

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Impacto del Covid-19 en la Productividad del Área
de Créditos de “Mibanco” en la Ciudad de Ilo, 2022”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Lic. Requejo Reyes, Edwin Alexander
Lic. Valencia Villamonte, Olenka Maribel

Docente Guía:

Mag. Díaz Zelada, Yván Francisco

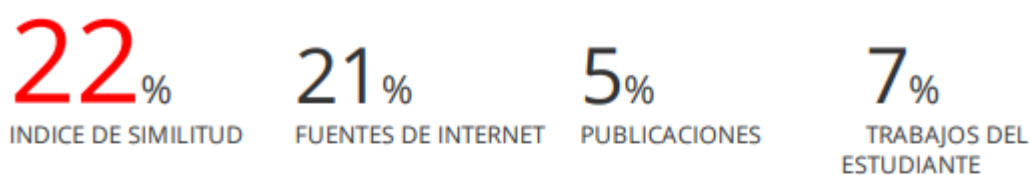
TACNA – PERU

2023

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Impacto del Covid-19 en la Productividad del Área de Créditos de "Mibanco" en la Ciudad de Ilo, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
5	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	portaldeempleo.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	moam.info Fuente de Internet	<1%
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedicado a todos aquellos que nos apoyaron en nuestro camino.

A todo aquel que nos ha enseñado de una u otra forma a luchar por
cuantoqueremos.

ÍNDICE

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
1.1. Título del tema.	10
1.2. Planteamiento del problema.	10
1.3. Formulación del problema.	12
1.4. Objetivos de la investigación.	13
1.5. Hipótesis de investigación.	13
1.6. Metodología.	14
Tipo de investigación y diseño de investigación:	14
Población y Muestra:	15
Técnicas e instrumentos:	15
Tratamiento y procesamiento de la información:	16
1.7. Justificación.	16
1.8. Alcance y limitaciones.	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Presentación de las Variables.	18
2.1.1. Variable Dependiente: Productividad.	18
Dimensión Eficiencia.	19
Dimensión Efectividad.	21
Dimensión Eficacia.	22
2.1.2. Variable Independiente: SARS COVID-19.	23
Dimensión Salud.	23
Dimensión Social.	26
2.2. Operacionalización de las Variables.	28
CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA	31
3.1. Historia de MiBanco.	31
3.2. Cultura Organizacional.	32
3.3. Gobierno Corporativo.	33
3.3.1. Mecanismos de evaluación.	34
3.3.2. Cambios en la estructura de gobierno.	35
3.3.3. Órganos de gobierno.	36
3.4. Enfoque Estratégico.	40
3.4.1. Estrategia de negocio:	40
3.5. Matriz DOFA.	42
3.6. Análisis crítico.	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	45
4.1. Marco Metodológico.	45
4.1.1. Tipo de investigación y diseño de investigación.	45
4.1.2. Población y muestra.	46
4.1.3. Técnica e instrumento.	47
4.2. Análisis descriptivo de la población evaluada.	51

4.3. Análisis descriptivo de las variables de estudio.	53
4.3.1. Variable Dependiente: Productividad.	53
4.3.2. Variable Independiente: SARS COVID-19.	60
4.4. Análisis correlacional de las variables de estudio.	68
4.5. Prueba Chi-cuadrado comprobación de hipótesis de investigación.	71
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	75
Anexo I: Instrumento	81
Anexo II: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	85
Anexo III: Validación de Instrumentos a través del Juicio de Experto	89
1.1. Título del tema.	90
1.2. Objetivos de la investigación.	90
1.3. Operacionalización de las Variables.	91
1.4. Certificación de validez de contenido del Instrumento que mide Sars Covid-19.	93
1.5. Certificación de validez de contenido del Instrumento que mide Productividad.	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto del COVID-19 sobre la productividad del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo durante los años 2022, siendo ésta la principal institución microfinanciera de Perú y Latinoamérica. Para lograr los objetivos planteados, se procedió a crear una investigación de tipo correlacional, no experimental y transversal.

Se diseñaron dos cuestionarios, uno para la variable *SARS COVID-19* y otro para la variable *Productividad*. Al ser instrumentos diseñados por los autores, fueron sometidos a una previa evaluación por docente especialista quien avaló los cuestionarios, y después de realizar un muestreo de prueba se obtuvo un Alpha de Cronbach en ambos instrumentos superiores a 0.75, resultando lo suficientemente confiables para garantizar la seguridad de los datos recogidos.

Para la recolección de la información, se aplicaron los cuestionarios a treinta (30) trabajadores del área de crédito. Al realizar el análisis correlacional, se obtuvo como resultado la relación entre el COVID-19 y la productividad

a pesar de ser directa, no cuenta con la suficiente fuerza para influir la una de la otra. La productividad promedio se ubica en 3.5667, lo que indica que A veces o Casi siempre se realizan acciones orientadas a mejorar la productividad.

Por su parte, al observar los resultados de la variable SARS COVID-19, para la dimensión social nos encontramos que el 60% de la población femenina encuestada es cabeza de familia, en términos generales los empleados cuentan con una alimentación balanceada y servicios básicos para vivir. En cuanto a la dimensión salud, el 63.08% no ha tenido ningún síntoma relacionado con la enfermedad.

Finalmente, luego de aplicar la prueba Chi-cuadrado que nos permite hacer la comprobación de hipótesis de investigación, podemos concluir que con un nivel de significancia del 5%, con grado de libertad de 224 y un valor de 232,500, se acepta la hipótesis general: *El COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la productividad del área de créditos de Mibanco en la ciudad de Ilo durante los años 2022.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar el impacto del Covid-19 en la productividad del área de créditos de “Mibanco” en la ciudad de Ilo, 2022.

Para el desarrollo de este estudio, se han dispuesto de cinco (05) capítulos, comenzando con el Capítulo I, desarrollando los antecedentes del estudio, donde se muestra el enfoque y formulación del problema, supuestos generales y específicos, objetivos generales y específicos, justificación, definiciones operativas, metodología, alcances y límites.

Luego pasamos al Capítulo II, en el que se expone el marco teórico, presentando la recopilación de investigaciones previas y sustentos teóricos que dan soporte a las variables de investigación (Productividad y SARS COVID-19). Adicionalmente muestra la operacionalización de las variables, así como el análisis comparativo de las diferentes definiciones que realizan los autores de las variables Productividad y SARS COVID-19.

En el Capítulo III, llamado Marco Teórico, se recopila toda la información organizacional de la “Mibanco”, detallando su misión, visión, valores, estructura organizacional, enfoque estratégico y analizando oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas.

El Capítulo IV, en el que se muestran los resultados de la investigación, presentando en primer lugar la síntesis de los aspectos metodológicos aplicados en la investigación. Continúa el capítulo IV con el análisis descriptivo de la población y de las variables de estudio y finaliza presentando el análisis correlacional de las variables y la prueba Chi-cuadrado para comprobar las hipótesis de investigación.

Por último, en el Capítulo V se presentan las conclusiones de la investigación, seguida de la bibliografía utilizada y los anexos que dan sustento al estudio.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título del tema.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA PRODUCTIVIDAD
DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE "MIBANCO" EN LA CIUDAD DE
ILO, 2022.

1.2. Planteamiento del problema.

Durante todo el año 2020 y lo que va del 2021, la humanidad se ha visto afectada por una pandemia que además de tener repercusiones netamente sanitarias, ha impactado a nivel económico y social, sin conocer a ciencia cierta sus efectos a largo plazo. Esta situación ha generado cambios dentro de la dinámica laboral, siendo la incorporación de herramientas digitales el principal elemento innovador para el desarrollo de actividades cotidianas; sin embargo, se ha determinado que el aprovechamiento de estas herramientas está asociado al nivel de estudio de la persona, siendo para aquellas que tengan una educación digital, un medio para aumentar su productividad laboral, mientras que para quienes tienen una educación básica, ha representado un reto adicional (Fasiharry, Patrinosm y Shafiq, 2020).

Por otra parte, Weller (2020) señala que “las medidas de contención del COVID-19 afectan marcadamente tanto al producto y al empleo como a la productividad laboral media”. En la investigación realizada por Weller (2020), expresa como durante la crisis financiera del 2007-2009, la productividad media no cayó en los Estados Unidos, debido a las facilidades de despido en sus políticas laborales; mientras que, en algunos países europeos, a pesar de las medidas proteccionistas que se tomaron hacia el trabajador, se experimentó una caída considerable en la productividad media. Por otra parte, en América Latina el impacto que tuvo la crisis financiera en la productividad laboral fue mucho más marcado, puesto que, al no contar con un seguro ni fondo de ahorro para afrontar las pérdidas de ingresos laborales, hubo un aumento en de la población desocupada y un auge en el sector informal.

La productividad para aquellos trabajadores que laboran en empresas microfinancieras puede verse afectada por los impactos que está generando la pandemia sanitaria en el sector. Soriano (2020), señala que entre alguno de los problemas más significativos están “el

potencial deterioro de las carteras de crédito que implique un aumento de las provisiones y, por lo tanto, un mayor consumo de capital, además de un alto nivel de iliquidez por retiro de depósitos o restricción de fuentes de financiamiento”. A esto, le podemos incluir, los procesos adaptativos que experimenta el propio trabajador, productos de las modificaciones dentro de la dinámica laboral, a la que debe acoplarse, produciendo una disminución de las horas efectivas de trabajo, mientras se genera la adaptación de las nuevas condiciones.

Todo lo anterior, nos lleva a plantearnos la necesidad de indagar cómo la pandemia sanitaria (COVID-19), ha impactado en la productividad de los trabajadores, de un área tan importante como el sector financiero.

1.3. Formulación del problema.

- a. Interrogante general:** ¿Cómo ha impactado el COVID-19 en la productividad del área de créditos de Mibanco en la ciudad de Ilo durante el año 2022?
- b. Interrogantes específicas:**
 - i. ¿Cómo es la eficiencia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?

- ii. ¿Cómo es la efectividad del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?
- iii. ¿Cómo es la eficacia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?

1.4. Objetivos de la investigación.

- a. **Objetivo general:** Determinar el impacto del COVID-19 sobre la productividad del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo durante los años 2022.
- b. **Objetivos específicos:**
 - i. Determinar el grado de eficiencia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo.
 - ii. Determinar el grado de efectividad del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo.
 - iii. Determinar el grado de eficacia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo.

1.5. Hipótesis de investigación.

- a. Hipótesis general:** El COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la productividad del área de créditos de Mibanco en la ciudad de Ilo durante el año 2022.
- b. Hipótesis específicas:**
 - i. El impacto del COVID-19 ha generado una caída significativa en la eficiencia del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022.
 - ii. El impacto del COVID-19 ha generado una caída significativa en la efectividad del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022.
 - iii. El impacto del COVID-19 ha generado una caída significativa en la eficacia del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022.

1.6. Metodología.

- a. Tipo de investigación y diseño de investigación:**
 - i. **Tipo de investigación:** se aplicará una *investigación correlacional*. Este tipo de investigación consiste en determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores están vinculadas con las variaciones en otro u otros factores (Tamayo, 2004).

ii. Diseño de investigación:

- **No experimental:** no se busca modificar una de las variables que se han de estudiar, para conocer sus efectos sobre la otra (Hernandez, Fernández y Baptista, 2014).
- **Transversal o transaccional:** se realiza la recolección de los datos en un momento único y determinado (Hernández et al., 2001).

b. Población y Muestra:

- Población:** estará constituida por la totalidad de los trabajadores de las sucursales de “Mibanco” ubicadas en la ciudad de Ilo.
- Muestra:** se procederá a realizar un muestreo por conveniencia, tomando como referencia a un 20% de los trabajadores del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo.
- Unidad de análisis:** se seleccionará a aquellos trabajadores del área de créditos de “Mibanco” en la ciudad de Ilo.

c. Técnicas e instrumentos:

- Instrumento:** se aplicará un *cuestionario* la cual estará dirigida a los trabajadores del área de créditos de “Mibanco”, compuesta por una serie de preguntas que

busquen dar respuesta a las preguntas de investigación y objetivos planteados.

- ii. **Técnicas:** para recopilar la información se utilizarán *encuestas*, que buscan obtener información sobre cómo se ha afectado la productividad en el área de crédito de “Mibanco”, como consecuencia del COVID-19, a través de sus dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad.

d. Tratamiento y procesamiento de la información:

Para el tratamiento y procesamiento de los cuestionarios aplicados, se utilizará el programa estadístico SPSS 21, donde se procesarán los diferentes códigos asignados a las categorías contempladas en los cuestionarios a aplicar. Como resultados se obtendrán una serie de cuadros que representan la frecuencia, porcentaje, medias y correlaciones entre las respuestas de los individuos entrevistados.

1.7. Justificación.

Como **justificación práctica** tenemos que los resultados obtenidos en la presente investigación, nos mostrará los factores que determinan la productividad de

los trabajadores del área de crédito de “Mibanco” en las sucursales de Ilo. Lo anterior permitirá la toma de decisiones por parte de la directiva para generar las políticas necesarias que permitan el cumplimiento del Plan de Trabajo Institucional de manera óptima.

En cuanto a la **justificación teórica**, se tomarán en cuenta las teorías e investigaciones previas como fundamentos para dar explicación a la productividad laboral, variable principal del presente estudio de caso.

Por último, tenemos la **justificación metodológica**, apoyándose la investigación en diferentes herramientas estadísticas y metodológicas que permitan determinar el nivel de productividad de los trabajadores del área de créditos de “Mibanco” de las sucursales de Ilo, así como definir los factores que definen dicha variable.

1.8. Alcance y limitaciones.

- a. Alcance:** Se evaluó a los trabajadores del área de crédito de las sucursales de Mibanco en la ciudad de Ilo.
- b. Limitaciones:** Al momento de realizar la investigación algunos trabajadores se encuentran realizando teletrabajo, por lo que puede limitar el acceso a la realización de la encuesta o levantamiento de la información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Presentación de las Variables.

2.1.1. Variable Dependiente: Productividad.

Chamorro (1989), en su obra define el término productividad como “el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales energía e información) en la producción de diversos bienes y servicios”. Cuando se habla de un aumento en la productividad, se relaciona con la obtención de la misma cantidad de bienes y/o servicios utilizando una menor cantidad de insumos. De igual manera, Chamorro (1989) asocia el término tiempo al momento de definir productividad, señalando que este es un indicador universal no controlado por el ser humano, al ser menor el tiempo empleado para la realización de una tarea, más productivo es el sistema utilizado.

Por otra parte, Galindo y Ríos (2015) definen la productividad como el resultado de la utilización eficiente del trabajo y el capital para generar valor económico; en otras palabras, se considera que hay una alta productividad cuandoal emplear poco trabajo y capital, se produce mucho valor económico.

Peiró, Ramos y Cortés (2012), señalan que la productividad es “la combinación de los elementos empleados y la producción lograda, dando como resultado una producción total (ventas) o el valor añadido de ese proceso (ventas menos compras) en el cual se toma en cuenta durante todo el desarrollo de la actividad el capital y el trabajo como factores fundamentales”.

Al realizar el proceso de evaluación de los sistemas gerenciales, existen criterios comunes en la literatura que está directamente relacionados con la calidad y la productividad, siendo estos la eficacia, la eficiencia y la efectividad; sin embargo, en muchos casos, administrativamente son utilizados como sinónimos, pero para varios autores tales como Rodríguez y Bravo (2002), Galindo y Ríos (2015), Periró, Ramos y Cortés (2012), utilizan estos términos con las dimensiones que dan explicación al término de productividad.

a) Dimensión Eficiencia.

El término eficiencia hace referencia a la disposición con que las empresas satisface las expectativas y necesidades de su público objetivo generando el menor costo posible (Mokate, 2001). En otras palabras, lo que se busca es generar con la menor cantidad de recursos

económicos y físicos la mayor cantidad de bienes y servicios posibles. Bajo esta definición expuesta por Mokate (2001), los indicadores que le corresponden a la medición de este término son la productividad del trabajo, que no es más que la inversión que realiza la empresa sobre el capital humano, y el segundo indicador es la productividad total de los factores, que no es más que las mejoras que realiza la empresa en temas de tecnología e infraestructura.

Martínez, Cardeño, Ramírez y Durán (2017), definen el término eficiencia como la combinación de los factores de producción que hacen posible la generación de nuevos recursos con los menores costos posibles. Como ejemplo para dar explicación a la definición anterior, se puede considerar una empresa que cuenta con un sistema de producción con varios equipos de trabajo, los cuales todos requieren de insumos específicos para poder iniciar su actividad y elaborar un conjunto de bienes y servicios; será más eficiente aquel grupo de máquinas que con la menor cantidad de recursos, de origen a una mayor cantidad de productos.

Por otra parte, Pacheco, Castañeda y Caisedo (2002) relacionan el término de eficiencia con todo aquel

esfuerzo que se direcciona para la consecución de un objetivo final, en el cual se señala que, si el objetivo alcanzado es de mejor calidad y fue generado aplicando el mínimo esfuerzo y reduciendo el costo de producción, se puede concluir que dicho proceso es eficiente. Es por ello que desde esta perspectiva, se considera que tanto la empresa como los colaboradores que en ella trabajan tienen un serie de objetivos que alcanzar, gestionando de la mejor manera los recursos y tiempos de los que dispones para su ejecución, esto solo lo pueden lograr de la mejor manera posibles solo si desde el proceso de reclutamiento y selección se hace una elección del personal adecuado, además del desarrollo de capacitaciones permanentes para la realización óptima de cada una de las tareas.

b) Dimensión Efectividad.

Rojas, Jaimes y Valencia (2018), señalan que el término efectividad es la disposición de cumplir con las tareas administrativas satisfaciendo las pautas establecidas previamente para la ejecución óptima de dicha tarea. Es por ello que para poder realizar la evaluación apropiada de la dimensión efectividad, se requiere conocimiento claro de los criterios de evaluación, los cuales se mide porcentualmente considerando la concordancia

entre los términos definidos y el cumplimiento en la ejecución de los mismos.

Kootz y Wehrich (1988) agregan que la efectividad es el cumplimiento de una meta propuesta, sin tomar en cuenta la utilización de los recursos empleados para su ejecución; en otras palabras, lo que señalan los autores es que para poder efectuar las tareas adecuadamente se debe contar con procesos previamente planificados que den solución a los problemas y necesidades que la organización busque atender.

Para aumentar la efectividad del personal, sus directivos y la organización en general, Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señalan que es de vital importancia entender en primer lugar al individuo. Entendiendo que el ser humano está compuesto de varios subsistemas, entre los que los factores psicológicos internos y externos son fundamentales para el desarrollo del comportamiento de éste en el entorno laboral y con ello la ejecución de las actividades planteadas dentro de la organización.

c) Dimensión Eficacia.

El concepto de eficacia hace referencia a la “capacidad que tiene una organización de satisfacer al

cliente, identificando de forma adecuada sus necesidades y expectativas, con la intención de inferir las características con las que debe contar el producto que permita cumplir con las expectativas del consumidor” (Pacheco et al., 2002). En otras palabras, podemos decir que la eficacia expresa la relación que existe entre el producto generado (ya sea un bien o un servicio), y el grado de satisfacción del consumidor final.

Por su parte, Robbins (2004) hace referencia que la eficacia empresarialmente hablando no es más que la realización de las tareas de trabajo necesarias para que la empresa logre las metas planificadas. Pacheco et al. (2002) complementa lo anterior definiendo el término como el “talento para determinar la premisa de la ejecución administrativa de acuerdo a las condiciones del entorno”. Lo anterior conlleva al monitoreo constante, tanto del entorno interno como externo, para obtener la información necesaria del trabajo que se hace diariamente, así como de los cambios que se van generando en las características de consumo, para de este modo recabar los indicadores requeridos en los procesos de planificación estratégica de las empresas y así poder satisfacer de manera exitosa las necesidades del entorno.

2.1.2. Variable Independiente: SARS COVID-19.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020), define el término coronavirus como parte de una familia de virus que originan infecciones respiratorias; estas complicaciones van desde un resfriado sencillo hasta síntomas más agudos tales como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) o el síndrome respiratorio agudo severo (SARS). La variante de coronavirus descubierta en el año 2019 fue llamada COVID-19, la cual ha afectado a gran parte de la población y con el paso del tiempo sigue generando nuevas mutaciones del mismo virus.

Por su parte, Córdova-Aguilar y Rossani (2020) señalan que la enfermedad denominada como “COVID-19 ha desembocado en una pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2, el cual forma parte de la familia de los coronavirus que fueron las causantes de dos epidemias zoonóticas previas, siendo la primera en el año 2002 denominada SARS-CoV, la cual generaba síndrome respiratorio agudo severo y en el año 2012, el MERS-CoV produjo el síndrome respiratorio de Medio Oriente”.

a) Dimensión Salud.

El 30 de enero de 2020 la OMS ha declarado el SARS-COVID-19 como una emergencia de salud pública a nivel internacional, catalogando el suceso de pandemia puesto que se ha extendido a diversos países, en todos los continentes, afectando a millones de personas alrededor de todo el mundo.

La OMS (2020), ha señalado que “entre los síntomas más frecuentes que genera a la COVID-19 están la fiebre, tos seca, y cansancio; de igual forma se presenta con menos frecuencia síntomas como dolores y molestias, congestión nasal, dolor de cabeza, conjuntivitis, dolor de garganta, diarrea, pérdida del gusto o del olfato y erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos y los pies”. La presencia de estos síntomas suele ser gradual y en algunos pacientes infectados los síntomas han sido muy leves.

El tiempo maduración del virus, considerando el momento desde que el paciente estuvo en exposición a la COVID-19 y el inicio de los síntomas, suele ser en promedio de 5 ó 6 días, llegando a un máximo de 14 días; es por ello que se ha propuesto un período de cuarentena de 14 días, sin contacto alguno, para prevenir la

propagación del virus (OMS, 2020).

La OMS (2020), ha considerado como población de riesgo alrededor del 20% de la población a nivel mundial, siendo aquella con “una edad superior a los 60 años y que sufren de enfermedades médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes, obesidad o cáncer, tienen mayores probabilidades de presentar cuadros graves a causa del virus; sin embargo, estas condiciones no son excluyentes puesto que cualquier persona, en cualquier condición, puede correr el riesgo de verse afectado gravemente producto del COVID-19”.

Para detectar la presencia del virus, se emplea una prueba molecular para determinar la presencia del SARS-CoV-2 y confirmar la infección, siendo la utilizada con mayor frecuencia la de la reacción en cadena de la polimerasa (RCP), la cual recolecta la muestra a través en la nariz o la garganta con un hisopo. Este tipo de exámenes confirman una infección activa a los pocos días de la exposición y desde el momento en el que empiezan los síntomas (OMS, 2020).

Entre las medidas que recomienda la OMS (2020) para garantizar nuestra protección y de quienes nos

rodean, señalan las siguientes:

- Mantener una distancia de alrededor de metro y medio de cada persona.
- Emplear mascarilla, principalmente en espacios donde no sea posible el distanciamiento.
- Mantener la ventilación en los espacios cerrados.
- Evitar las multitudes y el contacto estrecho con otros.
- Lavarse con frecuencia las manos.
- Toser cubriéndose con el codo flexionado o con un pañuelo.
- Ante la presencia de síntomas, la OMS (2020) recomienda lo siguiente:
 - De presentar algunos de los síntomas señalados con anterioridad, se debe contactar inmediatamente con el centro de salud más cercano para recibir las indicaciones necesarias en cuanto a medicación y centros para realizar la prueba molecular, quedando aislado alrededor de 14 días.
 - De tener dificultades respiratorias o dolor u opresión en el pecho, recurre inmediatamente a un centro médico.
 - De registrar fiebre y vivir en un área con paludismo o dengue, busque atención médica a la brevedad.
 - Es de vital importancia el uso obligatorio de la mascarilla médica al momento de dirigirse a algún centro de salud, de

igual forma es necesario evitar los aglomeramientos de personas, mantener la distancia reglamentaria y no tocar superficies con las manos. Dichas recomendaciones deben aplicarse en niños y adultos.

En publicación realizado por la OMS el 07 mayo de 2021, se han podido registrar alrededor de ciento veinte vacunas en distintas etapas de la fase de estudio, de las cuales dieciséis ya han recibido la aprobación de aplicación de emergencia por parte de los entes reguladores de salud nacionales y regionales, así como la aprobación por parte de la OMS. Y en fase IV se encuentran 7 vacunas.

b) Dimensión Social.

Una de las medidas tomadas para mitigar los efectos del SARS COVID-19 fue el aislamiento social, el cual impedía a los ciudadanos salir libremente de sus residencias para disminuir el contacto social y con ello la propagación masiva del virus. Esta medida dejó al descubierto la precariedad de los sistemas económicos de muchos países, ya que en muchos de ellos los niveles de informalidad son elevados,acarreando todos los efectos en el bienestar de la persona que ello conlleva (Aguirre, Leandro y Cavana, 2021).

En investigaciones realizadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020), se determinó que producto de la pandemia se han elevado los niveles de desigualdad y vulnerabilidad ante el SARS COVID-19, además de reflejar alarmantes cifras sobre la situación alimentaria, financiera, laboral, emocional, así como las posibilidades de accesos a tecnología e internet, herramientas necesarias hoy en día para la educación y el trabajo remoto.

Esta desigualdad que se ha señalado en el párrafo anterior se ve reflejada en dos aspectos principales, siendo los siguientes (Aguirre, Leandro y Cavana, 2021):

- Acceso a los servicios básicos: hay grandes diferencias al comparar la situación de la población urbana con la rural, viéndose más afectada esta última en áreas tales como el suministro de agua (que garantiza la salubridad e higiene en la situación pandémica por la que pasa la humanidad), así como el acceso al servicio eléctrico y conectividad a internet (elementos claves en el tema de educación y trabajo a distancia).
- Economía del cuidado a cargo de la mujer: se ha detectado un porcentaje significativo de hogares monoparentales, en los que la responsabilidad del cuidado de los hijos y/o

adultos mayores recae sobre la mujer, viéndose significativamente vulnerables ante esta situación de pandemia. Considerando que los hogares están principalmente liderados por mujeres, quienes han tenido que asumir tanto la economía del hogar en términos de ingresos sino la administración del cuidado familiar, perjudicando directamente el desenvolvimiento laboral de las cabezas de familia.

2.2. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable dependiente
productividad*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Escala	Objetivo
Productividad	Eficiencia	Programación de actividades	15,16,33	Ordinal Escala de Likert	Conocer el proceso que conlleva a la planificación y que tiende a concretar las operaciones asignadas
		Grado de capacidad laboral	34,17,18	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre	Conocer si el personal ha sido entrenado para el cumplimiento de la tarea.
		Disponibilidad de recursos	19,20,21	Siempre	Conocer si el personal cuenta con la información para dar respuesta oportuna.

	Efectividad	Nivel de colaboración en el trabajo	22,23,24,25		Conocer la disposición de los trabajadores de compartir ideas y habilidades para alcanzar un objetivo colectivo
		Cumplimiento de objetivos	26,27,28		Medir el progreso de la gestión o labor realizada
	Eficacia	Nivel de calidad	29,30		Medir la satisfacción del trabajador con la organización
		Valoración continua	31,32		Medir el compromiso del trabajador con la organización

Fuente Propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable independiente SARS COVID-19.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA	OBJETIVO
SARS COVID-19	Salud	Personal afectado por el virus	14	Ordinal Sí No	Conocer el porcentaje de trabajadores que hayan contraído el virus.
	Social	Personal con acceso a servicios básicos	10,11,12,13		Conocer la situación sociodemográfica del personal.
		Composición familiar	5,6,7	Conocer la distribución de la carga familiar del personal.	

Fuente propia

2.3. Análisis comparativo

Tabla 3.

*Análisis comparativo de la variable dependiente
productividad*

Tópico	Autor	Definición	Comentarios
Productividad	Chamorro (1989)	“La productividad es el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales energía e información) en la producción de diversos bienes y servicios”	Se puede concluir de revisar las definiciones que exponen los autores analizados, que la productividad es un indicador de la eficiencia con la que opera una empresa, en la que se relacionan el número de recursos utilizados versus el tiempo de ejecución de las actividades, en donde se considera que hay una mayor productividad cuando hay una disminución de recursos y tiempo para obtener los mismos resultados.
	Galindo y Ríos (2015)	La productividad es el resultado de la utilización eficiente del trabajo y el capital para generar valor económico	
	Peiró, Ramos y Cortés (2012)	La productividad es la interacción entre los recursos empleados y la producción lograda, puede enmarcarse como producción total (ventas) o el valor añadido de ese proceso (ventas menos compras) en el cual se tiene que considerar el capital y trabajo como factores”	

Fuente Propia.

Tabla 4.

Análisis comparativo de la variable independiente SARS COVID-19.

Tópico	Autor	Definición	Comentarios
SARS COVID-19	Organización Mundial de la Salud (2020)	“La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2”	De estas definiciones se desprende que el SARS COVID-19 es una enfermedad infecciosa originada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente.
	Córdova-Aguilar y Rossani (2020)	“COVID-19 es una pandemia causada por el virus SARS-CoV-2, un virus perteneciente a la familia de los coronavirus que originaron dos epidemias zoonóticas previas”	

Fuente Propia

CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA

3.1. Historia de Mibanco.

En 1998 se constituye Edpyme Edyficar, con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad a partir de la experiencia con el programa de asistencia crediticia CARE Perú para personas de bajos recursos. En 2005, Edyficar participó en la primera titularización de cartera de microfinanzas del mundo (BlueOrchard), y en 2007 se convirtió en la primera microfinanciera no bancaria en ingresar exitosamente al mercado de capitales. En 2009, Edyficar se unió al grupo CREDICORP como subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

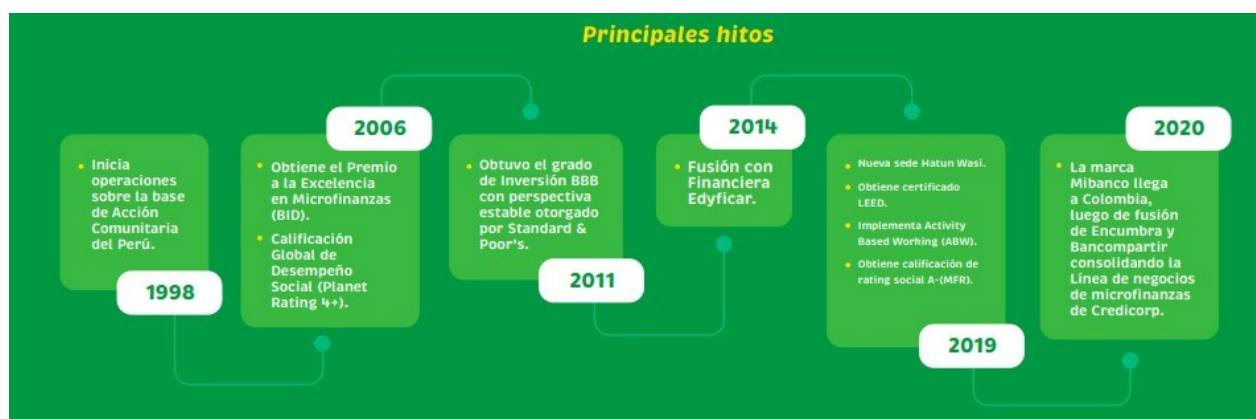
Mibanco inició sus operaciones en Lima en 1998, aprovechando la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro activa desde hace 3 años en la micro y pequeña empresa. En 2006, el BID otorgó a Mibanco el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en 2008 ganó el Premio Effie de Plata por su campaña "Crédito Aprobado". Además de estos

reconocimientos, Mibanco ha recibido una calificación de desempeño social global de Planet Rating y en 2011 una calificación de inversión BBB con perspectiva estable de Standard and Poor's.

A inicios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y fue entonces cuando se produjo una gran fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco en beneficio mutuo.

Figura 1

Principales hitos de MiBanco.



Fuente: Memoria Integrada 2021 - MiBanco.

3.2. Cultura Organizacional.

a) **Misión:** transforman la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.

b) **Visión:** ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la

confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región.

c) Tres rasgos distintivos culturales:

- i) Centrados en el cliente por vocación de servicio a las personas.
- ii) Con la confianza como rasgo distintivo de sus relaciones.
- iii) Asumiendo un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

d) Los principios culturales:

- i) Asesoramiento
- ii) Conocen profundamente a las personas, por eso dan la mejor asesoría.
- iii) Innovan para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.
- iv) Jugar limpio
- v) Son un ejemplo de integridad, siempre.
- vi) Cuidan
- vii) Se interesan de corazón por las personas y, así, construyen confianza.
- viii) Cooperan
- ix) Logran resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

3.3. Gobierno Corporativo.

El gobierno corporativo dentro de la institución se conforma sobre la base de propósitos, aspiraciones y principios culturales, para asegurar que todos los órganos de gobierno trabajen de acuerdo a una filosofía y objetivos comunes.

Participan en el Comité de Gobierno Corporativo del Grupo Credicorp, donde las filiales comparten y comunican buenas prácticas de gobierno corporativo con otras empresas, asegurando que las políticas se mantengan en cumplimiento de los requisitos legales y sociales.

Con la Política de Gobierno Corporativo de Mibanco, Mibanco espera cumplir con sus compromisos con los accionistas y otras partes interesadas. Este importante documento define los roles, funciones y obligaciones clave del Órgano de Gobierno para facilitar sus actividades al más alto nivel de conformidad con la ley aplicable y las prácticas más eficientes de un excelente gobierno corporativo.

3.3.1. Mecanismos de evaluación.

En enero de 2020, el departamento de Auditoría Interna elaboró la evaluación de los controles a nivel entidad para la ejecución del Marco COSO. De dicha evaluación se confirmó que el Directorio tiene los controles requeridos que garantizan el cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y viene ejecutando cabalmente con el “Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos” aprobado mediante Resolución SBS 272-2017.

De igual forma, se realiza la autoevaluación del Directorio, que tiene como propósito recaudar la percepción de los directores en cuanto a la preparación y desarrollo de las sesiones, del Directorio, de los directores y Comités de Directorio, llevándose a cabo de forma anual, dentro del año de gestión.

Por otro lado, de acuerdo con el sistema de gobierno, la junta directiva presenta anualmente a la asamblea general de accionistas el desempeño económico, el informe anual, el balance general, el estado de pérdidas y ganancias y el informe financiero de la gestión social; informe que está alineado a las metas trazadas por el Directorio.

3.3.2. Cambios en la estructura de gobierno.

En sesión de directorio del 13 de febrero de 2020, se constituyó el Comité de Actividades Ambientales y Sociales (CDSA), órgano de gobierno enfocado en las actividades sociales y la gestión ambiental de Mibanco, el cual reportará al Directorio.

El comité es responsable de recomendar la adopción de políticas y lineamientos en materia de sostenibilidad e inversión social y ambiental, así como de definir una estrategia y visión de reputación, aprobar un plan de gestión eficaz y adoptar un plan de gestión eficaz.

Por otra parte, debido a la crisis sanitaria del COVID-19, se activó el Comité de Crisis para tomar medidas de emergencia inmediata. A la fecha, el comité se ha reunido según sea necesario ya que se han incorporado a la gestión del día a día temas relacionados con la prevención, atención y/o mitigación del COVID-19 y sus impactos.

Asimismo, en la sesión de Directorio de fecha 21 de mayo de 2020 se incluyó al director Independiente, Miguel Bazán García como miembro del Comité de Administración de Riesgos de Mibanco.

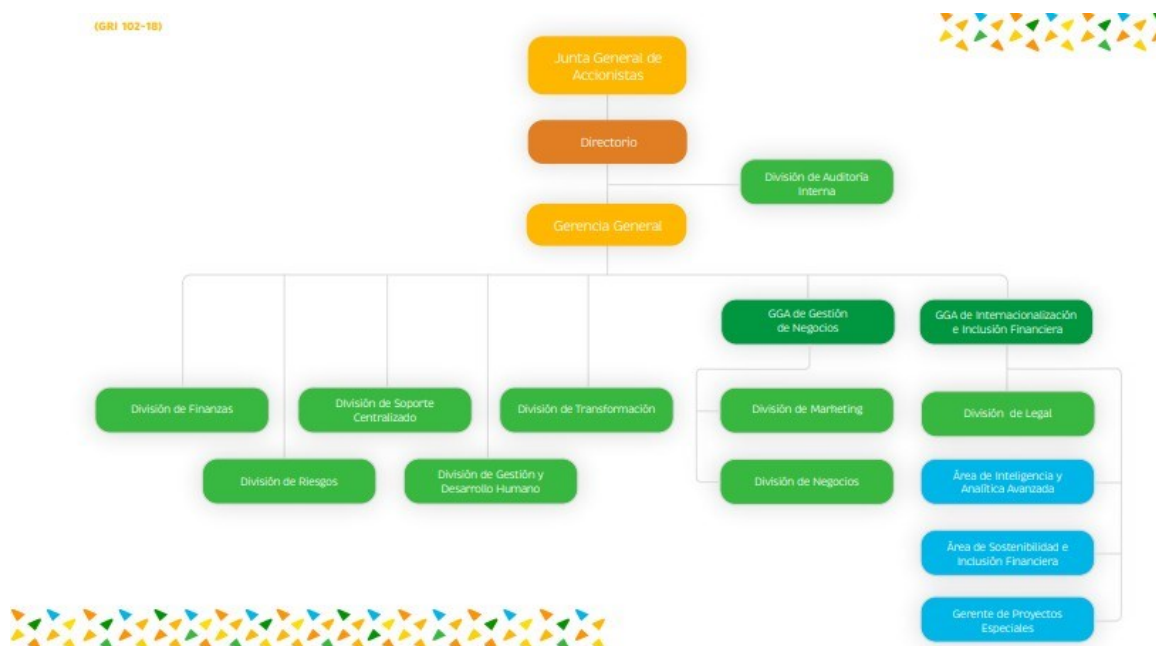
En relación a los cambios de gestión, el subdirector General de Gestión Institucional pasó a denominarse Subdirector General de Finanzas Inclusivas e Internacionalización, y recientemente se establecieron las jurisdicciones, de Legal, Internacionalización y el Área de Sostenibilidad e Inclusión Financiera. La Gestión de Desarrollo Humano ahora reporta a la Alta Gerencia y las Áreas Administrativas son absorbidas por el departamento central de apoyo.

3.3.3. Órganos de gobierno.

Los principales órganos de gobierno son la Asamblea General de Accionistas, el Directorio y sus comités, y el directorio ejecutivo. Cada uno de ellos está comprometido con el objetivo estratégico de Mibanco de hacer accesibles servicios financieros de calidad a más personas.

Figura 2

Organigrama de Mibanco.



Fuente: Memoria Integrada 2021 - Mibanco.

Para fines del presente trabajo, se brindará el detalle que expone el “Manual de Organización y funciones de agencia” de Mibanco, de los cargos de Gerente de Sucursal y Ejecutivo de Negocios, quienes representan nuestro objeto de investigación:

- a) Gerente de Sucursal:
 - i) Dependencia: Gerente Regional.
 - ii) Supervisión: Supervisor de oficina compartida, Auxiliar de soporte operativo, jefe de negocios, Ejecutivos de cuentas pasivas.

- iii) Niveles de coordinación:
 - 1) Interna: Gerencia y subgerencia.
 - 2) Externa: Clientes, municipalidades, instituciones públicas y privadas, cámara de comercio, asociaciones de microempresarios.
- iv) Niveles de coordinación: Responsable de gestionar la cartera de créditos de la agencia u otros puntos de atención que se le asigne, mediante la planificación, ejecución del proceso de otorgamiento, recuperación de préstamos y del desarrollo del capital humano a su cargo.
- v) Funciones específicas:
 - 1) Elaborar y ejecutar el plan de negocios de la agencia asegurando que este cumpla con el plan estratégico de la empresa.
 - 2) Identificar e informar las oportunidades de negocio y amenazas en el ámbito de la agencia.
 - 3) Canalizar propuestas a la gerencia de negocios, en coordinación con el gerente regional.
 - 4) Realizar seguimiento con las áreas encargadas, la ejecución de campañas y el apoyo promocional oportuno que se requiere.
 - 5) Promover y/o presidir los comités de crédito, comités de riesgo y otras instancias definidas en la política de Mibanco.

- 6) Asegurar que el personal a su cargo se involucre en las actividades relacionadas a la estrategia comercial en la agencia.
 - 7) Realizar el seguimiento y supervisión de la cartera de productos pasivos administradas por los ejecutivos de cuentas pasivas.
- b) Ejecutivo de Negocios:
- i) Dependencia: jefe de Negocio.
 - ii) Supervisión: No aplica.
 - iii) Niveles de coordinación:
 - 1) Interna: Gerencia de agencia, jefe de banca de servicio, Asesores/Asistentes de negocios, Promotores de ventas, Ejecutivos de banca de servicio.
 - 2) Externa: Clientes, Organismos vinculados al negocio de los clientes evaluados, Instituciones privadas o públicas.
 - iv) Función general: Ampliar los mercados y ámbitos de atención a través de la captación, evaluación y fidelización de clientes. Responsable de la recuperación de los préstamos asignados a su carrera. Monitorear y generar estrategias de crecimiento y productividad dentro del equipo de negocios que se le designe.
 - v) Funciones específicas:
 - 1) Utilizar estrategias para captar y fidelizar clientes.

Trabajar con clientes referidos, con asociaciones, entre otros.

- 2) Promover y utilizar las campañas y los convenios generados por Mibanco.
- 3) Realizar actividades para optimizar la retención de clientes en su cartera asignada.
- 4) Informar e identificar oportunidades de desarrollo del ámbito geográfico asignado para su atención.
- 5) Planificar su ruta de evaluación en relación a las otras actividades asignadas en el día.
- 6) Levantar información del cliente en campo de acuerdo a la metodología de Mibanco.
- 7) Realizar el análisis cualitativo del cliente en base a la información obtenida en la visita del campo.
- 8) Realizar el análisis horizontal y vertical de la información financiera obtenida en la evaluación.

3.4. Enfoque Estratégico.

3.4.1. Estrategia de negocio:

En Mibanco, vela por su doble misión: equilibrar el impacto social positivo con un sólido desempeño financiero. Por ello, se compromete acompañar a los

emprendedores ante los cambios de comportamiento del mercado, en especial los derivados de la crisis sanitaria, manteniendo con ellos una relación de convivencia, ofreciendo soluciones aceleradas y alternativas a su espiral de ascenso.

A partir de este enfoque de negocio, se implementan acciones organizadas en tres ejes:

i. Experiencia del cliente:

- Ofrece diferentes soluciones y/o productos en función de las necesidades del cliente: COVID-19 planificado, heladas, programas gubernamentales.
- Velar por la salud financiera de los clientes, evitando que bajen sus calificaciones en el sistema financiero y facilitando la reactivación de sus negocios, a través de asesorías digitales y financieras.
- Mantener la relación con Mibanco sin acudir a sus agencias y evitando contagios, promoviendo los habilitadores digitales (App Mibanco, Yape y Culqi) y canales alternativos de atención.

ii. Experiencia del colaborador:

- Garantizar el bienestar de los trabajadores y sus familias a través de apoyos alternativos respetando la competencia y el distanciamiento social.
- Impulsar el cumplimiento de las normas de bioseguridad establecidas para las redes institucionales.

iii. Adaptabilidad con agilidad en el modelo de negocio

- Mejorar los procesos y asegurar la continuidad del negocio con nuevas formas de trabajo no implementadas antes de la pandemia, tales como URPI, escritorio remoto, evaluaciones remotas y más.

A partir de ellos, establecimos 5 objetivos estratégicos y 6 pilares de acción:

i. Objetivos estratégicos 2020:

- Cuidar a nuestros clientes, colaboradores, sus familias y la comunidad.
- Acompañar en la evolución de los emprendedores ante el impacto de la Pandemia.
- Hacer hinchas a los compañeros Mibanco a través de un interés genuino por su bienestar y desarrollo.
- Ser el referente de los modelos de negocios digitales en

las microfinanzas.

- Crecer rentable y sosteniblemente adaptándose a la coyuntura.

ii. Pilares de acción:

- Conociendo al cliente en profundidad.
- Creando una gestión de riesgos avanzada.
- Modernizando plataformas.
- Internacionalizando el modelo.
- Transformando desde modelos digitales.
- Potenciando el negocio actual.

3.5. Matriz DOFA.

En el estudio realizado por Guadalupe, Manuahalaya y Silva (2018), determinar los principales componentes que conforman la matriz de debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas que cuenta la institución bancaria, y en función de las cuales se establecen las estrategias de crecimiento y mejora continua.

Tabla 5.

-
Matriz DOFA Mibanco

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el auge de los microempresarios en el país. - Hacer uso de medios tecnológicos que se potenciaron producto de la virtualidad laboral (Zoom, Meet, Herramientas Google, entre otros). - Mayor cobertura en zonas poco exploradas. - Alianzas para mejorar la calidad de los productos que se ofrecen y el servicio a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrada de competidores globales. - Productos o servicios sustitutos con valor agregado. - El sistema publicitario de las entidades financieras. - Nuevas políticas económicas a nivel nacional. - Deterioro de las condiciones económicas de los clientes. - Poco crecimiento en la región. - Devaluación de la moneda. - Cambios políticos que afecten la economía.
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de aprobación de créditos. - Agilidad en el trámite. - Aprobación de montos pequeños. - Atención personalizada a los clientes. - Responsabilidad y compromiso de nuestros colaboradores. - Capitalización de resultados. - Enfoque en el crecimiento y desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ineficiencia tecnológica. - Falta de credibilidad. - Tasas poco competitivas. - Falta de planeamiento estratégico y fortalecimiento. - Poco reconocimiento por parte del cliente. - Pocas oficinas o puntos de atención a nivel nacional. - Pocos medios de pago.

Fuente propia.

3.6. Análisis crítico.

El 2020 trajo muchos desafíos, uno de los más grandes es integrar la cultura en los procesos comerciales. A pesar del distanciamiento social, los cierres institucionales temporales y los temores constantes, la COVID-19 también ha presentado desafíos significativos para mantener y vivir la cultura. En este caso, rediseñaron la forma de comunicar y manejar cada iniciativa de acuerdo a objetivos, aspiraciones, principios e identidades culturales. Siempre asegúrese de que la experiencia del empleado se inculque en la cultura organizacional.

Tomando en cuenta las condiciones expresadas anteriormente, se plantea la necesidad de conocer cómo estas circunstancias han afectado la productividad de los trabajadores de la sucursal de Mibanco - Ilo, considerando las dimensiones de eficacia, efectividad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Marco Metodológico.

4.1.1. Tipo de investigación y diseño de investigación.

- i. Tipo de investigación: El presente trabajo tiene como propósito determinar el impacto del COVID-19 sobre la productividad del área de crédito de “Mibanco”; por lo que estamos ante un tipo de investigación correlacional. Este tipo de investigaciones brinda un valor explicativo del comportamiento de dos variables o más, lo que nos permitió conocer el aporte de la variable Productividad sobre la variable SARS COVID-19 y así obtener información importante del tema.
- ii. Diseño de investigación: durante la investigación, no se manipularon las variables de estudio (SARS COVID y Productividad), sólo se analizaron los fenómenos en su ambiente natural, ya que estamos frente a una investigación no experimental.

Todos los datos y documentación necesaria fueron recolectados en un momento único, puesto que es una investigación de tipo transeccional o transversal.

4.1.2. Población y muestra.

- i. Población: El presente estudio tomó la totalidad de los trabajadores de las sucursales de “Mibanco” ubicadas en la ciudad de Ilo.
- ii. Muestra: Para esta investigación se tomó el 20% de los trabajadores del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo.
- iii. Unidad de análisis: Se seleccionarán a aquellos trabajadores del área de créditos de “Mibanco” en la ciudad de Ilo.

4.1.3. Técnica e instrumento.

- i. Instrumento: Se aplicó un cuestionario dirigido a los trabajadores del área de créditos de “Mibanco”, compuesto por una serie de preguntas que dan respuesta a las preguntas de investigación y objetivos planteados.
- ii. Técnicas: En la presente investigación se buscó obtener información sobre cómo se ha afectado la productividad en el área de crédito de “Mibanco”, como consecuencia del COVID-19, a través de sus dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.

4.2. Análisis descriptivo de la población evaluada.

La población que participó en el presente estudio, se compone de 30 trabajadores del área de crédito de la sucursal de “Mibanco” de la ciudad de Ilo, de los cuales el 60% corresponde a personal femenino (18 personas), mientras que el 40% restante a personal masculino (12 personas).

Tabla 8.

Distribución por sexo de los trabajadores del área de crédito de “Mibanco” -

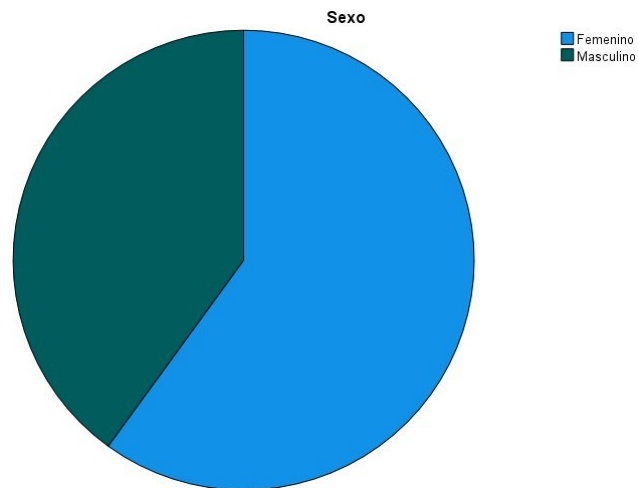
Ilo.

Sexo		
	N	%
Femenino	18	60,0%
Masculino	12	40,0%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Figura 3

Distribución por sexo de los trabajadores del área de crédito de “MiBanco” -Ilo.



Fuente: Elaboración propia (2022)

La edad promedio de la población de estudio es 33 años, siendo el mínimo 24 años y la edad máxima 44 años.

Tabla 9.

Distribución por edad de los trabajadores del área de crédito de “Mibanco” -

Ilo.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24,00	1	3,3	3,3	3,3
	26,00	1	3,3	3,3	6,7
	27,00	1	3,3	3,3	10,0
	28,00	3	10,0	10,0	20,0
	29,00	3	10,0	10,0	30,0
	30,00	1	3,3	3,3	33,3
	31,00	1	3,3	3,3	36,7
	32,00	2	6,7	6,7	43,3
	34,00	3	10,0	10,0	53,3
	35,00	2	6,7	6,7	60,0
	36,00	1	3,3	3,3	63,3
	37,00	3	10,0	10,0	73,3
	38,00	3	10,0	10,0	83,3
	39,00	2	6,7	6,7	90,0
	40,00	1	3,3	3,3	93,3
	42,00	1	3,3	3,3	96,7
	44,00	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.3. Análisis descriptivo de las variables de estudio.

4.3.1. Variable Dependiente: Productividad.

Al analizar las respuestas de las sentencias en las que se presentan una serie de situaciones y recursos que afectan la productividad de los trabajadores del área de

crédito de la sucursal de Ilo de “Mibanco”, se observa un resultado de 3,56, lo que indica que **A veces o Casi siempre** se realizan acciones orientadas a mejorar la productividad.

Tabla 10.

Productividad promedio de los trabajadores del área de crédito de “MiBanco” - Ilo.

Estadísticos		
Productividad Promedio		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,5667
Mínimo		2,89
Máximo		3,94

Fuente: Elaboración propia (2022)

Al realizar la segmentación por sexo de la variable productividad, tenemos como resultado que las mujeres arrojan un valor de 3.56, mientras que en el caso de los hombres su valor es de 3.57. De la misma forma que en el resultado general de la productividad, al segmentar la población por género, sus respuestas se ubican entre los niveles **A veces o Casi siempre** de la escala utilizada en la encuesta aplicada a los trabajadores.

Tabla 11.

Productividad promedio de los trabajadores del área de crédito de “MiBanco” - Ilo por sexo.

Informe

Product_Prom			
Sexo	Media	N	Desv. estándar
Femenino	3,5617	18	,32500
Masculino	3,5741	12	,34437
Total	3,5667	30	,32702

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla que se presenta a continuación, se muestran las respuestas dadas por la población analizada a las preguntas que conforman la dimensión **Eficiencia**, del instrumento que mide la **Productividad**. Dicha dimensión hace referencia a los recursos de los que dispone el personal del área de crédito, para cumplir con las metas propuestas en la planificación del departamento.

Tabla 12.

Estadísticas de las preguntas asociadas a la dimensión Eficiencia de la variable Productividad.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Sentencias [Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar]	30	3,00	4,00	3,7000	,46609
Sentencias [Dispone de cartilla de evaluación]	30	1,00	4,00	3,1667	,69893
Sentencias [Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad y atención]	30	3,00	4,00	3,7333	,44978
Sentencias [Usted ejecuta de manera fiel y oportuna el registro de sus actividades]	30	3,00	4,00	3,5667	,50401
Sentencias [Cuenta con recursos necesarios para ejecutar su labor]	30	2,00	4,00	3,2667	,58329
Sentencias [Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos]	30	3,00	4,00	3,5333	,50742
Sentencias [El equipamiento y útiles son usados de manera adecuada]	30	3,00	4,00	3,4667	,50742
N válido (por lista)	30				

Fuente: Elaboración propia (2022)

Adicionalmente, se consultó a los participantes *¿A través de qué medios coordina la ejecución de tareas con su equipo de trabajo?*, resaltando la comunicación por Whatsapp como el medio más común para coordinar las tareas y objetivos del equipo de trabajo con un 70%, seguido de la utilización de correo electrónico para notificar

los objetivos con un 33%.

De igual forma, se consultó *¿Qué medios usa con mayor frecuencia para capacitarse y mantenerse actualizado con los procedimientos y políticas del Banco?*, y se destacó con un 60% la utilización de Aulas virtuales con el medio más empleado para mantenerse al día de los procedimientos que se van incorporando para facilitar la operatividad del área.

En la tabla 13, se presentan los resultados de las preguntas asociadas a la dimensión **Eficacia** del instrumento que mide la **Productividad**. Esta dimensión se orienta principalmente a cómo los empleados ejecutan las tareas de trabajo necesarias para cumplir con las metas propuestas, y su relación directa al grado de satisfacción del cliente.

Tabla 13.

Estadísticas de las preguntas asociadas a la dimensión Eficacia de la variable Productividad.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Sentencias [La interacción presencial con clientes es la correcta]	30	1,00	4,00	3,6000	,67466
Sentencias [Usted usa elementos adicionales para dar una mejor atención]	30	3,00	4,00	3,5333	,50742
Sentencias [Su contribución al equipo de trabajo, con experiencia y/o conocimientos es de manera constante]	30	3,00	4,00	3,6333	,49013
Sentencias [Usted se esfuerza al máximo para cumplir con los objetivos propuestos]	30	3,00	4,00	3,7333	,44978
Sentencias [Usted conocer cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella]	30	3,00	4,00	3,7000	,46609
Sentencias [Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución]	30	2,00	4,00	3,6000	,56324
Sentencias [Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan]	30	3,00	4,00	3,5667	,50401
N válido (por lista)	30				

Fuente: Elaboración propia (2022)

Por último, se presenta la dimensión **Efectividad** del instrumento que mide la **Productividad**. Con esta dimensión lo que se busca es conocer el nivel en el que la población de estudio tiene la disposición de cumplir con

las tareas establecidas satisfaciendo los manuales de procesos previamente elaborados para garantizar la ejecución óptima de la tarea.

Tabla 14.

Estadísticas de las preguntas asociadas a la dimensión Efectividad de la variable Productividad.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Sentencias [De acuerdo a su función y jerarquía, en ausencia de su jefe inmediato usted asume su responsabilidad]	30	1,00	4,00	3,2333	,93526
Sentencias [Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución]	30	3,00	4,00	3,7667	,43018
Sentencias [Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución]	30	3,00	4,00	3,7000	,46609
Sentencias [Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado]	30	3,00	4,00	3,7000	,46609
N válido (por lista)	30				

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 15, presentamos un resumen de las estadísticas descriptivas de cada una de las dimensiones que conforman la variable **Productividad**.

Tabla 15.

Resumen de las estadísticas descriptivas de las dimensiones de la variable Productividad.

		Estadísticos		
		Eficiencia	Eficacia	Efectividad
N	Válido	30	30	30
	Perdidos	0	0	0
Media		3,4905	3,6238	3,6000
Desv. estándar		,32853	,35883	,40258
Mínimo		3,00	3,00	2,50
Máximo		4,00	4,00	4,00

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.3.2. Variable Independiente: SARS COVID-19.

A continuación, se presentan las respuestas de los trabajadores del área de crédito de “Mibanco”, en relación a las preguntas que conforman la variable **SARS COVID-19**. En primer lugar, se presentan las estadísticas de las preguntas relacionadas a la dimensión Social, a través de la cual se busca conocer los niveles de desigualdad social relacionados a temas de género y socio-económicos, reflejándose principalmente al acceso que tiene la población a servicios básicos y el cuidado de terceros en manos de la población femenina.

En la tabla 16 se muestra como de 100% de la

población encuestada en relación a la pregunta *Es cabeza de familia*, el 65% son mujeres y el 35% son hombres.

Tabla 16.

Estadísticas de la pregunta Es cabeza de familia, discriminada por sexo de la variable SARS COVID-19.

Tabla cruzada Es cabeza de familia*Sexo

		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Es cabeza de familia	Si	Recuento	13	7	20
		% dentro de Es cabeza de familia	65,0%	35,0%	100,0%
	No	Recuento	5	5	10
		% dentro de Es cabeza de familia	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	18	12	30	
	% dentro de Es cabeza de familia	60,0%	40,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia (2022)

En relación a la pregunta *Número de persona a cargo*, la población femenina en su mayoría cuenta por lo menos con una persona, posicionándose en segundo lugar contar con 2 personas que estén bajo su cuidado. En el caso de la población masculina, el 50% tiene una persona a su cargo.

Tabla 17.

Estadísticas de la pregunta Número de personas a cargo, discriminada por sexo de la variable SARS COVID-19.

Tabla cruzada Número de persona a cargo*Sexo

		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Número de persona a cargo	,00	Recuento	3	5	8
		% dentro de Número de persona a cargo	37,5%	62,5%	100,0%
	1,00	Recuento	8	6	14
		% dentro de Número de persona a cargo	57,1%	42,9%	100,0%
	2,00	Recuento	4	1	5
		% dentro de Número de persona a cargo	80,0%	20,0%	100,0%
	3,00	Recuento	2	0	2
		% dentro de Número de persona a cargo	100,0%	0,0%	100,0%
	4,00	Recuento	1	0	1
		% dentro de Número de persona a cargo	100,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	18	12	30
		% dentro de Número de persona a cargo	60,0%	40,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Las siguientes preguntas, están orientadas a conocer el acceso que tiene la población analizada a bienes y servicios de primera necesidad. Empezamos consultando si la vivienda en la que habitan es propia, rentada o prestada, resultado que el 46,7% de los encuestados son propietarios de sus viviendas, el 43,3% viven en residencias rentadas y el resto ocupa espacios

prestados de familiares o amigos.

Tabla 18.

Estadísticas de la pregunta Su casa es de la variable SARS COVID-19.

Su casa es		
	N	%
Propia	14	46,7%
Rentada	13	43,3%
Prestada	3	10,0%

Fuente: Elaboración propia (2022)

A la pregunta *¿Cuál es el tiempo que sueles emplear en desplazarte desde tu domicilio hasta tu lugar de trabajo?*, el 50% de la población evaluada respondió que está entre 10 y 30 minutos de distancia de su trabajo, mientras que el 40% de los trabajadores están ubicados a menos de 10 minutos del trabajo.

Tabla 19.

Estadísticas de la pregunta ¿Cuál es el tiempo que sueles emplear en desplazarte desde tu domicilio hasta tu lugar de trabajo? de la variable SARS COVID-19.

¿Cuál es el tiempo que sueles emplear en desplazarte desde tu domicilio hasta tu lugar de trabajo?

	N	%
Menos de 10 minutos.	12	40,0%
Entre 10 y 30 minutos.	15	50,0%
Entre 30 y 60 minutos.	2	6,7%
Más de 1 hora.	1	3,3%

Fuente: Elaboración propia (2022)

En relación a la pregunta *Medio de transporte para moverse*, el 63.3% de la población evaluada cuenta con un vehículo particular, mientras que el 26.7% utiliza otros medios de transporte diferente al colectivo.

Tabla 20.

Estadísticas de la pregunta Medio de transporte para moverse de la variable SARS COVID-19.

Medio de transporte para moverse

	N	%
Colectivo.	3	10,0%
Vehículo particular.	19	63,3%
Otro	8	26,7%

Fuente: Elaboración propia (2022)

Otros de los elementos a ser evaluados, es la dieta que mantienen los individuos evaluados en la presente investigación, resaltando en primer lugar el consumo de frutas, ubicándose en el rango entre **Frecuente**, seguido de

las grasas, luego los vegetales y carbohidratos y finalizando en menos proporción la proteína.

Tabla 21.

Estadísticas de la pregunta ¿Tiene una dieta balanceada? de la variable SARS COVID-19.

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
¿Tiene una dieta balanceada? [Proteínas]	30	1,00	5,00	2,6000	,93218
¿Tiene una dieta balanceada? [Frutas]	30	1,00	4,00	2,3000	,79438
¿Tiene una dieta balanceada? [Vegetales]	30	1,00	5,00	2,4333	,97143
¿Tiene una dieta balanceada? [Carbohidratos]	30	1,00	4,00	2,4333	,93526
¿Tiene una dieta balanceada? [Grasas]	30	1,00	4,00	2,3333	,92227
N válido (por lista)	30				

Fuente: Elaboración propia (2022)

La tabla N° 22 nos muestra todas las preguntas asociadas a la dimensión Salud de la variable SARS COVID-19. En ella se consultan la presencia de alguno o todos los síntomas que caracterizan el virus, y podemos observar que solo el 36.92% de la población evaluada ha presentado alguno de los síntomas en los últimos 06 meses, mientras que el 63.08% no ha tenido ninguno de los síntomas propias del SARS COVID-19.

Tabla 22.

Estadísticas de la pregunta: Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses de la variable SARS COVID-19.

Haz presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses

	Si	%	No	%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Fiebre, escalofríos como los de una gripe, o una fiebre con una temperatura tomada por la boca de 38,1°C (100,6°F) o más]	14	46,67%	16	53,33%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Pérdida repentina del olfato sin congestión nasal (nariz tapada), con o sin pérdida del gusto.]	7	23,33%	23	76,67%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Tos o su tos crónica ha empeorado recientemente]	10	33,33%	20	66,67%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Problemas al respirar o le falta el aliento]	9	30,00%	21	70,00%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Dolor de garganta]	17	56,67%	13	43,33%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Secreción o congestión nasal de causa desconocida]	11	36,67%	19	63,33%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Dolor de estómago]	15	50,00%	15	50,00%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Náuseas o vómitos]	9	30,00%	21	70,00%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Diarrea]	6	20,00%	24	80,00%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Fatiga inusualmente intensa sin razón obvia]	8	26,67%	22	73,33%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Pérdida significativa de apetito]	8	26,67%	22	73,33%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Dolores musculares generalizados inusuales o sin razón obvia (no relacionado con el esfuerzo físico)]	12	40,00%	18	60,00%
Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: [Dolor de cabeza inhabitual]	18	60,00%	12	40,00%
		36,92%		63,08%

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.4. Análisis correlacional de las variables de estudio.

Al realizar el análisis correlacional entre las variables que componen la presente investigación, entre las que tenemos la Productividad y el SARS COVID-19, nos muestra un coeficiente de $-.185$, lo que nos indica una correlación negativa muy baja entre ambas variables. Adicionalmente, podemos notar que el nivel de significancia es de $.327$, lo que nos refleja que no existe una relación entre las variables de estudio por ser un valor superior a $.05$.

Tabla 23.

Correlación entre las variables Productividad y SARS COVID-19.

Correlaciones			
		Product_Prom	Covid19
Product_Prom	Correlación de Pearson	1	$-.185$
	Sig. (bilateral)		$.327$
	N	30	30
Covid19	Correlación de Pearson	$-.185$	1
	Sig. (bilateral)	$.327$	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2022)

En la tabla 24, se presenta la correlación que existe entre la variable SARS COVID-19 y la dimensión eficiencia, dando como resultado $-.216$, lo que nos indica una correlación negativa muy baja entre ambas variables.

Adicionalmente, podemos notar que el nivel de significancia es de .251, lo que nos refleja que no existe una relación entre las variables de estudio por ser un valor superior a .05.

Tabla 24.

Correlación entre la dimensión Eficiencia y la variable SARS COVID-19.

Correlaciones

		Eficiencia	Covid19
Eficiencia	Correlación de Pearson	1	-,216
	Sig. (bilateral)		,251
	N	30	30
Covid19	Correlación de Pearson	-,216	1
	Sig. (bilateral)	,251	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2022)

La Tabla 25 muestra la relación entre el tipo de SARS Covid-19 y la dimensión eficiencia de la variable Productividad y el resultado es -.207, lo que indica una relación muy negativa entre los dos tipos. Asimismo, el nivel de significancia es de .271, lo que indica que no existe relación entre las variables de estudio, ya que la significancia es mayor a 0,05.

Tabla 25.

Correlación entre la dimensión Eficacia y la variable SARS COVID-19.

Correlaciones

		Covid19	Eficacia
Covid19	Correlación de Pearson	1	-,207
	Sig. (bilateral)		,271
	N	30	30
Eficacia	Correlación de Pearson	-,207	1
	Sig. (bilateral)	,271	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2022)

La tabla 26 muestra la relación entre la variable SARS Covid-19 y la dimensión efectividad el resultado es -.045, lo que muestra una correlación muy negativa entre las dos variables. De igual forma, el nivel de significancia es de .813, lo que indica que no existe relación entre las variables de estudio ya que la significancia es mayor a 0.05.

Tabla 26.

Correlación entre la dimensión Efectividad y la variable SARS COVID-19.

Correlaciones

		Covid19	Efectividad
Covid19	Correlación de Pearson	1	-,045
	Sig. (bilateral)		,813
	N	30	30
Efectividad	Correlación de Pearson	-,045	1
	Sig. (bilateral)	,813	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.5. Prueba Chi-cuadrado comprobación de hipótesis de investigación.

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 224, tenemos un valor límite según la tabla de chi cuadrado de 287,8815, según el análisis realizado tenemos un valor de chi-cuadrado de 232,500, por lo que se puede concluir que la hipótesis general de investigación si es aceptada.

Tabla 27.

Prueba chi-cuadrado entre las variables Productividad y SARS COVID-19.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	232,500 ^a	224	,334
Razón de verosimilitud	114,248	224	1,000
Asociación lineal por lineal	,996	1	,318
N de casos válidos	30		

a. 255 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 112, tenemos un valor límite según la tabla de chi cuadrado de 146,5673, según el análisis realizado tenemos un valor de chi-cuadrado de 120,333, por lo que se puede concluir que la hipótesis de investigación: *E/*

impacto del COVID-19 ha generado unacaída significativa en la eficiencia del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022, si es aceptada.

Tabla 28.

Prueba chi-cuadrado entre la dimensión Eficiencia y la variable SARS COVID-19.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,333 ^a	112	,278
Razón de verosimilitud	87,605	112	,957
Asociación lineal por lineal	1,356	1	,244
N de casos válidos	30		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 112, tenemos un valor límite según la tabla de chi cuadrado de 146,5673, según el análisis realizado tenemos un valor de chi-cuadrado de 107,292, por lo que se puede concluir que la hipótesis de investigación: *El impacto del COVID-19 ha generado unacaída significativa en la efectividad del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022, si es aceptada.*

Tabla 29.

Prueba chi-cuadrado entre la dimensión Eficacia y la variable SARS COVID-19.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	107,292 ^a	112	,608
Razón de verosimilitud	76,479	112	,996
Asociación lineal por lineal	1,248	1	,264
N de casos válidos	30		

a. 136 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Con un nivel de significancia del 5% y con grado de libertad de 80, tenemos un valor límite según la tabla de chi cuadrado de 101,8795, según el análisis realizado tenemos un valor de chi-cuadrado de 77,083, por lo que se puede concluir que la hipótesis de investigación: *El impacto del COVID-19 ha generado una caída significativa en la eficacia del área de crédito de Mibanco en la sucursal de la ciudad de Ilo durante los años 2022*, si es aceptada.

Tabla 30.

Prueba chi-cuadrado entre la dimensión Efectividad y la variable SARSCOVID-19.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,083 ^a	80	,572
Razón de verosimilitud	60,468	80	,949
Asociación lineal por lineal	,059	1	,808
N de casos válidos	30		

a. 102 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Elaboración propia (2022)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Para dar respuesta a la pregunta *¿Cómo ha impactado el COVID-19 en la productividad del área de créditos de Mibanco en la ciudad de Ilo durante los años 2022?*, se puede concluir del análisis de las variables, que si bien la relación entre el COVID-19 y la Productividad es directa, no tiene la fuerza necesaria para afirmar que los indicadores de la variable independiente influyen directamente en la productividad del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo durante los años 2022.

En cuanto a los objetivos específicos tenemos que:

- i. ¿Cómo es la eficiencia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?* La eficiencia promedio de la población evaluada es de 3,4905, que la ubica dentro del rango de A veces a Casi siempre se utilizan los recursos de los que dispone el personal de manera adecuada, para dar cumplimiento a las metas propuestas.
- ii. ¿Cómo es la efectividad del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?* En cuanto a la disposición de los empleados de ejecutar adecuadamente las tareas

fijadas en los manuales de procedimiento (efectividad), está se ubica en 3,6000 dentro del rango de A veces a Casi siempre.

- iii. *¿Cómo es la eficacia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2022, en las sucursales de la ciudad de Ilo?* Se obtuvo como resultado promedio un valor de 3,6238 que la ubica dentro del rango de A veces a Casi siempre ejecutan las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas propuestas.

Al evaluar el comportamiento de la población evaluada en relación a la variable productividad, encontramos que no hay una diferencia significada al comparar por sexo la productividad promedio ubicando la variable 3.5667, lo que indica que A veces o Casi siempre se realizan acciones orientadas a mejorar la productividad.

De igual forma, al revisar los resultados obtenidos las preguntas asociadas a la variable SARS COVID-19, específicamente con aquellas orientadas a la dimensión social, encontramos que más de la mitad de aquellos que son cabeza de familia son mujeres, representando el 60% de la población, y de este porcentaje, la mayoría cuenta con por lo menos una persona a cargo. Lo anterior, afirma lo

señalado en el marco teórico por Aguirre, Leandro y Cavana (2021) se ha expuesto una gran proporción de familias monoparentales, donde la responsabilidad del cuidado de los niños y/o ancianos recae en las mujeres, haciéndolas vulnerables frente a esta epidemia.

Al analizar el acceso a los servicios básicos de la población evaluada, podemos notar que el 46,7% cuentan con casa propia, el 90,0% viven a máximo 30 minutos del trabajo, el 63,3% se movilizan en vehículo propio. En cuanto a la alimentación, en términos generales la población evaluada tiene una dieta balanceada, consumiendo de manera frecuente proteínas, frutas, vegetales, carbohidratos y grasas.

Por último, al analizar las preguntas asociadas a la dimensión salud de la variable SARS COVID-19, el 63,08% no tuvo síntomas relacionados con la enfermedad; mientras que el 36,92% presentó al menos uno de los síntomas definidos por la Organización Mundial de la Salud.

Bibliografía.

- Aguirre, A., Leandro, G. y Cabana, L. (2021). *Pandemia COVID-19: Una aproximación sociológica a los rostros de la cultura. Región Huánuco - 2020 -2021*. (tesis maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Boldrini, I. (2017). *La Gestión de Recursos Humanos y la Productividad en el Ministerio Público, Lima 2016*. (tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- Chamorro, J. (1989). *Gestión de la productividad*. Oficina Internacional.
Ginebra.
- Córdova-Aguilar, A. y Rossani, G. (2020). COVID-19: Revisión de la literatura y su impacto en la realidad sanitaria peruana. *Revista Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 471-477. Recuperado de:
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/2984/3191>
- Fasiharry, T., Patrinosm, A. y Shafiq, N. (2020). *Banco Mundial Blogs: El impacto de COVID-19 en los resultados del mercado laboral: Lecciones que ofrecen anteriores crisis económicas*. Recuperado de:
<https://blogs.worldbank.org/es/education/el-impacto-de-covid-19-en-los-resultados-del-mercado-laboral-lecciones->

[que-ofrecen](#)

- Galindo , M., y Rios , V. (18 de agosto de 2015). *México productivity*.

Recuperado de:

https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexico_productivity.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental:Huancayo.
- Guadalupe, D., Manuahalaya, V. y Silva, F. (2018). *Plan Estratégico para la Empresa MiBanco 2017-2021*. (tesis de maestría). Universidad del Pacífico.Lima - Perú.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning: México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill Education.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Martínez, J.; Cardeño, E.; Ramírez, W. y Durán, S. (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Revista Desarrollo Gerencial*, 9 (2), 140-157
- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teorías y métodos de medición*.

Perú: Macro EIRL.

- Mokate, K. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?*. Inter-American Development Bank
- OIT. (2020). *Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe*. Nota técnica.
- Organización Mundial de la Salud (12 de Octubre 2020). *Información básica de la Covid-19*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud. (07 de Mayo 2020). *La OMS incluye otravacuna contra la COVID-19 en su lista de uso en emergencias y publica recomendaciones provisionales en materia de políticas*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/07-05-2021-who-lists-additional-covid-19-vaccine-for-emergency-use-and-issues-interim-policy-recommendations>
- Pacheco, J., Castañeda, W. y Caicedo, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: Editorial, McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- Peiró, M., Ramos, J., y Cortés, J. (2012). *Productividad Y*

*Gestión De Recursos Humanos En Las Administraciones
Públicas.* Madrid.

- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación: México
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(06).
- Soriano, A. (2020). *Banco de Desarrollo de América Latina (CAF): Las microfinanzas en tiempos de COVID-19*. Recuperado de:
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/las-microfinanzas-en-tiempos-de-covid19/>
- Tamayo, M, (2004). El proceso de la investigación científica. México: Limusa
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Publicación de las Naciones Unidas. Chile.

Anexo I: Instrumento

SARS COVID-19

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa.

1. Sexo: Femenino y/o Masculino.
2. Edad: _____
3. Lugar de Nacimiento: _____
4. Cargo: _____
5. Es cabeza de familia: Si No
6. Número de persona a cargo: _____
7. ¿Su cónyuge trabaja? Si No
8. Escolaridad:
 - a. Primaria,
 - b. Secundaria,
 - c. Técnico,
 - d. Universitario,
 - e. Postgrado,
 - f. Ninguna
9. Estado Civil:
 - a. Soltero,
 - b. Casado,
 - c. Divorciado,
 - d. Viudo,
 - e. Unión Libre.
10. Su casa es:
 - a. Propia,
 - b. Rentada,
 - c. Prestada
11. ¿Cuál es el tiempo que sueles emplear en desplazarte desde tu domicilio hasta tu lugar de trabajo?:
 - a. Menos de 10 minutos.
 - b. Entre 10 y 30 minutos.
 - c. Entre 30 y 60 minutos.
 - d. Más de 1 hora.
12. Medio de transporte para movilizarse:
 - a. Colectivo,
 - b. Vehículo particular,

- c. Caminando,
 - d. Otro _____
13. ¿Tiene una dieta balanceada? (1 Muy Frecuente - 5 Nada Frecuente):
- a. Proteínas.
 - b. Frutas.
 - c. Vegetales.
 - d. Carbohidratos
 - e. Grasas
14. Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses:
- a. Fiebre, escalofríos como los de una gripe, o una fiebre con una temperatura tomada por la boca de 38,1°C (100,6°F) o más
 - b. Pérdida repentina del olfato sin congestión nasal (nariz tapada), con o sin pérdida del gusto.
 - c. Tos o su tos crónica ha empeorado recientemente
 - d. Problemas al respirar o le falta el aliento
 - e. Dolor de garganta
 - f. Secreción o congestión nasal de causa desconocida
 - g. Dolor de estómago
 - h. Náuseas o vómitos
 - i. Diarrea
 - j. Fatiga inusualmente intensa sin razón obvia
 - k. Pérdida significativa de apetito
 - l. Dolores musculares generalizados inusuales o sin razón obvia (no relacionado con el esfuerzo físico)
 - m. Dolor de cabeza inusual

Productividad.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa.

Escala:

- 1. Nunca.
- 2. Casi nunca.
- 3. A veces.

4. Casi siempre.
5. Siempre.

N°	Sentencias	1	2	3	4	5
15	Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar					
16	Dispone de cartilla de evaluación					
17	Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad y atención					
18	Usted ejecuta de manera fiel y oportuna el registro de sus actividades					
19	Cuenta con recursos necesarios para ejecutar su labor					
20	Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos					
21	El equipamiento y útiles son usados de manera adecuada					
22	La interacción presencial con clientes es la correcta					
23	Usted usa elementos adicionales para dar una mejor atención					
24	Su contribución al equipo de trabajo, con experiencia y/o conocimientos es de manera constante					
25	Usted se esfuerza al máximo para cumplir con los objetivos propuestos					
26	Usted conoce cuáles son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella					
27	Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la institución					
28	Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
29	De acuerdo a su función y jerarquía, en ausencia de su jefe inmediato usted asume su responsabilidad					
30	Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución					
31	Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución					

32	Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado					
----	---	--	--	--	--	--

33. ¿A través de qué medios coordina la ejecución de tareas con su equipo de trabajo?

34. ¿Qué medios usa con mayor frecuencia para capacitarse y mantenerse actualizado con los procedimientos y políticas del Banco?

Anexo II: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Para lograr los objetivos que se plantean en el presente trabajo, se aplicará un cuestionario diseñado por los autores que desarrollan la presente investigación. Para ello, hay que tener en cuenta que la fiabilidad y la validez son cualidades imprescindibles que están presentes en todos los instrumentos de carácter científico; es por ello, que se considera fiable el instrumento, cuando se garantiza la ausencia de errores al momento de aplicar la encuesta.

Para respaldar lo expuesto anteriormente, se ha procedido a aplicar la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, la cual puede evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento, compuesto por escala de Likert o cualquier escala de opción múltiple. El coeficiente Alfa de Cronbach varía de 0 a 1; cuanto más cerca de 1, mejores son los factores (y viceversa) (Quero, 2010).


a) Instrumento SARS COVID-19

N°	Covid5	Covid10	Covid11	Covid12	Covid13	Covid14	Covid15	Covid16	Covid17	Covid18	Covid19	Covid20
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2
5	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
8	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

N°	Covid21	Covid22	Covid23	Covid25	Covid26	Covid27	Covid28	Covid29	Covid30	Covid31	Covid32	Covid33
1	1	1	1	2	2	1	4	3	1	1	1	4
2	1	1	1	1	1	1	4	5	1	2	2	5
3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1
5	1	2	1	2	5	1	4	5	3	2	1	4
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	4	5	2	2	4	2	2	1	1
8	1	1	1	2	1	2	2	4	1	4	4	2
9	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

N°	Covid 34	Covid 35	Covid 36	Covid 37	Covid 38	Covid 39	Covid 40	Covid 41	Covid 42	Covid 43	Covid 44	Covid 45	Covid 46
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Estadísticos de fiabilidad



Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	37

Como se puede observar, al determinar el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, en el instrumento SARS COVID-19, arroja un valor de 0,789, que es suficiente para asegurar la confiabilidad de la herramienta utilizada.

b) Instrumento Productividad

N°	Productividad 47	Productividad 48	Productividad 49	Productividad 50	Productividad 51	Productividad 52	Productividad 53	
1		4	5	5	5	4	3	4
2		5	5	5	5	5	5	5
3		5	5	4	4	4	4	5
4		3	2	3	4	4	2	3
5		5	5	3	4	5	5	4
6		4	5	5	5	5	5	5
7		5	5	5	5	5	5	5
8		2	3	2	4	4	2	3
9		5	4	5	5	5	4	5
10		5	5	2	4	5	5	5

N°	Productividad 54	Productividad 55	Productividad 56	Productividad 57	Productividad 58	Productividad 59	Productividad 60	
1		5	5	5	4	5	5	3
2		5	5	5	5	5	5	5
3		5	5	4	5	4	5	5
4		4	4	4	4	3	4	2
5		4	5	4	5	4	4	3
6		5	5	5	5	5	5	5
7		5	5	5	5	5	5	5

N°	Productividad61	Productividad62	Productividad63	Productividad64	Productividad65	Productividad66
1		4	4	5	5	5
2		5	5	5	5	5
3		5	5	5	5	5
4		3	4	1	2	3
5		4	4	2	2	4
6		5	5	5	5	5
7		5	5	5	5	5
8		4	2	1	1	2
9		5	5	5	5	4
10		5	5	5	5	5

Estadísticos de fiabilidad

→	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,971	20

Al determinar el índice de consistencia interna Alpha de Cronbach, en el Instrumento Productividad, arroja un valor de 0,971, que es suficiente para asegurar la confiabilidad de la herramienta utilizada.

Anexo III: Validación de Instrumentos a través del Juicio de Experto

Carta de Presentación

Presente.-

Asunto: Validación de Instrumentos a través del Juicio de Experto.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado Neumann, requerimos validar el instrumento con los cuales recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual se obtendrá el grado de Magíster.

El título del proyecto de investigación es IMPACTO DEL COVID-19 EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE "MIBANCO" EN LA CIUDAD DE ILO, 2019 - 2020, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar instrumento en mención, hemos considerado recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación.

El expediente de validación, que hacemos llegar contiene:

- Título del Trabajo de Investigación
- Objetivos de la Investigación.
- Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

1.1. Título del tema.

IMPACTO DEL COVID-19 EN LA PRODUCTIVIDAD
DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE“MIBANCO” EN LA CIUDAD DE
ILO, 2019 - 2020.

1.2. Objetivos de la investigación.

- a. Objetivo general:** Determinar el impacto del COVID-19 sobre la productividad del área de crédito de “Mibanco” en la ciudad de Ilo durante los años 2019 - 2020.
- b. Objetivos específicos:**
 - i. Determinar el grado de eficiencia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2019 - 2020, en las sucursales de la ciudad de Ilo.
 - ii. Determinar el grado de efectividad del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2019 - 2020, en las sucursales de la ciudad de Ilo.
 - iii. Determinar el grado de eficacia del área de crédito de Mibanco, como consecuencia de la pandemia 2019 - 2020, en las sucursales de la ciudad de Ilo.

1.3. Operacionalización de las Variables.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable dependiente
productividad*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Escala	Objetivo
Productividad	Eficiencia	Programación de actividades	14,15,16	Ordinal Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Conocer el proceso que conlleva a la planificación y que tiende a concretar las operaciones asignadas
		Grado de capacidad laboral	17,18,19		Conocer si el personal ha sido entrenado para el cumplimiento de la tarea.
		Disponibilidad de recursos	20,21,22		Conocer si el personal cuenta con la información para dar respuesta oportuna.
		Efectividad	Nivel de colaboración en el trabajo	23,24,25,26	
		Cumplimiento de objetivos	27,28,29		Medir el progreso de la gestión o labor realizada
		Eficacia	Nivel de calidad	30,31	
	Valoración continua		32,33		Medir el compromiso del trabajador con la organización

Fuente Propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable independiente SARS COVID-19.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Escala	Objetivo
SARS COVID-19	Salud	Personal afectado por el virus	13	Ordinal Sí No	Conocer el porcentaje de trabajadores que hayan contraído el virus.
	Social	Personal con acceso a servicios básicos	9,10,11,12		Conocer la situación sociodemográfica del personal.
		Composición familiar	5,6	Conocer la distribución de la carga familiar del personal.	

Fuente propia

1.4. Certificación de validez de contenido del Instrumento que mide Sars Covid-19.

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Salud							
	a. Ha presentado alguno de estos síntomas en los últimos 6 meses: b. Fiebre, escalofríos como los de una gripe, o una fiebre con una temperatura tomada por la boca de 38,1°C (100,6°F) o más c. Pérdida repentina del olfato sin congestión nasal (nariz tapada), con o sin pérdida de gusto. d. Tos o su tos crónica ha empeorado recientemente e. Problemas al respirar o falta el aliento f. Dolor de garganta g. Secreción o congestión nasal de causa desconocida h. Dolor de estómago	X		X		X		

	<ul style="list-style-type: none"> i. Náuseas o vómitos j. Diarrea k. Fatiga inusualmente intensa sin razón obvia l. Pérdida significativa de apetito m. Dolores musculares generalizados inusuales o sin razón obvia (no relacionado con el esfuerzo físico). n. Dolor de cabeza inhabitual 							
	Social	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Su casa es: <ul style="list-style-type: none"> a. Propia, b. Rentada, c. Prestada 	X		X		X		El objetivo debe ser indagar sobre la presión económica que se ejerce sobre el personal
10	¿Cuenta con los siguientes servicios de equipamiento?: <ul style="list-style-type: none"> a) Energía Eléctrica, b) Drenaje, c) Agua Potable, d) Instalaciones de Gas, e) Lavadora de Ropa, f) Refrigerador, 		X		X		X	El personal tiene su perfil socio económico. Esta pregunta puede ser reemplazada por la distancia de su domicilio hasta su


	g) Televisión, h) Teléfono Fijo, i) Teléfono Celular, j) Horno Microondas, k) Radio, l) Computador, m) Internet, n) Datos Móviles.							trabajo.
	Medio de transporte para movilizarse: a. Colectivo, b. Vehículo particular, c. Caminando, d. Otro___	X		X		X		Esto determina su disposición para ir a trabajar sin riesgo

	Frecuencia de consumo de los siguientes alimentos (1 Muy Frecuente - 5 Nada Frecuente): a. Carne de res _ b. Carne de cerdo _____ c. Pollo__ d. Pescado_____ e. Leche_ f. Huevos_____ g. Fruta_ h. Verdura _____ i. Leguminosas. _____	X		X			X	Puede ser cambiada por: ¿consume una dieta balanceada? Proteínas Vegetales Frutas
	Es cabeza de familia: Si No	X		X			X	Puede añadirse una: tiene familia asu cargo?, su cónyuge trabaja?
	Número de persona a cargo:_ _____							

Observación es (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, lo que debe quedar claro es: El punto crítico que busca el investigador (tesista) es si los momentos o puntos de contacto son riesgosos (considerando el COVID-19 y sus consecuencias) y por lo tanto impacta en su eficiencia en el trabajo, su efectividad y su eficacia (todo ello implica productividad, la que hay que medir)

Opinión de aplicabilidad : Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable () Nombre y apellido del juez validador: GINO DODERO ORTIZ DE ZEVALLOS

Especialidad del validador: Economista, más de 26 años en Banca y asesoría financiera Fecha de Validación: 27/12/2021

Firma del Validador:  La firma digital es exclusiva para este Certificado de contenido, no aplica para contratos u otros requerimientos del Tesista.

1.5. Certificación de validez de contenido del Instrumento que mide Productividad.

Dimensiones / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
	Si	No	Si	No	Si	No	
Eficiencia							
Usted organiza sus actividades al empezar a trabajar	X		X		X		
Dispone de criterios de evaluación priorizando según necesidades.	X		X		X		Mejorar, ¿dispone de cartilla de evaluación?
Usted coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo	X		X		X		Mejorar: a través de qué medios coordina la ejecución de tareas con su equipo de trabajo?
Usted se capacita para hacer bien su trabajo y obtener mejores resultados	X		X		X		Mejorar: qué medios usa con mayor frecuencia para capacitarse y mantenerse actualizado con los procedimientos y políticas del Banco?

	Las atenciones que usted realiza son acordes a los criterios de calidad y atención	X		X		X		
	Usted realiza de manera clara y oportuna el registro de sus actividades	X		X		X		Mejorar: Usted ejecuta de manera fiel y oportuna el registro de sus actividades
	Cuenta con los recursos necesarios para ejecutar su labor	X		X		X		
	Considera usted que las capacitaciones y/o cursos contribuyen al logro de los objetivos	X		X		X		
	Hace uso de insumos de la institución de manera correcta evitando su deterioro.	X		X		X		Mejorar: el equipamiento y útiles son usados de manera adecuada
	Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
	La interacción con los clientes durante su desempeño laboral son adecuados	X		X		X		Mejorar: La interacción presencial con clientes es la correcta
	Usted consulta e investiga manuales que tengan relación con trabajo	X		X		X		Mejorar: usted usa elementos adicionales para dar una mejor atención

	Contribuye con sus colegas, su conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo	X		X		X		Mejorar: su contribución al equipo de trabajo, con experiencia y/o conocimientos es de manera constante
	Usted da el 100% de su capacidad y actitud durante el trabajo	X		X		X		Mejorar: usted se esfuerza al máximo para cumplir con los objetivos propuestos
	Usted conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ellas	X		X		X		
	Efectúa usted aportes de carácter académico o técnico que sean de beneficio para la institución	X		X		X		
	Usted es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan	X		X		X		
	Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
	En ausencia de su inmediato superior, usted asume responsabilidad	X		X		X		Mejorar: de acuerdo a su función y jerarquía, en ausencia de su jefe inmediato usted asume su responsabilidad
	Aunque no se le solicite, usted brinda más tiempo del requerido en la institución	X		X		X		

	Usted es proactivo en el logro de sus objetivos establecidos en la institución	X		X		X		
	Considera usted que su desempeño laboral es el adecuado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, lo que debe quedar claro es: El punto crítico que busca el investigador (tesista) es si los momentos o puntos de contacto son riesgosos (considerando el COVID-19 y sus consecuencias) y por lo tanto impacta en su eficiencia en el trabajo, su efectividad y su eficacia (todo ello implica productividad, la que hay que medir)

Opinión de aplicabilidad : Aplicable (_____)


Aplicable

después de corregir () No aplicable (_____)Nombre y

apellido del juez validador: GINO DODERO ORTIZ DE ZEVALLOS

Especialidad del validador: Economista, más de 26 años en Banca y asesoría financiera Fecha de

Validación: 27/12/2021

Firma del Validador:  La firma digital es exclusiva para este Certificado de contenido, no aplica para contratos u otros requerimientos del Tesista.

Observación final: es necesario insertar preguntas que midan impacto en la productividad, definiendo productividad en el citado Banco, especialmente relacionadas con el COVID-19. El título de la tesis: "IMPACTO DEL COVID-19 EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE "MIBANCO" EN LA CIUDAD DE ILO, 2019 – 2020", debe ser congruente con las preguntas, asimismo, recordar que el 2019 no hubo efecto pandemia, pues ésta se declara en marzo del año 2020.