

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Medidas restrictivas y desempeño laboral en tiempo de  
covid-19, en la Entidad financiera Mibanco-Agencia  
Huancayo – 2022**

Para optar : Título Profesional de Licenciada en  
Administración.

Autora : Bach. Adm. Leslie Lizeth Luna  
Guerreros

Asesor : Mg. Miguel Anibal Cerron Aliaga

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Institucional Recursos

Fecha de inicio y : 01-10-2022 al 15-01-2023  
culminación

**HUANCAYO – PERÚ**  
**2023**

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS**

**MEDIDAS RESTRICTIVAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPO DE  
COVID-19, EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO-AGENCIA HUANCAYO  
– 2022**

**PRESENTADA POR: Bach. Adm. LESLIE LIZETH LUNA GUERREROS**

**PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

.....  
**PRESIDENTE**

.....  
**SECRETARIO**

.....  
**PRIMER MIEMBRO**

.....  
**SEGUNDO MIEMBRO**

.....  
**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, .... de .....del 2023.

### **Dedicatoria.**

A Dios quien me fortaleció en los momentos de dificultad y me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre porque fue una inspiración de lucha para lograr mis objetivos con su apoyo constante, y por qué siempre confió en mí. A mi esposo, por su apoyo incondicional y paciencia durante todo este proceso, me acompañó en el recorrido de la elaboración de este trabajo, como soporte en los momentos de angustia y dificultad, y me anima a seguir con el cumplimiento de mis sueños. Ambos son mi motor y motivo para poder cumplir mis metas y objetivos trazados. Y a todas aquellas personas que me ayudaron en todo el proceso de la investigación.

LESLIE

### **Agradecimientos.**

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Peruana Los Andes por ser mi Alma mater en mi desarrollo universitario y darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios.

A las autoridades de la Universidad Peruana Los Andes por ser parte de mi formación profesional, quienes compartieron sus conocimientos y contribuyeron inculcándome a ser un profesional ético e integro.

Al Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga por ser mi asesor de tesis, por su paciencia y dedicación, guiándome a un correcto desarrollo en la investigación de mi tesis.

La Autora.

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

#### **MEDIDAS RESTRICTIVAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPO DE COVID-19, EN LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO-AGENCIA HUANCAYO - 2022**

Cuyo autor(es) : LESLIE LIZETH, LUNA GUERREROS.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL.

Que fue presentado con fecha 04.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **29%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 11 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Adasto Ávila  
 Director de Unidad de Investigación  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**ASESOR:**  
**Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga**

## Resumen

La Tesis se realizó acerca de Medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid-19, en la Entidad financiera Mibanco - Agencia Huancayo – 2022 El **problema general**: ¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022? Nuestro **objetivo general** en la investigación se sustenta en: Establecer la relación que existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022. De esta manera nos formulamos la **Hipótesis General**: Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022 En **la metodología** se utilizó el método científico, la investigación es método inductivo-deductivo el tipo básica, el nivel es correlacional, el diseño es no experimental y de corte transversal.

**Llegando a la conclusión que** el 53,33% de los encuestados, colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre muestran un buen desempeño laboral y que un 46,67% casi siempre. y que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas.

**Recomendaciones:** Se recomienda al Gerente de la Financiera Mi banco y al administrador de Agencia de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo mantener capacitaciones constantes acerca de medidas o programas que se implementan en la Entidad; así como programas que continúen motivando el trabajo en equipo de la tal forma que puedan obtener resultados favorables como en el caso del periodo de la pandemia por Covid-19.

**Palabras claves:** Medidas restrictivas, desempeño laboral, covid -19, agencia Huancayo.

## **Abstract**

The Thesis was carried out on Restrictive Measures and job performance in times of covid-19, at the Mibanco Financial Institution - Agencia Huancayo - 2022 The general problem: What is the relationship between restrictive measures and job performance in times of covid - 19, in the financial entity Mibanco-Agencia Huancayo - 2022? Our general objective in the investigation is based on: Establishing the relationship that exists between restrictive measures and job performance in times of covid -19, in the financial entity Mibanco-Agencia Huancayo - 2022. In this way, we formulate the General Hypothesis: There is a significant relationship between restrictive measures and job performance in times of covid -19, in the financial institution Mibanco-Agencia Huancayo - 2022 In the methodology the scientific method was adopted, the research is inductive-deductive method the basic type, the level is correlational, the design is not experimental and cross-sectional.

Coming to the conclusion that 53.33% of the respondents, collaborators of the Financial Entity Mi Banco - Agencia Huancayo, always show a good job performance and that 46.67% almost always. and that 83.33% of the respondents of the Financial Institution Mi Banco - Agencia Huancayo, are always aware of the restrictive measures that must be taken, in the face of the COVID-19 pandemic, there is a minimum percentage of 10% and 6.67%, who almost always and sometimes respectively take restrictive measures into account.

Recommendations: It is recommended that the Manager of Financiera Mi Banco and the manager of the Agency of the Financial Entity Mi Banco - Agencia Huancayo maintain constant training on measures or programs that are implemented in the Entity; as well as programs that continue to motivate teamwork in such a way that they can obtain favorable results, as in the case of the period of the Covid-19 pandemic.

Keywords: Restrictive measures, job performance, covid -19, Huancayo agency.

## Introducción

El personal de MIBANCO - Banco de la Microempresa S.A. ubicado en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo en la región Junín debió asumir el reto de adaptarse a las medidas restrictivas por motivo de la pandemia de COVID 19 en el desarrollo de su trabajo, considerando los cambios necesarios en su área laboral, en el distanciamiento con sus colegas y clientes por ejemplo, por lo cual la presente investigación plantea conocer la relación que existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en el lugar de estudio. En ese sentido la investigación posee una base social ya que el desempeño de los empleados es fundamental para el progreso y desarrollo de las empresas públicas y privadas, y en el caso de este estudio para entidades financieras, siendo el lugar la investigación la financiera Mi Banco-Agencia Huancayo. Donde los resultados que se lograrán aportarán a los gerentes a tomar decisiones acerca de cómo responder a los cambios frente a una pandemia, y frente a un entorno y sociedad en constante cambio.

Luego de lo señalado, se precisa la hipótesis general: Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid-19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022. Y para probar lo planteado se realizarán pruebas estadísticas inferenciales, de forma tal que se presentarán los resultados de la investigación como un aporte relevante para el lugar de estudios y para futuras investigaciones.

Siendo el esquema de investigación:

Capítulo I Planteamiento del Problema. Donde se describe el problema de investigación, asimismo se cuenta con la justificación, delimitación, formulación del problema y objetivos

Capítulo II Marco Teórico. Donde se desarrollaron los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el marco conceptual.

Capítulo III Hipótesis y Variables. Aquí se define las hipótesis y variables, además se considera la operacionalización de la variable.

Capítulo IV Metodología. Donde se precisa el método de investigación, el tipo, nivel, diseño, así como la población y muestra, además de señalar la técnica, el instrumento de recolección de datos, el procesamiento de datos y los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V. En este capítulo se desarrolló el cronograma y presupuesto del Proyecto de investigación.

Y finalmente las Referencias bibliográficas y los Anexos.

La Autora

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
ASESOR .....	vi
Introducción .....	ix
Contenido.....	xi
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación del Problema .....	17
1.2.1. Delimitación espacial.....	17
1.2.2. Delimitación temporal. ....	17
1.2.3. Delimitación conceptual. ....	17
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1. Problema general. ....	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación .....	19
1.4.1. Justificación Social. ....	19
1.4.2. Justificación Teórica.....	19
1.5. Objetivos:.....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos .....	20
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes .....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Variable 1: Medidas Restrictivas de Covid -19.....	27
2.2.1.5. Medidas restrictivas – Plan nacional de vigilancia.....	33
2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral .....	43
2.3 Definición conceptual .....	50
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	53

3.1. Hipótesis .....	53
3.1.1 Hipótesis General.....	53
3.1.2 Hipótesis Específica(s).....	53
3.2 Variables .....	53
3.2.1. Variable 1: Medidas restrictivas .....	53
3.2.2.Variable 2: Desempeño laboral.....	54
3.3 Operacionalización de las variables.....	55
CAPITULO IV: .....	60
4. METODOLOGÍA.....	60
4.1. Método de Investigación.....	60
4.1.1. Método General. ....	60
4.1.2. Métodos Específicos. ....	60
4.3. Nivel de la Investigación .....	61
4.4. Diseño de la Investigación .....	61
4.5. Población y Muestra .....	62
4.5.1. Población.....	62
4.5.2. Muestra. ....	62
4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	63
4.6.1. Técnicas. ....	63
4.6.2. Instrumentos.....	63
4.7. Procesamiento de la información.....	64
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	65
CAPITULO V.....	66
RESULTADOS.....	66
Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	101
ANEXOS .....	106
Matriz de Consistencia.....	107
Operacionalización de Variables .....	109
Operacionalización del Instrumento .....	114
Instrumento de Recolección de Datos.....	120

**Contenido de tablas**

Tabla 1. Medidas restrictivas .....	66
Tabla 2. Medidas restrictivas con carteles informativos.....	68
Tabla 3. Medidas para la limpieza y desinfección .....	70
Tabla 4. Medidas para mantener el distanciamiento social .....	72
Tabla 5. Medidas con los clientes .....	74
Tabla 6. Medidas para los colaboradores.....	75
Tabla 7. Desempeño Laboral .....	77
Tabla 8. Responsabilidad .....	79
Tabla 9. Conocimiento.....	80
Tabla 10. Trabajo en Equipo.....	82
Tabla 11. Correlación entre Desempeño laboral y Medidas restrictivas .....	84
Tabla 12. Correlación entre Medidas restrictivas y conocimiento .....	85
Tabla 13. Correlación entre Medidas restrictivas y responsabilidad .....	87
Tabla 14. Correlación entre Medidas restrictivas y trabajo en equipo .....	89

**Contenido de figuras**

Figura 1. Jerarquía de control .....	35
Figura 2. Niveles de Riesgo de Exposición al Covid19.....	36
Figura 3. Pirámide de jerarquía.....	37
Figura 4. Protocolo para la reincorporación al trabajo .....	38
Figura 5. Resultado porcentual de Medidas restrictivas. ....	67
Figura 6. Resultado porcentual de Medidas restrictivas con carteles informativos.....	69
Figura 7. Resultado porcentual de Medidas para la limpieza y desinfección.....	70
Figura 8. Resultado porcentual de Medidas para mantener el distanciamiento social. ....	72
Figura 9. Resultado porcentual de Medidas con los clientes. ....	74
Figura 10. Resultado porcentual de Medidas para los colaboradores.....	76
Figura 11. Resultado porcentual de Desempeño Laboral .....	77
Figura 12. Resultado porcentual de Responsabilidad .....	79
Figura 13. Resultado porcentual de Conocimiento.....	81
Figura 14. Resultado porcentual de Trabajo en equipo. ....	82

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, en diciembre de 2019 surgió un desconocido virus en Wuhan (China), el SARS-CoV-2, el cual dio comienzo con la enfermedad denominada COVID-19 la cual ha ocasionado millones de muertos. Por lo tanto, la colectividad científica está comprometida con la comprensión de los virus y las enfermedades y la búsqueda incesante para hallar las soluciones para sacar al planeta de esta situación. Se calcula que aproximadamente el 5% de la población a nivel de todo el planeta tiene o ha tenido el padecimiento, lo que significa que unos (treientos noventa) 390 millones de individuos fueron afectados (Ahumada & Ahumada, 2020).

Para Correa & Llanos (2021) el Covid-19 ha cambiado la existencia de individuos en todo el mundo. Un mal que parecía lejano, eventualmente afectaría a todos los países del planeta antes de que los regímenes estatales implementaran medidas de distanciamiento sanitario para frenar la propagación de patógenos altamente contagiosos, estas medidas afectaron no solo a los residentes, sino también a las organizaciones que debieron implementar estrategias para garantizar el funcionamiento de las instalaciones. y proteger los

medios de subsistencia de sus empleados. Estos cambios han tenido diferentes impactos en la calidad de vida laboral. Además de eso, el desempeño individual y colectivo de los empleados declinó gradualmente.

En ese sentido, de acuerdo a FISO (2015), el trabajo significa la correlación entre los individuos y su entorno organizacional, y el adecuado desempeño del intelecto, la creatividad y el acondicionamiento físico influye en el buen desempeño en el trabajo. Por lo que, si el contexto vivido puso en riesgo la salud de los trabajadores, existieron y aún existen riesgos en su salud que deben abordarse. Además, el entorno laboral se ha visto gravemente afectado por el Covid-19, ya que no solo es peligroso para la salud, sino que también tiene consecuencias sociales y económicas, poniendo en riesgo el progreso de millones de trabajadores (Correa & Llanos, 2021). Por ello es que actualmente, las organizaciones deben instruir o adiestrar a sus colaboradores y asumir el reto que involucra tener un excelente desempeño frente a una sociedad cambiante (Colina, et al. 2021)

Otro estudio realizado por Salvador & Gonzales (2020) muestra que, a nivel nacional, la pandemia ha tenido un impacto significativo en el ambiente laboral de las empresas encuestadas, con el 100% de los empleados temiendo que aumente el contagio. Además, si bien los empleados de las empresas encuestadas no han dejado de laborar desde que llegó el virus al país, precisaron que en su centro de labores no se realizaron pruebas para descartar la posibilidad de contagio, pues consideraron que los protocolos para cuidar la salud del personal eran adecuados y suficientes.

En esta orientación en otro estudio efectuado por Alcalde & Tiznado (2022) el 43.21% de los encuestados estuvo de acuerdo en que sus superiores les proporcionaron los beneficios que necesitaron durante la pandemia. Pero, el 62,96% de los colaboradores a quienes se les encuestó coinciden en que se sintieron bastante presionados al llevar a cabo sus labores en el contexto vivido en la pandemia.

Es así que el personal de MIBANCO - Banco de la Microempresa S.A. ubicado en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo en la región Junín es parte de la problemática previamente señalada, ya que debieron asumir el reto de adaptarse a las medidas restrictivas por motivo de la pandemia de COVID 19 en el desarrollo de su trabajo, considerando los cambios necesarios en sus instalaciones, como el distanciamiento entre colegas y clientes, por ejemplo. Por lo que la presente investigación plantea conocer la relación que existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral, en tiempo de covid -19.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial.**

Espacialmente la investigación corresponde a la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo, del distrito de Huancayo, Provincia de Huancayo, departamento de Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal.**

El estudio corresponde a los meses de setiembre del año 2022 hasta el mes de febrero del año 2023.

### **1.2.3. Delimitación conceptual.**

El actual estudio se delimita conceptualmente acerca de la Variable 1: Medidas restrictivas, en el contexto de la Pandemia COVID-19, donde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), perpetró el Plan para alertar, advertir e inspeccionar el COVID19, el cual es un norte que instituye las reglas a adoptar para prestar atención al riesgo de contraer el COVID19, identificando a los empleados que constituyan un grupo de riesgo (mayores de 65 años) o comorbilidades. De igual manera, realizando sus labores administrativas en el marco de la modalidad de trabajo remoto. El trabajo en fábricas y oficinas se realizaba por grupos de trabajo que no debían integrarse con otros grupos de

trabajo. Además, se mantenían los últimos protocolos de seguridad de acuerdo con las recomendaciones y requerimientos de las autoridades de salud pública, en este sentido se establecieron lineamientos de bioseguridad para el desarrollo de actividades financieras dentro y fuera de las instituciones. Para proteger a nuestros empleados, clientes, proveedores y al público de los efectos del COVID-19 (Mibanco, 2021).

Y el concepto de la variable 2: sobre el desempeño laboral, donde según Chávez & Puyo (2017) El desempeño laboral se correlaciona con las habilidades, competencias y sapiencias que protegen la actividad del trabajador. También incluye el comportamiento de los empleados hacia el logro de sus objetivos, que están directamente relacionado con sus funciones y se convierte en la fuerza de la empresa. (Alcalde & Tiznado , 2022)

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

1. ¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?

2. ¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo– 2022?

3. ¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación Social.**

La presente investigación se justifica en lo social debido a que el desempeño laboral de los trabajadores es esencial para el progreso y desarrollo de las empresas públicas y privadas, para el caso de la presente investigación de las entidades financieras ya que el lugar de estudio es la Entidad financiera Mi Banco-Agencia Huancayo, donde luego de realizar la investigación los resultados servirán para la toma de decisiones de parte de los directivos para afrontar los diversos cambios, no solo por lo vivido durante de la pandemia, sino porque estamos en un entorno de cambios constantes en los que el personal de las empresas deben recibir la capacitación y ayuda necesaria para continuar desempeñando sus labores de la forma más óptima.

### **1.4.2. Justificación Teórica.**

La investigación realizada se justifica porque como resultado de la revisión bibliográfica se ubicarán investigaciones acerca de las medidas restrictivas en el contexto de covid 19 y el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo se aporta con las definiciones de las dimensiones de ambas variables. En esa misma línea los resultados de la investigación serán contrastadas con teoría seleccionada, potenciando así su valía a nivel científico. Por ello, esta investigación se integrará con las ideas organizadas que explicarán el fenómeno, inferidas del análisis, la observación, la experiencia y la inferencia lógica, asimismo, servirá para investigaciones futuras.

### **1.4.3. Justificación Metodológica.**

La investigación se justifica en lo metodológico, debido a que los instrumentos utilizados, los mismos que serán validados, aportarán a futuras investigaciones. Estos

instrumentos son: Un cuestionario de 23 ítems para la recolección de datos de la variable medidas restrictivas y otro cuestionario de 15 ítems para recolectar los datos de la variable Desempeño laboral.

## **1.5. Objetivos:**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y el Conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

2. Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

3. Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y el trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

Ticahuanca & Mamani (2021); en su artículo: “Un acercamiento teórico del desempeño laboral”, Perú, 2021. **Cuyo objetivo fue:** desarrollar una aproximación teórica breve acerca del desempeño laboral. **La metodología:** toma en cuenta las contribuciones teóricas de otros autores a conceptos importantes, enfocándose en el desempeño de trabajos en bases de datos de información científica (ej. sciencedirect, Redalyc, scielo, Google Scholar). **Resultados:** El desempeño laboral es una serie de actividades del capital humano que se realizan de manera efectiva de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa y que juegan un papel importante en las competencias, capacidades y habilidades laborales de la empresa. **Conclusión:** Es necesario comprender el desempeño del trabajo en una organización debido a que es la fuente principal del desarrollo organizacional, en segundo lugar, el desempeño está relacionado con los sentimientos o pensamientos de las personas, de los cuales tenemos dimensiones importantes, como el desempeño. El desempeño situacional, por otro lado, revela las actitudes de las personas hacia situaciones posibles.

Quispe (2020); en la tesis titulada: “Importancia de la evaluación del desempeño laboral”, Perú, 2020. Para optar por el título profesional en Administración, en la Universidad Nacional del Altiplano, 2020. **Cuyo objetivo fue:** describir y analizar la importancia y beneficios de la evaluación del desempeño laboral. **La metodología:** El estudio tiene un diseño no experimental y descriptivo. También hay teorías codificadas del desempeño laboral. **Resultado:** Por lo tanto, las organizaciones ahora deben adoptar la medición del desempeño como una herramienta central de HRM, no solo como un proceso de medición, sino como un proceso que inspira mayor valor, la calidad de las personas que marcan la diferencia. dentro de la organización. **Conclusión:** La evaluación del desempeño es muy importante porque es una herramienta de gestión para el desarrollo integral de los empleados; el propósito de la evaluación del desempeño debe ser claro y reconocido por el evaluador; promover la participación del personal de gestión diaria en el último socio comercial de la empresa, porque todos los beneficios.

Canto & Castillo (2021); en la tesis titulada: “Medidas adoptadas por las empresas durante la crisis sanitaria del covid-19, en el Perú.”, Perú, 2021. Para optar el grado Bachiller en Psicología, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, 2021. **Cuyo objetivo fue:** describir aquellas medidas adoptadas por las empresas y el Estado frente a la crisis sanitaria provocada por el coronavirus. **La metodología:** Se revisaron libros y artículos científicos, estos últimos fueron obtenidos virtual y físicamente. Para ello se realizaron búsquedas en las revistas electrónicas más importantes, las cuales fueron marcadas a nivel nacional e indexadas en el índice latino. **El resultado:** las crisis sanitarias crean un vacío e incertidumbre económica que afecta a la salud emocional de las personas. **Conclusión:** durante una crisis, los países también deben proteger la salud mental de las personas, porque son el principal pilar del ingreso per cápita del erario nacional, y depende de si sobreviven más rápido o más lento a la crisis sanitaria.

Mendoza & Arriola (2022); en su artículo: “El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual”, Perú, 2022. **Cuyo objetivo fue:** describir y conceptualizar fundamentos y antecedentes de la evaluación del desempeño laboral tanto locales como internacionales de los últimos cinco años, con el propósito de conocer su importancia actual. **La metodología:** Los trabajos de investigación son teóricos, descriptivos, documentados. Las bases de datos para este artículo de revisión se pueden encontrar principalmente en SCOPUS, EB ATINDEX. **El resultado:** las organizaciones están interesadas en saber cómo motivarlas y mejorar su desempeño. Por lo tanto, este estudio examina la relación entre la tutoría y la calidad del trabajo. Se recopilaron datos de 122 pasantes millennials en India a través de encuestas de tutoría y resultados laborales. **Conclusiones:** El clima organizacional también es un factor importante, la presencia de la actual pandemia no solo genera temor o temor en los colaboradores institucionales, sino también su alta mortalidad, lo que conlleva a acompañar la psicopatología y la atención integral que amerita.

Saavedra (2022); en su artículo: “Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social”, Perú, 2022. **Cuyo objetivo fue:** Analizar variables interrelacionadas en la evaluación del desempeño de las organizaciones empresariales para adaptarse efectivamente a las empresas durante el distanciamiento social. **Metodología:** El estudio fue documental y exploratorio. Se realizaron búsquedas en fuentes bibliográficas actualizadas, con al menos 10 años de antigüedad, principalmente en las bases de datos Scielo y Scopus. **Resultado:** demostraron a través de un extenso análisis que los factores influyentes utilizados en la evaluación del desempeño laboral deben estar relacionados con las variables de motivación, clima organizacional e inteligencia emocional; Aunque existen otras relaciones, encontramos que no influyen principalmente en las metas de desempeño laboral. **Conclusiones:** Se deben enfocar

dimensiones importantes del desempeño laboral para que los resultados puedan optimizarse en menor tiempo y tengan prioridad. Se sugiere a las instituciones planificar tácticas para fortalecer el desempeño laboral basadas en capacitaciones y talleres motivacionales, de clima laboral e inteligencia emocional, las cuales están relacionadas con el manejo de nuevas habilidades y métodos de trabajo que aseguren la continuidad de la vida laboral.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Wen-Xuan, et al. (2022); en su artículo: ¿Cómo importan los determinantes del desempeño laboral durante el COVID-19? La Teoría de la Conservación de los Recursos, China, 2022. **Cuyo objetivo:** Se conoció el efecto del apoyo organizacional y la autoeficacia profesional en el desempeño de los empleados en relación al Covid 19. **Metodología:** En 2020 se recogieron un total de 618 cuestionarios válidos de todos los ámbitos de la vida. **Los resultados:** la autoeficacia laboral y el bienestar subjetivo tuvieron un efecto significativo y positivo en la eficiencia laboral; estaba completamente mediada por el bienestar subjetivo. papel entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral y el bienestar subjetivo La autoeficacia tiene un papel mediador parcial entre la autoeficacia profesional y el desempeño laboral En comparación con el apoyo organizacional, la autoeficacia tiene un efecto positivo más significativo sobre el desempeño laboral. **Conclusión:** Una explicación de la relación es que los empleados con alta autoeficacia profesional tienen alta confianza en sí mismos, recursos personales internos adecuados y menor dependencia del entorno externo, por lo que es más probable que expresen valoraciones positivas y sientan mucho apoyo. . organizativo apoyo organizativo. Otra explicación sugiere que cuando los empleados se sienten apoyados por la organización, se promueve el mantenimiento de la autoeficacia profesional, recurso individual que mejora la evaluación de su capacidad para realizar las tareas laborales.

Bieńkowska & Tworek (2021); en su artículo: “Verificación del Desempeño Laboral para medir las capacidades de los empleados en organizaciones bajo la crisis de la pandemia de COVID-19”, Polonia, 2021. **Cuyo objetivo fue:** Revisar el modelo de capacidades laborales (EDC) de Dinámica de los Empleados Capacidades y explique los mecanismos que dan forma al desempeño laboral en las primeras etapas de una crisis, como la pandemia de COVID-19 de 2020. **Metodología:** fue un estudio empírico. **Resultado:** El análisis estadístico confirmó que la nueva versión del modelo organizacional fue estadísticamente significativa sin motivación laboral y satisfacción laboral. También se observó que los cambios en el desempeño laboral se realizaron mediante el fortalecimiento del compromiso laboral. **Conclusión:** El estudio confirmó que el modelo de desempeño laboral basado en EDC, que hasta ahora se ha verificado en condiciones normales de trabajo, ha cambiado radicalmente su estructura durante la crisis de COVID-19.

Muttaqin & Arifin (2020); en su artículo: “Desempeño laboral durante la pandemia de COVID-19: un estudio sobre empresas emergentes de Indonesia”, Indonesia, 2020. **Cuyo objetivo fue** mejorar el rendimiento de las nuevas empresas de Indonesia durante la pandemia de Covid-19. **Metodología:** El material de investigación se obtuvo mediante la distribución de cuestionarios a los gerentes de empresas de nueva creación. **Resultado:** Este es un estudio cuantitativo. La técnica de muestreo utilizada es el muestreo intencional. Se utilizó un modelo de ecuación estructural con software estadístico de mínimos cuadrados parciales para analizar los datos. **Conclusión:** Este estudio muestra un cambio en la forma en que trabajan para su negocio. Si antes de la pandemia del Covid-19 los empleados trabajaban en la oficina siete horas, pero después de esta pandemia los hábitos de trabajo están cambiando, por lo que también es posible trabajar desde casa. Los resultados de este estudio mostraron que la capacitación afecta el desempeño de los empleados y que se necesita más

innovación y supervisión para mejorar el desempeño de las empresas emergentes durante la pandemia.

García & Morte (2021) en su artículo: “La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática”, Ecuador, 2021. **Cuyo objetivo:** Identificar las consecuencias de las iniciativas tomadas por las empresas, ya que es probable que se consoliden y sean la base de disrupciones que eran impensables antes de la pandemia. **Metodología:** Las revisiones sistemáticas rápidas permiten encontrar y resumir los resultados de investigación más importantes en el campo. Se seleccionaron 28 artículos de las bases de datos científicas más importantes. **Los resultados** destacan la importancia de introducir innovaciones en la propuesta de valor y fomentar programas colaborativos entre todos los miembros del ecosistema empresarial. **Conclusión:** La forma en que las empresas cambian sus modelos de negocios no puede entenderse completamente considerando las estructuras económicas y sociales en las que operan. Mediante el análisis de los datos obtenidos con la ayuda de las tecnologías utilizadas, se pueden revelar los factores que guían el desarrollo de modelos de negocio para adaptarse a la crisis provocada por el Covid-19.

Toscano & Salvatore (2021) en su artículo: “Desempeño laboral general, participación en el trabajo remoto, vivir con niños y productividad del trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19”, Moscow, Rusia, 2021. **Cuyo objetivo** El objetivo era investigar si el compromiso con esta forma de trabajo mide el desempeño laboral general percibido y la productividad del teletrabajo del empleado. **Metodología:** Este estudio transversal cuantitativo se realizó en un municipio italiano e incluyó una muestra de empleados que comenzaron a teletrabajar durante la pandemia. Un total de 171 funcionarios públicos respondieron a la encuesta en línea. **Resultados:** este estudio proporciona a los profesionales de recursos humanos y a los profesionales algunos hallazgos preliminares que, cuando se ven en el contexto de la pandemia, pueden ser útiles incluso después de que termine la pandemia.

**Conclusiones:** El análisis de regresión mostró una relación significativa entre el desempeño laboral general percibido y la productividad, y esta relación fue moderada por la participación en el teletrabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Medidas Restrictivas de Covid -19.**

#### **2.2.1.1. Definición:**

Se introdujeron medidas prohibitivas en relación con la pandemia de Covid-19, destinadas a prevenir la difusión del virus e efectuar medidas preventivas y de control en el lugar de trabajo. Esto se puede abordar observando algunas de las categorías jerárquicas a continuación. priorización: (OIT, 2020)

1. Vigilancia del riesgo en su origen, adoptando medidas tecnologías de control.
2. Empequeñecer el riesgo, con el bosquejo de regímenes laborales basados en disposiciones de carácter administrativo de control.
3. Aparatos protectores personales, comprendida el ropaje de protección.

Es así que el Covid-19 es un padecimiento infeccioso causado por el coronavirus que se reveló últimamente. Se generaliza cuando un individuo capta el COVID-19 por relación respiratoria con otra persona enferma por la pandemia. La enfermedad también puede transmitirse de persona a persona a través de gotitas nasales y orales liberadas cuando una persona infectada tose o vomita. Estas gotas caen sobre objetos y superficies alrededor de las personas, por lo que tocar esos objetos y superficies y luego tocarse los ojos, la nariz o la boca puede infectar a otras personas con COVID-19. También se puede transmitir por la inhalación de gotitas esparcidas por la tos o la exhalación de una persona infectada con COVID-19. (OIT, 2020). Por lo tanto, era fundamental adoptar medidas restrictivas para permitir que los empleados de la empresa continuaran trabajando con el mínimo riesgo de contagio. De conformidad a lo expuesto se mencionan lo siguiente:

### **A. Medidas técnicas de control**

Las medidas o métodos de control de ingeniería, también llamados controles de ingeniería, están destinados a controlar los peligros/riesgos en su origen (fuente) o entorno, especialmente los trabajadores y la corriente de aire (general y local). (Ministerio del Trabajo, 2015).

### **B. Barreras y medidas de limitación del contacto**

En las zonas o sitios laborales se debe indagar la probabilidad de efectuar barreras limitantes al contacto entre empleados o personales, invitados y demás individuos dentro de los locales. Por ejemplo, los contactos dentro de los carros de transporte público y las colas en las entidades bancarias y financieras. (OIT, 2020)

### **C. Medidas administrativas de control**

- **Sistemas de ventilación**

Aunque los sistemas de ventilación en el lugar de trabajo pueden contribuir a la transmisión de enfermedades por el aire en ausencia de sistemas de filtración y procedimientos de limpieza y mantenimiento de rutina, la OMS afirma que "el virus que origina COVID-19 es transmitida primariamente a través del contacto con las vías respiratorias a través de gotitas, no por aire". La evidencia aún no es concluyente, por lo que se deben incorporar mecanismos de purificación o filtración para ayudar a crear un entorno propicio para la prevención de infecciones. ( Lewis, 2020)

- **Disposiciones administrativas de control**

Los mandatos administrativos de control, son disposiciones que tienen la finalidad de disminuir el tiempo de exhibición al riesgo, como la traslación de personal, permutas en la duración o arquetipo del tiempo laboral. Circunscriben del mismo modo la señal de aviso, marcación de líneas de riesgo, ejecución de métodos de alarma, bosquejo e ejecución de

maneras de trabajos seguros, inspecciones de accesibilidad a espacios de riesgo, autorizaciones de trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2015).

La prevención del COVID-19 en los sitios laborales necesita de procedimientos eficientes de valoración y administración de riesgos que acceda identificar, planear, realizar y prevalecer las acciones para obviar la difusión del virus en las zonas laborales, es un paso fundamental para resguardar a los recursos humanos.

Entonces la OIT (2020) bosquejó el listado de verificación para prevenir y mitigar el COVID 19 que contiene lo siguiente:

Estrategia, programación y ordenación

Valoración del peligro, administración e información

Preveniones y trabajos de disminución

Disposiciones para asuntos dudosos o demostrados del COVID-19

- **Diseño de los lugares de trabajo:**

Limite el movimiento de trabajadores, visitantes y otras personas alrededor del lugar de trabajo, además de establecer una distancia mínima a mantener con cada trabajador, como se describe a continuación.: (OIT, 2020)

Adicionalmente, es significativo distribuir los espacios de trabajo en el área física de la organización empresarial de modo que la distancia entre puestos de trabajo sea de 2 metros. Cuando sea necesario, las áreas de trabajo deben subdividirse nuevamente para separar a las personas y las efusiones de individuos más expuestos y para limitar la unión entre los individuos externos y los clientes y los personales rigurosamente necesarios. (OIT, 2020)

#### **2.2.1.2. Condiciones de trabajo y salud**

Todas las empresas necesitaban contar con herramientas para recopilar informaciones sobre las situaciones de trabajo y de sanidad de su fuerza laboral. Esto también fue

importante para conocer la situación de la organización y monitorear el estado de salud de cada trabajador o de la familia en la que vive. Esto nos permite identificar los incidentes que han ocurrido y decidir las contramedidas de alta prioridad. Lo pude hacer. (OIT, 2020).

Para actuar de acuerdo con los procedimientos, protocolos o reglas de sanidad del lugar de trabajo, las empresas han implementado procedimientos, protocolos o reglas de sanidad de locales, equipos y lugares de trabajo. Por ejemplo, computadoras, teléfonos, escritorios, pasillos, baños, electrodomésticos, puertas, etc. Tenía que someterse a pruebas periódicas para eliminar la infección y cumplir con las leyes nacionales que reflejaban las mejores prácticas. (OIT, 2020).

### **2.2.1.3. Medidas de contingencia y teletrabajo**

#### **A. Plan de contingencia**

Es importante crear un procedimiento preventivo y de atención con referencia a las urgencias, detallando los pasos para afrontar un caso dudoso de COVID-19. Para esto, tenemos que hacer lo siguiente: (OIT, 2020)

- Dispositivos de aviso interno, para el reportaje al responsable de SST.
- Formalidad que circunscriba las operaciones a seguir con los recursos humanos con sintomatologías de COVID-19.
- Instituir los mecanismos de aviso externo, que circunscriba las medidas para el reportaje del hecho y la accesibilidad a las atenciones de sanidad (Por ejemplo, cifra de contactos e identificaciones de la red de cuidado más cercano)

#### **B. Teletrabajo**

El teletrabajo y la labor con TIC o técnica móviles (T/TICM) y el contorno de trabajo se define como la usanza de las TIC, a saber, teléfonos inteligentes, computadoras manuales, para laborar al exterior de la organización empresarial. (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

El teletrabajo pretende una coordinación tanto en el lugar de trabajo como en la organización, por lo que es imperativo que se tomen medidas para desarrollar el teletrabajo y prevenir amenazas emergentes. Algunas consideraciones que puede tomar en consideración, son: (OIT, 2020) Asignar el lugar para el progreso de las acciones de trabajo de manera que interfiera lo menos posible con el dinamismo familiar.

- Acomodar el sitio laboral incidiendo de que se cumpla con los contextos ergonómicas, evitando la lesión osteomuscular.
- Instituir un cuadro horas laborales.
- Considerar turnos de pausas alimenticias y de salud.
- Instituir metas de labor diario e inclusive semanal, generando resultas esperadas.
- Tiene que asegurarse que el trabajador tenga los instrumentos de trabajo, así como el conocimiento técnico para su utilización.
- Comprobar que la organización empresarial tenga y cuente con los medios de protección.
- Realizar rastreo continuo al acatamiento de las acciones ejecutadas desde hogar.

### **C. Equipo de protección personal – EPP**

Los empleadores proporcionarán a los trabajadores ropa y equipo de protección personal adecuados de forma gratuita, asimismo debe considerar los siguientes puntos.:

- Concertar a las normatividades determinadas por la autoridad que compete.
- Suministrar los medios convenientes para viabilizar la usanza de aparatos de protección individual.
- Avalar los cambios del dispositivo de protección en el caso de que sea indispensable por desastre del mismo o debido a que se requiere para la prevención del COVID-19

- Disponer un conveniente almacenaje, conservación e higiene, por razonamientos sanitarios, su fumigación a intervalos oportunos.
- Los personales deberían poseer las obligaciones de usar y custodiar de modo adecuado el ropaje y el equipo de resguardo particular.
- Los EPP son de cabal usanza personal, no compartiéndose.

Definitivamente es sustancial recordar que para que exista una buena efectividad deben implementarse de modo paralelo varias medidas preventivas. (OIT, 2020).

### **2.2.1.3. Medidas de protección de los trabajadores contra los riesgos biológicos en el lugar de trabajo.**

En los acuerdos generales relacionados a la sanidad y seguridad se solicita que se adopten medios preventivos de riesgos biológicos en el sitio laboral. (OIT, 2020).

Se considera riesgo biológico cuando hay la existencia de sustancias procedentes de organismos nocivos para la salud del ser humano. Como ejemplos de estos organismos perjudiciales tenemos: las bacterias, los virus, las toxinas y los animales. Estos organismos causan diferentes efectos nocivos en la salud del ser humano, desde una simple infección hasta el cáncer. (OIT,2020).

Ciertos patógenos biológicos deben reconocerse como causas de males causadas por la exhibición a dichos patógenos en el lugar de trabajo. Si se determina científicamente (o de acuerdo con otro método nacional) que existe una vinculación directa entre la exposición a un agente biológico como resultado de la actividad laboral y una enfermedad transmitida por el trabajador, se sugiere reconocer la enfermedad. como: Especialista en enfermedades para la prevención, registro, aviso y compensación (OIT, 2020).

En la actualidad, existen vacíos regulatorios en el problema de las prevenciones de enfermedades producidas por la mayor parte de los peligros biológicos. La OIT ha considerado propuestas para el desarrollo de nuevas herramientas para hacer frente a todos

los peligros biológicos. Las reglas y normatividades tienen por objeto abordar, en la medida de lo razonable y factible, las fuentes de riesgo en el entorno de trabajo, minimizando así el objetivo central de la política de seguridad en el trabajo: la prevención de accidentes y riesgos para la salud relacionados con el trabajo. (OIT, 2020).

#### **2.2.1.4. La flexibilidad en las normas internacionales del trabajo en situaciones de emergencia**

Las leyes de carácter internacional del trabajo son flexibles y consiguen ajustarse a diversos contextos. Suministran flexibilidad en cuestiones de «fuerza mayor», por ejemplo, en relación al período laboral y al trabajo forzoso (OIT, 2020).

En las leyes de la OIT la definición de trabajo forzoso no circunscribe servicios en casos de fuerza mayor, lo cual alcanza toda epidemia poniendo en riesgo la existencia. (OIT, 2020).

Pero, hay que tener en consideración que, en dichos casos de tipo excepcional, no podrán requerirse la ejecución de trabajos obligatorios de modo indiscriminado y sin un control de la autoridad competente (OIT, 2020).

#### **2.2.1.5. Medidas restrictivas – Plan nacional de vigilancia**

##### **A. El Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST).**

El Programa de Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 es una guía que establece criterios para comprobar si un lugar de trabajo está en riesgo de COVID-19. Los estándares comunes incluyen:

a. Identificar a todas las personas de riesgo (mayores de 65 años) o con otras enfermedades, así como a las personas con hipertensión, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, obesidad e IMC mayor, enfermedad

renal crónica, asma y otros inmunosupresores. Se cree que las condiciones limitan el regreso del cuerpo al trabajo de fábrica.

b. Asimismo, todo trabajo Administrativo debe realizarse a distancia, debido a que en las empresas industriales y oficinas se ha establecido el principio de “cero personales administrativos”, solo las áreas administrativas son aprobadas por los respectivos directorios.

c. La fábrica debe tener un número mínimo de empleados (aprendices y contratistas) para realizar el trabajo necesario.

d. El trabajo en fábricas y oficinas debe ser en grupos de trabajo que no deben enfrentarse a otros grupos de trabajo ni superponerse con otros grupos de trabajo, evitando así el contacto físico o la proximidad.

e. La supervisión se prioriza según el nivel de supervisión, es decir. prevención de riesgos, indemnizaciones, cumplimiento de la orden firme de inspección técnica, inspección administrativa y uso de equipos de protección personal.

f. Ante la necesidad de evacuar el grupo de trabajo a aislamiento, se proveerá personal de emergencia.

g. Mantener actualizados los protocolos de seguridad de la información, basados entre otras cosas en las recomendaciones de las autoridades de protección de la salud y requerimientos de salud pública, legislación laboral, descubrimientos de logros científicos, cambios en el ambiente interno de la empresa.

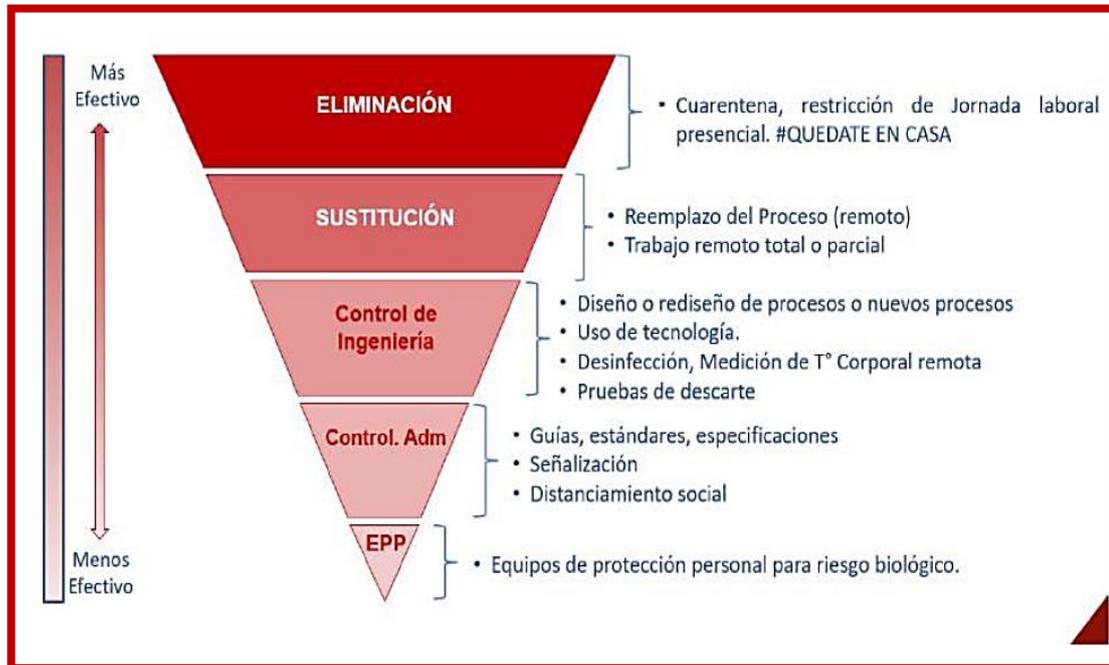
h. Reducir el uso de documentos físicos (por ejemplo, facturas, recibos, paquetes)  
(Ministerio de Trabajo y Empleo, 2020)

## **B. Jerarquía de Control.**

Se crea una jerarquía de control para controlar la operación en el área de trabajo, como se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1.**

*Jerarquía de control*



*Nota.* La figura muestra la jerarquía del control biológico para proteger al personal en diferentes áreas. Fuente: (Bernardo y Muñoz, 2020).

Eliminar.

Eliminar riesgos evitando que los empleados visiten físicamente nuestras propiedades

- Compensaciones. Eliminar riesgos mediante la sustitución de procesos o procedimientos que evitan que las personas estén expuestas al riesgo de infección
- Ingeniería de control. Aislar o separar a los trabajadores de riesgos o tareas mediante barreras, tecnologías de comunicación y controles, entre otros.
- Control administrativo. Por ejemplo, procedimientos, instrucciones, protocolos, señales, carteles, cintas, plazas, supervisión, etc.

- Utilizar equipos de protección personal para gestionar los riesgos biológicos (Bernedo y Muñoz, 2020).

### **Estructura del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo.**

Están previstos 09 episodios, haciendo énfasis en las medidas preventivas y la vuelta y vuelta al trabajo.

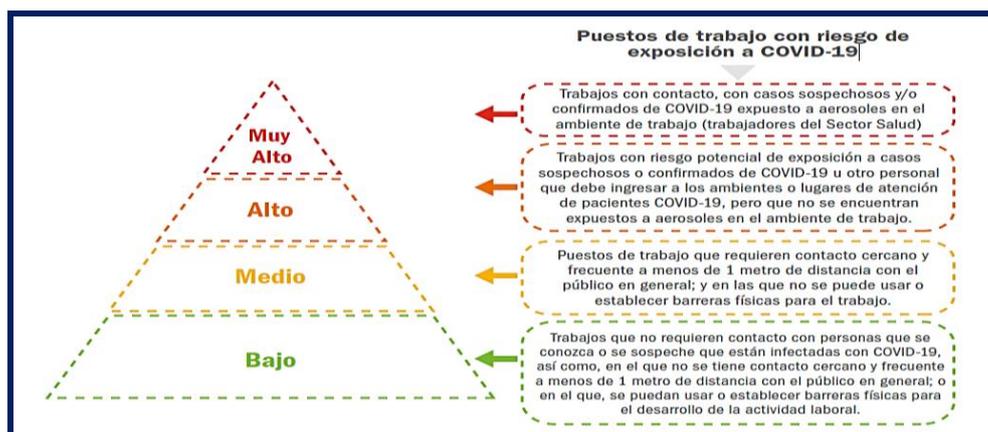
- Experiencia laboral en entidades u organismos públicos
- Información sobre el lugar de trabajo
- Información sobre los servicios de seguridad laboral
- Responsabilidad por la ejecución del plan
- El proceso de obtención de los fondos necesarios para ejecutar el presupuesto y programa.
- Regreso al trabajo y procedimientos de regreso al trabajo. En el proceso de trabajo se realizan cambios y adiciones a los socios, lo que genera graves riesgos para el trabajo.
- Lista de verificación. Incluir una breve descripción de las actividades, operaciones y procedimientos para asegurar el desempeño, incluyendo: higiene y desinfección del sitio.
- Esté atento a los síntomas de Covid-19 previo al ingreso de su lugar de labores.
- Lavarse las manos obligatoriamente.
- Concientizar para prevenir.
- Tomar precauciones colectivas. (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2020).

### **Niveles de Riesgo de Exposición al Covid-19.**

El nivel de riesgo es la probabilidad de un evento no deseado y sus consecuencias.

### **Figura 2.**

*Niveles de Riesgo de Exposición al Covid19*

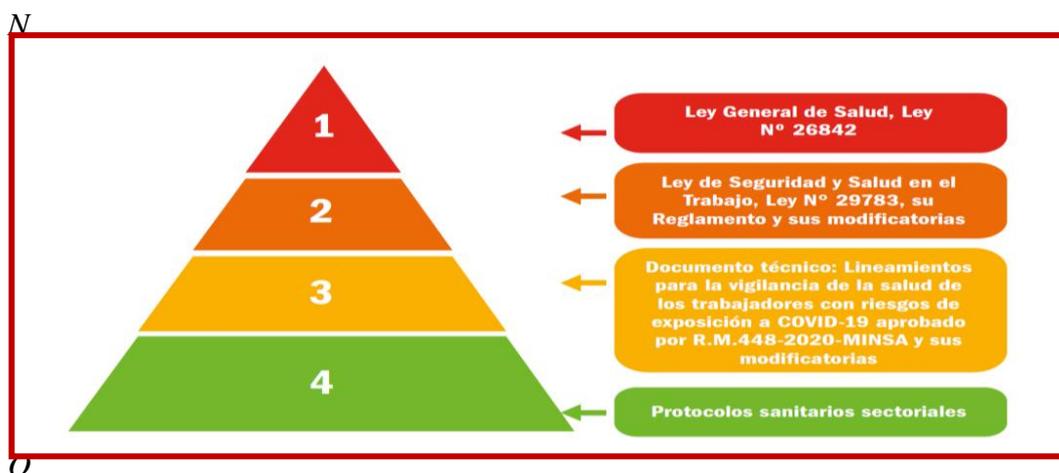


*Nota.* La figura muestra los niveles de peligro existentes ante la exposición

### c. Pirámide de jerarquía del marco normativo del país para la elaboración del plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo

**Figura 3.**

*Pirámide de jerarquía*



*Nota.* La figura muestra una pirámide de la jerarquía de leyes, documentos técnicos y prácticas de salud. Fuente. Ministerio de Trabajo y Empleo (2020).

### e. Desarrollo de las consideraciones.

- Para el retorno al trabajo.

Si un empleado ha sido aislado socialmente y no tiene síntomas de Covid-19 y no tiene enfermedad de Covid-19 sospechada o confirmada, se aplican ciertos procedimientos

para reanudar el trabajo administrativo. En este caso, el dinero será reembolsado automáticamente.

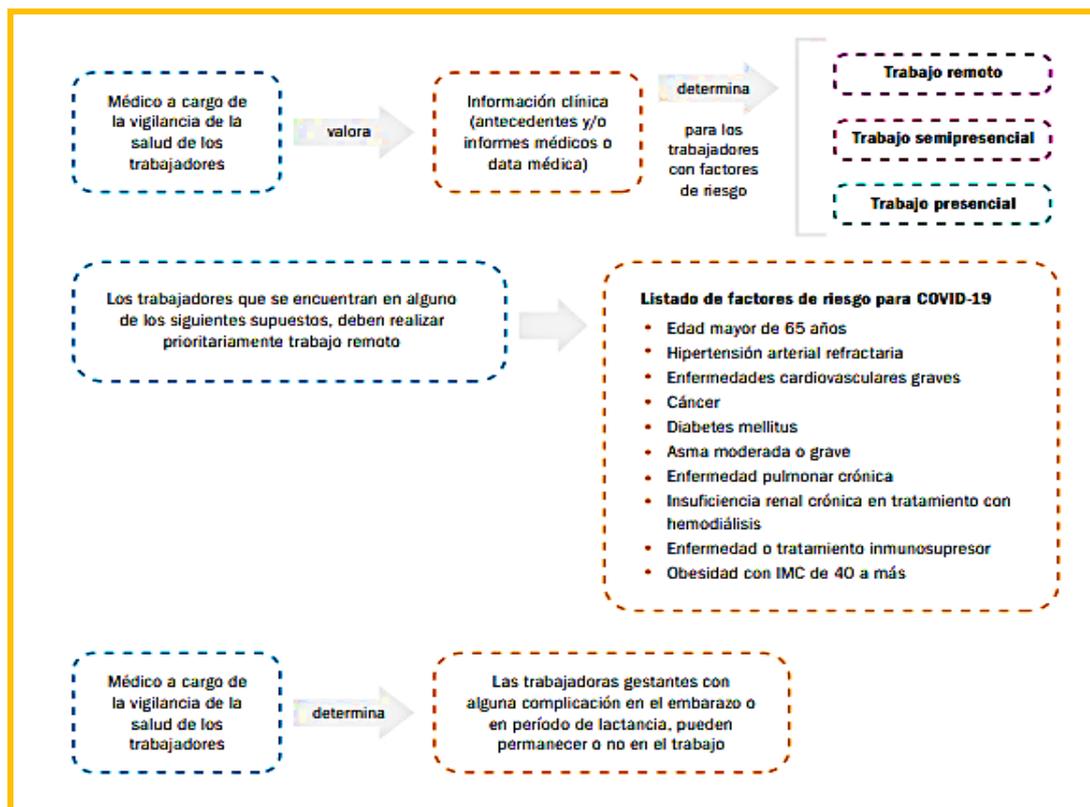
- Para la reintegración al trabajo.

Crear un proceso de reinserción laboral; Los empleados en cuarentena local no tienen síntomas de Covid-19 ni ningún caso sospechoso o confirmado actualmente de Covid-19. En este caso, el dinero será devuelto inmediatamente. Empleados despedidos por un médico, terapeuta o trabajador de salud ocupacional debido a un caso confirmado de enfermedad y siguiendo órdenes de aislamiento

- Pacientes que hayan sido diagnosticados con COVID 19 y presenten síntomas. El alta es realizada por un médico especialista y el departamento de seguridad y salud en el trabajo del lugar de recepción de acuerdo con la normativa vigente. Sospechoso: dado de alta 1 día después del inicio de los síntomas, contacto cercano 1 día después del primer contacto con un caso confirmado. Inspección antes de continuar con el trabajo. (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2020). En ese momento, la Figura 4 muestra el protocolo de regreso al trabajo, un protocolo que naturalmente todos consideraron importante porque las instituciones públicas y privadas tuvieron que implementar estas medidas para que los trabajadores infectados con el virus pudieran regresar al trabajo de manera segura por razones de seguridad. usted y sus compañeros, para que no se propague el virus, sino que se cuide la salud de todos los empleados, lo que también beneficia a las empresas.

**Figura 4.**

*Protocolo para la reincorporación al trabajo*



*Nota.* Este cuadro muestra los protocolos para regresar al trabajo después de una enfermedad de Covid-19. fuente (Ministerio de Trabajo y Empleo, 2020)

### 2.2.1.6. Medidas restrictivas por covid 19 en entidades financieras

Elaborando de un manual de bioseguridad para el desarrollo de la actividad económica dentro y fuera de las instituciones; para proteger a nuestros empleados, clientes, proveedores y público de los efectos de la pandemia del coronavirus (COVID-19) (Mibanco, 2020).

#### A. Medidas para mantener el orden público:

Las responsabilidades por el orden público y la seguridad en las calles aledañas a nuestras oficinas recaen en las autoridades pertinentes (MININTER y militares) de acuerdo a ley (Mibanco, 2020).

#### B. Medidas para mantener el distanciamiento social

Previamente a ingresar y antes de que los clientes ingresen a la oficina, los clientes pueden organizarse en diferentes colas según el tipo de transacción financiera que necesiten.

El ordenamiento de dichas filas de espera se inicia desde el exterior de la oficina, dentro de los siguientes diez metros a partir de las puertas de entrada (Mibanco, 2020).

En el caso de filas muy largas de espera que excedan los 10 metros indicados, las autoridades locales y la policía fueron responsables del buen orden y mínimo distanciamiento social, teniendo en cuenta la presencia y necesidades de otras empresas vecinas (Mibanco)

Hay carteles frente a la oficina con una distancia de al menos 1 metro para mostrar a los clientes la mínima distancia que debe tener en la fila antes de ingresar, que corresponde a la distancia social mínima. Cuando se observaron situaciones que violaban estas distancias mínimas, de acuerdo a lo estipulado en los protocolos de la Federación ASBANC, se notificó a las autoridades correspondientes (Mibanco, 2020)

### **C. Medidas Restrictivas de Covid -19 y Desempeño de los trabajadores.**

Actualmente vivimos un gran desafío global debido a los cambios en la vida diaria provocados por la rápida propagación del COVID-19.

Scarpetta (2021), citando a Alles (2020) en el campo del talento humano, una de las primeras cosas que se debe hacer en una situación post pandemia es utilizar las experiencias ya adquiridas para repensar la manera en que se realizan las cosas, aprovecha el aprendizaje que deja la pandemia del coronavirus hoy para fortalecerse en las organizaciones. Asimismo, el Observatorio de Recursos Humanos (ORH) destaca aspectos clave del mismo ámbito como estrategias post-Covid-19, de los que destacamos:

Salud emocional de la fuerza laboral: Esta debería ser una prioridad principal para las organizaciones al momento de administrar su fuerza laboral. Dado que la crisis del COVID-19 genera malestar psicológico a mediano y largo plazo, es importante cuidar la salud mental de los empleados y desarrollar programas y recursos especiales que incidan directamente en el estrés, siendo fundamental el manejo del estrés.

Invertir en beneficios médicos: las empresas deben invertir en seguros de salud y herramientas médicas como la telemedicina, especialmente para los empleados (Scarpetta, 2021).

#### **2.2.1.7. Dimensiones.**

Dimensiones variables de las medidas restrictivas redactadas por el diario oficial El Peruano (2020)

##### **A. Dimensión 1: Carteles informativos con medidas de prevención.**

La importancia de cumplir con esto es que los empleados de la empresa, así como los clientes, sean conscientes de las limitaciones. Por eso, en la puerta de entrada y dentro de la institución, incluyendo medidas para prevenir el coronavirus.

##### **B. Dimensión 2: Medidas para la limpieza y desinfección.**

Las oficinas se limpian y desinfectan regularmente, al menos una vez al día; y el personal responsable lleva en todo momento el EPP adecuado conforme a los protocolos internos. Por otro lado, las instituciones utilizaron dispositivos especiales tipo felpudo, o pediluvios, para limpiar y desinfectar las suelas de todos los zapatos que ingresaban al recinto. Se dispone de botes de basura y un protocolo especial para desechar mascarillas y otros EPP usados (Mibanco, 2020).

Según OIT (2020), las principales salvaguardas son:

- Lavarse las manos frecuentemente con un agua y jabón
- Doblar los codos para cubrirse la boca y la nariz cuando tosa o estornude.
- Manténgase al menos a 2 metros de distancia de otras personas
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Manténgase actualizado con las últimas noticias sobre COVID-19.
- Evite el contacto físico al saludar a las personas.

- Si tiene fiebre, tos o dificultades para su respiración, debió buscar atención médica inmediata y seguir los consejos de la autoridad.

### **C. Dimensión 3: Medidas para mantener el distanciamiento social.**

La capacidad de las oficinas se redujo al 50 por ciento en cada habitación o piso en condiciones normales. Se instalan separadores como acrílico, cartón u otros marcadores de distancia o algún mecanismo de servicio en las ventanillas y puntos de atención al público para asegurar las distancias higiénicas y sociales. Dentro de la oficina hay carteles que indican que debe haber al menos 1 metro entre clientes: el piso, sillas o sillones (Mibanco, 2020).

### **D. Dimensión 4: Medidas para clientes.**

Para ingresar a la oficina, los clientes deben usar de manera adecuada y obligatoria máscaras que cubran la nariz y la boca de manera aprobada por las autoridades. Si las mascarillas no se usan correctamente, el personal de seguridad de la agencia restringirá su ingreso (Mibanco, 2020).

Los clientes debían desinfectarse las manos con un dispensador o botella de alcohol en gel proporcionado por el banco como medida de precaución al ingresar a la sucursal, para que pueda manejar sus transacciones financieras en la oficina con el corazón tranquilo. Los clientes debían usar una máscara durante su estadía en la oficina. El cliente siempre tenía que seguir las instrucciones de los empleados del banco sobre la fila de espera o el área de servicio a donde debía dirigirse. También se considera una distancia social de al menos 1 metro en una operación financiera entre un empleado y un cliente, a menos que exista una barrera física (Mibanco, 2020).

### **Dimensión 5: Medidas para colaboradores.**

Todos los Todos los trabajadores que desarrollaron condiciones que los hacían vulnerables al COVID-19 y se vieron obligados a quedarse en casa hasta el final de la crisis

sanitaria impuesta por el gobierno peruano. Además, los empleados que hayan mostrado síntomas de enfermedad no deben estar en el trabajo. Para ello, tenían que quedarse en sus casas y reportarse directamente al cuartel general. También se les exigió conservar una distancia no menor de 1 metro (Mibanco, 2020).

Todos los días al entrar y salir de la institución se les controló la temperatura corporal y se validaron los síntomas relacionados con la infección por coronavirus. Si aparecen síntomas sospechosos, el empleado regresa a casa y el jefe inmediato informa del caso a los servicios sociales lo antes posible. También utiliza el alcohol líquido de baño y gel (concentración superior al 60%) para la desinfección de las manos con frecuencia. Utilizaron correctamente y en todo momento su equipo de protección personal; compuesto por una máscara y un protector facial. Siempre limpie y desinfecte sus manos antes y después de tocarlas. Descartaron el EPP cuando fue reemplazado o en mal estado; correctamente y haciendo uso de los contenedores ubicados en la agencia (Mibanco, 2020).

## **2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Según Robles (2009), el desempeño se define como "la conducta o el comportamiento observado por un empleado en relación con los objetivos de la empresa" y se puede medir por el nivel de competitividad y aportes de cada persona con la empresa.

Otros estudiosos arguyen que la definición de desempeño se debe complementar describiendo lo que se espera de los empleados además del desempeño laboral continuo y efectivo. características relacionadas con el trabajo, comportamientos y resultados, y tasas de ausentismo para determinar qué tan productivo es un empleado y si puede mejorar su desempeño futuro, lo que permite implementar una nueva política de compensación, optimizando la eficiencia, ayuda en las decisiones de promoción o colocación, permite la

identificación de la necesidad de reentrenamiento, detectando errores al diseñar el puesto y aporta para la identificación de problemas personales relacionados con la persona que realiza la tarea (Robles, 2009)

En este sentido, la actividad de los colaboradores siempre ha considerado la piedra base del desarrollo de la eficiencia y el éxito de la organización; Por ello, los responsables de RRHH ahora están muy interesados en aspectos que permitan medirlo y mejorarlo. En este sentido, la eficiencia son aquellas actividades o un comportamiento observado en los colaboradores que son importantes desde el punto de vista de las metas de la empresa y que se pueden medir en función del grado de competencia y aporte de cada individuo a la empresa (Pedraza et al. 2010).

También debe considerarse que el trabajo es la base de desarrollo de toda organización, porque avanza, crece, se va desarrollando, hace posible satisfacer las necesidades y condiciones de las sociedades, de lo contrario creará defectos que afecten al desarrollo de la sociedad. Para asegurar el desempeño correcto de los colaboradores, deben respetarse los juicios de selección. y contratación, pero a menudo estos criterios no se cumplen debido a factores internos del municipio, como un presupuesto limitado. inestabilidad del personal y falta de formación (Marín y Delgado, 2020).

Por lo tanto, el desempeño laboral es un tema que se ha estudiado en un largo periodo, de manera especial en el campo de la psicología de las organizaciones. Si la principal razón que justifica el abrumador interés de las empresas por los estudios de esta definición es la aptitud de explicar y comprender los distintos aspectos que afectan al crecimiento y rendimiento empresarial, entonces el conocimiento de la eficiencia laboral es fundamental (Bautista et al. 2020).

#### **2.2.2.2. Importancia de evaluar el desempeño laboral**

Para EDENRED (2017), La evaluación del desempeño es fundamental para optimizar el desempeño y conseguir más óptimos resultados. Además de que se identifique y se categorice el perfil de cada uno de los empleados, es fundamental una correcta evaluación del desempeño.

Para una evaluación completa y efectiva de los empleados, es importante observar estas cuatro medidas de desempeño:

a. Productividad y calidad de su trabajo: La productividad es la cantidad de trabajos que realizan los empleados durante las jornadas laborales. Es relevante tener una fuerza laboral que genere rentabilidad e impulsar esa productividad al proporcionar instrumentos y flujos de labores efectivas.

b. Eficiencia: La eficiencia se trata de los resultados que se maximice la productividad con pocos esfuerzos o costos. Un colaborador eficiente es aquel que puede completar sus tareas laborales en el menor tiempo y de la mejor manera. Para ello, es importante asegurarse de que los empleados cuenten con herramienta y procesos de gestión de proyectos pertinentes.

c. Educación adquirida: Todos entendemos lo importante que es la educación para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, así como para el desarrollo de la Institución en sí. Un empleado competente es un empleado que está presto para aportar a su organización y lograr todos sus objetivos. Una inversión para formar a los colaboradores es una inversión en el propio negocio.

d. Metas cumplidas: Para que los empleados se desempeñen bien, es relevantes que conozcan sus objetivos y que es lo que se espera de cada uno de ellos. Es relevante ponerse de acuerdo con los empleados sobre objetivos realistas y alcanzables dentro de un cierto período de tiempo. Tampoco hay que olvidar que la empresa debe dotar a sus empleados con toda la capacitación, los instrumentos y los recursos pertinente para lograr estas metas.

Finalmente, lo más importante es hallar una forma justa para la organización empresa como para los empleados para que se mida la productividad de la empresa.

### **2.2.2.3. Factores en la evaluación del desempeño laboral**

#### **A. Factor de puntualidad**

Es una disciplina positiva que se adopta con el tiempo después de haber aprendido y tomado conciencia de cómo medirlo y controlarlo, cómo llegar a tiempo o terminar el trabajo en el tiempo acordado (Guartán et al. 2019).

#### **B. Factor de Imagen personal.**

La imagen y la marca se han vuelto en las principales herramientas que se crean para sus servicios y productos, donde el cliente gana peso como si de una marca se tratase de crear un acercamiento concreto y positivo a las personalidades. que las personas desarrollan en la acción (Guartán et al. 2019).

#### **C. Factor de Protocolo**

Un protocolo se trata de una agrupación de instrucciones, reglas y normas que deben seguirse en las operaciones y presentarse en la comunicación interna; pero las normas de protocolo no pueden clasificarse solo en el ámbito de la comunicación, pues también incluyen distintas normas del ámbito social, por ejemplo, reglas acerca de la forma de comportarse y vestir (Guartán et al. 2019).

#### **D. Factor de Capacidad para resolución de conflictos**

A un cliente que se queja de malestar se le debe de atender, por lo tanto, deben fomentarse soluciones mutuamente satisfactorias; eliminar los problemas originales no siempre es posible a nivel económico, solucionar el problema presentado por los denunciantes es táctico, entre tanto que hallar las causas y que se prioricen los problemas a eliminar son cuestiones estratégicas (Guartán et al. 2019).

### **2.2.2.4.Resultados del desempeño laboral**

Cruzado y Alomia (2020) refieren a Bakker y Leiter (2010) que el aspecto desempeño del trabajo representa una consecuencia o resultado producido por el comportamiento de un empleado. Por lo tanto, los aspectos del desempeño laboral se basan en factores distintos al comportamiento del empleado. Esto significa que el desempeño laboral se considera como resultado de múltiples comportamientos.

#### **A. Rendimiento en la tarea.**

Siguiendo a Cruzado & Alomia (2020) Lunardi et al. (2019) el desempeño organizacional efectivo requiere que los empleados no solo realicen las tareas asignadas, sino que también se involucren en un comportamiento que va más allá de las responsabilidades formales. Los procesos de elaboración de presupuestos organizacionales pueden incrementar la participación de los colaboradores en la organización, lo que puede conducir a un mayor desempeño de las tareas.

#### **B. Comportamientos contraproducentes.**

Por lo tanto, dicho comportamiento puede dañar a las organizaciones o personas en las organizaciones, incluidos empleados y clientes, clientes o pacientes. Refiriéndose a todos aquellos comportamientos voluntarios que violan normas organizacionales importantes. Las investigaciones acerca de los comportamientos negativos de los colaboradores tienen menos antecedentes que los comportamientos positivos (Cruzado y Alomia, 2020).

#### **C. Rendimiento en el contexto.**

Cruzado & Alomia (2020) citando la eficacia de Arulman (2016) en el contexto del trabajo, etiquetan el concepto de creatividad en un contexto formal y organizacional de manera bastante estricta y aceptan su definición como la generación de ideas nuevas y útiles. En un sentido más extenso, esto se logra explicar en la creación de competencias laborales y la participación activa del empleado.

#### **2.2.2.5. Características del desempeño laboral**

Las cualidades del trabajo pertenecen a las habilidades y conocimientos, capacidades que se esperan que un individuo logre aplicar y demostrar en el trabajo.

Como Calcina (2013) refiere a Furnham (2000), las características son:

Adaptabilidad quiere decir mantenerse efectivo en diversos entornos, con distintos roles. En tanto que comunicarse se trata de la aptitud de manifestar tus pensamientos efectivamente, tanto en grupo como solo. Asimismo, el trabajo en equipo es la aptitud para realizar un trabajo de manera eficaz en equipos/grupos de trabajo para conseguir las metas de la empresa a través de la participación y crear un entorno que promueva armonía. Hace referencias a las aptitudes para que se determine la estructura y organización para lograr los objetivos. Maximizar el rendimiento, la aptitud de determinar objetivos de rendimiento/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando objetivamente el rendimiento (Calcina, 2013).

#### **2.2.2.6. Dimensiones.**

Las dimensiones de la variable desempeño del trabajo fueron redactadas por: Serezade et al. (2021)

##### **A. Dimensión 1: Conocimiento**

Dado que el conocimiento es un concepto antiguo, podemos referirnos a la Antigua Grecia Clásica para un análisis de su surgimiento. Lo cierto es que su concepto va a depender del entorno preciso del contexto en que se utilice, proporcionando un marco para evaluarlas y añadir nueva información y experiencias. Se crea y aplica en la mente de un científico. En las empresas, generalmente se integra en rutinas, y procesos prácticos.

Por lo tanto, los conocimientos se construyen sobre la base de conocimientos individuales del conocimiento. Es natural para los humanos, es situacional, es complejo y puede conducir a la acción. En los negocios, puede utilizarse para que facilite la toma de decisiones, lo que resulta en una mayor precisión y una ventaja competitiva. (Véliz, 2017).

## **B. Dimensión 2: Responsabilidad**

Es una cualidad y un valor que proviene de consideraciones éticas y morales, es una auténtica cualidad que las personas están dispuestas a comprometer para practicar correctamente. En diversas materias, la responsabilidad se desencadena por una obligación, relación o hecho; En la administración pública queremos lograr que los socios actúen con dedicación, protegiendo derechos y dedicación como ciudadanos; existe una obligación jurídica según la cual cada persona es jurídicamente responsable de su conducta y está obligada a resarcir el daño moral o material causado por la infracción (Cabrera, 2019).

En términos de responsabilidad, los empleados tienen la libertad de implementar sus propios métodos de trabajo. La responsabilidad del empleado en el desempeño de sus funciones está limitada por la política de la institución, y el supervisor utiliza las habilidades de los empleados subordinados. recompensa por alcanzar metas. Como mencionan Romero y Urdaneta (2009) refiriéndose a Maristany (2000), definen en qué medida son responsables de su cargo. Por lo tanto, las pautas estándar deben medirse en función de su capacidad y facilidad de uso al evaluar el desempeño laboral. La responsabilidad se comunica a los clientes por el tiempo que tienen que esperar para recibir ayuda.

## **Dimensión 3: Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo puede verse como "un pequeño grupo de personas con aptitudes complementarias que trabajan hacia un objetivo común"., un objetivo y un plan de trabajo, y que comparten una responsabilidad mutua. Asimismo, se puede considerar como un grupo bien organizado de personas, cada una con sus propias responsabilidades". responsabilidad y tareas perfectamente definidas, con un liderazgo claro que dirija los esfuerzos en una misma dirección con dedicación." (Paz, 2016)

“Un equipo es un grupo de individuos que tienen ciertos conocimientos, habilidades y capacidades, pero que se completan para el logro, apuntar e implementar tácticas, procesos

y métodos para que se logre en la práctica los objetivos propuestos.” La clave es la sinergia existente en el grupo de trabajo, pues la combinación de funciones, corresponsabilidad da resultados óptimos, considerando que la capacidad de cada miembro del grupo también. tiene mucho que influir, es decir, las destrezas y habilidades de los integrantes completan y logran metas (Paz, 2016)

### **2.3 Definición conceptual**

**A. Situaciones de trabajo y salud.** Toda empresa debía contar con una herramienta para recolectar información sobre el estado laboral y de salud de las poblaciones trabajadoras, lo que también era necesario para conocer el contexto de la organización y verificar el estado de salud de cada empleado o sus familiares. OIT, 2020).

**B. Disposiciones administrativas de revisión.** Las políticas de control de gestión son medidas diseñadas para reducir la exposición a un peligro, como la dotación de personal, cambiando la duración o el tipo de jornada laboral. Estos también incluyen señalización, alerta, demarcación de áreas peligrosas, despliegue de estructuras de alarma, implementación y planificación e implementación de procesos y trabajo seguro, control para acceder a áreas de riesgos, permisos de labor (Ministerio de Trabajo, 2015).

**C. Equipo de protección personal – EPP.** Si la protección adecuada contra accidentes o daños a la salud, incluidos los riesgos de exposición a condiciones adversas, no se puede garantizar de otra manera, el empleador debe proporcionar y mantener ropa y equipo de protección personal para los empleados de forma gratuita. tipos de trabajo y posibles riesgos.

**D. Medidas para colaboradores.** Todos los trabajadores que desarrollaron condiciones de vulnerabilidad al COVID-19 y se vieron obligados a quedarse en casa hasta el final de la crisis sanitaria impuesta por el Gobierno Peruano. Además, los empleados que

hayan mostrado síntomas de enfermedad no deben estar en el trabajo. Para ello, tenían que quedarse en sus casas y reportarse directamente al cuartel general. (Mibanco, 2020).

**E. Medidas para conservar el distanciamiento social.** Antes de que los clientes ingresen a la oficina, los clientes pueden organizarse en diferentes colas según el tipo de transacción financiera que necesiten. La ordenación de las mencionadas filas de espera se inicia desde el exterior de la oficina, dentro de los siguientes diez metros a partir de la puerta de entrada (Mibanco, 2020).

**F. Medidas para mantener el orden público.** Las autoridades competentes son responsables de la seguridad y vigilancia de las calles aledañas a nuestras oficinas. (MINISTER y Fuerzas Armadas) conforme a la ley. Mibanco coordina con las autoridades cómo controlan las colas de atención al cliente, según los protocolos gremiales presentados por ASBANC a la autoridad competente (Mibanco, 2020).

**G. Medidas restrictivas.** Fueron creados en el contexto de la pandemia de Covid-19 para prevenir la propagación del virus e implementar medidas de prevención y control en el lugar de trabajo, las cuales pueden ser abordadas considerando ciertas categorías de la jerarquía de control (OIT, 2020).

**H. Medidas técnicas.** También se entiende por controles técnicos aquellos cuyo objeto es controlar el riesgo/ peligro en su fuente o en el entorno, por ejemplo, aislamiento del peligro, y mantener ventilación (general y local) etc. (OIT, 2020)

**I. Plan de contingencia.** Es pertinente un plan para prever y un plan de respuesta de emergencia que describa los pasos para hacer frente a la sospecha de COVID-19 (OIT, 2020).

**J. Compromiso.** Es una cualidad que sigue a una cuestión ética y moral, es una auténtica cualidad en la que las personas están dispuestas a comprometerse con una práctica correcta (Cabrera, 2019).

**K. Métodos de ventilación.** Si un sistema de ventilación en el lugar de trabajo no está equipado con estructuras para filtrar y limpiar, podrían ser una fuente de contaminación transmitida por el aire, aunque la OMS afirmó que "el virus que causa el COVID-19 se transmite básicamente a través del tracto respiratorio, no por gotitas" (OIT, 2020).

**L. Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo se puede definir como "un pequeño grupo de individuos con aptitudes que se complementan, comprometidos con una meta, un objetivo de trabajo, una planificación compartida y una responsabilidad compartida". (Paz, 2016)

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis General.**

Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022

##### **3.1.2 Hipótesis Específica(s).**

1. Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

2. Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

3. Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

#### **3.2 Variables**

##### **3.2.1. Variable 1: Medidas restrictivas**

Se introdujeron medidas restrictivas en relación con la pandemia de Covid-19 para evitar la propagación del virus y para implementar medidas preventivas y de control en el lugar de trabajo. Esto se puede abordar observando algunas categorías en la jerarquía de gestión. (OIT, 2020)

##### **Dimensiones:**

- Medidas restrictivas con carteles informativos
- Medidas para la limpieza y desinfección
- Medidas para mantener el distanciamiento social
- Medidas con los clientes.
- Medidas para colaboradores

### **3.2.2. Variable 2: Desempeño laboral**

El autor afirma que el desempeño laboral es un ingrediente importante de su valía personal. Asimismo, los grandes esfuerzos no conducen necesariamente a un buen desempeño a menos que los esfuerzos se dirijan en una dirección que aporte a la empresa y el colaborador se esfuerce por alinearse con los objetivos institucionales (Robbins & Coulter, 2014).

#### **Dimensiones:**

- Conocimiento
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo

### 3.3 Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>MEDIDAS RESTRICTIVAS</b>	Las medidas restrictivas fueron establecidas en el contexto de la Pandemia Covid 19 con la meta de que se evite la propagación del virus, y que se implemente al interior de los lugares de trabajo medidas de prevención y control, que pueden ser abordadas contemplando algunas de las condiciones de las jerarquías del control (OIT, 2020)	La variable medidas restrictivas se operacionaliza a través de sus dimensiones: Medida restrictiva con carteles informativos, medidas para la limpieza y desinfección, medidas para mantener el distanciamiento social, medidas con los clientes, medidas para colaboradores; las cuales se medirán independientemente y asimismo permitan medir la variable completa	<b>Medida restrictiva con carteles informativos</b>	La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo cumplió con colocar carteles conteniendo medidas de prevención frente al coronavirus.	<b>Ordinal</b>
			<b>Medidas para la limpieza y desinfección</b>	La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado. Utilizaron en las agencias, dispositivos, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese. El desecho de mascarillas	

---

<b>Medidas para mantener el distanciamiento social</b>	<p>de protección personal utilizados, tachos de basura.</p> <p>La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo.</p> <p>Instalaron separadores tales como acrílicos, cartones que marque la distancia en las ventanillas.</p> <p>La agencia, señalaron la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes.</p> <p>Los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas.</p> <p>Los clientes cumplieron con desinfectarse las manos.</p>
<b>Medidas con los clientes</b>	<p>Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla dentro de la agencia.</p> <p>Los clientes siguieron indicaciones del personal del banco.</p> <p>La atención realizó respetando el distanciamiento social.</p>
<b>Medidas para colaboradores</b>	<p>Usted o sus colegas permanecer en casa por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19,</p>

**DESEMPEÑO  
LABORAL**

El autor afirma que el desempeño laboral es un ingrediente importante de su valía

La variable desempeño laboral se operacionaliza a través de sus dimensiones:

**Conocimiento**

Cumplió no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.

Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal.

Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%).

Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta.

Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio.

Si usted se siente mal de salud reporta inmediatamente a su jefatura directa.

Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado

Al estornudar se cubre con el antebrazo.

Usted o sus colegas fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse.

Usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto

**Ordinal**

---

personal. Asimismo, Conocimiento, un gran esfuerzo no responsabilidad y conduce a un trabajo en equipo; las necesariamente a un cuales se medirán buen desempeño a independientemente y menos que los asimismo permitan esfuerzos se dirijan en medir la variable una dirección que completa beneficien a la institución y el empleado se esfuerce por alinearse con las metas de la organización (Robbins & Coulter, 2014).

### **Responsabilidad**

Los errores en su puesto de trabajo tuvieron consecuencias graves, en el contexto del Covid 19.

Recibió instrucciones en lenguaje comprensible de los nuevos equipos al protocolo contra el COVID-19.

Considera que la evaluación del desempeño es beneficio para su formación.

Considera que no requiere de supervisión frecuente.

En la pandemia del Covid 19 fue persistente para cumplir las metas que se le

---

**Trabajo en equipo**

había asignado.

En la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo.

En la pandemia del Covid 19 usted uso los recursos para la ejecución de sus tareas delegadas.

En la Pandemia del Covid 19 usted asumió demostrando compromiso y deseos de mejorar.

Usted mantuvo informado al supervisor acerca del progreso en el trabajo

En su centro laboral se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo.

La Pandemia del Covid 19 generó un clima laboral positivo, y trabajo en equipo.

La Pandemia del Covid 19 percibió que se le dejó de lado en su entorno laboral.

Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia se dieron en las distintas áreas.

La Pandemia del Covid 19 Usted optó por una actitud conciliadora.

---

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

##### **4.1.1. Método General.**

Este método es un procedimiento que determina las condiciones bajo las cuales ocurre un evento en particular y a menudo se caracterizan por argumentos preliminares rigurosos y verificables y observaciones empíricas (Tamayo, 2000). Por lo tanto, los métodos utilizados en esta investigación son métodos científicos que aplican lógica inductiva y deductiva para responder a las preguntas planteadas por el investigador, llevándonos a meditar de manera racional (Valderrama, 2002).

##### **4.1.2. Métodos Específicos.**

El método de encuesta utiliza el método de inducción. Según Rodríguez & Pérez (2017), la deducción e inducción constan de dos procedimientos inversos. Se trata de un modo de razonamiento que pasa a un conocimiento más general que se basa en la repetición de fenómenos y hechos reales. hechos, encuentra rasgos comunes en grupos particulares y saca conclusiones sobre los aspectos que los identifican. Hay una base empírica para las generalizaciones obtenidas” (p. 10).

De manera similar, se utiliza la deducción hipotética. Nótese que en este método la hipótesis es el punto de partida para nuevas conclusiones. Partiendo de suposiciones derivadas de leyes y principios derivados de datos empíricos, las predicciones se realizan aplicando reglas de derivación, y se verifican empíricamente para verificar si coinciden con los hechos. de la hipótesis comienza (Rodríguez & Pérez, 2017, p.12)

#### 4.2. Tipo de Investigación

De acuerdo a la finalidad realizada es básica, pues es la base de toda investigación, ya que avanza en nuestro conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. (Kerlinger, 2002)

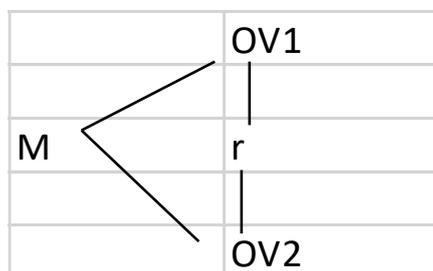
#### 4.3. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es correlacional, o relacional como le llama Hernández, et al. (2014) en otras palabras, si conoce las situaciones problemáticas y su frecuencia, puede determinar qué factores contribuyen a los datos registrados. (Hernández et al. 2014).

#### 4.4. Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal

Esquemáticamente es expresado de esta forma:



**Dónde:**

M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Medidas restrictivas

OV2 = Observación de la Variable 2: Desempeño laboral

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

El diseño no experimental se puede definir como un estudio realizado sin manipulación intencional de variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se manipuló intencionadamente ninguna variable y no se cambió ninguna variable independiente para observar el efecto sobre otra variable (Hernández y Mendoza, 2018, p.174)

## **4.5. Población y Muestra**

### **4.5.1. Población.**

Para Hernández et al. (2014) “Una población es el conjunto de todos los casos que satisfacen un conjunto de especificaciones.”. En nuestro trabajo de investigación mencionamos que nuestra población general estará conformada por 30 colaboradores de la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo.

### **4.5.2. Muestra.**

La muestra se considera censal porque se seleccionará el 100% de la población, suponiendo que se trata de un número manejable de sujetos. En este sentido, Ramírez (1997) demuestra que la muestra censal es una muestra donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra.

De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra, para la presente investigación, entonces, estará conformada por 30 colaboradores de la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo.

## **4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **4.6.1. Técnicas.**

La técnica de recopilación de datos será la encuesta, la cual utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados que recopilan y analizan un conjunto de datos de una muestra de casos representativos de la población más amplia o del universo en estudio (Kerlinger, 2002).

### **4.6.2. Instrumentos**

El instrumento a usar es el cuestionario. Los datos utilizados para recopilar los datos consisten en una serie de preguntas sobre una o más variables a medir dada la pregunta de investigación. El mismo consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación (Kerlinger, 2002). Para el presente estudio se utilizarán 2 instrumentos de investigación, uno por cada variable; con 23 ítems la primera variable y 15 ítems la segunda variable.

#### ***Validez por juicio de expertos***

Se trata de la propiedad que se refiere a que todos los instrumentos deben medir lo que se propuso medir” es válido señalar que demuestra la eficacia para obtener los resultados que asegura medir.

El instrumento se sometió a juicio de expertos para el proceso de validación teórico o de constructo para verificar la fiabilidad de la investigación científica, comprobar la contextualización realizada, sobre todo, demostrar a través de expertos con amplia experiencia y trayectoria en el tema, que el instrumento puede ser utilizado para su finalidad inmediata.

#### ***Confiabilidad***

La confiabilidad del instrumento se efectuó a través de la aplicación de la prueba piloto a un grupo de 10 colaboradores de la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo, utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach y el SPSS v. 25.

De acuerdo a Rosas y Zúñiga (2010) un cuestionario es confiable para un valor de alfa de cronbach  $\geq 0.05$ . (Ver Anexo 5)

Variable1: Medidas restrictivas

Resultados: 10 cuestionarios – 23 ítems

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	23

De acuerdo a Rosas & Zúñiga (2010) la confiabilidad debe ser superior a 0,750, y ya que el resultado de la Variable1: Medidas restrictivas es 0,763, el instrumento es confiable.

Variable 2: Desempeño laboral

Resultados: 10 cuestionarios – 15 ítems

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	15

De acuerdo a Rosas & Zúñiga (2010) la confiabilidad debe ser superior a 0,750, y ya que el resultado de la Variable 2: Desempeño laboral es 0,862, el instrumento es confiable.

#### **4.7. Procesamiento de la información**

Las tablas y estadísticas se utilizarán para analizar los datos. Se utilizarán figuras y tablas para presentar un análisis ordenado de variables y dimensiones. Se utilizará el

siguiente software; SPSS - 25, Excel - 2016, permitirá el procesamiento de datos obtenidos por herramientas de recolección de datos.

***a) Estadística descriptiva.***

Elaboraremos la matriz de puntuaciones que conciernen a las dimensiones de las variables investigadas.

Formularemos las tablas para distribuir las frecuencias e interpretarlas, utilizando el programa de Excel para extrapolar las cifras estadísticas. Esto permite observar fácilmente las propiedades de sus variables de estudio.

***b) Estadística inferencial.***

Para la obtención y procesamiento de datos estaremos utilizando el SPSS versión 25. También para la obtención y procesamiento de los resultados de la contratación de hipótesis.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta las normas establecidas por la Universidad Peruana de Los Andes con base en las normas sobre grados y títulos, que expresamente propongan un esquema para el desarrollo de la disertación. Además, por razones de derechos de autor, se consideraron las referencias a citas relevantes para el control de los aspectos teóricos utilizados en el proyecto de tesis.

**CAPITULO V**  
**RESULTADOS**

**5.1 Descripción de resultados**

**5.1.1. Resultados de la variable Medidas restrictivas**

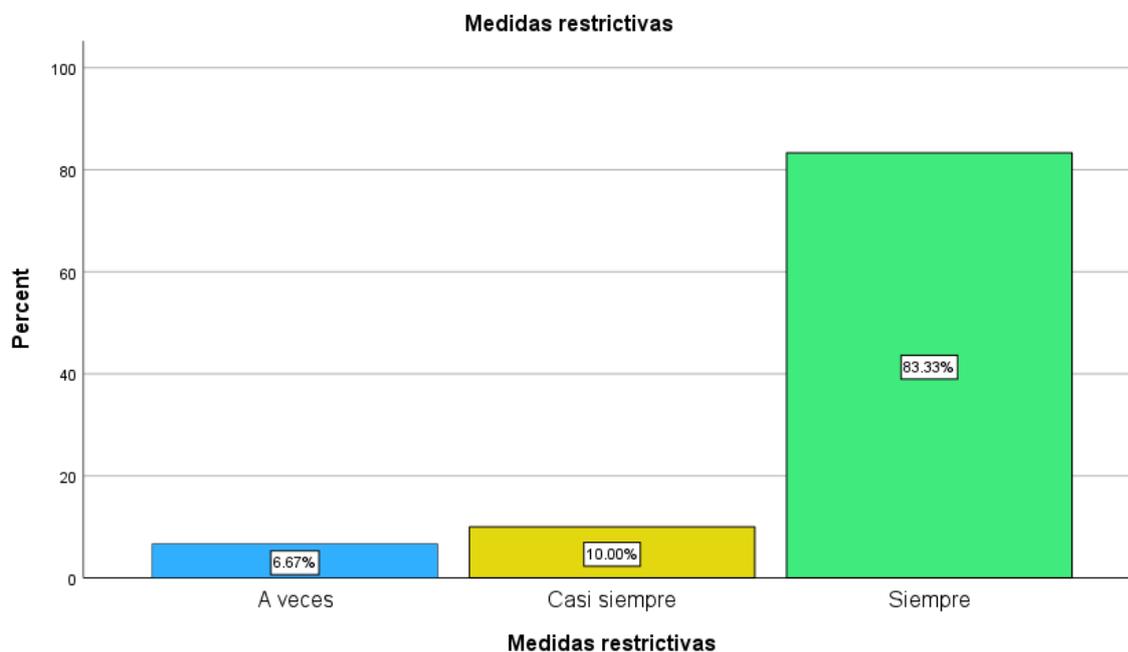
**Tabla 1**

*Medidas restrictivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	6.7%
Casi Siempre	3	10.0%
Siempre	25	83.3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 5.**

*Resultado porcentual de Medidas restrictivas.*



### **Descripción**

En la tabla 1 y figura 5, se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas. Esto nos indica que a pesar de que se capacitó al personal con respecto a las medidas que se tenía que tener para el desempeño de su trabajo frente a la pandemia, hubo un porcentaje que por diversos motivos desconocía de los procedimientos, o no mostraba interés con respecto a ellos.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores siempre en un gran porcentaje muestran conocimiento de las medidas restrictivas que debieron tener frente al desempeño de sus labores. Hay un

porcentaje menor de colaboradores que indican que la entrega de esta información fue escasa y poco específica. Es por eso por lo que señalan que este tema de medidas restrictivas no se realizó en un 100%. Marcelo, Nahim (2021); las entidades del país y a nivel internacional no lo recomendaban y aún no aconsejaban su uso, refiriéndose a diversos puntos que toda organización debe tener al momento de determinar medidas contra el COVID-19: “Capacitar a los colaboradores es el primer punto que se debe considerar. No sirve de mucho si se hacen protocolos escritos si la explicación no es correcta para con el enemigo que se está luchando. Es básica esta capacitación, mediante charlas presenciales con distanciamiento social o virtual por diversas plataformas de video-conferencia, en la cual médicos, enfermeras o personal de las empresas o fábricas capacitadas brinden los consejos principales que todos deberían conocer sobre esta enfermedad”.

#### 5.1.1.1 Resultados de la dimensión Medidas restrictivas con carteles informativos

**Tabla 2**

*Medidas restrictivas con carteles informativos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi Siempre	3	10.0%
	Siempre	27	90.0%
	Total	30	100.0%

**Figura 6**

*Resultado porcentual de Medidas restrictivas con carteles informativos.*



### **Descripción**

En la tabla 2 y figura 6, se puede visualizar que el 90% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, a veces han tenido en cuenta el tema de la información suministrada en los carteles informativos. Y solo un 10% casi nunca han recibido la información mediante carteles. Esta dimensión nos indica que el personal no estuvo atento a la información brindada por la financiera con el uso de material informativo de este tipo, ya sea carteles o paneles. Frente a esto se recomendó brindar otras formas de información al personal, que capten más su atención.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores a veces tomaron en cuenta los carteles informativos con respecto a las medidas restrictivas que indicaban diversos procedimientos a seguir para la prevención frente al COVID-19. Y un porcentaje menor casi nunca tuvieron en cuenta esta

información. Esto se debe a que no le brindaban la respectiva importancia, ya que algunos colaboradores indican que tenían en cuenta más las recomendaciones directas que se daban a diario, de su respectivo responsable. Rotumax.es (2021); “Para prevenir y prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en las sociedades, es necesario seguir los lineamientos y sugerencias de la autoridad local y la OMS. Es sumamente importante llevar los datos a todo sector de las sociedades, en diferentes idiomas y en diferentes canales. Todo cartel informativo de COVID-19 con una instrucción clara sobre qué hacer se pueda marca la diferencia”.

### 5.1.1.2 Resultados de la dimensión Medidas para la limpieza y desinfección

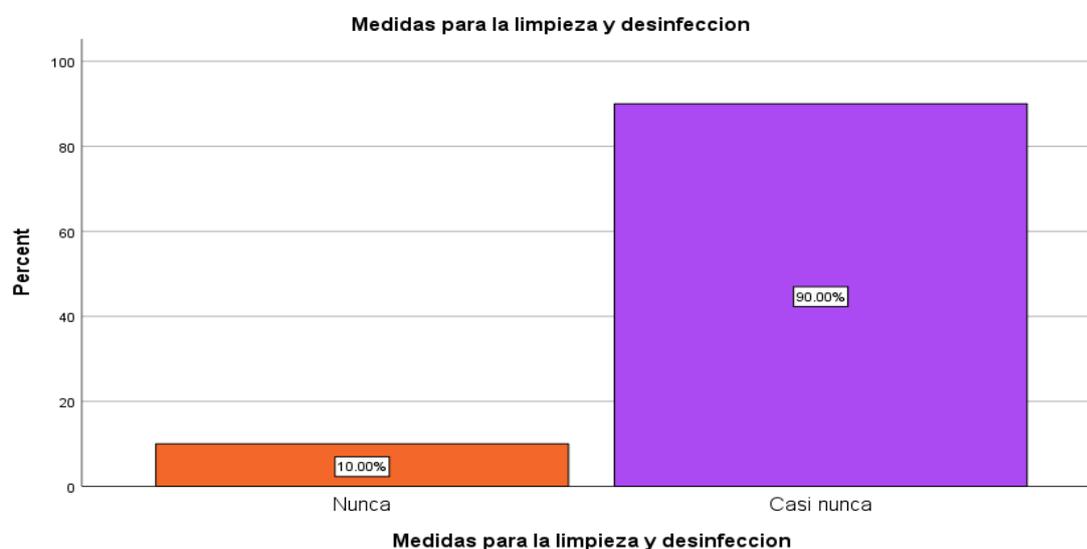
**Tabla 3**

*Medidas para la limpieza y desinfección*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10.0%
Casi nunca	27	90.0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	30	100.0%

**Figura 7.**

*Resultado porcentual de Medidas para la limpieza y desinfección.*



## **Descripción**

En la tabla 3 y figura 7, se puede visualizar que el 90% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi nunca tuvieron en cuenta el tema de las medidas para la limpieza y desinfección, estas medidas de limpieza están orientadas a la desinfección de calzado al ingreso y el uso de los tachos de basura correctos para desechar dispositivos de protección usados (mascarillas), un 10% indican que nunca realizaron este tipo procedimiento, tomando en cuenta que algunos colaboradores como los asesores, entre entrar y salir de la agencia, en la premura de realizar su trabajo ya no prestaban atención en la desinfección de sus calzados. Hay que indicar también que, durante la época de pandemia con respecto a la desinfección y lavado de manos, lo realizaron en su mayoría, así como el uso permanentemente del equipo de protección adecuado.

## **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores casi nunca usaron los dispositivos alternos como el tapete para desinfectar calzado o nunca hicieron el uso correcto de los tachos de basura específico para dispositivos de protección usados. Cabe indicar también que algunos colaboradores desconocían de dicho procedimiento, y algunos indicaron que no contaron con estos implementos. Resaltar que, si se realizó el correcto uso de mascarillas, protectores faciales, desinfección de manos con alcohol y lavado constante de manos. Este procedimiento fue obligatorio tanto para colaboradores como para clientes. Minsa (2021); “brindar datos prácticos para la desinfección y limpieza de manos y superficies en general, para prevenir que se transmitan enfermedades infecciosas; situaciones epidémicas o pandémicas como las provocadas por el coronavirus. Su objetivo es ayudar a limitar la propagación de enfermedades infecciosas y la persistencia de micro-organismos infecciosos, incluidos los virus”.

### 5.1.1.3 Resultados de la dimensión Medidas para mantener el distanciamiento

social

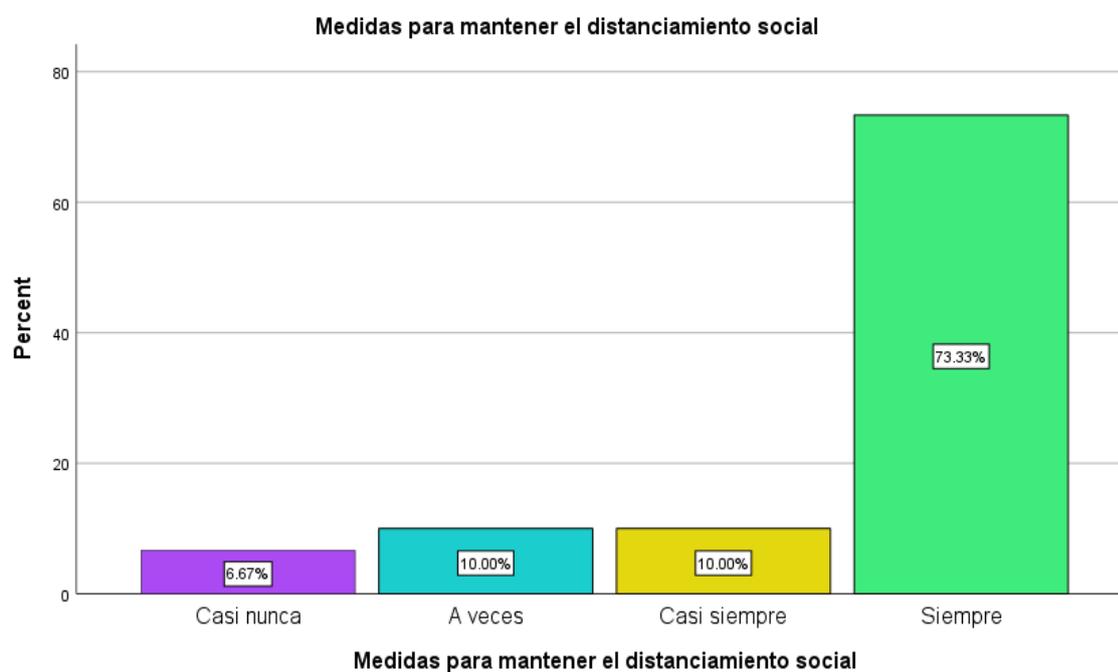
**Tabla 4.**

*Medidas para mantener el distanciamiento social*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	2	6.7%
	A veces	3	10.0%
	Casi Siempre	3	10.0%
	Siempre	22	73.3%
	Total	30	100.0%

**Figura 8.**

*Resultado porcentual de Medidas para mantener el distanciamiento social.*



#### **Descripción**

En la tabla 4 y figura 8, se puede visualizar que el 73,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre cumplieron con mantener su

distanciamiento social. Hay un porcentaje significativo del 10% que indican que casi siempre o a veces se pudo mantener el distanciamiento esto esta principalmente dirigido al área de operaciones que indican que por realizar el correcto desenvolvimiento de su trabajo no se podía mantener siempre el distanciamiento, y un 6,67% señalan que no pudieron mantener esta medida, en su mayoría asesores, puesto que su trabajo conllevaba a estar relativamente cerca de los clientes evitando mantener el distanciamiento social. Algunos colaboradores indican que en su mayoría trataron de mantener las medidas necesarias, por el temor de contagiarse.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores resaltan en su mayoría que para evitar el contacto y hacer prevalecer las medidas de distanciamiento social, se instalaron separadores acrílicos, se pusieron stickers de señalamiento en el suelo para marcar la distancia para la atención en las ventanillas y plataformas. Así también informaron que, con la colaboración de la persona de seguridad, desde la puerta de ingreso se pudo mantener el orden del distanciamiento de un metro entre los clientes.

Eldiario.es (2021); “todas las medidas que se toman para prevenir o retardar la propagación de enfermedades infecciosas. Cuando se trata de coronavirus, hacen referencia a evitar situaciones y mantener una distancia segura para que se reduzcan los riesgos de contagiar a otros mediante las gotitas respiratorias que se liberan cuando un individuo infectado tose, estornuda o respira al salir”.

### 5.1.1.4 Resultados de la dimensión Medidas con los clientes

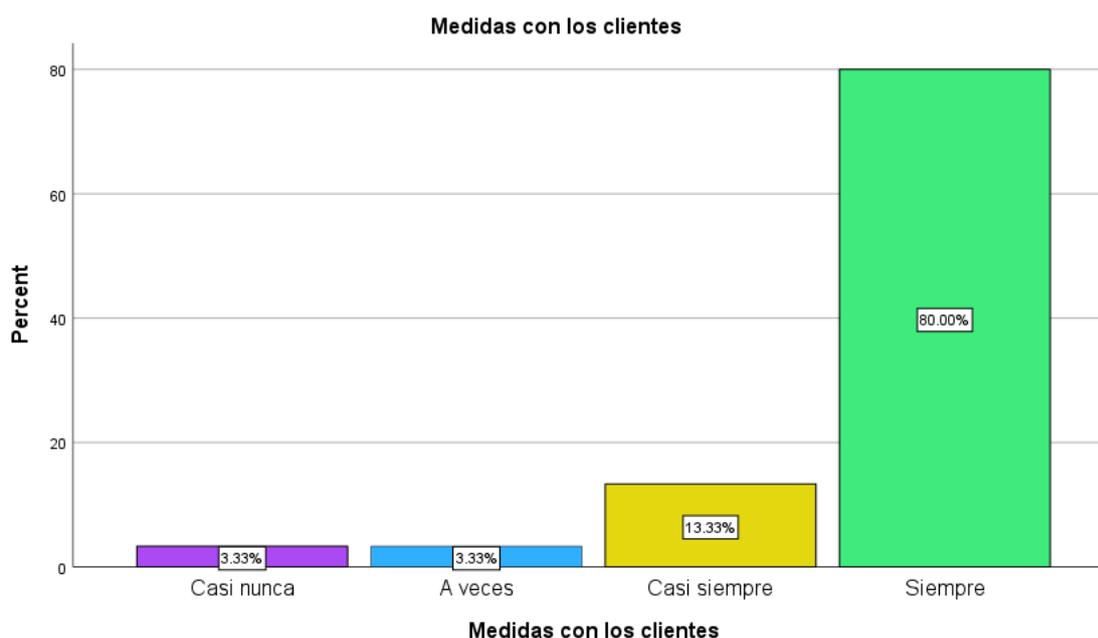
**Tabla 5.**

*Medidas con los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	1	3.3%
	A veces	1	3.3%
	Casi Siempre	4	13.3%
	Siempre	24	80.0%
	Total	30	100.0%

**Figura 9.**

*Resultado porcentual de Medidas con los clientes.*



### Descripción

En la tabla 5 y figura 9, se puede visualizar que el 80% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tomaron en cuenta las medidas con respecto a los clientes, como el uso obligatorio de la mascarilla, un 13,33% casi siempre este porcentaje es basado mayormente en que algunos clientes no respetaron el distanciamiento social de 1 metro como mínimo, y el 3,33% a veces o casi nunca cumplieron con

desinfectarse las manos o no aceptaron las indicaciones con respecto a los protocolos. Estas señalizaciones son indicadas por algunos colaboradores al momento que se realizó las encuestas.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores indican que siempre los clientes contaron con la información de cómo debían actuar dentro de las oficinas, es claro también que a pesar de que se daba indicaciones, los clientes no eran prestos a aprender y tenían actos distintos a los protocolos, como bajarse la mascarilla, o no desinfectarse las manos con el alcohol. Hay un porcentaje que indica que algunos clientes no realizaron las medidas correctas, dirigido especialmente al distanciamiento porque por la necesidad de ser atendidos lo antes posible no respetaban el metro de distancia. Mayta Tristan (2021); “El lavado de manos no solo nos ayuda a combatir las infecciones respiratorias sino también las gastrointestinales y otras infecciones. El uso de mascarillas en caso de infecciones respiratorias para que se eviten los contagios a las personas con las que interactuamos.”.

#### **5.1.1.5 Resultados de la dimensión Medidas para los colaboradores**

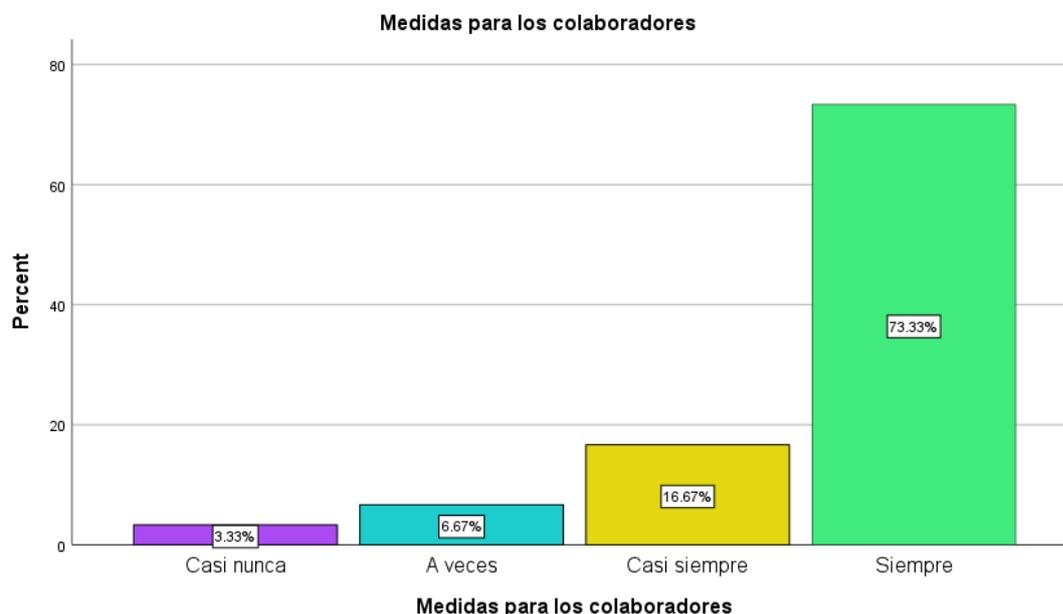
**Tabla 6.**

*Medidas para los colaboradores*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	3.3%
A veces	2	6.7%
Casi Siempre	5	16.7%
Siempre	22	73.3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 10.**

*Resultado porcentual de Medidas para los colaboradores.*



### **Descripción**

En la tabla 6 y figura 10, se puede visualizar que el 73,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre contaron con las medidas necesarias frente a la Pandemia de Covid-19, como en que algunos colaboradores en condición de Vulnerabilidad tuvieron que ir a casa a realizar trabajo remoto. Hay un porcentaje de 16,67% que indica que casi siempre se realizó dichas medidas como el control de la temperatura corporal. Un 6,67% indican que a veces, por que señalan que no se mantuvo el distanciamiento social, porque había necesidad de realizar las reuniones mensuales. Y casi nunca un 3,33% que indican que trataron de cumplir con las medidas necesarias, pero por el tema del contacto directo con los clientes no se pudieron cumplir.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores indican que como medidas principales siempre se tomó en cuenta la salud de los colaboradores, esto significa que si alguien presentaba los síntomas

rápidamente lo enviaban a casa, y que todos contaban con el uso del EPP. Hay porcentajes mínimos que indican que a veces o casi nunca se cumplió con estas medidas, porque por el motivo del trabajo no siempre pudo haber el distanciamiento indicado (1 metro), o porque no se realizó siempre el control de la temperatura, o el lavado de manos.

Industriall Gobal Union (2020); “La seguridad y salud en el trabajo se considera un derecho del trabajador y una responsabilidad del empleador. La situación extraordinaria provocada por la pandemia de COVID-19, la enfermedad provocada por el nuevo coronavirus, no cambia estos fundamentos. De hecho, son más relevantes que nunca.”.

### 5.1.2. Resultados de la variable Desempeño Laboral.

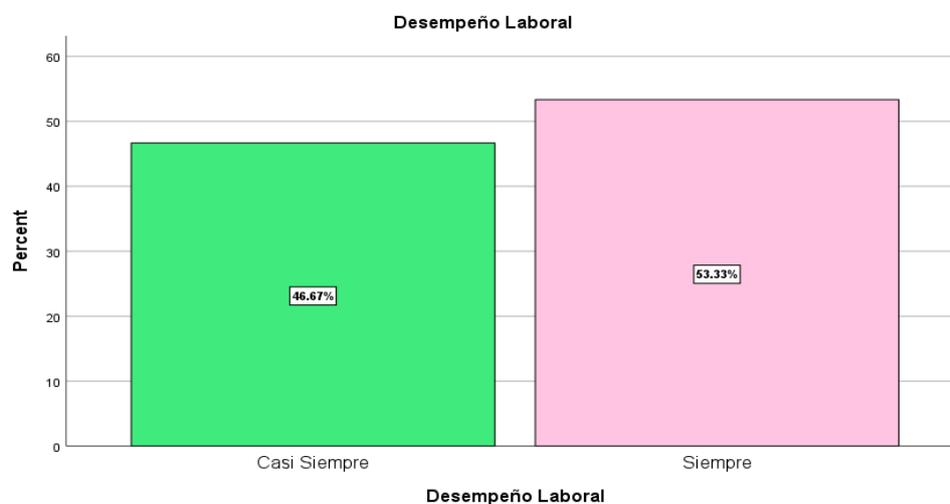
**Tabla 7.**

*Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi Siempre	14	46.7%
	Siempre	16	53.3%
	Total	30	100.0%

**Figura 11.**

*Resultados porcentual de Desempeño Laboral*



### **Descripción**

En la tabla 7 y figura 11, se puede visualizar que el 53,33% de los encuestados, colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre muestran un buen desempeño laboral y que un 46,67% casi siempre. La variable de desempeño laboral nos permite conocer las dimensiones que se necesitan para el logro de las metas en la entidad financiera. Las dimensiones conocimiento, responsabilidad y trabajo en equipo son ítems importantes para el desarrollo personal, que llevaran al crecimiento profesional de los colaboradores. Estas variables bien encaminadas llevaran el beneficio de la organización.

Un buen Desempeño laboral ha permitido afrontar el tiempo de Pandemia de Covid-19, y poder sacar adelante las metas comunes como Entidad Financiera.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores en un mayor porcentaje siempre realizan un buen desempeño laboral y el otro mínimo porcentaje casi siempre. Eso significa que los colaboradores se enfocan en su crecimiento profesional, para el logro de las metas comunes que necesita la Entidad Financiera. Los colaboradores mediante la responsabilidad en llegar a las metas, el conocimiento de las normas, reglas y herramientas para el desenvolvimiento profesional; y el trabajo en equipo que permite tomar lo mejor de cada colaborador, para el crecimiento de la Entidad. Robbins & Coulter (2014); Consideran que el desempeño laboral es una parte importante de su valor personal. Así también, un gran esfuerzo no conduce de manera necesaria a un desempeño favorable a menos que el esfuerzo esté dirigido a favor de la organización y los esfuerzos del empleado estén en línea con las metas de la empresa.

### 5.1.2.1 Resultados de la dimensión Responsabilidad

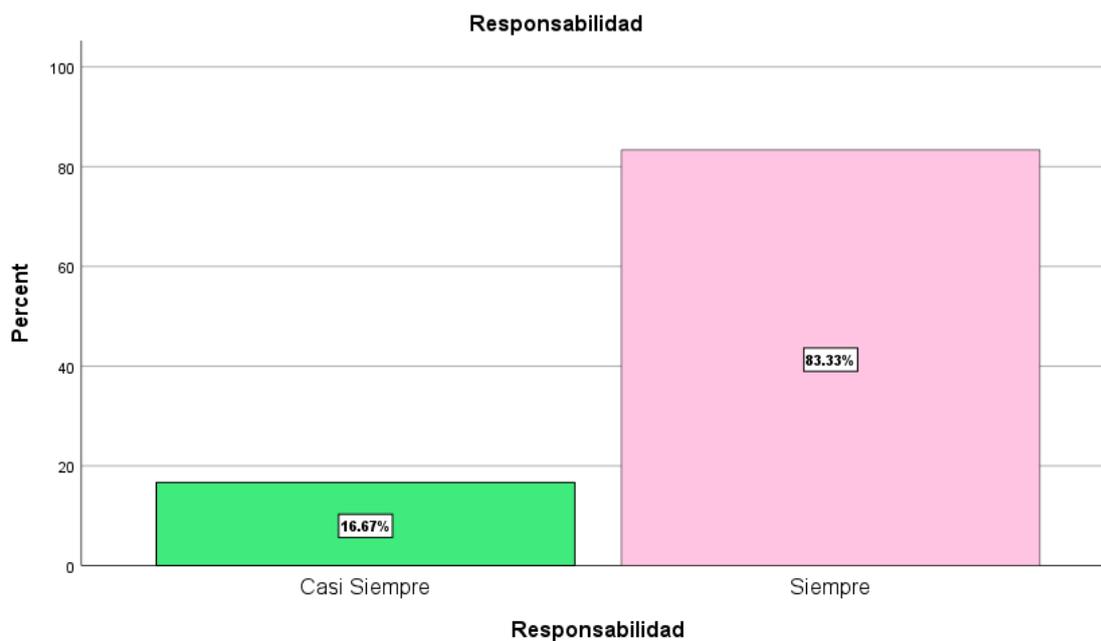
**Tabla 8.**

*Responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi Siempre	5	16.7%
	Siempre	25	83.3%
	Total	30	100.0%

**Figura 12.**

*Resultado porcentual de Responsabilidad*



#### **Descripción**

En la tabla 8 y figura 12, se puede visualizar que el 16,67% de los encuestados, señalan que los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi siempre muestran responsabilidad y un 83,33% indican que siempre son responsables frente a su trabajo. Esta dimensión nos permite conocer si se cumplió las metas mediante la responsabilidad en su trabajo durante la pandemia del COVID-19. Teniendo en cuenta que

los colaboradores estuvieron prestos a desempeñar un buen trabajo, a pesar de las dificultades que se presentaban en la pandemia.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores en su mayoría muestran responsabilidad en el momento de desempeñar su trabajo, ya que esto los lleva como toda entidad financiera al logro de sus metas ya sea mensuales o anuales, y el crecimiento como agencia. Si esta situación continua, se puede indicar que a largo plazo los colaboradores, alcanzaran las metas trazadas. Tomando en cuenta que el porcentaje que casi siempre es responsable es de menor cantidad, se debería buscar un compromiso del 100% en todos los colaboradores. Estas situaciones guardan relación con lo planteado por Tichuanca & Mamani (2021); Que indican que el desempeño laboral es una serie de actividades del capital humano que se realizan de manera efectiva de acuerdo con los objetivos establecidos por la empresa y juegan un papel importante en relación con las habilidades, competencias y habilidades laborales de la empresa.

#### **5.1.2.2 Resultados de la dimensión Conocimiento**

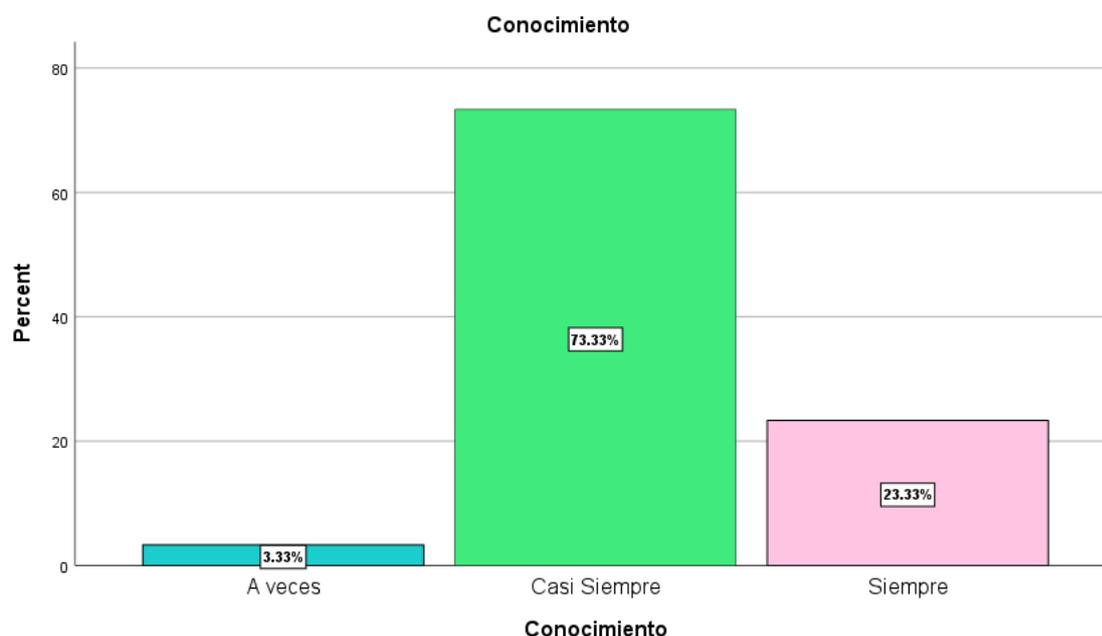
**Tabla 9.**

*Conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	1	3.3%
	Casi Siempre	22	73.3%
	Siempre	7	23.3%
	Total	30	100.0%

**Figura 13**

*Resultado porcentual de Conocimiento.*



### **Descripción**

En la tabla 9 y figura 13, se puede visualizar que el 73,33% de los encuestados casi siempre, un 23,33% siempre y que en un porcentaje bajo de 3,33% a veces, señalan que los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, tuvieron conocimiento de la información sobre los riesgos laborales frente a la Pandemia de COVID-19. Esta Variable nos permite conocer sobre las instrucciones que recibieron los colaboradores sobre el riesgo expuesto y las consecuencias en el contexto de la pandemia. Teniendo en cuenta que los colaboradores estuvieron prestos al uso de los nuevos equipos o herramientas de acuerdo con el protocolo de prevención contra el COVID-19.

### **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores en un porcentaje mayor casi siempre han tenido conocimiento de la información con la que deben contar para el desempeño laboral, esto nos indica que, en el transcurso del desenvolvimiento de su trabajo, pudieron cometer errores, con algún tipo de

consecuencia frente al desarrollo de sus labores en el tiempo de la pandemia. Tomando en cuenta que hay un porcentaje significativo que indican que contaron con el conocimiento necesario, para el correcto desempeño en sus labores. Señalar también que en un bajo porcentaje los colaboradores mencionan que no fueron tan claros en las instrucciones que brindaron, esto lleva a indicar que solo a veces se sentían con los conocimientos necesarios. Estas situaciones guardan relación con lo planteado por Saavedra (2022); Esto indica que se sugiere a las instituciones para planificar una estrategia de mejora del desempeño basada en capacitaciones y seminarios sobre motivación, clima laboral e inteligencia emocional, relacionados con el manejo de nuevas técnicas y habilidades y técnicas de trabajo para asegurar la continuidad laboral.

#### 5.1.2.3 Resultados de la dimensión Trabajo en equipo

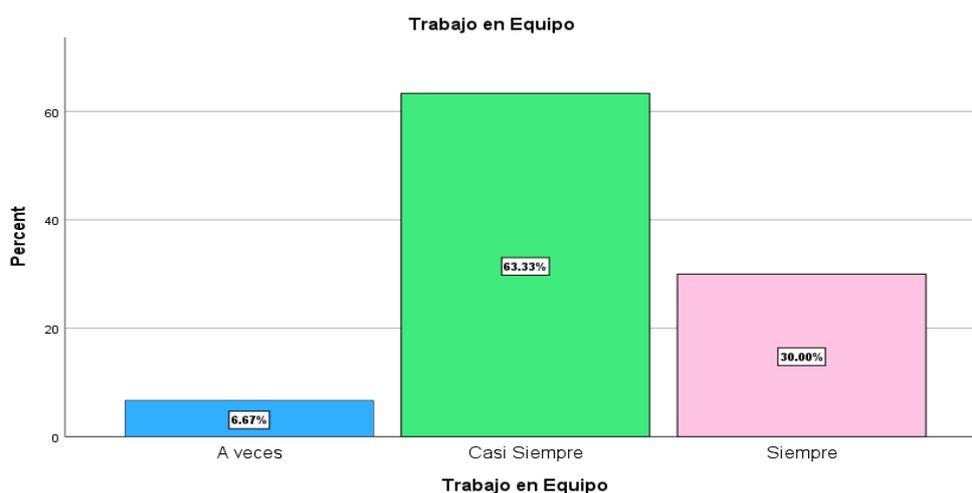
**Tabla 10.**

*Trabajo en Equipo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	2	6.7%
	Casi Siempre	19	63.3%
	Siempre	9	30.0%
	Total	30	100.0%

**Figura 14.**

*Resultado porcentual de Trabajo en equipo.*



## **Descripción**

En la tabla 10 y figura 14, se puede visualizar que el 63,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi siempre perciben que existe un trabajo en equipo, un 30,00% de ellos indican que siempre cuentan con un clima laboral positivo llevándolos a un mejor trabajo en equipo. Y en una mínima cantidad, pero significativa del 6,67% señalan que solo a veces se pudo percibir este trabajo en equipo. Teniendo en cuenta que durante el tiempo de la pandemia de COVID-19, los colaboradores por un tema psicosocial pudieron crearse conflictos en el trabajo.

## **Interpretación**

Los resultados estadísticos son reflejo de que en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, los colaboradores casi siempre en su mayoría indican que sus sugerencias mejoraron las condiciones de trabajo en equipo. Hay un porcentaje menor que indica que siempre un buen clima laboral desarrolla un trabajo en equipo positivo. Y un porcentaje menor señala que a veces en el desarrollo de la pandemia se percibió actitud conciliadora para llevar adelante el trabajo en equipo. Pino, Elisa (2016); “Trabajo en Equipo Organizacional”, personas con conocimientos, habilidades y destrezas complementarias para el logro de metas, poniendo en práctica estrategias, procesos y métodos para alcanzar el éxito.

## **5.2 Contrastación de hipótesis**

### **5.2.1 Contrastación de la hipótesis general**

#### **a. Planteamiento de hipótesis de trabajo**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las variables medidas restrictivas y desempeño laboral.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre las variables medidas restrictivas y desempeño laboral.

#### **b. Determinar el margen de error**

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

### c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho se Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau\_b de Kendal.

En vista que el tamaño de muestra es de 30 encuestados, entonces corresponde trabajar con Rho de Spearman.

**Tabla 11.**

*Correlación entre Desempeño laboral y Medidas restrictivas*

			Desempeño Laboral	Medidas restrictivas
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.113
		Sig. (bilateral)	.	.552
		N	30	30
	Medidas restrictivas	Coefficiente de correlación	.113	1.000
		Sig. (bilateral)	.552	.
		N	30	30

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son de 0,113 lo que significa, que la correlación es positiva muy baja.

### d. Regla de decisión

Si p valor es  $>$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es  $<$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

#### **e. Conclusión estadística**

En vista que el p valor es igual a 0,113 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre las variables desempeño laboral y medidas restrictivas de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Es posible que existan otros factores que estén influenciando en el comportamiento de las variables, frente al desempeño laboral podría ser que durante la pandemia de covid-19, los colaboradores tenían temor a contagiarse, lo que los llevo a realizar lo más indispensable en el trabajo. Y frente a las medidas restrictivas el distanciamiento social, no permitía la conexión laboral entre los colaboradores lo que lleva a un bajo rendimiento laboral, serian propicios de realizar otras investigaciones.

### **5.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica**

#### **a. Planteamiento de hipótesis de trabajo**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión conocimiento.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión conocimiento.

#### **b. Determinar el margen de error**

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

#### **c. Determinar el estadístico de prueba**

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho se Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau\_b de Kendal.

#### **Tabla 12.**

*Correlación entre Medidas restrictivas y conocimiento*

			Medidas restrictivas	Conocimiento
Rho de Spearman	Medidas restrictivas	Coefficiente de correlación	1.000	.020
		Sig. (bilateral)	.	.918
		N	30	30
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	.020	1.000
		Sig. (bilateral)	.918	.
		N	30	30

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son de 0,20 lo que significa, que la correlación es positiva baja.

#### d. Regla de decisión

Si p valor es  $>$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es  $<$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

#### e. Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,20 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión conocimiento de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Es posible que

existan otros factores que estén influenciando en el comportamiento de la variable frente a la dimensión, como el desconocimiento de las medidas preventivas que tenían que tener los colaboradores y los clientes.

### 5.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

#### a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la dimensión medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad.

#### b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

#### c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho se Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau\_b de Kendal.

**Tabla 13.**

*Correlación entre Medidas restrictivas y responsabilidad*

			Medidas restrictivas	Responsabilidad
Rho de Spearman	Medidas restrictivas	Coefficiente de correlación	1.000	.024
		Sig. (bilateral)	.	.900
		N	30	30
	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	.024	1.000
		Sig. (bilateral)	.900	.
		N	30	30

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son de 0,24 lo que significa, que la correlación es positiva baja.

#### d. Regla de decisión

Si p valor es  $>$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es  $<$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

#### e. Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,24 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Es posible que existan otros factores que estén influenciando en el comportamiento de la variable frente a la dimensión, como la falta de responsabilidad frente a mantener las medidas restrictivas de distanciamiento social.

### 5.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

#### a. Planteamiento de hipótesis de trabajo

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo.

### b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

### c. Determinar el estadístico de prueba

Si la muestra es menor o igual que 30 se trabaja con Rho se Spearman.

Si la muestra es mayor que 30 se trabaja con Tau\_b de Kendal.

**Tabla 14.**

*Correlación entre Medidas restrictivas y trabajo en equipo*

			Medidas restrictivas	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Medidas restrictivas	Coefficiente de correlación	1.000	.007
		Sig. (bilateral)	.	.970
		N	30	30
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	.007	1.000
		Sig. (bilateral)	.970	.
		N	30	30

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman son de 0,007 lo que significa, que la correlación es positiva muy baja.

### d. Regla de decisión

Si p valor es  $>$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es  $<$  que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

#### **e. Conclusión estadística**

En vista que el p valor es igual a 0,007 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H0 y aceptamos la H1. En consecuencia, existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Es posible que existan otros factores que estén influenciando en el comportamiento de la variable frente a la dimensión, las medidas que se tomaron para un buen trabajo en equipo se compenetraron puesto que se necesitaba de ambos para el crecimiento de la entidad financiera.

### **5.3 Discusión de resultados**

Los resultados del objetivo general muestran que el p valor es igual a 0,113 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre las variables medidas restrictivas y desempeño laboral y de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 53,33% de los encuestados, colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre muestran un buen desempeño laboral y que un 46,67% casi siempre. La variable de desempeño laboral nos permite conocer las dimensiones que se necesitan para el logro de las metas en la entidad financiera.

Respecto a lo señalado contamos con antecedentes que difieren como es el caso de Mendoza & Arriola (2022); quienes concluyen que la presencia la pandemia no solo generó temor a los colaboradores de las instituciones, pues la elevada mortalidad, conllevó a una psicopatología, ante lo cual se debieron tomar medidas. De forma contraria en la presente investigación podemos observar que el personal de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, logró permanecer con un buen desempeño laboral, frente a la crisis sanitaria del coronavirus, pues aportó el que siempre tuvieron conocimiento acerca de las medidas de prevención. En ese sentido Ticahuanca & Mamani (2021); quienes dentro de sus conclusiones señalan la importancia del desempeño laboral el cual se relaciona con los sentimientos o pensamientos de las personas, es decir, si tienen un estado de bienestar frente a diversas situaciones pueden mantener un desempeño adecuado, esto aporta tanto al personal en sí como a la Institución.

La teoría afirma que se introdujeron medidas prohibitivas en relación con la pandemia de Covid-19, destinadas a prevenir la difusión del virus y efectuar medidas preventivas y de control en el lugar de trabajo. Esto se puede abordar observando algunas de las categorías jerárquicas como es: Vigilancia del riesgo en su origen, adoptando medidas tecnologías de control. Empequeñecer el riesgo, con el bosquejo de regímenes laborales basados en disposiciones de carácter administrativo de control y Aparatos protectores personales, comprendida el ropaje de protección (OIT, 2020).

Y en relación al desempeño laboral. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe complementarse con una descripción de lo que se espera de los empleados además del desempeño laboral continuo y efectivo. características relacionadas con el trabajo, comportamientos y resultados, y tasas de ausentismo para determinar qué tan productivo es un empleado y si puede mejorar su desempeño futuro, lo que permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora la eficiencia, ayuda en las decisiones de promoción o

colocación, permite la identificación de la necesidad de reentrenamiento, detecta errores en el diseño del puesto y ayuda a identificar si existen problemas personales relacionados con la persona que realiza la tarea. (Robles, 2009)

Respecto a que las variables no tienen una relación significativa, se puede señalar que el resultado es válido para la institución donde se realizó la investigación, en el tiempo donde se efectuó la recolección de datos; pero no para otras investigaciones que pudieran realizarse respecto al tema en otro lugar y tiempo.

Los resultados del objetivo específico 1 muestran que el p valor es igual a 0,20 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión **conocimiento** de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 73,33% de los encuestados casi siempre, un 23,33% siempre y que en un porcentaje bajo de 3,33% a veces, señalan que los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, tuvieron conocimiento de la información sobre los riesgos laborales frente a la Pandemia de COVID-19. Si bien no contamos con antecedentes que tuvieran como dimensión el conocimiento, si se cuenta con teoría por lo cual, para Véliz (2017)

El conocimiento es una combinación de experiencias, valores, información contextual y juicio de expertos que proporciona un marco para evaluarlos e integrar nuevas experiencias e información. Surgió y se aplicó en la mente de los científicos. En las empresas, a menudo está integrado no solo en documentos y procesos. Por lo tanto, el conocimiento se construye

sobre el uso del conocimiento, es de naturaleza humana, depende del contexto, es complejo y puede llevar a la acción. En los negocios, se puede usar para facilitar una toma de decisiones más precisa y proporcionar una ventaja competitiva.

De acuerdo a la investigación realizada el conocimiento de las medidas restrictivas y como las mismas afectan en el desempeño laboral, es información relevante para la toma de decisiones en diversas instituciones, en situaciones como la que se experimentó durante la Pandemia, pues un conocimiento adecuado acerca de las medidas de protección, brindan al personal la seguridad necesaria para concentrarse en el desarrollo de sus labores y logro de metas.

Respecto a que la variable y dimensión señaladas, si se relacionan pero no significativamente, por lo cual se puede señalar que el resultado es válido para la institución donde se realizó la investigación, en el tiempo donde se efectuó la recolección de datos; pero no para otras investigaciones que pudieran realizarse respecto a la variable medidas restrictivas y la dimensión conocimiento.

Los resultados del objetivo específico 2 muestran que el p valor es igual a 0,24 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 16,67% de los encuestados, señalan que los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia

Huancayo, casi siempre muestran responsabilidad y un 83,33% indican que siempre son responsables frente a su trabajo. Esta dimensión nos permite conocer si se cumplió las metas mediante la responsabilidad en su trabajo durante la pandemia del COVID-19.

Si bien no contamos con antecedentes que tuvieran como dimensión la responsabilidad, si se cuenta con teoría, pues en términos de responsabilidad, los empleados tienen la libertad de implementar sus propios métodos de trabajo. La responsabilidad del empleado en el desempeño de sus funciones está limitada por la política de la institución, y el supervisor utiliza las habilidades de los empleados subordinados. recompensa por alcanzar metas. Como mencionan Romero y Urdaneta (2009) refiriéndose a Maristany (2000), definen en qué medida son responsables de su cargo. Por lo tanto, las pautas estándar deben medirse en función de su capacidad y facilidad de uso al evaluar el desempeño laboral. La responsabilidad se comunica a los clientes por el tiempo que tienen que esperar para recibir ayuda, respuestas a sus preguntas o atención a problemas, la responsabilidad también incluye una comprensión de la flexibilidad y la capacidad de adaptar el servicio a las necesidades del cliente.

Es entonces que en la investigación realizada la flexibilidad y capacidad de adaptación que son parte de la Responsabilidad de los colaboradores, fue evidente durante el contexto de la pandemia, cumplir con las medidas restrictivas, adecuarse en determinadas oportunidades al teletrabajo, mantener la distancia, pero siempre mostrándose atento y diligente en la atención al cliente interno y al cliente externo; pues un ochenta y tres por tres por ciento refirieron haber mantenido la responsabilidad; pues las medidas restrictivas no fueron ocasión de estrés sino de confianza para continuar con las labores que se les encargaba.

Respecto a que la variable y dimensión señaladas, si se relacionan pero no significativamente, por lo cual se puede señalar que el resultado es válido para la institución donde se realizó la

investigación, en el tiempo donde se efectuó la recolección de datos; pero no para otras investigaciones que pudieran realizarse respecto a la variable medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad.

Los resultados del objetivo específico 3 muestran que el p valor es igual a 0,007 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H0 y aceptamos la H1. En consecuencia, existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 63,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi siempre perciben que existe un trabajo en equipo, un 30,00% de ellos indican que siempre cuentan con un clima laboral positivo llevándolos a un mejor trabajo en equipo. Y en una mínima cantidad, pero significativa del 6,67% señalan que solo a veces se pudo percibir este trabajo en equipo.

Si bien no contamos con antecedentes que tuvieran como dimensión el trabajo en equipo, si se cuenta con teoría, donde Paz (2016) “Un equipo es un grupo de personas que tienen ciertos conocimientos, habilidades y capacidades, pero que se complementan para el logro, apuntar e implementar estrategias, procedimientos y métodos para lograr en la práctica las metas propuestas.” La clave es la sinergia existente en el grupo de trabajo, pues la combinación de funciones, corresponsabilidad da resultados óptimos, considerando que la capacidad de cada miembro del grupo también. tiene mucho que influir, es decir, las habilidades y destrezas de los integrantes completan y logran metas.

Por lo cual el trabajo en equipo se evidencia en los resultados de la presente investigación ya que la mayoría (63.33%), concuerda que durante el tiempo de pandemia y aún con las medidas restrictivas supieron adecuarse a dicho contexto y conservar el trabajo en equipo, lo cual sumó a que individualmente e institucionalmente cumplieran con las metas planteadas.

Respecto a que la variable y dimensión señaladas, si se relacionan significativamente, por lo cual se puede señalar que el resultado es válido para la institución donde se realizó la investigación, en el tiempo donde se efectuó la recolección de datos; y asimismo para otras investigaciones que pudieran realizarse respecto a la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo.

## Conclusiones

1. Se ha determinado que el p valor es igual a 0,113 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre las variables desempeño laboral y medidas restrictivas de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 53,33% de los encuestados, colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre muestran un buen desempeño laboral y que un 46,67% casi siempre. La variable de desempeño laboral nos permite conocer las dimensiones que se necesitan para el logro de las metas en la entidad financiera.
2. Se ha determinado que los resultados del objetivo específico 1 muestran que el p valor es igual a 0,20 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión conocimiento de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 73,33% de los encuestados casi siempre, un 23,33% siempre y que en un porcentaje bajo de 3,33% a veces, señalan que los

colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, tuvieron conocimiento de la información sobre los riesgos laborales frente a la Pandemia de COVID-19.

3. Se ha determinado que los resultados del objetivo específico 2 muestran que el p valor es igual a 0,24 y es mayor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H1 y aceptamos la H0. En consecuencia, no existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión responsabilidad de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 16,67% de los encuestados, señalan que los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi siempre muestran responsabilidad y un 83,33% indican que siempre son responsables frente a su trabajo. Esta dimensión nos permite conocer si se cumplió las metas mediante la responsabilidad en su trabajo durante la pandemia del COVID-19.
4. Se ha determinado que los resultados del objetivo específico 3 muestran que el p valor es igual a 0,007 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H0 y aceptamos la H1. En consecuencia, existe relación entre la variable medidas restrictivas y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco-agencia Huancayo, en el año 2022, a pesar de que la correlación es positiva muy baja. Donde se puede visualizar que el 83,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, siempre tienen conocimiento con respecto a las medidas restrictivas que se deben tener, frente a la pandemia de COVID-19, hay un porcentaje

mínimo del 10% y 6,67%, que casi siempre y a veces respectivamente que toman en cuenta las medidas restrictivas y que el 63,33% de los encuestados de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo, casi siempre perciben que existe un trabajo en equipo, un 30,00% de ellos indican que siempre cuentan con un clima laboral positivo llevándolos a un mejor trabajo en equipo. Y en una mínima cantidad, pero significativa del 6,67% señalan que solo a veces se pudo percibir este trabajo en equipo.

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda al Administrador de la Agencia de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia, Huancayo a realizar evaluaciones acerca del desempeño laboral de los colaboradores en contextos de cambio, como la Covid-19, lo cual le permitirá tomar decisiones oportunas para el logro de las metas planteadas.
2. Se recomienda al Gerente de la Financiera Mi banco y al administrador de Agencia de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia, Huancayo otorgar incentivos y reconocimiento al personal de la Institución cuando en una situación que generó temor y estrés en la población en general; los colaboradores se mantuvieron al tanto de las medidas restrictivas para cumplirlas.
3. Se recomienda a los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo mantener un compromiso elevado, así como mostrarse resilientes ante situaciones imprevistas, continuando mostrando responsabilidad y una correcta actitud, lo cual definitivamente les beneficia a nivel personal y profesional.
4. Se recomienda al Gerente de la Financiera Mi banco y al administrador de Agencia de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo mantener capacitaciones constantes acerca de medidas o programas que se implementan en la Entidad; así como programas que continúen motivando el trabajo en equipo de la tal forma que puedan obtener resultados favorables como en el caso del periodo de la pandemia por Covid-19.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ahumada, O., & Ahumada, R. (2020). *Covid-19 la pandemia que ha parado el mundo por primera vez*. España: Revista de investigaciones de la UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU.
- Alcalde , C., & Tiznado , W. (2022). *El impacto en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de operaciones comerciales de la empresa luz del sur durante pandemis del covid 19*. Perú: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16165/Alcalde\\_Tiznado-Impacto-motivaci%C3%B3n-laboral-Luz-del-Sur-COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16165/Alcalde_Tiznado-Impacto-motivaci%C3%B3n-laboral-Luz-del-Sur-COVID-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Lima, Perú: Revista de Investigación Valor Agregado.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. . Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Bernardo, J., & Muñoz, B. (2020). *Plan para la vigilancia, prevención y control de covid-19 en el trabajo*. <https://www.unacem.com.pe/wp-content/uploads/2021/03/GC-S-004-PVPC-COVID19-alineado-RM972-2020-1.pdf>.
- Bieńkowska, A., & Tworek, K. (2021). *Verification of the Job Performance Model based on Employees' Dynamic Capabilities in organisations under the COVID-19 pandemic crisis*. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VfUZEYZXfLMJ:www.empas.pb.edu.pl/media/a0adbd2f-2aa3-4000-8243->.
- Cabrera, G. (2019). *El Desempeño Laboral y la Responsabilidad Administrativa de los Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tumbes, 2017*. Piura - Perú.
- Calcina, Y. (2013). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del altiplano*. Perú.
- Canto, W., & Castillo, C. (2021). *Medidas adoptadas por las empresas durante la crisis sanitaria del covid-19, en el Perú*. Perú.
- Chávez, E., & Puyo, J. (2017). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto*. Perú: Universidad Peruana Unión.

- Colina, F., Isea, J., & Aldana, J. (2021). *Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú*. En el artículo de la Revista de Ciencias Sociales file:///C:/Users/Usuario/Downloads/36991Texto%20del%20art%C3%ADculo-66441-1-10-20211101.pdf.
- Correa, A., & Llanos, M. (2021). *La pandemia por covid-19 y su efecto en el clima laboral de la clínica Nefrodiaz, periodo 2020-2021*. En el artículo de investigación de la Universidad Tecnológica ECOTEC file:///C:/Users/Usuario/Downloads/675-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1807-2-10-20220413%20(3).pdf .
- Cruzado, L., & Alomia , D. (2020). *Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince*. Lima, Perú: Revista de Investigación Valor Agregado.
- Diario Oficial El Peruano. (2020). *Artículo 5 del Decreto Supremo N° 083-2020-PCM*. Perú.
- EDENRED. (2017). *la evaluación del desempeño laboral es clave a la hora mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados*.
- Eldiario.es. (2021). *El distanciamiento social, en un gráfico: así se reducen los contagios por quedarse en casa*. . [https://www.eldiario.es/sociedad/distanciamiento-social-grafico-contagios-quedarse\\_1\\_1104383.html](https://www.eldiario.es/sociedad/distanciamiento-social-grafico-contagios-quedarse_1_1104383.html).
- Falcón, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Junín,2017*. Huancayo: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3843/1/INV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Falcon\\_Montes\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3843/1/INV_FCE_308_TE_Falcon_Montes_2017.pdf).
- FISO. (2015). *Riesgos físicos en el entorno laboral*. . Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional.
- García, M., Grilló, A., & Morte, T. (2021). *La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática*. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía,11(21), pp. 55-70.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). *La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Ecuador.
- Hernández, C., Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la Administración general*. Universidad Nacional Autónoma de México. Editorial Mc Graw Hill.
- Jiménez, R. (2011). *Control Patrimonial Gubernamental*. Ediciones Caballero Bustamante, Lima, Perú.

- Kerlinger, F. (2002). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamericana.
- Lewis, D. (2020). *Is The Coronavirus Airborne? Experts Can't Agree* . Obtenido de [www.nature.com](https://www.nature.com): <https://www.nature.com/articles/d41586-020-00974-w>, 2020.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. México: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Mendoza, J., & Arriola , C. (2022). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*”. Lima- Perú.
- Mibanco. (2020). *Protocolo de bioseguridad por COVID-19 para atención de clientes y público*. <https://www.mibanco.com.pe/noticia/protocolo-bioseguridad-covid19-atencion-mibanco>.
- Ministerio De Trabajo y Promoción Del Empleo. (2020). *ABC de la seguridad y salud en el trabajo en tiempos de COVID-19*. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1293671/ABC\\_de\\_la\\_SST\\_en\\_tiempos\\_de\\_Covid-19.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1293671/ABC_de_la_SST_en_tiempos_de_Covid-19.pdf).
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Normatividad y Decreto Único Reglamentario*. Obtenido de [www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decreto-unicoreglamentario](http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decreto-unicoreglamentario): <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp? ruta=Decretos/30019522>.
- Muttaqin, G., Taqi, M., & Arifin, B. (2020). *Job Performance During COVID-19 Pandemic: A Study on Indonesian Startup Companies*. Indonesia.
- OIT. (2020). *Prevención y mitigación Covid- 19 en el trabajo: Lineamientos para la implementación de medidas en la empresas*. Colombia.
- Paz , J. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito*. Ecuador.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Venezuela: Revista de Ciencias Sociales .
- Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral*. Perú.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. . Caracas : Editorial Panapo.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México.
- Robles, P. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*.

- Rodas, K. (2020). *“Impacto de la pandemia por SARS - COV 2 en el desempeño laboral de los trabajadores de salud, 2020.* Lima – Perú.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento.* Bogotá, Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 2017, pp. 1-26.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicios del personal administrativo en las universidades privadas.* Venezuela.
- Saavedra, M. (2022). *Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social.* Tarapoto, Perú: UNAAACIENCIA-PERÚ.
- Salvador, D., & Gonzales, L. (2020). *Nivel de satisfacción laboral ante el covid -19 en el supermercado Plaza vea la Molina 2020.* Lima - Perú: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cdd0c889-635a-4540-879b-23074f59cd20/content>.
- Scarpetta, I. (2021). *Retos del talento humano en tiempos de pandemia Covid-19.*
- Serezade, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno.* Puno, Perú.: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa Noriega editores. Cujarta edición.
- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). *Un acercamiento teórico del desempeño laboral.* Perú: Revista de Investigación Valor Agregado.
- Toscano, F., & Salvatore, Z. (2021). *Overall Job Performance, Remote Work Engagement, Living With Children, and Remote Work Productivity During the COVID-19 Pandemic.* Moscow, Russia.
- Tzai-Chiao, L., Yao-Ping , M., & Hao-Kai , H. (2021). *Factors Influencing Employees’ Subjective Wellbeing and Job Performance During the COVID-19 Global Pandemic: The Perspective of Social Cognitive Career Theory.* China.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica (Ira. Ed.).* Editorial San Marcos. Lima.
- Véliz, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016.* Perú.

Wen-Xuan, Z., Lijin, S., Mingjun, Z., & Yao-Ping, M. (2022). *How Do Determiners of Job Performance Matter During COVID-19? The Conservation of Resource Theory*. China.

**ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**Matriz de Consistencia**

**Título: “Las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo – 2022**

**Autora: Leslie Lizeth Luna Guerreros**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre las medidas restrictivas y el</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y el Conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el conocimiento en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y la responsabilidad en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Medidas restrictivas Dimensiones:</b></p> <p>Medidas restrictivas con carteles informativos</p> <p>Medidas para la limpieza y desinfección</p> <p>Medidas para mantener el distanciamiento social</p> <p>Medidas con los clientes.</p> <p>Medidas para colaboradores</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Desempeño laboral Dimensiones:</b></p> <p>Conocimiento</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p><b>Métodos de investigación</b></p> <p>El método de esta investigación es el científico</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>De acuerdo a la finalidad realizada el tipo de investigación es básica.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>El nivel de investigación es correlacional.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>El diseño es no experimental y de corte transversal</p>

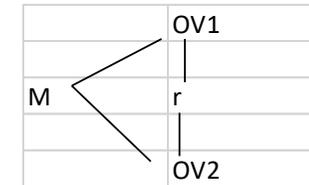
trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022?

Identificar la relación que existe entre las medidas restrictivas y el trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo– 2022.

Huancayo – 2022.  
Existe una relación significativa entre las medidas restrictivas y el trabajo en equipo en tiempo de covid -19, en la entidad financiera Mibanco-agencia Huancayo – 2022.

Esquemáticamente es expresada de esta forma

**Dónde:**



M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Medidas Restrictivas

OV2 = Observación de la Variable 2: Desempeño Laboral

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

**3.4. Población y muestra**

La población y muestra está conformada por 30 colaboradores de la Entidad financiera MiBanco-Agencia Huancayo, 2022.

## ANEXO 2

## Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>MEDIDAS RESTRICTIVAS</b>	Las medidas restrictivas fueron establecidas en el contexto de la Pandemia Covid 19 con el propósito de evitar la propagación del virus, e implementar al interior de los lugares de trabajo medidas de prevención y control, que pueden ser abordadas contemplando algunas de las categorías de la jerarquía del control (OIT, 2020)	La variable medidas restrictivas se operacionaliza a través de sus dimensiones: Medida restrictiva con carteles informativos, medidas para la limpieza y desinfección, medidas para mantener el distanciamiento social, medidas con los clientes, medidas para colaboradores; las cuales se medirán independientemente y asimismo permitan medir la variable completa	<p><b>Medida restrictiva con carteles informativos</b></p> <p><b>Medidas para la limpieza y desinfección</b></p> <p><b>Medidas para mantener el distanciamiento social</b></p>	<p>La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo cumplió con colocar carteles conteniendo medidas de prevención frente al coronavirus.</p> <p>La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado.</p> <p>Utilizaron en las agencias, dispositivos, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese.</p> <p>El desecho de mascarillas de protección personal utilizados, tachos de basura.</p> <p>La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo.</p> <p>Instalaron separadores tales como acrílicos, cartones que marque la distancia en las ventanillas.</p> <p>La agencia, señalaron la distancia mínima de 1 metro entre los propios</p>	<b>Ordinal</b>

---

<b>Medidas con los clientes</b>	<p>clientes. Los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas. Los clientes cumplieron con desinfectarse las manos. Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla dentro de la agencia. Los clientes siguieron indicaciones del personal del banco. La atención realizó respetando el distanciamiento social. Usted o sus colegas permanecer en casa por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19, Cumplió no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.</p>
<b>Medidas para colaboradores</b>	<p>Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal. Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%).</p>

**DESEMPEÑO  
LABORAL**

El autor afirma que el desempeño laboral es un ingrediente importante de su valía personal. Asimismo, un gran esfuerzo no necesariamente conduce a un desempeño laboral favorable, a menos que el esfuerzo sea canalizado en una dirección que beneficie a la organización, ya que los empleados hagan un esfuerzo

La variable desempeño laboral se operacionaliza a través de sus dimensiones: Conocimiento, responsabilidad y trabajo en equipo; las cuales se medirán independientemente y asimismo permitan medir la variable completa

**Conocimiento**

Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta.

Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio.

Si usted se siente mal de salud reporta inmediatamente a su jefatura directa.

Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado

Al estornudar se cubre con el antebrazo.

Usted o sus colegas fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse.

Usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto

**Ordinal**

---

consistente con las metas de la organización. (Robbins & Coulter, 2014)

### **Responsabilidad**

Los errores en su puesto de trabajo tuvieron consecuencias graves, en el contexto del Covid 19.

Recibió instrucciones en lenguaje comprensible de los nuevos equipos al protocolo contra el COVID-19.

Considera que la evaluación del desempeño es beneficio para su formación.

Considera que no requiere de supervisión frecuente.

En la pandemia del Covid 19 fue persistente para cumplir las metas que se le había asignado.

En la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo.

En la pandemia del Covid 19 usted uso los recursos para la ejecución de sus tareas delegadas.

En la Pandemia del Covid 19 usted asumió demostrando compromiso y deseos de mejorar.

Usted mantuvo informado

---

**Trabajo en  
equipo**

al supervisor acerca del progreso en el trabajo

En su centro laboral se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo.

La Pandemia del Covid 19 generó un clima laboral positivo, y trabajo en equipo.

La Pandemia del Covid 19 percibió que se le dejó de lado en su entorno laboral.

Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia se dieron en las distintas áreas.

La Pandemia del Covid 19 Usted optó por una actitud conciliadora.

---

## ANEXO 3

## Operacionalización del Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS
<b>MEDIDAS RESTRICTIVAS</b>	<b>Medida restrictiva con carteles informativos</b>	La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo cumplió con colocar carteles conteniendo medidas de prevención frente al coronavirus.	En su oportunidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se cumplió con colocar carteles en la puerta de ingreso o en el interior de la agencia, con las medidas de prevención frente al coronavirus.	
		La Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado.	El proceso de limpieza y desinfección de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se realizó de manera regular, por lo menos una vez al día; y el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado, de acuerdo con los protocolos.	<b>1= Nunca</b>
	<b>Medidas para la limpieza y desinfección</b>	Utilizaron en las agencias, dispositivos, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingrese.	Se utilizaron en las agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingresó a las instalaciones.	<b>2= Casi Nunca</b>
		El desecho de mascarillas de protección personal utilizados, tachos de basura.	Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizados, se dispuso en su oportunidad de tachos de basura y protocolos especiales.	<b>3= A Veces</b>
	<b>Medidas para</b>	La Entidad Financiera Mi	Los aforos de la Entidad Financiera Mi	<b>4 = Casi Siempre</b>
				<b>5 = Siempre</b>

<b>mantener el distanciamiento social</b>	Banco – Agencia Huancayo.	Banco – Agencia Huancayo se redujeron a un 50% en cada uno de los ambientes o pisos.
	Instalaron separadores tales como acrílicos, cartones que marque la distancia en las ventanillas.	Se instalaron separadores tales como acrílicos, cartones o cualquier otro medio para marcar la distancia en las ventanillas y áreas de atención al público.
	La agencia, señalizaron la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes.	Se colocaron marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: En pisos, sillas o sillones de espera.
	Los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas.	Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas para que les cubra nariz y boca.
	Los clientes cumplieron con desinfectarse las manos.	Al ingreso a la agencia, los clientes cumplieron con desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que el Banco puso a disposición.
<b>Medidas con los clientes</b>	Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla dentro de la agencia.	Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la agencia.
	Los clientes siguieron indicaciones del personal del banco.	Los clientes siguieron todas las indicaciones del personal del Banco.
	La atención realizó	La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizó

**Medidas para  
colaboradores**

---

respetando el distanciamiento social.	respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.
Usted o sus colegas permanecieron en casa por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19,	Usted o sus colegas por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19, debieron permanecer en casa hasta el término de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno peruano.
Cumplió no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.	Cumplió con la medida de no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.
Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo	Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo, con sus compañeros, clientes y proveedores.
Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal.	Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal, y validaron su sintomatología asociada a contagio por coronavirus.
Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%).	Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%) que tienen en sus lugares de trabajo para limpiar y desinfectar sus manos de forma frecuente.
Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta.	Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en

---

---

		mascarilla y protector facial.	
		Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio.	Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio o cuando se encontraron deteriorados; de forma adecuada y utilizando los contenedores especiales que se encuentran dentro de la agencia
		Si usted se siente mal de salud reporta inmediatamente a su jefatura directa.	Si usted se siente mal de salud durante el desarrollo de sus actividades de trabajo, reporta inmediatamente a su jefatura directa.
		Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado	Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.
		Al estornudar se cubre con el antebrazo.	Al estornudar siempre se cubre con el antebrazo.
		Usted o sus colegas fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse.	Usted o sus colegas confirmados o sospechosos de coronavirus fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse y también para prevenir contagios entre los colaboradores cercanos.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Conocimiento</b>	Usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto	¿Durante la pandemia del Covid 19 usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto?
		Los errores en su puesto de	¿Los errores u otros incidentes que

---

**1= Nunca****2= Casi Nunca**

	trabajo tuvieron consecuencias graves, en el contexto del Covid 19.	podieron presentarse en su puesto de trabajo se dieron frecuentemente y/o tuvieron consecuencias graves, en el contexto de la pandemia del Covid 19?	<b>3= A Veces</b>
			<b>4 = Casi Siempre</b>
	Recibió instrucciones en lenguaje comprensible de los nuevos equipos al protocolo contra el COVID-19.	¿Usted recibió las instrucciones de trabajo, en un lenguaje comprensible en relación al uso de los nuevos equipos o herramientas de acuerdo al protocolo de prevención contra el COVID-19?	<b>5 = Siempre</b>
	Considera que la evaluación del desempeño es beneficioso para su formación.	¿Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para su formación y crecimiento laboral?	
	Considera que no requiere de supervisión frecuente.	¿Usted considera que requiere de supervisión frecuente para realizar sus labores adecuadamente?	
	En la pandemia del Covid 19 fue persistente para cumplir las metas que se le había asignado.	¿Aún en el contexto de la pandemia del Covid 19 usted fue persistente para cumplir con las metas que se le había asignado?	
<b>Responsabilidad</b>	En la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo.	¿En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo asignado oportunamente?	
	En la pandemia del Covid 19 usted uso los recursos para la ejecución de sus tareas delegadas.	¿En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted hizo uso racional de los recursos que se le entregaron para la ejecución de sus tareas delegadas?	
	En la Pandemia del Covid 19	¿En el contexto de la Pandemia del Covid	

---

	usted asumió demostrando compromiso y deseos de mejorar.	19 usted asumió con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?
	Usted mantuvo informado al supervisor acerca del progreso en el trabajo	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted mantuvo informado al supervisor directo acerca del progreso en el trabajo y de los problemas que se presentaron?
	En su centro laboral se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo.	¿Considera que en su centro laboral en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo?
	La Pandemia del Covid 19 generó un clima laboral positivo, y trabajo en equipo.	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted generó un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?
<b>Trabajo en equipo</b>	La Pandemia del Covid 19 percibió que se le dejó de lado en su entorno laboral.	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 percibió en algún momento que se le dejó de lado en su entorno laboral?
	Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia se dieron en las distintas áreas.	¿Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se dieron en las distintas áreas de forma satisfactoria?
	La Pandemia del Covid 19 Usted optó por una actitud conciliadora.	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 cuando existieron conflictos de trabajo ¿Usted optó por una actitud conciliadora?

---

## ANEXO 4

## Universidad Peruana Los Andes

## Instrumento de Recolección de Datos

## Cuestionario 1 para la Variable: Medidas restrictivas

Autor: Diario Oficial El Peruano (2020)

## CUESTIONARIO

Agradeciéndole anticipadamente, se le invita a desarrollar la encuesta, con mucha sinceridad y honestidad, ya que dicha información es muy valiosa para el logro del objetivo de la investigación.

**Instrucciones:** Lee atentamente y marca con (X) la respuesta que considere correcta, teniendo en cuenta lo siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	MEDIDAS RESTRICTIVAS	1	2	3	4	5
	<b>MEDIDA RESTRICTIVA CON CARTELES INFORMATIVOS</b>					
1	En su oportunidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se cumplió con colocar carteles en la puerta de ingreso o en el interior de la agencia, con las medidas de prevención frente al coronavirus.					
	<b>MEDIDAS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN</b>					
2	El proceso de limpieza y desinfección de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se realizó de manera regular, por lo menos una vez al día; y el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado, de acuerdo con los protocolos.					
3	Se utilizaron en las agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingresó a las instalaciones.					
4	Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizados, se dispuso en su oportunidad de tachos de basura y protocolos especiales.					
	<b>MEDIDAS PARA MANTENER EL DISTANCIAMIENTO SOCIAL</b>					
5	Los aforos de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se redujeron a un 50% en cada uno de los ambientes					

	o pisos.					
6	Se instalaron separadores tales como acrílicos, cartones o cualquier otro medio para marcar la distancia en las ventanillas y áreas de atención al público.					
7	Se colocaron marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: En pisos, sillas o sillones de espera.					
	<b>MEDIDAS CON LOS CLIENTES</b>					
8	Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas para que les cubra nariz y boca.					
9	Al ingreso a la agencia, los clientes cumplieron con desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que el Banco puso a disposición.					
10	Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la agencia.					
11	Los clientes siguieron todas las indicaciones del personal del Banco.					
12	La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizó respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.					
	<b>MEDIDAS PARA COLABORADORES</b>					
13	Usted o sus colegas por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19, debieron permanecer en casa hasta el término de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno peruano.					
14	Cumplió con la medida de no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.					
15	Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo, con sus compañeros, clientes y proveedores.					
16	Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal, y validaron su sintomatología asociada a contagio por coronavirus.					
17	Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%) que tienen en sus lugares de trabajo para limpiar y desinfectar sus manos de forma frecuente.					
18	Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla y protector facial.					

19	Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio o cuando se encontraron deteriorados; de forma adecuada y utilizando los contenedores especiales que se encuentran dentro de la agencia.					
20	Si usted se siente mal de salud durante el desarrollo de sus actividades de trabajo, reporta inmediatamente a su jefatura directa.					
21	Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.					
22	Al estornudar siempre se cubre con el antebrazo.					
23	Usted o sus colegas confirmados o sospechosos de coronavirus fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse y también para prevenir contagios entre los colaboradores cercanos.					

*Gracias por su gentil colaboración*

**Universidad Peruana Los Andes**

**Cuestionario 2 para la Variable: Desempeño laboral**

**Autor:** Serezade, et. al. (2021)

**CUESTIONARIO**

Agradeciéndole anticipadamente, se le invita a desarrollar la encuesta, con mucha sinceridad y honestidad, ya que dicha información es muy valiosa para el logro del objetivo de la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lee atentamente y marca con (X) la respuesta que considere correcta, teniendo en cuenta lo siguiente:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>N°</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>CONOCIMIENTO</b>					
1	¿Durante la pandemia del Covid 19 usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto?					
2	¿Los errores u otros incidentes que pudieron presentarse en su puesto de trabajo se dieron frecuentemente y/o tuvieron consecuencias graves, en el contexto de la pandemia del Covid 19?					
3	¿Usted recibió las instrucciones de trabajo, en un lenguaje comprensible en relación al uso de los nuevos equipos o herramientas de acuerdo al protocolo de prevención contra el COVID-19?					
4	¿Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para su formación y crecimiento laboral?					
5	¿Usted considera que requiere de supervisión frecuente para realizar sus labores adecuadamente?					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
6	¿Aún en el contexto de la pandemia del Covid 19 usted fue persistente para cumplir con las metas que se le había asignado?					
7	¿En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo asignado oportunamente?					
8	¿En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted hizo uso racional de los recursos que se le entregaron para la ejecución de sus tareas delegadas?					
9	¿ En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted asumió con					

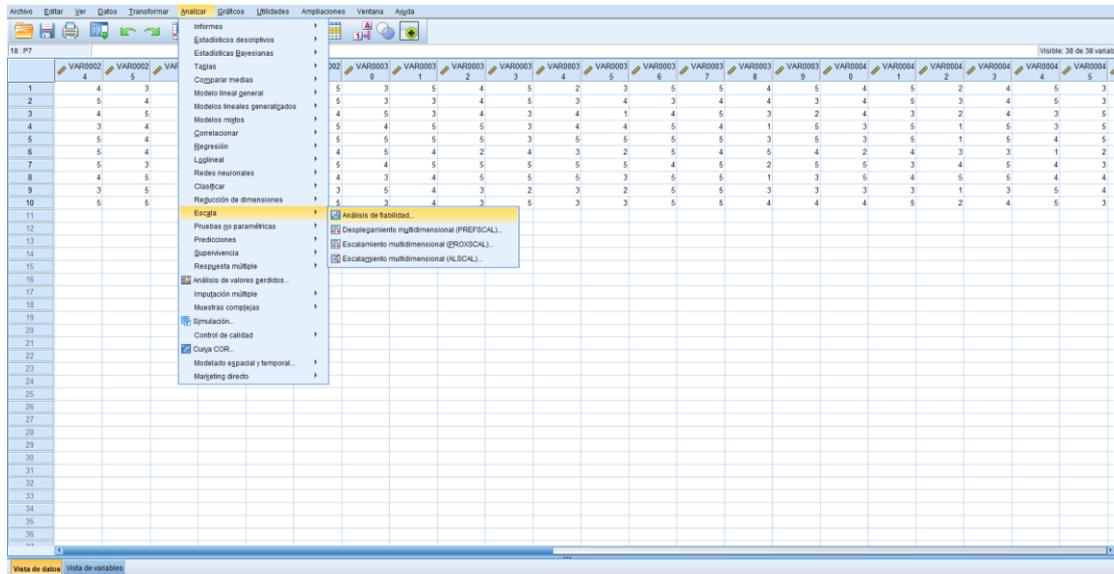
	responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?					
10	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted mantuvo informado al supervisor directo acerca del progreso en el trabajo y de los problemas que se presentaron?					
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
11	¿Considera que en su centro laboral en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo?					
12	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted generó un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?					
13	¿ En el contexto de la Pandemia del Covid 19 percibió en algún momento que se le dejó de lado en su entorno laboral?					
14	¿Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se dieron en las distintas áreas de forma satisfactoria?					
15	¿En el contexto de la Pandemia del Covid 19 cuando existieron conflictos de trabajo ¿Usted optó por una actitud conciliadora?					

*Gracias por su gentil colaboración*

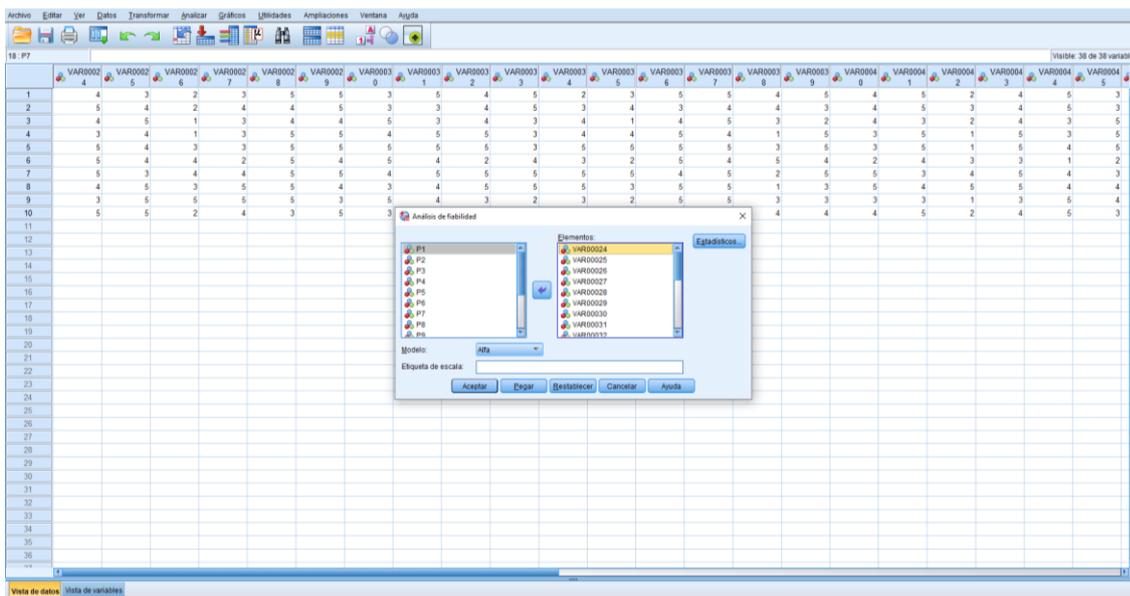
## ANEXO 5

### Confiabilidad

Para la Variable 1: Medidas Restrictivas  
**PRIMERO**



**SEGUNDO**



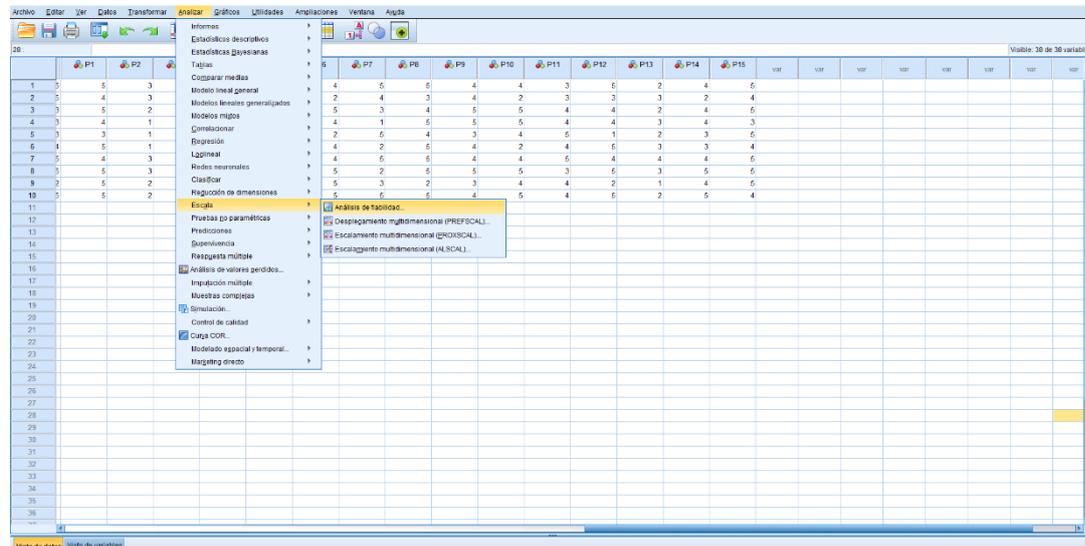
Resultados: 10 cuestionarios – 23 ítems

#### Estadísticas de fiabilidad

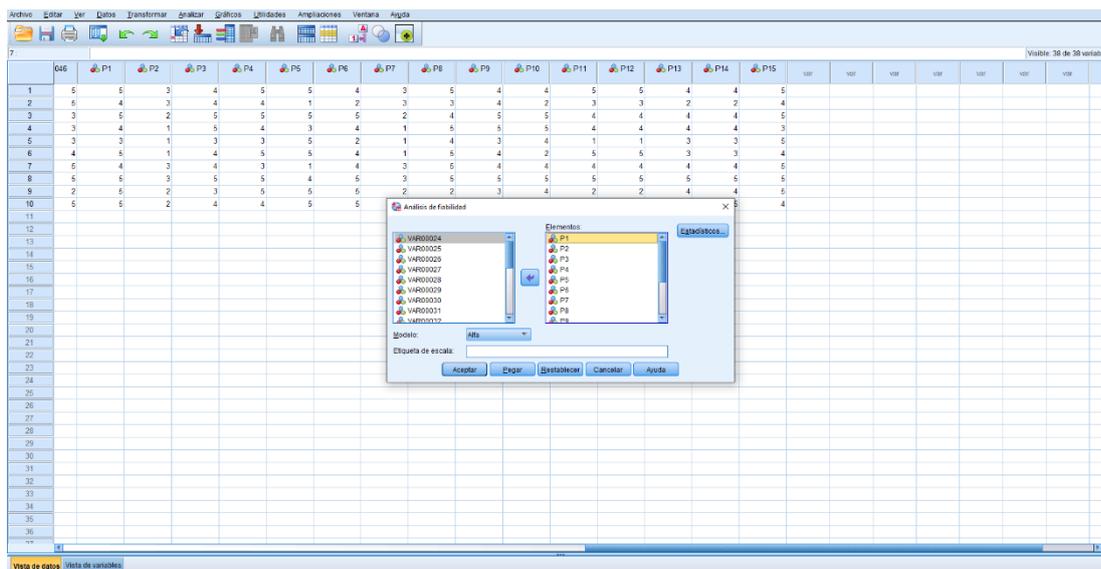
Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	23

De acuerdo a Rosas & Zúñiga (2010) la confiabilidad debe ser superior a 0,750, y ya que el resultado de la Variable 1 es 0,763, por lo tanto, el instrumento es confiable.

Para la Variable 2: Desempeño Laboral  
PRIMERO



SEGUNDO



Resultados: 10 cuestionarios – 15 ítems

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	15

De acuerdo a Rosas & Zúñiga (2010) la confiabilidad debe ser superior a 0,750, y ya que el resultado de la Variable 2 es 0,862, por lo tanto, el instrumento es confiable.

## ANEXO 6

## Data de la Investigación

## Variable 1: Medidas Restrictivas

Nº	En su oportunidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se cumplió con colocar carteles	El proceso de limpieza y desinfección de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se realizó de manera regular.	Se utilizaron en las agencias dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección	Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal.	Los aforos de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se redujeron a un 50%	Se instalaron separadores para marcar la distancia.	Se colocaron marcas al interior	Los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas	Al ingreso a la agencia, los clientes cumplieron con desinfectarse las manos.	Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla	Los clientes siguieron todas las indicaciones del personal del Banco.	La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizó respetando el distanciamiento	Usted o sus colegas por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19, debieron permanecer en casa hasta el término de la emergencia sanitaria	Cumplió con la medida de no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.	Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo.	Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal	Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%)	Usó sus equipos de protección personal (EPP).	Desecó sus EPP cuando se hizo el recambio	Si usted se siente mal de salud durante el desarrollo de sus actividades de trabajo, reporta inmediatamente a su jefatura directa.	Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.	Al estornudar siempre se cubre con el antebrazo.	Usted o sus colegas confirmados o sospechosos de coronavirus fueron aislados
1	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	3	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
8	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
9	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
13	4	5	3	1	2	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	2	3	1	2	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	2

16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	2	4	5	5
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5
20	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
21	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	1	3	3	4	2	3	5	5	5	4	1	4	2	2	5	2	5	5	2	5	5
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4
29	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	1	1	5	5

## Variable 2: Desempeño Laboral

Nº	Durante la pandemia del Covid 19 usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto	Los errores u otros incidentes que pudieron presentarse en su puesto de trabajo se dieron frecuentemente y/o tuvieron consecuencias graves, en el contexto de la pandemia del Covid 19	Usted recibió las instrucciones de trabajo, en un lenguaje comprensible en relación al uso de los nuevos equipos o herramientas de acuerdo al protocolo de prevención contra el COVID-19	Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para su formación y crecimiento laboral	Usted considera que requiere de supervisión frecuente para realizar sus labores adecuadamente	Aún en el contexto de la pandemia del Covid 19 usted fue persistente para cumplir con las metas que se le había asignado	En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo asignado oportunamente	En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted hizo uso racional de los recursos que se le entregaron para la ejecución de sus tareas delegadas	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted asumió con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted mantuvo informado al supervisor directo acerca del progreso en el trabajo y de los problemas que se presentaron	Considera que en su centro laboral en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted generó un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 percibió en algún momento que se le dejó de lado en su entorno laboral	Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se dieron en las distintas áreas de forma satisfactoria	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 cuando existieron conflictos de trabajo ¿Usted optó por una actitud conciliadora
1	5	3	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	5	3	4	5	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	1	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5
4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
5	5	1	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	2	5	5
6	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4
7	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
8	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5
9	4	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1
10	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	1	2	5	3	5	4	5	4	3	3	5	1	3	1
12	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
13	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4
14	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
15	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
16	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

---

17	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5
18	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	1	4	5
20	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5
21	5	3	5	4	1	4	3	4	3	5	4	5	1	4	4
22	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5
23	4	2	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5
24	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	2	4
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
26	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	5
27	5	2	5	4	4	5	5	5	3	1	3	5	1	5	5
28	4	2	4	4	2	4	5	5	5	5	4	5	1	4	5
29	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4
30	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	2

---

### Base de datos SPSS

\*Medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid-19. Leslie.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PREGUNTA1	Numérico	8	0	En su oportunidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Agenci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	PREGUNTA2	Numérico	8	0	El proceso de limpieza y desinfección de la Entidad Financiera ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	PREGUNTA3	Numérico	8	0	Se utilizaron en las agencias, dispositivos tipo felpudos especi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	PREGUNTA4	Numérico	8	0	Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	PREGUNTA5	Numérico	8	0	Los aforos de la Entidad Financiera Mi Banco - Agencia Huanc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	PREGUNTA6	Numérico	8	0	Se instalaron separadores tales como acrílicos, cartones o cua...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	PREGUNTA7	Numérico	8	0	Se colocaron marcas al interior de la agencia, señalizando la di...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	PREGUNTA8	Numérico	8	0	Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes cumplieron...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	PREGUNTA9	Numérico	8	0	Al ingreso a la agencia, los clientes cumplieron con desinfectar...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10	PREGUNTA10	Numérico	8	0	Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla, durante toda su...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
11	PREGUNTA11	Numérico	8	0	Los clientes siguieron todas las indicaciones del personal del B...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
12	PREGUNTA12	Numérico	8	0	La atención de la operación financiera entre el funcionario y el c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
13	PREGUNTA13	Numérico	8	0	Usted o sus colegas por motivo de condición de vulnerabilidad ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
14	PREGUNTA14	Numérico	8	0	Cumplió con la medida de no asistir a laborar al presentar algú...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
15	PREGUNTA15	Numérico	8	0	Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo, con sus...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
16	PREGUNTA16	Numérico	8	0	Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
17	PREGUNTA17	Numérico	8	0	Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentra...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
18	PREGUNTA18	Numérico	8	0	Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
19	PREGUNTA19	Numérico	8	0	Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio o cuando se en...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
20	PREGUNTA20	Numérico	8	0	Si usted se siente mal de salud durante el desarrollo de sus ac...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
21	PREGUNTA21	Numérico	8	0	Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin h...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
22	PREGUNTA22	Numérico	8	0	Al estomudar siempre se cubre con el antebrazo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
23	PREGUNTA23	Numérico	8	0	Usted o sus colegas confirmados o sospechosos de coronaviru...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
24	P1	Numérico	8	0	Durante la pandemia del Covid 19 usted recibió información sob...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
25	P2	Numérico	8	0	Los errores u otros incidentes que pudieron presentarse en su ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
26	P3	Numérico	8	0	Usted recibió las instrucciones de trabajo, en un lenguaje comp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
27	P4	Numérico	8	0	Considera usted que la evaluación del desempeño es de benefe...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
28	P5	Numérico	8	0	Usted considera que requiere de supervisión frecuente para real...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
29	P6	Numérico	8	0	Aún en el contexto de la pandemia del Covid 19 usted fue persi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
30	P7	Numérico	8	0	En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted cumplió con ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
31	P8	Numérico	8	0	En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted hizo uso raci...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
32	P9	Numérico	8	0	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted asumió con r...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
33	P10	Numérico	8	0	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted mantuvo info...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
34	P11	Numérico	8	0	Considera que en su centro laboral en el contexto de la Pande...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
35	P12	Numérico	8	0	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted generó un cli...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
36	P13	Numérico	8	0	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 percibió en algún ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
37	P14	Numérico	8	0	Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada
38	P15	Numérico	8	0	En el contexto de la Pandemia del Covid 19 cuando existieron ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*Medidas restrictivas y el desempeño laboral en tiempo de covid-19. Leslie.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PREGUNTA21	PREGUNTA22
1	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4
7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
8	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
9	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5
13	4	5	3	1	2	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	2	3	1	2	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	2	4	5
18	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
20	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
21	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	1	3	3	4	2	3	5	5	5	4	1	4	2	2	5	2	5	5	2	5
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5
29	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	1	1	5
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## ANEXO 7

## Resultados por pregunta

## Variable 1: Medidas Restrictivas

**En su oportunidad en la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se cumplió con colocar carteles en la puerta de ingreso o en el interior de la agencia, con las medidas de prevención frente al coronavirus.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	1	3,3	3,3	10,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**El proceso de limpieza y desinfección de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se realizó de manera regular, por lo menos una vez al día; y el personal a cargo, utilizó permanentemente el equipo de protección adecuado, de acuerdo con los proto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se utilizaron en las agencias, dispositivos tipo felpudos especiales o pediluvios, para la limpieza y desinfección de la planta del calzado de toda persona que ingresó a las instalaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	2	6,7	6,7	13,3
	A veces	5	16,7	16,7	30,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Para el desecho de mascarillas y otros equipos de protección personal utilizados, se dispuso en su oportunidad de tachos de basura y protocolos especiales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	1	3,3	3,3	6,7
	A veces	5	16,7	16,7	23,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los aforos de la Entidad Financiera Mi Banco – Agencia Huancayo se redujeron a un 50% en cada uno de los ambientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	6	20,0	20,0	30,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se instalaron separadores tales como acrílicos, cartones o cualquier otro medio para marcar la distancia en las ventanillas y áreas de atención al público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se colocaron marcas al interior de la agencia, señalizando la distancia mínima de 1 metro entre los propios clientes: En pisos, sillas o sillones de espera.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	2	6,7	6,7	16,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	26,7
	Siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Para el ingreso al interior de la agencia, los clientes cumplieron con usar adecuada y obligatoriamente mascarillas para que les cubra nariz y boca.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	3	10,0	10,0	13,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	23,3
	Siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Al ingreso a la agencia, los clientes cumplieron con desinfectarse las manos utilizando los dispositivos tipo dispensadores o botellas de alcohol en gel que el Banco puso a disposición.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	3	10,0	10,0	16,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los clientes mantuvieron puesta su mascarilla, durante toda su estadía dentro de la agencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los clientes siguieron todas las indicaciones del personal del Banco.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	12	40,0	40,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La atención de la operación financiera entre el funcionario y el cliente se realizó respetando el distanciamiento social mínimo de 1 metro.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usted o sus colegas por motivo de condición de vulnerabilidad al COVID-19, debieron permanecer en casa hasta el término de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno peruano.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	5	16,7	16,7	26,7
	A veces	4	13,3	13,3	40,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Cumplió con la medida de no asistir a laborar al presentar algún síntoma de enfermedad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	3	10,0	10,0	20,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Mantuvo la distancia social de un metro como mínimo, con sus compañeros, clientes y proveedores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	20,0	20,0	26,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Diariamente al ingreso y salida de la agencia, se le realizó el control de la temperatura corporal, y validaron su sintomatología asociada a contagio por coronavirus.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Utiliza el jabón líquido de los baños y alcohol en gel (concentración mayor a 60%) que tienen en sus lugares de trabajo para limpiar y desinfectar sus manos de forma frecuente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usó sus equipos de protección personal (EPP) de forma correcta y en todo momento; los cuales consisten en mascarilla y protector facial.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	3	10,0	10,0	16,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Desechó sus EPP cuando se hizo el recambio o cuando se encontraron deteriorados; de forma adecuada y utilizando los contenedores especiales que se encuentran dentro de la agencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	4	13,3	13,3	16,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Si usted se siente mal de salud durante el desarrollo de sus actividades de trabajo, reporta inmediatamente a su jefatura directa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	2	6,7	6,7	16,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Cumplió con no tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	A veces	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Al estornudar siempre se cubre con el antebrazo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi siempre	7	23,3	23,3	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usted o sus colegas confirmados o sospechosos de coronavirus fueron aislados de la agencia para que puedan recuperarse y también para prevenir contagios entre los colaboradores cercanos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	A veces	2	6,7	6,7	13,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	23,3
	Siempre	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Variable 2: Desempeño Laboral

**Durante la pandemia del Covid 19 usted recibió información sobre los riesgos laborales a los que estaba expuesto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los errores u otros incidentes que pudieron presentarse en su puesto de trabajo se dieron frecuentemente y/o tuvieron consecuencias graves, en el contexto de la pandemia del Covid 19**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	50,0
	A veces	9	30,0	30,0	80,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usted recibió las instrucciones de trabajo, en un lenguaje comprensible en relación al uso de los nuevos equipos o herramientas de acuerdo al protocolo de prevención contra el COVID-19**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	3	10,0	10,0	13,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Considera usted que la evaluación del desempeño es de beneficio para su formación y crecimiento laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usted considera que requiere de supervisión frecuente para realizar sus labores adecuadamente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	30,0
	A veces	7	23,3	23,3	53,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Aún en el contexto de la pandemia del Covid 19 usted fue persistente para cumplir con las metas que se le había asignado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted cumplió con terminar el trabajo asignado oportunamente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la pandemia del Covid 19 usted hizo uso racional de los recursos que se le entregaron para la ejecución de sus tareas delegadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted asumió con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	7	23,3	23,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted mantuvo informado al supervisor directo acerca del progreso en el trabajo y de los problemas que se presentaron**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	2	6,7	6,7	10,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Considera que en su centro laboral en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se tuvo en cuenta sus sugerencias de mejora de las condiciones de trabajo en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	6	20,0	20,0	23,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la Pandemia del Covid 19 usted generó un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi siempre	5	16,7	16,7	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la Pandemia del Covid 19 percibió en algún momento que se le dejó de lado en su entorno laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	66,7
	A veces	5	16,7	16,7	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Las relaciones entre compañeros y/o jefes en el contexto de la Pandemia del Covid 19 se dieron en las distintas áreas de forma satisfactoria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	7	23,3	23,3	26,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En el contexto de la Pandemia del Covid 19 cuando existieron conflictos de trabajo ¿Usted optó por una actitud conciliadora?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	1	3,3	3,3	10,0
	A veces	1	3,3	3,3	13,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## ANEXO 8

**CONSENTIMIENTO INFORMADO****INFORMACIÓN:**

La presente investigación es conducida por Leslie Lizeth Luna Guerreros de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: MEDIDAS RESTRICTIVAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

**ACEPTACIÓN:**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Leslie Lizeth Luna Guerreros he sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador Leslie Lizeth Luna Guerreros.

Firma:.....

Nombre: Christian Avendaño

Fecha: Huancayo.....15/11/2022.....