0 % de personas que expresaron que siempre existió comunicación durante la cuarentena, un 36.5 % hicieron alusión que casi siempre se comunicaban, y 36.5 % Nunca existió una comunicación.

**Tabla 13.**

*¿La información proporcionada por la empresa Humano Seguros, brinda el adecuado conocimiento para evitar el contagio de la enfermedad?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	4	36.3
Parcialmente de acuerdo	1	9.0
En desacuerdo	6	54.5
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 13, arrojo como resultado un 36.3 % de acuerdo con la información proporcionada por la empresa, el 9.0 % parcialmente de acuerdo, y el 54.5 % en desacuerdo.

**Tabla 14.**

*¿Se ha preocupado particularmente por seguir medidas de bioseguridad con su familia?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	9	81.8
Parcialmente de acuerdo	1	9.0
En desacuerdo	1	9.0
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 14, se evidencia como resultado un 81.8 % de personas de acuerdo con seguir las medidas de bioseguridad con la familia, el 9.0 % parcialmente estuvo de acuerdo, y el 9.0 % en desacuerdo.

### **Etapa de desempeño**

**Tabla 15.**

*¿Los riesgos laborales por la emergencia sanitaria afectan su desempeño laboral?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	36.6
No	7	63.6
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 15, se obtuvo como resultado un 36.6 % de personas que afirmaron la respuesta, y otras 63.6 % expresaron que no.

**Tabla 16.**

*¿Considera usted, que las medidas de bioseguridad tomadas por la empresa Humano Seguros demuestran preocupación por la salud de los empleados?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	4	36.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	9.0
En desacuerdo	6	54.7
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

En la tabla 16, se obtuvo como resultado un 36.3 % de personas de acuerdo, el 9.0 % estuvo parcialmente de acuerdo, y el 54.7 % en total desacuerdo.

**Tabla 17.**

*¿Considera usted, que la empresa Humano Seguros proporcionó los suministros de Bioseguridad adecuados para el reintegro de las actividades laborales?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ciertamente	5	45.4
A veces	4	36.3
Nunca	2	18.1
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).



Según la tabla 17, se evidencia como resultado un total de 45.4 % de personas que afirmaron su respuesta el 36.3 % dudaron de la misma, y el 18.1 % negaron la posibilidad.

**Tabla 18.**

*¿Presenta usted, preocupación por la posibilidad de contraer la enfermedad del Covid – 19?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	6	54.5
Poco	2	18.1
Nada	3	27.2
Total	11	100.0

*Nota.* Elaboración propia (2022).

Según la tabla 18, se obtuvo como resultado un total de 54.5 % de personas con mucha preocupación de contraer la enfermedad, el 18.1 % fue de pocas personas, y el 27.2 % no presentaron preocupación.

## 4.2 Análisis de los datos

A partir de los resultados de la investigación del tema sobre el impacto de la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros, durante el período mayo – agosto 2020, podemos hacer las siguientes confirmaciones:

El mayor porcentaje de los encuestados predominó el sexo femenino del masculino, teniendo un rango de edad entre los 30 a 40 años en sentido general.

En la etapa emocional se mostró que el 36.3% se sintió identificado con la preocupación en la cuarentena, así mismo el 54.5% de los encuestados la pandemia no le permitió afrontar la situación adecuadamente.

También se evidenció que, no hubo una actitud positiva frente a los directivos ya que el 54.5% estuvo en desacuerdo con sus acciones, debido a que estos no hicieron gran contribución al bienestar de los colaboradores. De la misma forma fue evidenciando que el 36.3% estuvo preocupado al regresar a sus labores y en el espacio físico de la empresa. Dicho esto, fue notorio el cambio de los compañeros al reencontrarse nuevamente en su ambiente laboral ya que el 45.5% expresó el cambio en el comportamiento de los mismos, aunque no hubo gran efecto negativo en la desvinculación de algunos compañeros porque el 63.6% arrojó no estar afectado.

A nivel de liderazgo los encuestados sintieron un bajo acompañamiento y preocupación de la organización en general puesto que el 54.5% arrojó en desacuerdo, y también estos mostraron preocupación regular de sus líderes en el aspecto psicológico y económico así lo evidenció con el 36.3% indicando a veces y un 36.3% nunca, otro aspecto fueron las

decisiones tomadas por los mismos que no fueron las más acordes a la seguridad y la protección, ya que se obtuvo un 54.5% sentirse pocos seguros y protegidos.

Así lo plantea (Briceño E, 2020; p. 76), existe una nueva realidad que ha ido cambiando en la forma que los empleados entienden los diferentes escenarios sociales, como el entorno familiar, la educación y el propio trabajo; siendo el último mencionado un escenario de transformación en la forma en que se hacen las labores como el teletrabajo, y luego la presencia alterna de los empleados en las instalaciones físicas con controles de higiene y seguridad. Así mismo el autor indica que pese a los esfuerzos realizados por el gobierno y las organizaciones por controlar el contagio del covid-19, la incertidumbre por la inestabilidad del trabajo y el aumento de la canasta familiar genera inseguridad en los trabajadores, dando así que las métricas y la productividad no sean cumplidas como se establecieron, esto hace que la responsabilidad caiga en los líderes de la organización.

En otro orden la comunicación empresarial durante la cuarentena arroja que ha sido regular ya que un 36.5% de los encuestados expresan que casi siempre recibieron la comunicación adecuada y un 36.5 que no la recibieron adecuadamente con el fin de aclarar dudas, preguntas e informaciones respecto a la pandemia covid-19, generando esto un cuidado propio de los encuestados para evitar el contagio de la enfermedad en la sinergia grupal, así mismo el 54.5% mostro estar en desacuerdo con la información brindada por Humano Seguros para evitar el contagio de la enfermedad.

El 81.8% de los encuestados arroja que de manera particular siguen medidas de biodiversidad con su familia.

Finalmente los encuestados manifestaron que el 63.6% no ha sido tan afectado en su desempeño laboral, a pesar de que un 54.7% estuvo en desacuerdo con la preocupación de la organización en base a las medidas tomadas para el cuidado de la salud de los empleados. Por otra parte los encuestados obtuvieron un 45.4% ciertamente de que la organización suministró suficientes materiales gastables de cuidado e higiene para la reintegración de las labores presenciales, aun así los mismos arrojaron un 54.4% tener mucha preocupación por contraer la enfermedad del covid-19.

Concluyendo el análisis (Zapata F, 2020; p. 45), indica un punto que ha sido afectado a razón de las medidas de contención establecidas por las instituciones, han sido las labores grupales, debido específicamente al impedimento para relacionarse y tener una comunicación efectiva con los colaboradores.

## CONCLUSIÓN

En el sentido de realizar un sondeo a manera de encuesta para el personal de la compañía Humano Seguros. Con el objetivo de lograr informaciones complementarias sobre el tema del personal involucrado y/o admitido como muestra.

1. Con relación al objetivo, que dice definir el comportamiento organizacional en el departamento de servicio al cliente Premium de Humano Seguros, durante la pandemia de Covid – 19. El objetivo, se logró en su totalidad, ya que, según el resultado de la investigación se pudo demostrar que, lo colaboradores exhiben sus pensamientos y emociones, influyendo esto de manera positiva o negativa en la percepción de su entorno interno y externo al servicio del cliente, en cuanto a las reglas, normas, estilo de liderazgo, comunicación, reconocimiento, para el bienestar y la motivación para obtener buenos resultados en la empresa Humano Seguros.

2. Con relación al objetivo, que dice identificar cual ha sido el mayor reto para mantener, un comportamiento organizacional óptimo en el departamento del servicio al cliente Premium de Humano Seguros, frente a la pandemia Covid – 19. El objetivo, se logró en su totalidad, ya que, según el resultado de la investigación se pudo demostrar que, la satisfacción en el trabajo, persiste como un factor clave para mantener la motivación de los colaboradores del departamento de servicio al cliente premium debido a la cantidad que reciben por su esfuerzo en la organización.

3. Con relación al objetivo, que dice determinar las medidas adoptadas por el departamento de servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al impacto epidemiológico, durante el período mayo – agosto 2020. El objetivo, se logró en su totalidad, ya que según el resultado de la investigación se pudo demostrar que, los esfuerzos por controlar el nivel de esparcimiento de la enfermedad, y la sensación de inseguridad, desarrolla la incertidumbre por la inestabilidad laboral; ya que, existe un incremento en la canasta familiar y el aislamiento, donde los colaboradores del departamento de servicio al cliente premium, quienes están transitando por procesos de adaptación y cambio constantes a nivel laboral, ha impedido que los resultados y la productividad no sean los habituales.

4. Con relación al objetivo, que dice evaluar la percepción del personal del servicio al cliente Premium de la compañía Humano Seguros, frente al manejo del comportamiento organizacional durante la pandemia Covid – 19. El objetivo, se logró en su totalidad, ya que según el resultado de la investigación se pudo demostrar que, los colaboradores del departamento del servicio al cliente premium, actúan con bajo rendimiento; debido a que, se sienten desmotivados y se vuelven ineficientes en tiempos de entregas y en calidad de las responsabilidades asignadas a los equipos de trabajo. Ya que, la toma de decisiones contractuales que establece la empresa Humano Seguros para sus colaboradores en medio del Covid - 19, no resultan beneficiosas.

5. Con relación al objetivo, que dice estudiar la relación que existe entre el comportamiento individual y el comportamiento grupal organizacional del departamento de servicio al cliente Premium de Humano Seguros, durante la pandemia Covid – 19. El objetivo, se logró en su totalidad, ya que según el resultado de la investigación se pudo demostrar que, el comportamiento individual establece el rendimiento de una persona para el desempeño de las funciones del departamento de servicio al cliente de la empresa Humano Seguros, mientras que el grupal se mide la eficacia del trabajo en todos los miembros de la misma.

## **RECOMENDACIONES**

### **A las compañías de la República Dominicana**

Determinar el entrenamiento periódico necesario para que el capital humano trabaje con satisfacción y compromiso, donde las estrategias de comportamiento organizacional puedan enfocar un objetivo saludable dentro de la compañía.

### **A los directivos de la compañía de Humano Seguros**

Cooperar para la satisfacción de los empleados y que, a su vez, pueden potenciarse en base a incentivos por parte de la empresa. Con el propósito de, ofrecer recompensas económicas por el éxito de un proyecto o aumentar y ascender a un trabajador que ha cumplido su labor.

### **Al personal de la empresa Humano Seguros**

Adaptarse saludablemente a la cultura organizacional, a la diversidad e igualdad en todas las áreas para una óptima integración de los equipos. Puesto que, son aspectos necesarios en toda la compañía Humano Seguros. Para ello, es suficiente implementar actividades sociales o fomentar el trabajo en conjunto; donde la empresa también pueda fijar formalmente sus políticas que se enfoquen en todo ello desde un principio. Sabiendo que, la cultura organizacional debe figurar por escrito.

### **A los clientes**

Considerar el apoyo que brindan los gerentes, supervisores o encargados de equipos y entre otros cargos funcionales para la satisfacción del cliente, solución de problemas, compensaciones, capacitaciones y otros factores que motiven a los colaboradores.



## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA**  
**VICERRETORIA DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

El presente instrumento tiene el propósito de recopilar informaciones sobre el impacto de la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros, durante el período mayo – agosto 2020. Somos estudiantes de la carrera de Maestría en Administración de Negocios. Para tales fines les estamos solicitando su atención y cooperación en responder las preguntas que figuran más adelante. Las informaciones que ofrezca serán utilizadas bajo el criterio de la ética y la discrecionalidad. Muchas gracias:

**ENCUESTA SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**Objetivo General:** Analizar el impacto de la pandemia Covid – 19 en el comportamiento organizacional de los empleados del departamento de servicio al cliente premium de Humanos Seguros, durante el período mayo – agosto 2020.

**Instructivo**

-Leer detenidamente cada pregunta

-Escoger la opción más cercana a su forma de pensar

-Responder todas las preguntas

Edad \_\_\_\_\_

Género: Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

**Estado emocional**

1. ¿Señale con cuál de las emociones se sintió más identificado durante la cuarentena?



Miedoso \_\_\_\_\_

Alegre \_\_\_\_\_

Triste \_\_\_\_\_

Preocupado \_\_\_\_\_

Sorpresivo \_\_\_\_\_

Enojado \_\_\_\_\_

**2. ¿Su estado emocional frente a la situación del Covid – 19, le permitió afrontar la situación adecuadamente?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

**Actitudes**

**3. ¿El comportamiento de los directivos de la organización durante la cuarentena, contribuyó al bienestar de los colaboradores?**

De acuerdo \_\_\_\_\_

Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

**4. ¿Cómo se sintió al regresar a sus actividades laborales después de la cuarentena?**



Miedoso \_\_\_\_\_

Alegre \_\_\_\_\_

Triste \_\_\_\_\_

Preocupado \_\_\_\_\_

Sorpresivo \_\_\_\_\_

Enojado \_\_\_\_\_

**5. ¿Has evidenciado algún cambio en el comportamiento de sus compañeros al retornar a las actividades laborales?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

**6. ¿Se siente afectado por la desvinculación de algunos compañeros de trabajo?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

### **Liderazgo**

**7. ¿Sintió acompañamiento de la organización en la que labora, durante la cuarentena?**

De acuerdo \_\_\_\_\_

Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

**8. ¿Los líderes de la organización mostraron preocupación por la situación de salud psicológica y económica de los colaboradores, durante la cuarentena?**

Ciertamente \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**Toma de decisiones**

**9. ¿Las decisiones tomadas durante la cuarentena por los líderes de la organización, permitieron a los colaboradores sentirse seguros y protegidos?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

**Comunicación**

**10. ¿Existió durante la cuarentena una adecuada comunicación por parte de la empresa Humano Seguros para resolver las dudas de los empleados?**

Siempre \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**11. ¿La información proporcionada por la empresa Humano Seguros, brinda el adecuado conocimiento para evitar el contagio de la enfermedad?**

De acuerdo \_\_\_\_\_

Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

**12. ¿Se ha preocupado particularmente por seguir medidas de bioseguridad con su familia?**

De acuerdo \_\_\_\_\_

Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

**Desempeño**

**13. ¿Los riesgos laborales por la emergencia sanitaria afectan su desempeño laboral?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**14. ¿Considera usted, que las medidas de bioseguridad tomadas por la empresa Humano Seguros demuestran preocupación por la salud de los empleados?**

De acuerdo \_\_\_\_\_

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo \_\_\_\_\_

En desacuerdo \_\_\_\_\_

**15. ¿Considera usted, que la empresa Humano Seguros proporcionó los suministros de Bioseguridad adecuados para el reintegro de las actividades laborales?**

Ciertamente \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**16. ¿Presenta usted, preocupación por la posibilidad de contraer la enfermedad del Covid – 19?**

Mucho \_\_\_\_\_

Poco \_\_\_\_\_

Nada \_\_\_\_\_

### Resumen de aplicación del instrumento para la obtención de Datos.

Título de la investigación: Impacto del covid-19 en el comportamiento Organizacional en el área de servicio al cliente premium de Humano Seguros periodo mayo – agosto 2020.		
Nombre y apellido de los investigadores: Emmanuel Arias y Gorki Mendez.		
1- Sexo de los encuestados	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Femenino	5
	Masculino	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>

2- Edad de los encuestados	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Menos de 30 años	5
	De 30-40 años	4
	Más de 40 años	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>

3- Señale con cuál de las emociones se sintió más identificado durante la cuarentena.	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Miedoso	2
	Alegre	1
	Triste	2
	Preocupado	4
	Sorprendido	0
	Enojado	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>



	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
4- Su estado emocional frente a la situación del covid-19, le permitió afrontar la situación?	Mucho	4
	Poco	1
	Nada	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>

	<b>Respuesta</b>	<b>F Cantidad de respuestas</b>
5-El compromiso de los directivos de la organización durante la cuarentena contribuyo al bienestar de los colaboradores	De acuerdo	4
	Parcialmente de acuerdo	1
	En desacuerdo	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>

	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
6- Como se siento al regresar a sus actividades laborales después de la cuarentena	Miedoso	2
	Alegre	1
	Triste	2
	Preocupado	4
	Sorprendido	0
	Enojado	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>

7- Has evidenciado algún cambio en el comportamiento de sus compañeros al retornar a las actividades laborales?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Mucho	5
	Poco	3
	Nada	3
	<b>Total</b>	<b>11</b>

8- ¿Sintió acompañamiento de la organización en la que labora, durante la cuarentena?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	De Acuerdo	4
	Parcialmente de acuerdo	1
	En Desacuerdo	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>

9- Sintió acompañamiento de la organización en la que labora, durante la cuarentena?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	De acuerdo	4
	Parcialmente de acuerdo	1
	En desacuerdo	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>
10- Los líderes de la organización mostraron preocupación por la situación de salud psicológica y económica de los colaboradores, durante la cuarentena?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Ciertamente	3
	A Veces	4
	Nunca	4
	<b>Total</b>	<b>11</b>
11- Las decisiones tomadas durante la cuarentena por los líderes de la organización, permitieron a los colaboradores sentirse seguros y protegidos?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Mucho	2
	Poco	6
	Nada	3
	<b>Total</b>	<b>11</b>

12- Existió durante la cuarentena una adecuada comunicación por parte de la empresa Humano Seguros para resolver las dudas de los empleados?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Siempre	3
	Casi siempre	4
	Nunca	4
	<b>Total</b>	<b>11</b>
13- ¿La información proporcionada por la empresa Humano Seguros, brinda el adecuado conocimiento para evitar el contagio de la enfermedad?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	De Acuerdo	4
	Parcialmente de acuerdo	1
	En desacuerdo	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>
14- Se ha preocupado particularmente por seguir medidas de bioseguridad con su familia?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	De acuerdo	9
	Parcialmente De acuerdo	1
	En desacuerdo	1
	<b>Total</b>	<b>11</b>

15- ¿Los riesgos laborales por la emergencia sanitaria afectan su desempeño laboral?	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
	Si	4
	No	7
	<b>Total</b>	<b>11</b>

	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
16- Considera usted, que las medidas de bioseguridad tomadas por la empresa Humano Seguros demuestran preocupación por la salud de los empleados?		
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1
	En Desacuerdo	6
	<b>Total</b>	<b>11</b>

	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
17- ¿Considera usted, que la empresa Humano Seguros proporcionó los suministros de Bioseguridad adecuados para el reintegro de las actividades laborales?		
	Ciertamente	5
	A Veces	4
	Nunca	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>

	<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>
18- Presenta usted, preocupación por la posibilidad de contraer la enfermedad del Covid – 19?		
	Mucho	6
	Poco	2
	Nada	3
	<b>Total</b>	<b>11</b>

## Referencias

- Beltrán, F. (2020). *Análisis de un plan estratégico dirigido a la empresa seguros Atrio en tiempos del Covid – 19*. Manual del teletrabajo para los efectos jurídicos. República Dominicana (p. 35).
- Brito, C. (2020) *Paradigmas de la cultura organizacional*. Cali, Univalle (p. 21).
- Barreto, V. (2020). *Gestión de recursos humanos*. Manual de adiestramiento ARS Humano, Santo Domingo (p. 32)
- Bencomo, F. (2020). *Gestión de recursos humanos*. Manual de adiestramiento ARS Humano, Santo Domingo (p. 53)
- Bertrand, A. (2020). *Manual de calidad de servicio y atención al cliente*. Manual de responsabilidad social (p. 35).
- Castillo, A. (2020). *8 Hábitos de la Gente altamente efectiva*. Taller de teoría clásica. México (p. 44).
- Chacón, R. (2020). *Clima organizacional y calidad de atención en un centro de salud de Talara*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada César Vallejo (p. 51).
- Esperanza, C. (2020). *Análisis de las políticas internas en el derecho laboral*. Tesis de maestría derecho laboral. Universidad Católica de Santo Domingo (p. 94).
- Frías, F. (2020). *Atención de salud con calidad*. Contratos de seguro confiable (p. 66).
- Garcés, A. (2020). *Gestión de recursos humanos*. Manual de adiestramiento ARS Humano, Santo Domingo (p. 76)

- García, R. (2017). *Análisis del rendimiento del teletrabajo en Clima Organizacional*. Tesis de maestría de derecho laboral. Universidad Central de Venezuela. Caracas (p. 55).
- Jiménez, F. (2020). *La Administración sin Administradores*. Tomado de conflicto organizacional. Vergara Editores. Capítulo I (p. 67).
- La Verde, R. (2019). *Principios de la teoría clásica tradicional*. Editorial Episteme. México (p. 61).
- Lázaro, G. (2020). *Antropología de la comunicación y cultura organizacional*. En Revista Cuadernos de Administración No 20, julio de 1995, Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle (p. 77).
- Lorenzo, H. (2020). *Asociación entre el clima organizacional y la calidad de atención al cliente*. Tesis, Maestría en Salud Pública, Universidad Autónoma de Santo Domingo (p. 52).
- Luna, M. (2020). *Análisis poblacional sobre el aprendizaje laboral*. Programa cultural de adiestramiento laboral. Universidad de Psicología Industrial - UPID, República Dominicana (p. 23)
- Marcano, J. (2014). *Libro memoria del comportamiento organizacional*. Dirección de Calidad (p. 27).
- Marrero, T. (2020). *Análisis sobre la priorización de las políticas de seguridad y salud en el trabajo para que la reactivación productiva y del empleo sea segura y saludable en las compañías de seguro de la América Latina*. Tesis de maestría. Universidad de Buenos Aires (p. 35).

- Matos, H. (2017). *Manual buen servicio y calidad de atención en centros de salud Primaria*. SSMC: Chile (p. 54).
- Mendoza, I. (2020). *Análisis del Covid – 19*. Tesis de doctorado. Universidad Central de Venezuela, Venezuela (p. 33).
- Navarro, U. (2018). *Nuevos programas de empresas aseguradoras*. Taller de responsabilidad civil en la comunicación. Informe Cultural. Buenos Aires, Buyatti (p. 16).
- Oropeza, J. (2020). *Control de calidad de la atención de salud*. Programa sobre los altos costos para el empleo. México (p. 42).
- Pineda, F. (2020). *Esquemas integradores del análisis cultural*. Programa de mejora continua organizacional (p. 55).
- Ramos, G. (2020). *Gestión de recursos humanos*. Manual de adiestramiento ARS Humano, Santo Domingo (p. 43).
- Reyes, F. (2017). *Análisis de la teoría clásica organizacional*. McGraw Hill. México (p. 41).
- Rodríguez, T. (2020). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Revista Cubana de Salud Pública (p. 20).
- Salcedo, L. (2020). *Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud*. Universidad Abierta para Adultos, República Dominicana (p. 32).
- Santos, R. (2020). *Determinar la estabilidad en el empleo de las compañías de seguros en un contexto de pandemia, para el caso de la República Dominicana*. Los desafíos de la pandemia en tiempos de contingencia. República Dominicana (p. 86).



- Santos, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario externo de los servicios de salud*. Programa de la dirección regional de salud de Tacna. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann (p. 86).
- Solórzano, G. (2018). *Análisis del comportamiento organizacional del personal docente administrativo y de servicios*. Tesis de la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca. Tesis, Ingeniería Comercial, Universidad Politécnica Salesiana, España (p. 28).
- Sumoza, C. (2020). *Clima organizacional*. Programa Covid – 19 (p. 81).
- Velazco E, (2020). *Imágenes de la organización*. Capítulo 6 Intereses, conflictos y poder. Programa de enfoque de sistema organizacional (p. 45).
- Valenzuela, J. (2020). Gestión de recursos humanos. Manual de adiestramiento ARS Humano, Santo Domingo (p. 54).
- Vielma y Roa. (2020). *La emergencia sanitaria para mejorar las condiciones de servicio de las empresas de seguro en medio de la pandemia Covid - 19*. Tesis de Maestría. Universidad del Ecuador (p. 67)
- Zorrillo, H. (2020). *Desarrollo del capital humano*. Guía de desarrollo para el talento humano. Universidad de Psicología Industrial - UPID (p.38)