



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad regional multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**Incidencia de la pandemia (Covid -19) en el desempeño laboral de los
colaboradores en el Banco LAFISE Bancentro ventanilla el Rosario de
Estelí en el II semestre 2021**

**Trabajo seminario de graduación para optar al grado de Licenciado en la
carrera de Administración de Empresas**

Autores

Ampie Lanuza Liseth

Benavidez Rocha Arminda

Rizo Gutiérrez Johanna Francisca

Tutor:

Msc. Alberto Sevilla

Estelí, 23 enero del 2022



Dedicatoria

Primeramente, dedico mi trabajo a Dios por darme la sabiduría y paciencia para poder llegar hasta aquí, porque sin el nada podemos, también en memoria de mi padre Rodrigo Salomón Ampie Ortiz que fue mi pilar, mi inspiración y mi mayor motivo para seguir luchando, todo esto es por ti padre, porque todo lo que soy es gracias a ti y a mi madre por el apoyo y ánimos que me dio, a mis hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida, por sus oraciones, consejos y palabras de aliento.

Liseth Ampie Lanuza

A Dios dador de la vida, por todo lo bueno, por la sabiduría y entendimiento, a mi madre mujer luchadora pilar fuerte para continuar con mis estudios en los cuales siempre, me ha apoyado y aconsejado, para ser quien soy al día de hoy, apoyándome en esta larga trayectoria.

Arminda Benavidez Rocha

A Dios por haberme dado el don de la vida, por ser la mayor fuente de sabiduría, a mi familia que a pesar de la distancia han estado pendiente de mí, a mi esposo que día a día me inspiro y me apoyo para salir adelante y a mí misma porque gracias al deseo de estudiar cumplí mis sueños.

Johanna Francisca Rizo Gutiérrez

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecemos a nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al maestro Alberto Sevilla, tutor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Valoración del docente



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

2022: "Vamos por más victorias educativas"

Estelí, 23 de enero de 2022

CONSTANCIA

Por este medio estoy manifestando que la investigación **Incidencia de la pandemia (Covid -19) en el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco LAFISE Bancentro ventanilla el Rosario de Estelí en el II semestre 2021** cumple con los requisitos académicos de la clase de Seminario de Graduación, para optar al título de Licenciatura en Administración de Empresas.

Los autores de este trabajo son Lisseth Ampie Lanuza con carnet No. 17501930, Arminda Benavidez Rocha con carnet No. 17505307, Johanna Francisca Rizo Gutiérrez con carnet No 17505802; y fue realizado en el II semestre del año 2021, en el marco de la asignatura de Seminario de Graduación, cumpliendo con los objetivos generales y específicos establecidos, que consta en el artículo 9 de la normativa, y que cumple con un total de 60 horas permanentes y 240 horas de trabajo independiente.

Considero que este estudio será de mucha utilidad para la carrera de Administración de Empresas, la comunidad estudiantil y las personas interesadas en esta temática.

Atentamente,

Alberto Cayetano Sevilla Rizo
ORCID No: 0000-0001-6816-2434
FAREM-Estelí, UNAN-Managua

Resumen

El presente trabajo con el tema “Incidencia de la pandemia (Covid -19) en el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco LAFISE Bancentro ventanilla el Rosario de Estelí en el II semestre 2021”, teniendo como objetivo primordial, Analizar la incidencia de la pandemia, en desempeño laboral de los colaboradores. El tipo de estudio es una investigación de campo de acuerdo al tiempo de corte transversal, es exploratoria. La metodología que se utilizó para obtener los datos de análisis consistió en un cuestionario y una guía de entrevista para conocer la incidencia de la pandemia en el desempeño laboral en dicha entidad, la población estuvo conformada por 11 colaboradores, siendo esta el universo por ser una población finita, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística descriptiva del programa SPSS que significa (Statiscal Package For de social Sciencia versión 25) se hizo un análisis reflexivo de porcentajes y de esta manera se obtuvieron resultados que permitió determinar factores que afectan el desempeño laboral del talento humano en el Banco LAFISE, en conclusión se puede decir que la pandemia Covid-19 si afecto significativamente el desempeño laboral de los trabajadores, sin embargo se tomó como oportunidad para aprender nuevas formas de trabajo.

Palabras claves: Pandemia, Covid 19, Desempeño laboral, Estrategias, Empresa.

Abstract

The present work with the topic incidence of the covid-19 pandemic in the work performance of the collaborators in the bank LAFISE Bancentro Ventanilla el Rosario Estelí in the second semester 2021, with the primary objective of analyzing the incidence of the pandemic in the work performance of employees. The type of study is a field investigation according to the cross-sectional time, is explorative. The methodology used to obtain the analysis data consisted of a questionnaire and an interview guide to know the incidence of the pandemic of the job performance in said entity, the population was made up of 11 collaborators, the universe being a finite population, the data obtained was processed through the descriptive statistics of the SPSS program what does it mea (Stastiscal Package For de social Sciencia versión 25) a reflective analysis of percentages was made and in this way results were obtained that allowed determining factors that affect the work performance of human talent in the bank LAFISE, in conclusion it can be said that the covid-19 pandemic did significantly affect the work performance of the workers, however it was taken as an opportunity to learn new ways of working.

Keywords: Pandemic, covid, work performance, strategies, Company.

Índice de contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	10
2.ANTECEDENTES.....	11
3.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
3.1 caracterización general del problema.....	13
3.2. Formulación de preguntas problemas	14
4.JUSTIFICACIÓN	15
5.OBJETIVOS.....	17
5.1. Objetivo general	17
5.2. Objetivos Específicos.....	17
6.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
6.1. PANDEMIA	18
6.1.1. Concepto de pandemia	18
6.1.2. Fases de la pandemia.....	18
6.1.3. La diferencia de Pandemia de Endemia, Epidemia y Brote.....	19
6.2. COVID -19.....	20
6.2.1. Concepto de Covid-19.....	20
6.2.2. Origen y Agente Etiológico.....	20
6.2.3. Fases del Covid-19	21
6.2.5. Causas del Covid-19.....	21
6.2.6. Síntomas del Covid-19	22
6.2.7. Medidas ante el Covid-19	23
6.3. DESEMPEÑO LABORAL.....	23
6.3.1. Concepto de desempeño laboral.....	23
6.3.2. Características del desempeño laboral	24
6.3.3. Beneficios del desempeño laboral.....	25
6.3.4. Claves para un mejor desempeño laboral.....	26
6.3.5. Pasos para medir el desempeño laboral.....	27
6.3.6. Elementos que intervienen en el desempeño laboral	28
6.3.7. Importancia del desempeño laboral.....	30

6.4. ESTRATEGIAS.....	30
6.4.1. Concepto de estrategias.....	30
6.4.2. Tipos de estrategias.....	31
6.4.3. Características de las estrategias.....	31
6.5. EMPRESAS.....	33
6.5.1. Concepto de empresa.....	33
6.5.2. Elementos de las empresas.....	34
6.5.3. Características de las empresas.....	34
6.5.5. BANCOS.....	38
6.5.5.1. Concepto de Bancos.....	38
6.5.5.2. Tipos de bancos.....	39
6.5.5.3. Funcionamiento de los bancos.....	40
7.SUPUESTOS.....	42
8.CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS.....	43
9. DISEÑO METODOLÓGICO.....	47
9.1. Tipo de investigación.....	47
9.2. Area de estudio.....	48
9.3. Población y muestra.....	49
9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	50
9.5. Etapas de la investigacion.....	51
10.ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53
11.CONCLUSIONES.....	61
12.RECOMENDACIONES.....	62
13.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
14.ANEXOS.....	65
Anexo 1: Encuesta.....	65
Anexo 2: Entrevista.....	68
FODA.....	70

Índice de gráficos

<i>Grafico 1: Desarrollo profesional</i>	54
<i>Grafico 2: Autoevaluación</i>	55
<i>Grafico 3: Comunicación</i>	56
<i>Grafico 4: Elementos</i>	57
<i>Grafico 5: Medidas</i>	59
<i>Grafico 6: sexo</i>	77
<i>Grafico 7: Parte emocional</i>	77
<i>Grafico 8:Desempeño laboral</i>	78
<i>Grafico 9:Repercucion de la pandemia</i>	78
<i>Grafico 10:Salud de un familiar y compañero</i>	79
<i>Grafico 11:Medidas OMS</i>	79
<i>Grafico 12:Eficiencia del trabajo</i>	80
<i>Grafico 13:Medidas implementadas</i>	80
<i>Grafico 14:Incentivo</i>	81
<i>Grafico 15:Disminucion del desempeño</i>	81
<i>Grafico 16:Causa de perder el trabajo</i>	82
<i>Grafico 17:Actuacion de la empresa</i>	82
<i>Grafico 18:Metodos de trabajo</i>	83
<i>Grafico 19:Supervicion del jefe</i>	83
<i>Grafico 20:Capacitacion</i>	84
<i>Grafico 21:Elementos</i>	85
<i>Grafico 22:Nuevas formas de trabajo</i>	85
<i>Grafico 23:Evaluacion del desempeño</i>	86
<i>Grafico 24:Factores</i>	86

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Desempeño laboral</i>	53
<i>Tabla 2: Empresa</i>	58
<i>Tabla 3: Sexo</i>	71
<i>Tabla 4: Parte emocional</i>	71
<i>Tabla 5: Desarrollo profesional</i>	71
<i>Tabla 6: Desempeño del trabajador</i>	71
<i>Tabla 7: Salud de familiar o compañero</i>	72
<i>Tabla 8: Medidas OMS</i>	72
<i>Tabla 9: Productividad</i>	72
<i>Tabla 10: Reporte al jefe inmediato</i>	72
<i>Tabla 11: Medidas implementadas</i>	73
<i>Tabla 12: Incentivo</i>	73
<i>Tabla 13: Disminucion del desempeño</i>	73
<i>Tabla 14: Causa de perder el trabajo</i>	73
<i>Tabla 15: Metodos de trabajo</i>	74
<i>Tabla 16: Supervicion del jefe</i>	74
<i>Tabla 17: Capacitacion de nuevas formas de trabajo</i>	74
<i>Tabla 18: Elementos</i>	74
<i>Tabla 19: Adopcion de nuevas formas de trabajo</i>	75
<i>Tabla 20: Evaluacion del desempeño</i>	75
<i>Tabla 21: Factores intervienen en la salud</i>	76
<i>Tabla 22: Vida laboral</i>	76
<i>Tabla 23: Medidas implementadas</i>	76

Índice de imágenes

<i>Imagen 1:Ubicación Banco LAFISE</i>	49
<i>Imagen 2:Banco LAFISE</i>	87
<i>Imagen 3:Banco LAFISE</i>	88

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente estudio tiene como propósito estudiar la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE. De acuerdo al estudio se proponen estrategias de tal manera que la entidad bancaria pueda aprovechar las oportunidades presentadas en tiempo de pandemia, también como factor importante para poder seguir desempeñándose con normalidad siempre y cuando se tomen medidas de seguridad para proteger el recurso más importante de toda empresa como es el recurso humano.

El principal motivo por el que se inició a indagar sobre ésta temática fue por el gran impacto que tuvo ésta pandemia a nivel empresarial, económico y social, por otra parte, el efecto significativo que provocó en la efectividad productiva de las empresas, y por ende se relacionó el tema de salud con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco LAFISE, donde se vio afectada: la comunicación, la motivación y las relaciones interpersonales de ésta entidad, entre otros.

Esta investigación ha sido elaborada en el marco investigativo de la universidad UNAN Managua, FAREM Estelí, en el cual se abordan los principales factores que han determinado el desempeño laboral en el Banco LAFISE en la ciudad de Estelí en el segundo semestre 2021, según el cual se pretende analizar la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral de la empresa.

Dicha investigación está compuesta por 14 capítulos, con el fin de consolidar la base de este trabajo investigativo.

Los primeros capítulos que dan sentido a esta investigación se denomina por introducción, antecedentes, planteamiento del problema, justificación, objetivos, teniendo claro lo que se pretende indagar en la información de la empresa. La fundamentación teórica está compuesta por 5 ejes los cuales son: Pandemia, covid-19, desempeño laboral, empresa y estrategias, con el propósito de sustentar la investigación con toda la información teórica.

Seguido de esto proceden los supuestos, operacionalización, diseño metodológico, resultados, en los cuales se les da salida a los objetivos.

El documento finaliza con conclusiones planteadas, recomendaciones, bibliografía y anexos respecto al trabajo investigativo.

2. ANTECEDENTES

Para elaborar este estudio se realizó consultas previas a trabajos relacionados con la temática a abordar “Incidencia de la pandemia covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores del banco LAFISE en el II semestre 2021, en la biblioteca Urania Zelaya FAREM Estelí y otras fuentes de información (sitios web), se encontraron trabajos de seminarios para optar al título de licenciado en administración de empresas relacionados a esta investigación encontrando una del ámbito internacional, una nacional y dos a nivel de localidad:

Primera tesis, internacional de la Universidad Rafael Landívar de cotzumalguapa Presentada por Espaderos para optar al título de ingeniero en contabilidad y auditoría CPA, titulada "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía cotzumalguapa." sede regional de escuintla, enero de 2016. Planteándose el objetivo, Identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa. (Espaderos , recursos biblio , 2016). Teniendo como problemática La satisfacción laboral es el resultado de elementos, tales como la motivación, la identificación y pertenencia con la organización y el desarrollo profesional del personal, es por ello que es de mucha importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que la misma eleva el desempeño y presenta resultados positivos, en la productividad, la cual es base para toda organización. Se llegó a la conclusión que Por lo tanto el objetivo general de esta investigación fue identificar si existe relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio indicaron que para los colaboradores no existe relación entre las variables antes mencionada.

Segunda tesis nacional encontrada en la UNAN León Presentada por Mayorga, Sandino, Vargas para optar al título de licenciado de administración de empresas , titulada “estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa PRO- MUJER en el I semestre 2017, planteándose como objetivo valorar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de Pro Mujer, llegando a resultados de que los factores que más generan estrés son: trabajar muy de prisa, jornadas largas e interrupciones (Mayorga Castillo, Sandino Sanchez , & Vargas Lopez ,(2017).

Tercera tesis de licenciatura de administración de empresas presentada por Rodríguez, que se titula “Desempeño laboral en atención al cliente del súper Las Segovia en la ciudad de Estelí en el año 2016. El objetivo planteado en esta investigación es analizar el desempeño laboral de atención al

cliente del súper Las Segovia para el diseño de una estrategia que contribuya al ambiente laboral en el área de ventas en el I semestre 2016, llegando a la conclusión de que el súper no cuenta con un área específica para la atención al cliente, tampoco cuenta con un personal capacitado sobre el tema de atención al cliente y no se encuentra lo suficientemente motivados para realizar sus labores y tener buen desempeño dentro de la empresa Rodriguez Cruz (2016)

Una cuarta tesis para optar al título de administración de empresas presentada por Benavidez, Hernandez & Mendoza, titulada “ Desempeño laboral en el area de servicios administrativos del hospital San Juan de Dios de esteli en el periodo 2018, 2019 tiene como objetivo determinar los elementos que inciden en el desempeño laboral en el area de servicios administrativos para el diseño de estrategias que aporten a la eficiencia y eficacia del personal del hospital. Como principal resultado se presenta que el metodo de evaluacion que aplican es el metodo por escala de graficas como utilizacion basados en puntos en un manual de funciones utilizadas por el MINSA a nivel nacional, esto se aplica a cada trabajador de las areas administrativas tomando en cuenta las funciones y el perfil de cargo de cada trabajador. Benavidez Blandon, Cecil Yareth; Hernandez Lira , Arlen Patricia ; Mendoza Moran , Diana Maria (2019)

Es por ello que el trabajo en estudio tiene una relación significativa debido a que se analizará la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral, y cómo éste elemento ha tenido una gran repercusión en el desempeño laboral teniendo como referencias 5 antecedentes previos para reforzar la investigación y no caer en la repetitividad o plagios en los trabajos.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 caracterización general del problema

Si bien no existe gran variedad de trabajos de investigación sobre los efectos de la pandemia COVID-19 en el desempeño laboral, Se propone analizar el impacto de la pandemia Covid- 19 en el desempeño laboral de los colaboradores a nivel empresarial

Cabe destacar que el impacto de la pandemia COVID-19, obligó a los países a tomar medidas drásticas como cierre de fronteras, suspensión del comercio y medidas restrictivas que evitaban que las y los trabajadores acudieron a sus lugares de trabajo. Tanto a nivel nacional como internacional.

La actividad empresarial sufrió un fuerte impacto y ha afectado el desempeño laboral tanto en pequeñas, como medianas y grandes empresas.

Las normas del mundo empresarial están cambiando continuamente, generando nuevos retos para todos los que participan en la economía global. El hecho de permanecer competitivo implica asumir el cambio, establecer relaciones nuevas, optimizar el talento y las personas, y transformar las compañías en empresas interactivas impulsadas tanto por el cliente como por el empleado.

Durante el año 2020, se mantuvo estancada la asistencia en los puntos de trabajo del Banco LAFISE e impedían ejercerse con normalidad, y en estos tiempos de actualidad el desempeño laboral se ha visto afectado por la pandemia puesto que se implementaron nuevas formas de trabajo y el trabajador se vio en la necesidad de adaptarse a los cambios para no perder su puesto de trabajo.

Es por estos factores de cambio en el método de trabajo afectó a la eficiencia de los colaboradores en el Banco LAFISE BANCENTRO debido a que muchos trabajadores se mandaron a trabajar desde casa por las fuertes olas de contagios, y en casos como este el internet en los hogares es más lento que el del banco y por tanto los sistemas trabajan más lentos por lo que estos colaboradores, bajan sus rendimientos de trabajo.

Otro punto clave es que a veces el personal que se mandó a trabajar desde casa no tenía las condiciones necesarias para el desempeño de sus trabajos como una computadora portátil, archivos, e internet.

La incorporación de recursos tecnológicos para el trabajo desde casa, provoco la pérdida de confianza en el entorno laboral y un alejamiento en las relaciones que se dan en las organizaciones. La salud mental y el desarrollo de las personas están en juego.

Otro punto muy importante es que muchos colaboradores presentaron síntomas y se les envió a casa por lo cual el personal quedó reducido.

La covid-19 ha cuestionado paradigmas asociados a las relaciones entre personas en el seno de las empresas es por ello que el nivel de desempeño laboral ha disminuido.

Las relaciones entre directivos y trabajadores han ido variando ya que va desde ver y observar lo que se hace, de control y supervisión de las tareas y funciones, a una dirección basada en objetivos y en la evaluación del rendimiento alcanzado.

3.2. Formulación de preguntas problemas

Pregunta General

¿Cómo incidió la pandemia covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores de Banco LAFISE ventanilla el Rosario?

Preguntas Específicas

¿Cuál fue la incidencia del covid-19 en los colaboradores del banco LAFISE Bancentro ventanilla el Rosario?

¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de Banco LAFISE?

¿Cómo es el desempeño laboral realizado en el Banco LAFISE ventanilla el Rosario en épocas de la pandemia covid-19?

¿Qué estrategia se pueden implementar para lograr un mejor desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE en tiempos de pandemia (Covid-19)?

4. JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral es clave en las organizaciones, pues este agrega el valor al servicio debido a que repercute en la productividad de la empresa como tal, es por ello que es necesario reflexionar sobre las condiciones laborales bajo las cuales las y los colaboradores de las empresas desarrollan sus actividades, puesto que el ambiente afecta la estructura de las organizaciones, por la incertidumbre que causa en estas situaciones del entorno ya sean internas o externas.

Este estudio tiene mucha relevancia, ya que es una problemática que se está viviendo en la actualidad con la pandemia Covid-19, no solo a nivel nacional, si no a nivel internacional y como esta ha afectado en gran manera el desempeño laboral de diferentes entidades.

Por otra parte, al realizar este estudio, se está dando a conocer información de la variable de estudio (Covid-19), para que la población tenga presente las consecuencias que se han obtenido por esta problemática.

Con esta investigación se pretende conocer los factores que influyeron en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario Estelí a inicios de la pandemia Covid-19.

Esta investigación permitirá mejorar de manera directa el desempeño de la organización ya que esta se ha visto obligada a modificar su forma tradicional de hacer el trabajo, pues se trata de analizar y comprender aquellas condiciones y situaciones laborales que inciden directamente en la productividad individual y colectiva de las personas empleadas por una organización.

En general es importante que esta organización centre su atención al tema del desempeño laboral, dado que incide directamente en los aspectos emocionales y psicológicos de las y los colaboradores y, por ende, en cómo desarrollan sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo en cuanto a productividad.

Dicha investigación servirá como aporte para nuevos estudios que pueden seguir profundizándose sobre la afectación de la pandemia Covid-19 en el desempeño laboral de diferentes empresas y será de gran ayuda, ya que nadie había trabajado acerca de la afectación del Covid-19, ni tampoco en el Banco LA FISE BANCENTRO Estelí y si algún otro grupo de estudiante quisiera investigar otra cosa sobre la empresa, le será útil como material de consulta actualizada sobre este tema.

También en el ámbito académico ha sido de mucha importancia retomar los conocimientos teóricos adquiridos durante el transcurso de la carrera que permitirá explorar esta problemática que está

afectando la vida cotidiana y laboral de los trabajadores a nivel empresarial, generando un aporte a la entidad para mejorar la eficiencia en su desempeño laboral y adoptar una nueva forma de trabajo.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Analizar la incidencia de la pandemia Covid-19 en desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE BANCENTRO (ventanilla el Rosario) en la ciudad de Estelí en el II semestre 2021.

5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la incidencia de la pandemia (Covid-19) en los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.
- Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.
- Valorar el desempeño realizado en el Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí en época de la pandemia (covid-19).
- Proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí en tiempos de pandemia (Covid-19).

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En la presente investigación se definen 5 ejes teóricos los cuales constituyen la base conceptual de este estudio, los cuales se denotan por: 1) Pandemia; 2) Covid 19; 3) Desempeño laboral; 4) Estrategias; 5) Empresas.

6.1. PANDEMIA

6.1.1. Concepto de pandemia

Según la organización mundial de la salud OMS (2020) es la propagación mundial de una nueva enfermedad, Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales. Según Médicos sin frontera (2020) “Si un brote epidémico afecta a regiones geográficas extensas (por ejemplo, varios continentes) se cataloga como pandemia”.

Se puede decir que son enfermedades transmitidas por medio de un virus que atacan a los seres humanos dañando su sistema inmunológico, ésta se extiende a muchos países y continentes superando el número de casos esperados y persistiendo en el tiempo.

6.1.2. Fases de la pandemia

Según Quiroga, (Citado a Davis, 2020) asegura que el contexto es importante, los historiadores analizan cómo responden las sociedades las crisis. Existe un arquetipo de etapas de una pandemia. En una primera y sutil fase, las sociedades reaccionan protegiendo los intereses económicos y políticos, ignorando datos concretos. Esto ocurre hasta la aceleración de la epidemia, el incremento de los contagios y las muertes. Entonces es cuando entramos en una segunda fase de reconocimiento.

En esta fase las personas reaccionan exigiendo explicaciones. Dentro de este contexto se puede situar la propia advertencia de la OMS que, tras declarar la pandemia, advierte que “los países no se lo están tomando en serio.

La tercera fase es la consecuencia de reclamar explicaciones, que coincide con el pánico generalizado de los ciudadanos. Esta fase puede ser tan dramática y perturbadora como la propia pandemia.

6.1.3. La diferencia de Pandemia de Endemia, Epidemia y Brote

Según, Fundación IO (2020) define la diferencia de los términos Brote, epidemia, pandemia:

- **Endemia**

Es un término que denota la presencia habitual de una enfermedad o un agente infeccioso en una determinada zona geográfica o grupo de población. La prevalencia habitual de una enfermedad determinada en dicha zona.

Cuando la presencia de una enfermedad, tanto transmisible como no transmisible, se da de una forma regular se dice que esa enfermedad existe con carácter endémico.

- **Brote epidémico**

La aparición de dos o más casos de la misma enfermedad asociados en tiempo, lugar y persona. O el incremento significativo de casos en relación a los valores habitualmente observados. O cuando aparece una enfermedad, problema o riesgo para la salud en una zona hasta entonces libre de ella. También se llama a la presencia de cualquier proceso relevante de intoxicación aguda colectiva, imputable a causa accidental, manipulación o consumo.

- **Epidemia**

Aparición, en una comunidad o región definida, de casos de una enfermedad (o de un brote) con una frecuencia que claramente rebasa la incidencia normal prevista. El número de casos que indica la existencia de una epidemia varía según el agente infeccioso, las dimensiones y el tipo de la población expuesta, su experiencia previa o la falta de exposición a la enfermedad, así como la época y el lugar donde se presenta. Así pues, la epidemicidad es relativa a la frecuencia habitual de la enfermedad en la misma zona, entre la población especificada y en la misma estación del año.

Pandemia: afectación de una enfermedad de personas a lo largo de un área geográficamente extensa. Técnicamente hablando debería cubrir el mundo entero y afectar a todos. Para que una enfermedad tome la denominación de Pandemia, ésta debe tener un alto grado de infectabilidad y un fácil traslado de un sector geográfico a otro.

se puede decir que en el estado de pandemia se tienen que cumplir dos criterios, que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados si no provocados por transmisión entre las personas.

6.2. COVID -19

6.2.1. Concepto de Covid-19

Instituto Nacional de cáncer NIH (2020) define covid-19 como una enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos, pero esto es menos frecuente.

En otras palabras, el covid-19 es una enfermedad de infección respiratoria que ataca principalmente a los pulmones de las personas contagiadas, se trasmite por el contacto físico, ya sea un beso, un abrazo o por tocar a un objeto infectado.

6.2.2. Origen y Agente Etiológico.

La organización mundial de la salud OMS (2020) describe el origen de la enfermedad por coronavirus de 2019, más conocida como COVID-19 e incorrectamente llamada neumonía por coronavirus, es una enfermedad infecciosa causada por el SARS-CoV-2, que produce síntomas similares a los de la gripe o catarro, entre los que se incluyen fiebre, tos, disnea (dificultad respiratoria), mialgia (dolor muscular) y fatiga. En casos graves se caracteriza por producir neumonía, síndrome de dificultad respiratoria aguda, y choque séptico que conduce a cerca de 3,75 % de los infectados a la muerte según la OMS.¹⁹ No existe tratamiento específico; las medidas terapéuticas principales consisten en aliviar los síntomas y mantener las funciones vitales.

Los coronavirus son una familia de virus que pueden causar enfermedades como el resfriado común, el síndrome respiratorio agudo grave (SARS, por sus siglas en inglés), y el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS, por sus siglas en inglés). En 2019 se identificó un nuevo coronavirus como la causa de un brote de enfermedades que se originó en China.

Este virus ahora se conoce como el síndrome respiratorio agudo grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2). La enfermedad que causa se llama enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19). En marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró que este brote de COVID-19 es una pandemia.

6.2.3. Fases del Covid-19

Según Redacción medica (2021) define 3 fases:

La **primera fase** de Covid-19 se produce con la inoculación y el establecimiento temprano de la enfermedad. En este tiempo, las personas contagiadas empiezan a incubar la enfermedad y a presentar los primeros síntomas leves. Lo más común es que se trate de malestar general, fiebre y tos.

Tal y como explican los expertos, en este tiempo, el virus se multiplica y establece residencia en el huésped, afectando en mayor medida al sistema respiratorio. La terapia en esta etapa debe dirigirse al alivio sintomático.

En la **segunda etapa** del coronavirus, los investigadores señalan que es habitual la multiplicación viral y la inflamación localizada en el pulmón. Los pacientes que llegan hasta esta etapa desarrollan una neumonía viral, con tos, fiebre y probablemente hipoxia.

En este momento, la mayoría de los pacientes Covid-19 deben ser hospitalizados y su tratamiento variará en función de si han desarrollado o no hipoxia.

Por último, **en la tercera fase** del coronavirus, la enfermedad pasa a ser grave y produce hiperinflamación sistémica. Una minoría de pacientes llega hasta esta etapa, en la que "se pueden detectar shock, vasoplejia, insuficiencia respiratoria e incluso colapso cardiopulmonar", tal y como relatan los expertos. Además, si hay algún órgano sistémico afectado, se manifestaría en este periodo.

6.2.5. Causas del Covid-19

El virus SARS-CoV-2 es el séptimo coronavirus que ha podido infectar humanos. De estos siete, solo tres pueden causar neumonía mortal en humanos.

Estos tres virus son capaces de entrar a células humanas a través de la enzima convertidora de angiotensina.

Sabemos que la enfermedad está provocada por el virus SARS-CoV-2, que se propaga de una persona a otra de varias formas diferentes.

Según la OMS (2020) El virus puede propagarse a través de pequeñas partículas líquidas expulsadas por una persona infectada por la boca o la nariz al toser, estornudar, hablar, cantar o respirar. Las partículas tienen diferentes tamaños, desde las más grandes, llamadas «gotículas respiratorias», hasta las más pequeñas, o «aerosoles».

El virus se propaga principalmente entre personas que están en estrecho contacto, por lo general a menos de un metro (distancia corta). Una persona puede infectarse al inhalar aerosoles o gotículas que contienen virus o que entran en contacto directo con los ojos, la nariz o la boca.

En espacios interiores mal ventilados y/o concurridos, donde se suelen pasar largos periodos de tiempo. Ello se debe a que los aerosoles permanecen suspendidos en el aire o viajan a distancias superiores a un metro (distancia larga).

Al tocar superficies contaminadas por el virus y posteriormente tocarse los ojos, la nariz o la boca sin haberse lavado las manos. Domínguez y Amador (2020)

Por lo tanto, el virus del covid-19 se contagia principalmente de persona a persona entre quienes están en contacto cercano dentro de una distancia aproximada de 100 pies o 2 metros.

6.2.6. Síntomas del Covid-19

El Centro para el control de enfermedades CDC (2021) expone que los síntomas notificados por personas con COVID-19 varían desde aquellos que presentan síntomas leves hasta quienes se enferman gravemente. Los síntomas pueden aparecer de 2 a 14 días después de la exposición al virus. Cualquiera puede tener síntomas de leves a graves. Las personas con estos síntomas podrían tener COVID-19:

- Fiebre o escalofríos
- Tos
- Dificultad para respirar (sentir que le falta el aire)
- Fatiga
- Dolores musculares y corporales
- Dolor de cabeza
- Pérdida reciente del olfato o el gusto
- Dolor de garganta
- Congestión o moqueo
- Náuseas o vómitos
- Diarrea

6.2.7. Medidas ante el Covid-19

Medidas importantes para desacelerar la propagación, dadas por la OMS (2020):

- Use una mascarilla que le cubra la nariz y la boca para protegerse y proteger a los demás.
- Manténgase a 6 pies de distancia de las personas que no viven con usted.
- Reciba la vacuna contra el COVID-19 cuando esté disponible para usted.
- Evite las multitudes y los espacios interiores con mala ventilación.
- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón. Use desinfectante de manos si no dispone de agua y jabón.

6.3. DESEMPEÑO LABORAL

6.3.1. Concepto de desempeño laboral.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como una piedra de tropiezo para el desarrollo de la efectividad y productividad de una empresa; Chiavenato (2000) define:”

El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p. 59). En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Castellón (2017) Explica que el Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (citado en Araujo y Guerra, 2007). (p. 37)

Por lo tanto se puede decir que es el rendimiento de un trabajador en cuanto a las actividades a desempeñar y se considera si esta esta capacitada para el puesto no.

Es por ello que en el desempeño laboral interfieren tres puntos clave:

- **Desempeño de las tareas:** Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- **Constructiva y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.**
- **Falta de productividad:** Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. Chiavenato (2000)

6.3.2. Características del desempeño laboral

Para evaluar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las características de cada individuo y para ello existen siete características que intervienen en un buen desempeño laboral definidas por Dueñas (2016) las cuales se definen:

- **Saber escuchar:**

Los empleados de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugerencias que se les entregan en un proceso de retroalimentación.

- **Positividad**

Los mejores empleados se centran en lo positivo. Aunque no siempre sucedan cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación, aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera. Esta visión de las cosas les ayuda a comprometerse con su trabajo y buscar soluciones en lugar de generar más problemas.

- **Responsabilidad**

Los empleados de alto desempeño tienen claras sus funciones y responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo. Estas personas no buscan excusas, cumplen con los tiempos de entrega de sus proyectos, no se comprometen con fechas imposibles y si no pueden terminar a tiempo, lo comunican a su superior para explicar las razones y establecer una nueva fecha.

- **Manejo del tiempo**

Los empleados de gran rendimiento son capaces de manejar el tiempo disponible y cumplir con sus reuniones, citas, entregas y tareas sin mayor inconveniente. Todo depende de la cuidadosa planeación de las actividades y del manejo que les den a los recursos con los que cuentan para cumplir con su trabajo y obligaciones en un tiempo razonable. Estas personas saben cuándo decir no y no defrauda a sus jefes cuando se comprometen con algo.

- **Objetivos propios**

Estos colaboradores establecen sus propias metas y no se quedan únicamente con las que les asigna la compañía. Buscan oportunidades para terminar proyectos antes del tiempo estipulado y formas para optimizar los recursos y el presupuesto de los mismos. Los empleados de alto desempeño buscan

identificar oportunidades para aprovecharlas y superar sus propias expectativas, las de su equipo y la empresa.

- **Desafíos**

Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Están listos para resolver problemas, crear nuevas estrategias para cambiar la dirección equivocada, evitar repetir errores y enfocarse en lo verdaderamente importante y no únicamente en lo urgente.

- **Compromiso con el desarrollo personal**

Los empleados de alto potencial no son complacientes con su trabajo, se exigen cada día más, aprenden de sus errores, reflexionan sobre las causas y los convierten en oportunidades. Estos colaboradores aprenden algo cada día, no necesariamente siempre algo deslumbrante, pero saben que el aprendizaje está formado de pequeñas acciones (p. 4)

6.3.3. Beneficios del desempeño laboral

El desempeño laboral es la herramienta clave para el rendimiento y mejora en la productividad empresarial, pues se puede conseguir que un empleado trabaje mejor a partir de las diferentes evaluaciones, a continuación, se mencionan una serie de beneficios que proporciona un buen desempeño laboral en cualquier institución.

Según Chiavenato (2000, pág. 151) los beneficios del desempeño laboral están dados por:

- Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Desarrollo personal del empleado.
- Básica para la investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de
- La organización.
- Retroalimentación (feedback) de información al individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal, como transferencias,
- Contrataciones, etcétera.
- En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres

- Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y los objetivos de los individuos.

6.3.4. Claves para un mejor desempeño laboral

Según Chiavenato (2000, pág. 153) describe las claves para un mejor desempeño en los colaboradores:

- **Gozar de atribuciones**

Se trata de despertar la fuerza y la energía interior de las personas de manera que satisfagan cuatro necesidades:

- **Vivir**

(La necesidad física de tener comida, ropa, casa, dinero y salud), Amar (la necesidad social de relacionarse con otras personas, pertenecer, amar y ser amado).

- **Aprender**

La necesidad mental de tener un sentido de propósito y de congruencia, de progresar y de contribuir. Legar la necesidad espiritual de dejar un legado, algo significativo que sea muestra de una existencia marcada por la realización y la integridad). Si una o más de estas necesidades no son atendidas, acabamos por sentirnos incompletos y reducimos nuestra calidad de vida.

- **Retroalimentación de 360°**

Los líderes, así como todos los miembros de la organización, se deben someter a la retroalimentación de 360° y recibir una evaluación anónima de su desempeño, que incluya la opinión de sus colegas, subordinados, clientes y proveedores.

- **Autoevaluación y evaluación del equipo**

Cuando las personas gozan de atribuciones, trabajan con acuerdos de desempeño y se dirigen con base en la retroalimentación tienen más capacidad para evaluar su propio desempeño.

- **Remuneración basada en el valor agregado**

En un ambiente de desempeño óptimo, de motivación interna y de acuerdos de desempeño para ganar-ganar, las personas y los equipos incluso pueden decidir su propia remuneración con base en el principio del valor agregado. Ahí donde existe un grado elevado de confianza y de respeto por los acuerdos de desempeño, las personas y los equipos son capaces de decidir con más eficiencia cuál será su remuneración

- **Iniciativa**

Los grados de iniciativa de las personas pueden cambiar cuando éstas aumentan su capacidad, madurez y confianza. Los niveles de iniciativa son seis: 1) Esperar hasta ser llamado, 2) Preguntar, 3) Recomendar, 4) Actuar e informar inmediatamente, 5) Actuar e informar periódicamente, 6) Actuar uno solo. Lo importante es combinar el grado de iniciativa con la capacidad de cada persona.

Se puede afirmar que los empleados comprometidos y motivados tienen un mayor desempeño laboral, por lo tanto es necesario que toda compañía pongan en practica una serie de medidas que fomenten un ambiente laboral altamente agradable.

6.3.5. Pasos para medir el desempeño laboral

Evaluar el desempeño labora es una de las tareas más importante que el departamento de recursos humanos de toda organización deberá realizar de forma constante para este se mencionan una serie de pasos a tomar en cuenta.

Para estructurar una evaluación se necesita organización y seguir seis pasos Zauzich (2021, págs. 3- 4) menciona:

- **Definir la metodología**

Existen diferentes formas de medir el desempeño. Cuando el empleado es evaluado por su jefe se conoce como 90°; hay otra en que se evalúan entre pares (personas con los mismos cargos) que se conoce como 180° y otra en que la persona es evaluada por subalternos conocida como evaluación 360°. Se recomienda comenzar con una de 90° e ir evolucionando hasta la 360°.

- **Identificar las funciones, responsabilidades y conocimientos de cada cargo**
- **Hacer una evaluación de los aspectos centrales en la dinámica diaria del empleado**

Trabajar por áreas y desmenuzar cada puesto de trabajo. Por ejemplo, en contabilidad verificar cuántas personas hay y la función de cada una de ellas y cómo se mide el resultado de su gestión (cierre de balances, facturación, etc.)

- **Contrastar esa información con el colaborador**

Después de hacer esa auditoría de funciones y responsabilidades es clave sentarse con cada uno para decirle cuáles son esos puntos y qué se espera de él/ella en la organización.

- **Definir una periodicidad de evaluaciones**

Si la evaluación es corta y no toma más de 30 minutos se puede realizar una vez al mes. Si es más compleja lo ideal es hacerla cada trimestre para supervisar metas y mejorar en las áreas donde hay falencias.

- **Defina un plan de acción**

Con toda la información generada con estos pasos previos se traza el plan para evaluar el desempeño de los empleados. En el mercado existen herramientas digitales para facilitar este trabajo en la empresa.

6.3.6. Elementos que intervienen en el desempeño laboral

Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto Anónimo (2020).

Según Barceló (2020, págs. 8-9) existen 7 factores que afectan al rendimiento laboral:

- **La motivación**

En primer lugar, la motivación sin duda es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que sabemos que hay también una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente te cueste mucho más ejecutarlo.

- **Clima laboral**

En segundo lugar, el clima organizacional es otro factor determinante en nuestro rendimiento. A todos nos gusta trabajar teniendo un buen clima laboral que nos de tranquilidad y donde podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no se respira un buen clima organizacional, el rendimiento baja considerablemente.

- **La comunicación**

La comunicación en el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más.

- **Los horarios**

Los horarios también son un factor determinante. Afortunadamente desde hace algunos años aquella idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando. Esto ha llevado a muchas organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencialidad en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente.

- **Factores Ambientales**

Factores ambientales o higiénicos. Desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivo afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento.

- **Desarrollo profesional**

Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.

- **Herramientas necesarias**

No disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento

La realidad de las cosas es que cuando un sistema de administración se realiza de manera adecuada hay resultados más satisfactorios y los objetivos propuestos tienden a cumplirse con éxito.

Al realizar una evaluación no solo la empresa se beneficia, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto de acuerdo a su buen rendimiento desempeñado en un lapso de tiempo.

6.3.7. Importancia del desempeño laboral

La importancia de la Evaluación del desempeño dentro de la organización radica en su carácter estratégico al permitirle al nivel directivo obtener información sensible que le permitirá efectuar procesos de mejora continua, respecto a las políticas y objetivos que proyectará a la organización a niveles de desarrollo, productividad y competitividad, es decir que es una herramienta que hábilmente utilizada puede afianzar su existencia en el largo plazo. La Evaluación de Desempeño está orientada a elevar la efectividad de los procesos y a la implementación de mejoras, ya que se convierte en factor generador de cambios y herramienta de gestión gerencial. La misma permite proyectar y potencializar el Talento Humano de la organización a niveles incalculables de productividad, motivación y desarrollo, factores que, sin la participación de la ED, serían factores de difícil identificación en la organización. En este sentido, es claro que la organización alcanzará las metas que se proponga, solo en proporción directa a la calidad de su talento humano. Lo anterior se cumplirá con un adecuado seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores, el cual se logra con la implementación de un juicioso sistema de Evaluación del Desempeño. Lozano (2014)

6.4. ESTRATEGIAS

6.4.1. Concepto de estrategias

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

Según Lopez Gutierrez & Chavarria Ubeda, citado a Carreto (2009) definen estrategia como “un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. La palabra estrategia significa literalmente, guía del ejército”

Según Sierras citado a Chandler (2003) define estrategia como la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. (p. 161)

Por lo tanto se puede decir que las estrategias son un procedimiento que sirven para tomar decisiones dentro de la empresa para poder accionar frente a un determinado escenario, el principal objetivo siempre será alcanzar los objetivos, también lograr alcanzar las metas propuestas.

6.4.2. Tipos de estrategias

Enumera cuatro manifestaciones de lo que es una mala estrategia: Hacer pasar ideas superficiales como pensamientos de alto nivel; no comprometerse con los objetivos para superar obstáculos; confundir los objetivos con las estrategias; y establecer malos objetivos estratégicos.

El autor citado fundamenta su concepto en que, así como se plantean buenas estrategias, también se esgrimen malas estrategias y que lo interesante al final es tratar que los objetivos se planteen de tal manera que puedan ser comprendidos por colaboradores encargados de establecer las políticas para que estas funcionen a la perfección. En síntesis, la estrategia es como un experimento que se lleva a prueba una hipótesis.

En síntesis, las estrategias pueden clasificarse de acuerdo a distintos criterios, como puede ser su área de aplicación (estrategias empresariales, publicitarias, entre otras), éstas son diseñadas con el fin de dar soluciones a problemas presentes dentro de las organizaciones.

6.4.3. Características de las estrategias

Existen 9 características así las define Roncancio (2020, págs. 30- 31):

- **La Estrategia es Diferenciación**

Para buscar nuevas fuentes de ventaja y hacerlas competitivas y sostenibles a largo plazo, la empresa también debe inventar nuevas reglas y nuevos juegos para ser únicos y crear riqueza. Simplemente, copiar al líder, significa que se destruye el valor para todas las empresas. Por lo tanto, para parecer diferente, la diferenciación de la estrategia es imprescindible.

- **La Estrategia es Colectiva**

La visión, misión, objetivos y estrategias corporativas están determinadas por la alta dirección, su construcción es colectiva. Las estrategias de la Unidad de Negocio son decididas por los jefes de las unidades de negocio y los planes funcionales por los jefes funcionales. Pero el consentimiento de la alta dirección es imprescindible. Es la alta gerencia la que resuelve las paradojas entre los objetivos en conflicto, las funciones existentes, las actividades futuras, y la asignación de

recursos. Finalmente, permea a todos los colaboradores, que desde cada una de sus labores se alinean con la estrategia.

- **Estrategia es Multidisciplinaria**

Crear la estrategia corporativa implica estudiar oportunidades estratégicas en las áreas de marketing, finanzas, servicio al cliente, recursos humanos y operaciones, que tengan una visión holística, es decir, integral, de la organización. Y por supuesto, la estrategia impacta todas las áreas.

- **La estrategia es Entendible**

La estrategia debe ser clara, comprensible e inteligible. Los empleados deben entender exactamente cuál es la estrategia de su organización para lograrla con éxito. Una estrategia requiere una comunicación continua, en un lenguaje sencillo, para que todos los colaboradores puedan participar y contribuir con ella.

- **La Estrategia es Multidimensional**

La estrategia implica múltiples aspectos, como la cultura organizacional, los valores, la misión, la visión, los recursos, las competencias, las habilidades y la historia corporativa, entre otros.

Ser multidimensional implica, estudiar el contexto externo y responder dos preguntas ¿Cómo impactar? Y ¿Cómo me impactan las circunstancias externas?

- **La Estrategia es Jerárquica**

La estrategia empresarial es decidida por la Alta Dirección, que se asesora de sus líderes o consultores externos para la formulación. Para ello puede leer nuestro artículo ¿Cómo lograr consenso en las conversaciones difíciles?

- **La Estrategia es Dinámica**

No está sujeta a un plazo de tiempo, pues la estrategia puede ser modificada por la organización cuando el entorno cambie, lo cual es muy probable por el dinamismo del contexto de los mercados. En ese sentido, es importante someterla a una retroalimentación constante para ajustar los cambios que son necesarios.

- **La Estrategia es Competitividad**

El objetivo de la estrategia es crear competitividad (que las empresas funcionen mejor que los competidores), sinergia (entre las diferentes partes de la organización y sus actividades) y la creación de valor para alcanzar la visión y la misión.

Una organización puede alcanzar su destino (visión) solo si puede crear valor para la empresa y sus partes interesadas (misión). La creación de valor implica la adición de valor económico (ganancias para la empresa), la adición de valor al cliente (el valor que los clientes perciben en relación con los competidores), la adición de valor a las personas (valor obtenido al permitir que los empleados sean el recurso más productivo) para satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas.

- **La Estrategia es Proactividad**

No depende de agentes externos o fuerzas que la empresa no puede controlar. La estrategia se desarrolla con los recursos humanos, físicos, económicos de la empresa y requiere el esfuerzo necesario para sobreponerse a la competencia.

En resumen las estrategias deben ser claras y comprensibles, para que las personas que las van a realizar las puedan entender con exactitud cual es la estrategia para poder lograr el éxito en la empresa, estas requieren un lenguaje sencillo para que todos los colaboradores puedan participar y contribuir con ella.

6.5. EMPRESAS

6.5.1. Concepto de empresa

Se define como una colectividad integrada por uno o varios grupos sociales que unen sus recursos (producción, tierra, mano de obra, tecnología y capital), en una base común para producir bienes o servicios, mediante un orden normativo, organizado y bien administrado, señalando rangos de autoridad, sistemas de planeación, comunicación, información y control coordinados, con eficiencia, modernidad, productividad, con una existencia relativamente continua en un medio y cuyas actividades se encuentran encaminadas hacia el logro de un fin o misión determinada Galán (2017).

Se puede decir que una empresa es una organización que comparten objetivos con el fin de obtener beneficios, que están dedicadas a la producción de bienes o servicios que son demandados por los consumidores, obteniéndose una ganancia.

6.5.2. Elementos de las empresas

Recursos o Elementos materiales necesarios para el funcionamiento de la Empresa. Ej. Recursos Físicos, Financieros, etc. • Personas, que toman decisiones y las ejecutan. Son la parte más importante de la empresa. • Conocimiento Tecnológico, es el conocimiento necesario para producir bienes y servicios.

Conocimiento Administrativo, es el requerido para hacer funcionar una organización de manera eficaz.

Medio Ambiente Interno o Clima Organizacional, que consiste en una serie de características inherentes a la empresa, las cuales pueden ser percibidas por sus miembros y que pueden afectar la forma como trata a los integrantes del medio ambiente que la rodea. • Medio Ambiente Externo General, compuesto por factores económicos, tecnológicos, jurídicos, políticos, sociales, culturales, ecológicos que afectan a las empresas que operan en la región geográfica o en una determinada sociedad. El M.A.E general presenta oportunidades, amenazas y restricciones a la organización para su funcionamiento

En síntesis, los elementos de las empresas son el conjunto de medios que sirven para realizar La actividad empresarial con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

6.5.3. Características de las empresas

Son entidades programadas con relativa permanencia.

- Deben contar con una estructura: Para que las empresas cumplan su misión institucional para la cual fueron creadas, deben regular y determinar sus actividades y fijar niveles o la jerarquización para la toma de decisiones.
- Están orientadas hacia el logro de objetivos: Las empresas son creadas con una misión, unos propósitos y deben fijar y lograr una serie de objetivos intermedios para lograr dicha misión.
- Deben utilizar la especialización en sus actividades y no la diversificación.

Cualquier empresa debe de contar con las siguientes características: Recursos humanos, técnicos, financieros, económicos y tecnológicos.

6.5.4. Clasificación de las empresas

según Ramírez (2014, pág. 10) las organizaciones pueden ser clasificadas en base:

- Su actividad. (Industriales, Comerciales, De Servicios)
- Origen de capital. (Públicas, Privadas, De Economía Mixta).
- Magnitud o Tamaño. (Pequeñas, Medianas, Grandes, Corporaciones, Conglomerados).
- Duración. (Temporales o Permanentes)

Régimen Jurídico. Sociedad anónima, Sociedad Cooperativa, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad de Capital Variable, Sociedad en Comandita Simple, Sociedad en Comandita por Acciones, Sociedad en Nombre Colectivo.

Según Promonegocios (2006) clasifican las empresas por ámbito como su giro, tamaño, propiedad o capital, destinos o beneficios y formas jurídicas de la siguiente manera:

Según el Sector de Actividad:

- **Empresas del Sector Primario:** También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- **Empresas del Sector Secundario o Industrial:** Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.
- **Empresas del Sector Terciario o de Servicios:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

Según el Tamaño:

- Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:
- **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles

de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

- **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- **Pequeñas Empresas:** En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- **Microempresas:** Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

Según la Propiedad del Capital:

- Se refiere a: si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En ese sentido, se clasifican en:
 - **Empresa Privada:** La propiedad del capital está en manos privadas
 - **Empresa Pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal
 - **Empresa Mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares

Según el Ámbito de Actividad:

- Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social, en este sentido las empresas se clasifican en:
 - **Empresas Locales:** Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
 - **Empresas Provinciales:** Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
 - **Empresas Regionales:** Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.

- **Empresas Nacionales:** Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- **Empresas Multinacionales:** Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.
- **Empresas Multinacionales:** Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

Según el Destino de los Beneficios:

- Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:
- **Empresas con ánimo de Lucro:** Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, entre otros.
- **Empresas sin ánimo de Lucro:** En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

Según la Forma Jurídica

La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa, En ese sentido, las empresas se clasifican en términos generales en:

- **Unipersonal:** El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- **Sociedad Colectiva:** En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- **Cooperativas:** No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- **Comanditarias:** Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

- **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- **Sociedad Anónima:** Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

En síntesis, se puede decir que las empresas se clasifican en microempresa si posee menos de 10 empleados, pequeña empresa si tiene entre 10 a 49 empleados, mediana empresa si tiene un número entre 50 a 249 empleados y gran empresa si posee 250 o más empleados.

6.5.5. BANCOS

Según lo definido anteriormente la entidad en estudio se encuentra ubicada según su actividad o razón de ser en una empresa de servicio, según el origen de su capital en privadas, por el régimen jurídico en una sociedad anónima, por su ámbito en su actividad se clasifica en multinacionales, es por ello que a continuación se definirá banco:

6.5.5.1. Concepto de Bancos

La práctica habitual de un banco es la recogida de capitales de diferentes individuos o empresas que depositan su confianza y sus recursos en el mismo por medio de cuentas de ahorro o cuentas corrientes.

Un banco es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros. Galán (2017)

Por lo tanto, los bancos son entidades que se organizan de acuerdo a leyes especiales y que se dedican a trabajar con el dinero, en el cual reciben depósitos hechos por las personas y empresas; otorgan préstamos usando estos mismos recursos.

6.5.5.2. Tipos de bancos

Según Aurelio Jiménez (2019) Existen 7 tipos de bancos entre los cuáles se mencionan:

- **Bancos centrales**

Los bancos centrales son los encargados de velar por el buen funcionamiento del sistema financiero de un país, es decir, son los bancos de los bancos. En España tenemos al Banco de España, del que ya os hablamos largo y tendido en este artículo. A nivel europeo debemos mencionar al “jefe” de nuestro banco central, que no es otro que el Banco Central Europeo.

- **Bancos comerciales**

La mayoría de los bancos que conoces entran dentro de esta categoría. Los bancos comerciales se dedican exclusivamente a las operaciones comerciales de banca, como depósitos, créditos o préstamos. Son actividades relacionadas con el ahorro y con la financiación, pero no con la inversión. O al menos en teoría.

- **Bancos de inversión**

Se especializan en temas de inversión tanto para personas físicas como para empresas. Se encargan de la compraventa de acciones, de participar en operaciones de fusión y adquisición de empresas o de la captación de capital. Hay que destacar que la mayoría de bancos de inversión son también comerciales, y viceversa. Estas dos categorías no suelen ser excluyentes.

- **Banca corporativa**

La actividad de la banca corporativa no se dirige al consumidor de a pie, sino a las grandes empresas que necesitan servicios de financiación o inversión. Para ellas comercializan productos muy específicos como descuentos de efectos, líneas de crédito o gestión de recibos. Es la banca al servicio de la empresa privada.

- **Bancos de consumo**

En esta ocasión se trata de bancos cuyo cliente objetivo es la persona física que necesita un préstamo personal, una tarjeta de crédito, una hipoteca... En definitiva, operaciones bancarias vinculadas con el consumo de bienes y servicios. También se les llama bancos retail, ya que su negocio es minorista o al por menor.

- **Bancos hipotecarios**

Como su propio nombre indica, los bancos hipotecarios son entidades que se han especializado en el mercado de las hipotecas. Su actividad se centra en la concesión de hipotecas para la compra y/o reforma de viviendas, garajes, locales comerciales e inmuebles de todo tipo.

- **Cajas de ahorro**

Las cajas de ahorro son entidades financieras sin ánimo de lucro y con marcado carácter social. Tras haber estado en el ojo del huracán en la crisis de 2008, el número de cajas de ahorro en España se ha reducido drásticamente desde entonces. La mayoría se convirtieron en bancos tras complejos procesos de fusiones y adquisiciones con otras cajas y bancos. Jiménez (2021)

6.5.5.3. Funcionamiento de los bancos

Las funciones de los bancos son aquellas responsabilidades que tienen estos para canalizar el ahorro y la inversión entre los oferentes y demandantes de capital.

Principales funciones de los bancos

- Canalización del ahorro a través de la demanda de una rentabilidad por la confianza del cliente de su depósito de capital en el banco.
- Seguridad en el depósito de capital. Los bancos guardan el dinero de las personas y tienen sistemas de seguridad muy potentes que permiten garantizar el dinero de sus clientes.
- Emisión de préstamos y crédito. Por ejemplo, un préstamo personal para montar un negocio o un préstamo para la compra de una vivienda.
- Emisión de productos financieros que ofrecen una rentabilidad garantizada o no.
- Control de la masa monetaria en circulación siguiendo las directrices de los bancos Centrales.
- Cumplimiento de las ratios mínimas de reservas para garantizar la liquidez de la masa de capital de sus clientes y de esta forma, evitar riesgos de impagos y de contagio a otros sectores de la economía.
- Equilibrar el cociente entre expansión del crédito y volumen de depósitos en manos del público.
- Ofrece servicios de asesoramiento financiero y patrimonial en materia de seguros, domiciliación de la nómina, optimización de la rentabilidad de los ahorros.

En síntesis, la función principal de los bancos es captar fondos-depósitos de personas con capacidad económica, un banco es un intermediario entre los depositantes (Quiénes le prestan dinero) y los prestatarios (A quiénes les presta dinero).

7. SUPUESTOS

- El Covid-19 es un factor que influye en el desempeño de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.
- El actual desempeño laboral del Banco LAFISE, está determinado por la incidencia del Covid-19.
- El desempeño laboral del Banco LAFISE, sufrió una transformación en la forma de trabajar consecuencia de la pandemia Covid-19.

8. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Objetivo específico	Palabra clave	Definición operacional	Sub variable	Indicadores	Técnica de recolección de información	de de Escala
Identificar la incidencia de la pandemia covid19 en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LA FISE BANCENTRO	Incidencia Covid-19	Instituto Nacional de cáncer NIH (2020) define covid-19 como una enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2.	Covid-19	El contexto El reconocimiento Las explicaciones	Encuesta Entrevista	Colaboradores Jefe de operaciones
Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del	Colaboradores	Según Chiavenato (2009, pág. 43) Se designa con diversos términos a las personas que trabajan en las organizaciones y se les pueden llamar:	Clima laboral	La motivación. La comunicación. Los horarios. Desarrollo profesional	Encuesta Entrevista	Colaboradores Jefe de operaciones

<p>Banco LA FISE BANCENTRO</p>		<p>trabajadores, empleados, oficinistas, personal, y operadores cuando les dan ese trato. Las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados, si las tratan como tales. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas.</p>				
<p>Valorar el desempeño laboral realizado en el banco la FISE BANCENTRO en época del covid-19</p>	<p>Desempeño o laboral</p>	<p>Según Chiavenato (2000, pág. 359) Define:” El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los</p>	<p>Elementos que intervienen en el desempeño laboral</p>	<p>Saber escuchar Positivismo Responsabilidad Manejo de tiempo Desafíos Objetivos propios Desarrollo personal</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>	<p>Colaboradores Jefe de operaciones</p>

		objetivos de la organización”	Pasos del desempeño laboral	<p>Hacer una evaluación de los aspectos centrales en</p> <p>Definir la metodología.</p> <p>Identificar las funciones, responsabilidades y conocimientos de cada cargo.</p> <p>La dinámica diaria del empleado</p> <p>Contrastar esa información con el colaborador.</p> <p>Después</p> <p>Definir una periodicidad de evaluaciones.</p> <p>Defina un plan de acción.</p>		
--	--	-------------------------------	-----------------------------	--	--	--

<p>Proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral en el Banco LA FISE BANCENTRO en épocas de la pandemia Covid-19.</p>	<p>Estrategias</p>	<p>Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.</p>	<p>Tipos de estrategias. Características de las estrategias. FODA</p>	<p>Estrategia Comunicación interna y externa Estrategia Retroalimentación Estrategia Diferenciación</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>	<p>Colaboradores Jefe de operaciones</p>
--	--------------------	--	---	---	--------------------------------	--

9. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1. Tipo de investigación

Enfoque

El enfoque es el punto de vista que se toma a la hora de realizar una investigación, una teorización, etc. Pérez & Gardey (2021)

Basado en su alcance se determinó que es un estudio mixto ya que se analizó y evaluó la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral, de los colaboradores del Banco LAFISE BANCENTRO y los diferentes cambios o transformaciones que ha tenido en épocas de covid-19 mediante la aplicación de encuesta y entrevistas, recolectando datos tanto cualitativos como cuantitativos.

Según Moreno Molina, Salgado, & Gutierrez(2020) citado a Hernandez(2017) definen los metodos mixtos son los que representan un un conjunto sistematico empiricos y criticos de investigacion e implican la recoleccion y analisis de datos cualitativos y cuantitativos asi como integracion y discusion conjunta para realizar inferencias producto de toda informacion recabada y lograr un mejor entendimiento del fenomeno.

Tipo de estudio

Es exploratoria puesto que el tema a investigar es actual y debido a eso no hay antecedentes de trabajos realizados relacionados con esta tematica.

Según Moreno Molina, Salgado, & Gutierrez, citado a Hernandez (2017) exponen que: Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p. 53)

De acuerdo al tiempo de investigación es de corte transversal, ya que su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia en un momento dado que en este caso es el II semestre 2021.

9.2. Area de estudio

Área de conocimiento (área, sub área, líneas y sublíneas)

Línea CEC-2: Organización, gobierno y economía nacional.

Sub línea CEC-2.3: Estrategia empresarial, producción, mercadotecnia, talento humano y toma de decisiones.

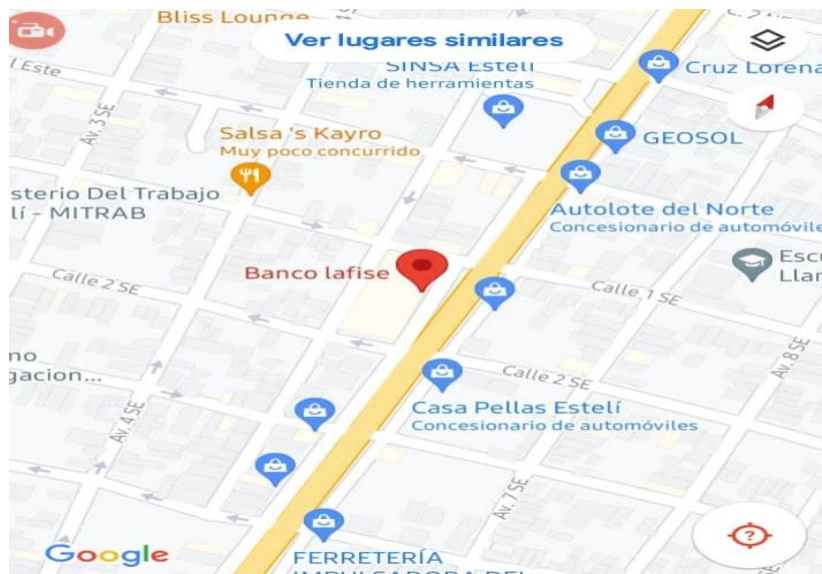
Área geográfica

El Banco LAFISE Bancentro se encuentra ubicado en la ventanilla del barrio Rosario de la ciudad Estelí- Nicaragua, de casa pellas una cuadra al norte

Grupo LAFISE se ha consolidado como el líder financiero regional en servicios especializados en banca, puestos de bolsa, banca de inversión, seguros, comercialización agroexportadora, almacenes de depósito, inversiones y administración de fondos de capital de riesgo. Las operaciones de Grupo Financiero LAFISE integran hoy los mercados de Centroamérica, Estados Unidos, México, Panamá, Venezuela, República Dominicana y Colombia donde aportan soluciones financieras de avanzada para los requerimientos de instituciones, empresas y personas, apoyando el desarrollo de las comunidades y los países.

La filosofía empresarial del Grupo LAFISE se basa en su Misión que erige como principio estratégico la generación de valor agregado para todos sus públicos de interés, al ser el primer proveedor de servicios bancarios y financieros en la región, dando valor agregado a las actividades de nuestros clientes, mediante el conocimiento a profundidad de los mercados locales de capital y la presencia física en cada país de Centroamérica, México, Panamá, República Dominicana, Venezuela, Colombia y Estados Unidos.

Imagen 1:Ubicación Banco LAFISE



9.3. Población y muestra

Poblacion

Según López (2020) la población se define como:” Una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar”. Es decir, la población está representada por el total de individuos.

En este caso la población son todos aquellos colaboradores del sexo masculino y femenino entre las edades de 20 a 50 del Banco LAFISE BANCENTRO, total de 11 trabajadores de la ventanilla El Rosario, ubicada en carretera panamericana de la ciudad de Estelí.

Muestra

Para Roldan (2017) Una muestra es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso. (p. 6)

Por lo tanto, la población total será la muestra ya que es una población finita que consta de 11 trabajadores los cuales cumplieron con criterios como:

- Mayores de edad
- Edades comprendidas de 20 a 50 años.
- Trabajadores activos de la entidad estudiada.
- Conocimiento previo de la temática

Tipo de muestreo

Muestreo intencional o de conveniencia según Gomez (2016) Consiste en la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento es utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (por ejemplo, los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos, o bien, el número de pacientes que acudió en un tiempo determinado). En general, el método puede resultar de utilidad cuando se pretende realizar una exploración de un fenómeno en una población o cuando no existe un tamaño muestral definido. (p. 206)

El muestreo de la investigación es no probabilístico intencional o por conveniencia, ya que cada persona dentro del universo seleccionado tiene la oportunidad de ser seleccionada para dar respuesta a la presente investigación a realizar.

Los métodos de recolección de datos para la presente investigación, se realizarán dos instrumentos, entrevista al Jefe de Operaciones y encuesta a los colaboradores de la empresa

9.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos

En cuanto a las técnicas que se emplearan en este estudio, se encuentran:

- Encuesta
- Entrevista

9.5. Etapas de la investigación

Etapa I. Investigación documental

Para dar inicio al desarrollo investigativo fue necesario identificar la principal problemática del Banco LAFISE BANCENTRO, así como la existencia de estudios relacionados a esta temática, para obtener un resultado neutral y positivo para que la investigación sea de carácter exploratorio.

Luego de definir el tema se prosiguió a investigar y consultar por medio de diferentes fuentes investigativas como: tesis, libros, sitios web, artículos, entre otros, lo que permitió el desarrollo teórico y coherente para la realización del marco teórico, haciendo énfasis en todo el proceso investigativo.

Etapa II. Elaboración de instrumentos

Entrevista:

Según Rodríguez (2012) define como: Una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio). (p. 11)

La entrevista se aplicará al jefe de operación conformado por una guía de preguntas con el fin de recopilar información de carácter específico entorno al tema planteado.

Encuesta:

Según Anguita (2002) define, la encuesta como: una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 2)

Las encuestas se efectuarán a todos aquellos colaboradores entre las edades de 20 a 50 años para obtener la información con respecto al tema propuesto.

Etapa III: Trabajo de campo

Esta investigación se basa en la recolección de datos para la obtención de información para determinar la incidencia de la pandemia covid-19 en el desempeño laboral del Banco LAFISE Bancentro de Esteli.

Se procedió a la recolección de información a través de los instrumentos aplicados en la empresa objeto de investigación.

Etapa IV: Elaboración de informe final

Al haber obtenido los resultados que dieron lugar a la conclusión final, se ordenaron todos los aspectos que forman parte de la investigación documental.

En esta etapa se procesó la información obtenida con el programa SPSS versión 25 logrando así diseñar las tablas de contingencia y tabular los gráficos, los cuales se realizaron en el programa Excel 2013 para la presentación del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones finales para el informe final Word 2013.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, para dar salida a los objetivos planteados en la investigación, se presentan los resultados obtenidos a través de los instrumentos, encuesta y entrevista, de igual manera se muestran algunos resultados apoyados con gráficos de las encuestas realizadas a los colaboradores y la entrevista al jefe de operaciones.

Objetivo 1

Identificar la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores del banco LA FISE BANCENTRO ventanilla el rosario.

Tabla 1: Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Demasiado	1	9,1	9,1	9,1
	Poco	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Desempeño laboral: El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como una piedra de tropiezo para el desarrollo de la efectividad y productividad de una empresa; Chiavenato (2000) define: "El desempeño laboral, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización" (p. 59) En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Según la tabla N°1 del total de personas encuestadas el 90.91% respondieron que la pandemia ha influido en su desempeño laboral y el 9.09% que muy poco.

Según (Perez A. , 2021) dijo que: el covid-19 si incidió en el desempeño laboral porque al haber afectados o familiares la carga laboral se había intensificado, muchos de los demás trabajadores les ha tocado el trabajo de otros y tocaba salir más tarde, también se cortaron las rotaciones y muchas cosas. y si ha incidido grandemente y hasta el momento se ha calmado un poco (p. 63).

Según las respuestas de la encuesta, se puede decir que el covid-19 si ha incidido de manera negativa en esta institución sin embargo el jefe de operaciones aduce que la sobrecarga de trabajo fue uno de las afectaciones más grave por esta pandemia

Gráfico 1: Desarrollo profesional



Fuente: Elaboración propia

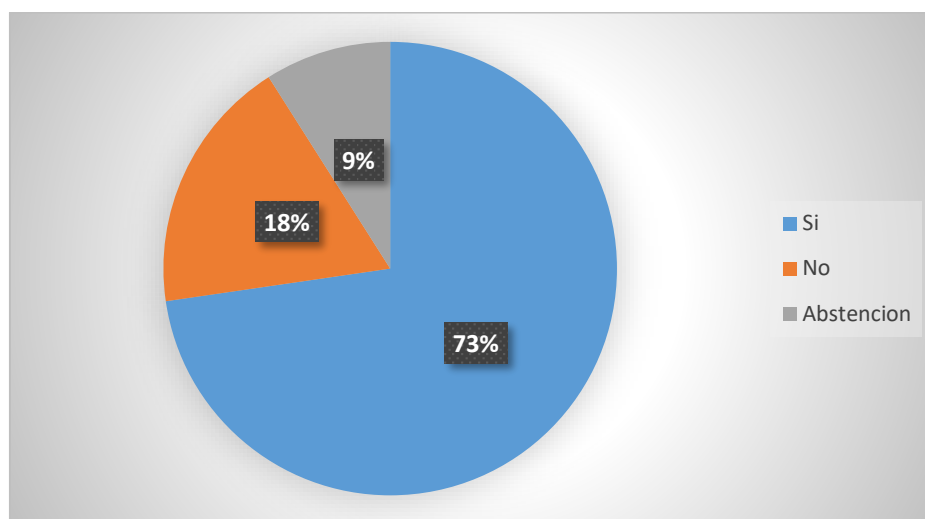
Desarrollo profesional: Desarrollo profesional y promoción de los empleados; las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Tienen que tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.

Dada la representación del gráfico N°1 el 90.91% de los encuestados indica que esta pandemia si ha incidido en su desarrollo profesional y el 9.09% que esto no ha repercutido en su desarrollo.

Pérez (2021) afirma: que si porque antes nosotros teníamos capacitaciones continuas dependiendo del cargo de cada uno de los colaboradores y estas capacitaciones eran presenciales tanto en Managua como en los departamentos y entonces esto ha permitido que seamos restringidos de todas estas capacitaciones, ya que estas ahora son realizadas vía internet y esto no es lo mismo (p. 64)

Estos resultados señalan que a la mayoría de los colaboradores se han visto afectado profesionalmente por el covid-19 lo cual indica que las capacitaciones se han reducidos significativamente y pues esto influye en su motivación y desarrollo personal.

Gráfico 2: Autoevaluación



Fuente: Elaboración propia

Autoevaluación y evaluación del equipo: Cuando las personas gozan de atribuciones, trabajan con acuerdos de desempeño y se dirigen con base en la retroalimentación tienen más capacidad para evaluar su propio desempeño. Chiavenato (2000)

Según el gráfico N° 2 el 72.7% confirma que el covid-19 ha afectado su eficiencia y con ello a la productividad de la empresa, el 18.2% contestó que no afecta para un total del 90.9% del total encuestado, el otro porcentaje que corresponde a 1 persona se limitó a responder.

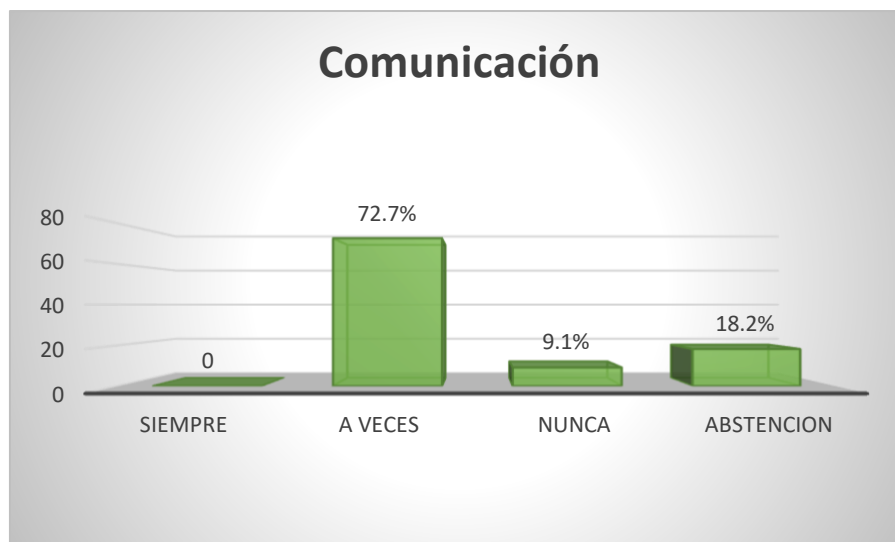
Por consiguiente, Perez (2021) afirma que es un proceso que se está viviendo y que con la ayuda de Dios y la ayuda de cada uno se va adaptando a los cambios y tratando de ser cada día mejores, como empresa se tiene un plan estratégico pero los panoramas cambian y se ha visto reflejado con esta pandemia que ha afectado significativamente la eficiencia debido a que se han implementado nuevas formas de trabajo.

A partir de los gráficos 2 y la respuesta de la entrevista se puede observar que ha afectado significativamente la eficiencia de sus colaboradores y parte de eso se debe a que no se estaba preparado para algo así y adaptarse a cambios de las nuevas formas de trabajar ha disminuido el desempeño laboral esto se debe a que no todos están capacitados para desarrollarse en un ambiente diferente y de una forma repentina,

Objetivo 2

Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.

Gráfico 3: Comunicación



Fuente. Elaboración propia

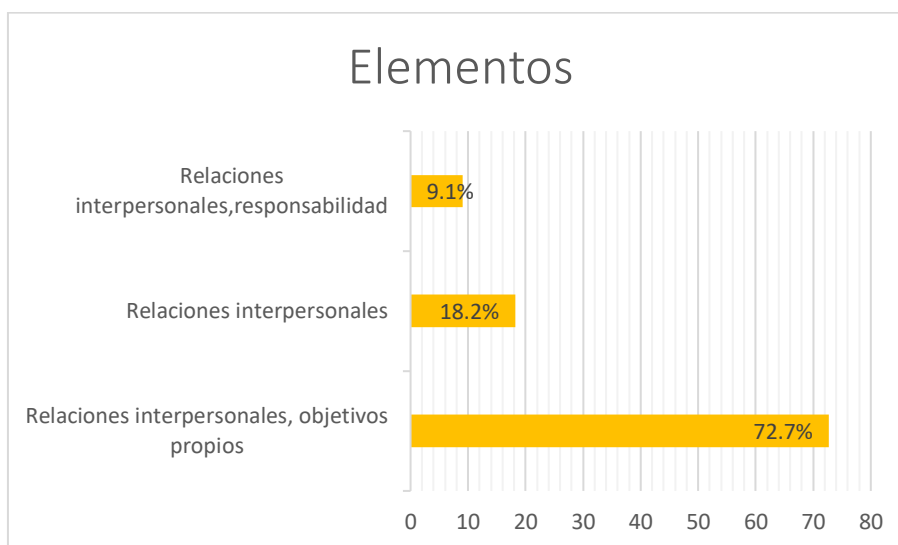
Comunicación: Explica que la comunicación es el seno de la empresa. Si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más. Barceló (2020)

Según el grafico N°3 del total de encuestados el 72,7 dijo que a veces pasaban reporte a su jefe inmediato y el 9,1 dijo que nunca.

La persona entrevistada dijo que la comunicación fue un elemento que se vio afectado, ya que se adoptaron nuevas formas de trabajo y algunos se han adaptado a cambio, otros a veces presentan dificultades, pero gracias a Dios cada día va mejorando la forma de trabajo y logrando los resultados esperados.

En esta institución la comunicación directa con los jefes inmediatos es un elemento que se vio afectado por la pandemia según el grafico, sin embargo, la persona encuestada aduce que se ha visto afectada por la implementación de nuevas formas de trabajo, que han repercutido en el desempeño de sus colaboradores.

Gráfico 4: Elementos



Fuente: Elaboración propia

Elementos. Un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, determinan o influyen para que una cosa sea de un modo concreto. Anonimo (2020)

El gráfico N°4 muestra cuales son los elementos que se han visto afectados, del total de encuestados, el 72.7% seleccionaron las opciones: Relaciones interpersonales y objetivos propios, el 18,2% solo las relaciones interpersonales y el 9,1% las relaciones interpersonales y la responsabilidad.

La persona entrevistada explica que: Los elementos que se han visto afectados son las capacitaciones, ya que no han podido ser capacitados continuamente y de acuerdo al puesto que tengan, otros se han visto afectados al uso de mascarillas, al uso de alcohol gel, algunos presentan una reacción negativa al uso de productos, por lo tanto, estas medidas han afectado una parte del rendimiento y también su salud.

Se puede ver una relación muy clara entre las respuestas de la encuesta y el entrevistado, ya que al momento de tener buenas relaciones interpersonales se ve afectado el desempeño laboral y el trabajo en equipo como lo aclara el entrevistado por lo tanto es importante la buena comunicación entre los colaboradores, ya que esta proporciona una gran fortaleza para obtener buenos resultados de los objetivos planteados.

Objetivo 3

Valorar el desempeño realizado en el Banco LAFISE ventanilla el rosario, Estelí, en épocas de covid-19.

Tabla 2: Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De forma responsable	10	90,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	9,1		
Total		11	100,0		

Fuente: Elaboración propia

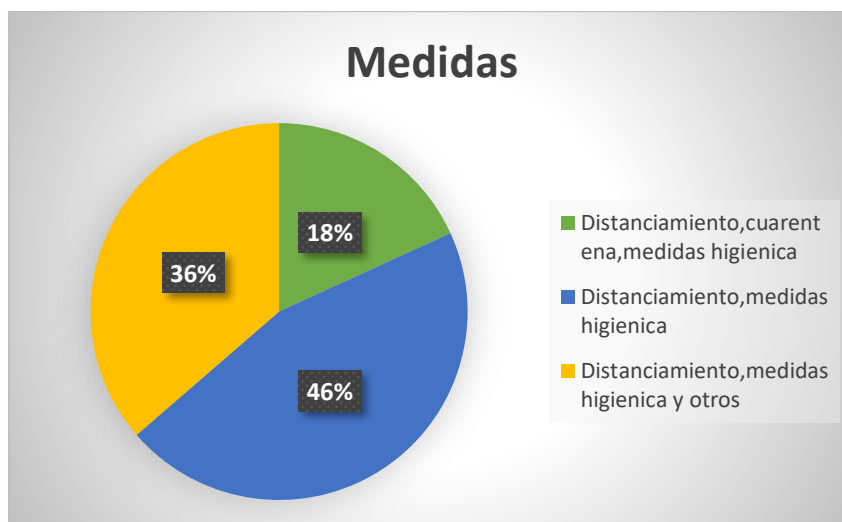
Empresa: Se define como una colectividad integrada por uno o varios grupos sociales que unen sus recursos (producción, tierra, mano de obra, tecnología y capital), en una base común para producir bienes o servicios, mediante un orden normativo, organizado y bien administrado, señalando rangos de autoridad, sistemas de planeación, comunicación, información y control coordinados, con eficiencia, modernidad, productividad, con una existencia relativamente continua en un medio y cuyas actividades se encuentran encaminadas hacia el logro de un fin o misión determinada. Galan (2017)

Con la representación de la tabla N°2 se muestra la forma de actuar de la empresa en tiempos de covid que refleja que el 90,9% afirma que actuó de forma responsable y que corresponde a la mayoría de las personas entrevistadas y el 9,1% correspondiente a una persona, se limitó a contestar.

El entrevistado aclara que han implementado diferentes medidas que han permitido que la empresa siga en un plan de continuidad de negocio, que se había establecido desde antes para estar preparados, también se preparó al personal no solo en un puesto, si no en varios con distintas funciones que le permita cubrir las necesidades de otros puestos en momento de una necesidad como es el caso.

Según los gráficos y la entrevista se puede decir que la empresa actuó de una forma responsable ante la situación crítica, considerando que se estaba 100% listo para este evento, pues a pesar de sus diferentes planes estratégicos, los panoramas cambiaron y se enfrentaron a una pandemia que vino a modificar sus formas de trabajo.

Gráfico 5: Medidas



Fuente: Elaboración propia

Medidas: Medida es la acción y efecto de medir (comparar una cantidad con su unidad o algo no material con otra cosa; moderar las acciones o palabras). Perez & Merino (2010).

Según el gráfico N°5 se obtuvieron los siguientes datos el 18,2% afirmaron que se tomaron medidas como distanciamiento, cuarentenas y medidas higiénicas, el 45,5% dijeron que solo medidas higiénicas y distanciamiento, el 36,4% selecciono distanciamiento, medidas higiénicas y otras medidas.

El entrevistado afirma que la empresa ha implementado diferentes medidas que les ha permitido que un 10% de los trabajadores se hayan visto afectados, estas medidas han sido implementada desde de la organización superior, desde la base superior de la empresa como el distanciamiento social, uso de mascarillas, las pruebas de olfato diario, han sido muy pocos los colaboradores que se han visto afectado y los que se han visto afectados ha sido leve.

Se puede apreciar según la gráfica y la entrevista que esta entidad bancaria acato diferentes tipos de medidas que le han permitido continuar funcionando de una forma diferente, pero a medida que transcurre el tiempo se van adaptando a los cambios implementados en este periodo de pandemia.

Objetivo 4

Proponer estrategias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí en tiempos de pandemia (Covid-19).

Objetivo	Estrategia	Acciones
Identificar la incidencia de la pandemia (Covid-19) en los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.	Comunicación directa	Capacitación a los colaboradores Aplicar instrumentos para conocer el estado emocional de los trabajadores Evaluar el trabajo en momento de pandemia para que esto sirva como motivación a realizar bien el trabajo Supervisa el trabajo de los colaboradores.
Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí.	Reconocer la eficiencia de los colaboradores.	Evaluar el desempeño laboral. Dar remuneraciones. Dar reconocimiento al mejor colaborador por semestre.
Valorar el desempeño realizado en el Banco LAFISE ventanilla el Rosario, Estelí en época de la pandemia (covid-19).	Diseñar nuevas formas de trabajo.	Capacitación tecnológica a los trabajadores para mejorar la eficiencia de la productividad. Trabajos desde casa Horarios de trabajo por turnos

11. CONCLUSIONES

En este estudio se aplicaron una serie de instrumentos que dieron como resultado las siguientes conclusiones.

El covid-19 influyó en un 90.9% el desempeño laboral, debido a diferentes situaciones muchos de los colaboradores aislados por la enfermedad, es por ello que los demás trabajadores realizaban las tareas de éstos lo que provocó una intensificada carga de trabajo.

Otro punto muy importante que se vio afectado fue el desarrollo profesional de los colaboradores con un 90.91% puesto que disminuyeron las capacitaciones presenciales y se optó por realizar estas actividades en líneas y para muchos de estos trabajadores se les dificultó mucho debido a que no tenían las herramientas necesarias ni las debidas capacitaciones para uso de aparatos tecnológicos.

Por otra parte, un mayor número de colaboradores bajó el rendimiento productivo debido a que se enfrentaron a un proceso nuevo y se vieron obligados por la circunstancia a aprender nuevas formas de trabajo en un menor tiempo que el acostumbrado, afectando la comunicación directa con los jefes inmediatos, puesto que ya no se pasaban reportes a los subordinados dado que había mucho estrés laboral.

Otro punto muy importante fue las propuestas de 3 estrategias dadas a la entidad en estudio para mejorar su principal problemática y elementos involucrados en éste proceso de pandemia.

12. RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido esta investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se debe tener presente que la clave para agregar valor al servicio es el buen desempeño laboral
- Mejorar el ambiente bajo el cual desarrolla el trabajo el colaborador
- Trabajar en pos del mejoramiento de los elementos que se vieron involucrados en este proceso de pandemia
- Como empresa ser empáticos y más flexibles con los colaboradores debido a que se está viviendo un proceso donde la salud de los colaboradores es incierto.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (2000). En I. Chiavenato, *Gestion del talento humano* (pág. 359). Mexico : Mc graw hill.
- Anguita, J. C. (2002). Departamento de planificacion y economia de la salud. *Investigacion*, 2.
- Anonimo. (2020). *DEFINICION* . Obtenido de <http://www.definicion.mx>
- Barcelo, J. C. (8 de Abril de 2020). *blog/recursos humanos* . Obtenido de [blog/ recursos humanos :](http://www.blogs.imf.com)
<http://www.blogs.imf.com>
- Benavidez Blandon, C. Y., Hernandez Lira , A. P., & Mendoza Moran , D. M. (2019). Esteli: FAREM.
- Castellon, A. J. (2017). *clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral* . Matagalpa : FAREM
- CDC. (22 de Febrero de 2021). *Centro para el control de enfermedades* .
- Chiavenato, I. (2000). Mexico: Mc graw hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayón.
- Dominguez , L., & Amador , C. (2020). *Educacion quimica*. Obtenido de Educacion quimica:
<http://www.scielo.org.com>
- Dueñas, F. C. (10 de mayo de 2016). *blog acsendo* . Obtenido de [blog acsendo :](http://www.blog.acsendo.com)
<http://www.blog.acsendo.com>
- Espaderos , A. (mayo de 2016). *recursos biblio* . Obtenido de [recursos biblio:](http://recursosbiblio.url.ed.gt/tesisjcem/2016/05/43)
<http://recursosbiblio.url.ed.gt/tesisjcem/2016/05/43>
- Espaderos, A. (2016). Escuintla: Rafael Landivar .
- Fundacion IO. (26 de Octubre de 2020). *Enfermedades, Medicina y Viaje* . Obtenido de
<http://www.fundacionio.com>
- Galan, J. S. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <http://www.ecomipedia.com>
- Gestion Talento Humano* . (2000). Mexico: Mc graw hill.
- Gomez, A. (2016). protocolo de investigacion . *Alergias Mexico* , 206.
- Jimenez, A. (16 de 01 de 2019). *Vivus.es*.
- Jimenez, A. (2021). *VIVUS*. Obtenido de <http://www.vivus.es>
- Lopez, J. F. (marzo de 2020). *Economipedia* .
- Lozano, A. P. (2014). *Importancia del desempeño laboral* . Washington D.C : UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA .
- Mayorga Castillo, C. d., Sandino Sanchez , Y. L., & Vargas Lopez , T. L. (2017). LEON : UNAN LEON .

- Medicos sin frontera . (12 de Marzo de 2020). *temas de salud*. Obtenido de temas de salud:
<http://www.msf.org.ar.com>
- Moreno Molina, J. L., Salgado, O. I., & Gutierrez, K. J. (2020). *factores externos e internos* . Esteli: FAREM.
- NIH. (2020). *Transformacion de descubrimiento*. Obtenido de Transformacion de descubrimiento:
<http://www.cancer.gov.com>
- OMS. (13 de Diciembre de 2020). *organizacion mundial de la salud* .
- Perez, A. (26 de Septiembre de 2021). Incidencia del covid-19 en el desempeño laboral. (L. Ampie, Entrevistador)
- Perez, J., & Merino, M. (2010). *Definicion de medidas*.
- Porto, J. P., & Ana Gardey. (2021). *Definición*.
- Promonegocios . (Julio de 2006). *PROMONEGOCIOS* . Obtenido de <http://www.promonegocios.net>
- Quieoga, S. d. (s.f.).
- Quiroga, S. d. (12 de Marzo de 2020). *Gaceta medica* . Obtenido de Gaceta medica :
<http://www.gacetmedica.com>
- Ramirez, A. S. (2014). *Administracion de Empresas* . Esteli : FAREM.
- Redaccion medica*. (2021). Obtenido de Redaccion medica: <http://www.redaccionmedica.com>
- Rodriguez Cruz , Y. N. (2016). Esteli : FAREM.
- Rodriguez, L. E. (2012). *Teoria Tecnica de la entrevista*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C .
- Roldan, P. L. (Agosto de 2017). *metinvsocua*.
- roncancio, G. (24 de Abril de 2020). *pensemos* . Obtenido de pensemos :
<http://www.gestion.pensemos.com>
- Vazquez, R. (28 de Febrero de 2016). *Economipedia* .
- Zaens, A. J. (2016). *Incidencia de clima organizacional en desempeño laboral*. MATAGALPA : FAREM .
- Zauzich, I. (2021). *blosg evaluar* . Obtenido de blosg evaluar : <http://www.blosg.evaluar.com>

14. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta.

Buenos días (o tardes). Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de Empresas en la FAREM Estelí y estamos realizando una investigación sobre la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE BANCENTRO ventanilla el Rosario de Estelí, por esa razón solicitamos su colaboración con el siguiente cuestionario. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

Edad: _____

Sexo: _____

Marque con una X la opción que usted crea conveniente

➤ **Identificar la incidencia de la pandemia covid-19 en los colaboradores del banco LAFISE BANCENTRO ventanilla el rosario, Estelí.**

1. ¿Cree usted que la presencia de covid_19 ha afectado su parte emocional?
Poco _____ mucho _____ nada _____
2. ¿Cree que esta crisis pandémica ha intervenido en su desarrollo profesional?
Si _____
No _____
3. ¿Ha influido el covid-19 en su desempeño laboral?
Demasiado _____ poco _____ nada _____
4. ¿Qué elementos ha afectado esta pandemia?
En la comunicación directa con los jefes inmediato _____
Relaciones afectivas con el personal _____
La motivación _____
Ninguno _____
5. ¿Considera que esta pandemia repercutió en su desempeño como trabajador (@)?
Si _____
No _____
6. ¿La salud de algún familiar o compañero de trabajo afecta su desempeño laboral?
Si _____

No _____

7. ¿Ha acatado las medidas dadas por la OMS o implementadas por la entidad bancaria?

A veces _____ siempre _____ nunca _____

8. ¿La eficiencia de su trabajo realizado a partir de la pandemia a afectado su productividad como empleado?

Si _____

No _____

9. ¿Cómo ha tomado estas nuevas formas de trabajo?

Oportunidad para adaptarse al cambio _____

Amenaza de perder su trabajo _____

➤ **Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el rosario, Estelí.**

10. ¿Después de concluida su jornada de trabajo pasa reporte a su jefe inmediato?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

11. ¿Las medidas implementadas por la empresa han obtenido resultados esperados?

Si _____

No _____

12. ¿Cómo considera la evaluación al desempeño por parte del banco respecto a su trabajo?

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo

13. ¿Cuándo el equipo logra los objetivos propuestos; recibe algún incentivo?

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

14. ¿Cuáles de estos factores intervienen en su salud emocional en estos momentos?

Nervios _____ Temor _____ Estrés _____ Todos _____ Ninguno _____

15. ¿Qué elementos ha afectado en su vida laboral el covid_19?

La puntualidad _____ Las relaciones interpersonales _____ Responsabilidad _____ Objetivos propios _____

16. ¿considera que su desempeño laboral y el de sus compañeros ha disminuido en estos tiempos de pandemia?

Mucho _____ Poco _____ Demasiado _____

17. ¿Cree que el covid-19 puede ser una causa para que pierda su trabajo?

Si _____

No _____

➤ **Valorar el desempeño realizado en el Banco LAFISE ventanilla el rosario, Estelí, en épocas de covid-19.**

18. ¿Cómo ha actuado la empresa con respecto al covid-19?

De forma responsable ____ sin importancia ____

19. ¿Qué medidas ha implementado la empresa en este tiempo de covid_19?

Distanciamiento____ cuarentenas ____ medidas higiénicas____ despidos ____ otros ____

20. ¿Qué métodos de trabajo ha optado la empresa en tiempos de covid-19?

Trabajos desde casa ____ tramites en línea____ Ninguno ____

21. ¿su jefe inmediato supervisa su trabajo?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

22. ¿En estos tiempos de covid-19 han recibido alguna capacitación sobre nuevas formas de trabajo?

Varias____ Ninguna____ A veces____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Entrevista.

Buenos días (o tardes). Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de Empresas en la FAREM Estelí y estamos realizando una investigación sobre la incidencia del covid-19 en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE BANCENTRO ventanilla el Rosario de Estelí, por esa razón solicitamos su colaboración con el siguiente cuestionario. Sus repuestas serán tratadas de forma confidencial y la información que nos proporcione será utilizada para fines académicas.

Edad: _____

Sexo: _____

➤ **Identificar la incidencia de la pandemia covid-19 en los colaboradores del banco LAFISE BANCENTRO ventanilla el rosario, Estelí.**

1. ¿El covid_19 incidió en el desempeño laboral?
2. ¿Qué consecuencias tuvo el impacto de la pandemia Covid-19 en los trabajadores?
3. ¿Cree que esta crisis pandémica ha intervenido en el desarrollo profesional de sus colaboradores?
4. ¿Los colaboradores han acatado las medidas dadas por la OMS o implementadas por la entidad bancaria?

➤ **Determinar factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco LAFISE ventanilla el rosario, Estelí.**

5. ¿Qué factores incidieron en el desempeño y la eficiencia de los colaboradores?
6. ¿Cómo han tomado los trabajadores esta nueva forma de trabajo?
7. ¿Qué elementos se han visto afectados con la implementación de las medidas para el desarrollo de los trabajadores?

➤ **Valorar el desempeño realizado en el Banco LAFISE ventanilla el rosario, Estelí, en épocas de covid-19.**

8. ¿Durante la pandemia Covid-19 cómo se organizaron para seguir laborando?
9. ¿Cómo empresa como han tomado estas nuevas formas de trabajo?
10. ¿Qué estrategias implemento la entidad bancaria en esta crisis en cuanto al desempeño laboral?
11. ¿Cree usted que con las estrategias que implementaron durante la pandemia Covid-19 han disminuido la tensión laboral?

12. ¿Actualmente cómo está organizada la empresa para obtener un buen desempeño laboral?
13. ¿Según su criterio cree que los trabajadores se han adaptado a los cambios y siguen desempeñándose como lo hacían anteriormente?
14. ¿Cómo tomo la empresa esta pandemia como una oportunidad o como una amenaza para aumentar o disminuir el desempeño de sus colaboradores?
15. ¿Qué metodología implementa la empresa para medir el desempeño de sus colaboradores?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FODA

Fortaleza

- Capital humano altamente capacitado
- Excelencia en el servicio al cliente
- Principios éticos
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Apego a los valores
- Responsabilidad social
- Adaptarse a nuevas formas de trabajos
- Mano de obra con experiencia.

Oportunidad

- Innovar nuevas formas de trabajos
- Determinar metas de superacion
- servicios digitales
- Adopcion de tecnologias de proximas generacion
- Afrontar el reto de poder actuar en un crisis y manteniendo bajos costos operacionales

Amenaza

- competencia fuerte de bancos en lineas
- Delito financiero por la poca fiscalizacion

Debilidad

- Poca comunicacion con el jefe inmediato
- Estres laboral
- Disminucion de capacitacion
- Cambios de planes estrategicos
- Afectacion en el desempeño laboral

Tabla 3: Sexo

Cuál es Su sexo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	18,2	18,2	18,2
	Femenino	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 4: Parte emocional

Cree usted que la presencia del covid_19 ha afectado su parte emocional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	7	63,6	63,6	63,6
	Mucho	3	27,3	27,3	90,9
	Nada	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 5: Desarrollo profesional

Cree que esta crisis pandémica ha intervenido en su desarrollo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	90,9	90,9	90,9
	No	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 6: Desempeño del trabajador

Considera que esta pandemia repercutió en su desempeño como trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	10	90,9	90,9	90,9
	No	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 7: Salud de familiar o compañero

La salud de algún familiar o compañero de trabajo afecta su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	100,0	100,0	100,0

Tabla 8: Medidas OMS

Ha acatado las medidas dadas por la OMS o implementadas por la unidad bancaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	100,0	100,0	100,0

Tabla 9: Productividad

La eficiencia de su trabajo realizado a partir de la pandemia a afectado su productividad como empleado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	72,7	80,0	80,0
	No	2	18,2	20,0	100,0
	Total	10	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	9,1		
Total		11	100,0		

Tabla 10: Reporte al jefe inmediato

Después de concluida su jornada de trabajo pasa reporte a su jefe inmediato?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	72,7	88,9	88,9
	Nunca	1	9,1	11,1	100,0
	Total	9	81,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	18,2		
Total		11	100,0		

Tabla 11: Medidas implementadas

Las medidas implementadas por la empresa ha obtenido resultados esperados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	100,0	100,0	100,0

Tabla 12: Incentivo

Cuando el equipo logra los objetivos propuestos recibe algún incentivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	18,2	18,2	18,2
	Nunca	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 13: Disminucion del desempeño

Considera que su desempeño laboral y el de sus compañeros ha disminuido en estos tiempos de pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mucho	1	9,1	10,0	10,0
	Poco	9	81,8	90,0	100,0
	Total	10	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	9,1		
Total		11	100,0		

Tabla 14: Causa de perder el trabajo

Cree que el covid_19 puede ser una causa para que pierda su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	45,5	50,0	50,0
	No	5	45,5	50,0	100,0
	Total	10	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	9,1		
Total		11	100,0		

Tabla 15: Metodos de trabajo

Que métodos de trabajo ha optado la empresa en tiempos de covid_19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trabajos desde casa	1	9,1	9,1	9,1
	Trabajo desde casa; Tramites en línea	10	90,9	90,9	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 16: Supervicion del jefe

Su jefe inmediato supervisa su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	9,1	9,1	9,1
	A veces	8	72,7	72,7	81,8
	Nunca	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 17: Capacitacion de nuevas formas de trabajo

En estos tiempos de covid_19 han recibido alguna capacitación sobre nuevas formas de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Varias	3	27,3	27,3	27,3
	A veces	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 18: Elementos

Que elementos ha afectado esta pandemia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En la comunicación directa con los jefes inmediatos; relaciones afectivas con el personal; la motivación	5	45,5	45,5	45,5

En la comunicación directa con los jefes inmediatos; relaciones afectivas con el personal	1	9,1	9,1	54,5
En la comunicación directa con los jefes inmediatos; la motivación	1	9,1	9,1	63,6
Relaciones afectivas con el personal; la motivación	3	27,3	27,3	90,9
Relaciones afectivas con el personal	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Tabla 19: Adopción de nuevas formas de trabajo

Como ha tomado estas nuevas formas de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Oportunidad para adaptarse al cambio; Amenaza de perder su trabajo	5	45,5	45,5	45,5
	Oportunidad para adaptarse al cambio	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 20: Evaluación del desempeño

Como considera la evaluación al desempeño por parte del banco respecto a su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	9	81,8	81,8	81,8
	Bueno	2	18,2	18,2	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 21: Factores intervienen en la salud

Cuáles de estos factores intervienen en su salud emocional en estos momentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nervios; Temor; Estrés	1	9,1	9,1	9,1
	Temor; Estrés	6	54,5	54,5	63,6
	Estrés	1	9,1	9,1	72,7
	Todos	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 22: Vida laboral

Que elementos ha afectado en su vida laboral el covid_19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Relaciones interpersonales; Objetivos propios	8	72,7	72,7	72,7
	Las relaciones interpersonales	2	18,2	18,2	90,9
	Las relaciones interpersonales; Responsabilidad	1	9,1	9,1	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Tabla 23: Medidas implementadas

Qué medidas ha implementado la empresa en estos tiempos de covid_19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Distanciamiento; Cuarentenas; Medidas higiénicas	2	18,2	18,2	18,2
	Distanciamiento; Medidas higiénicas	5	45,5	45,5	63,6
	Distanciamientos; Medidas higiénicas; otros	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Grafico 6: sexo

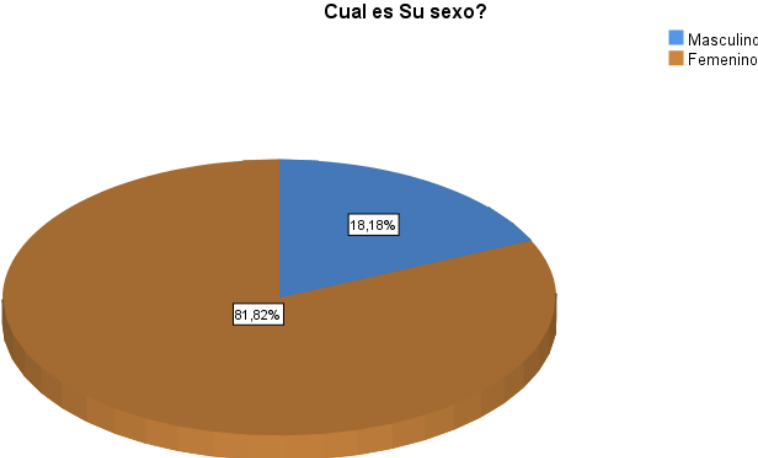


Grafico 7: Parte emocional

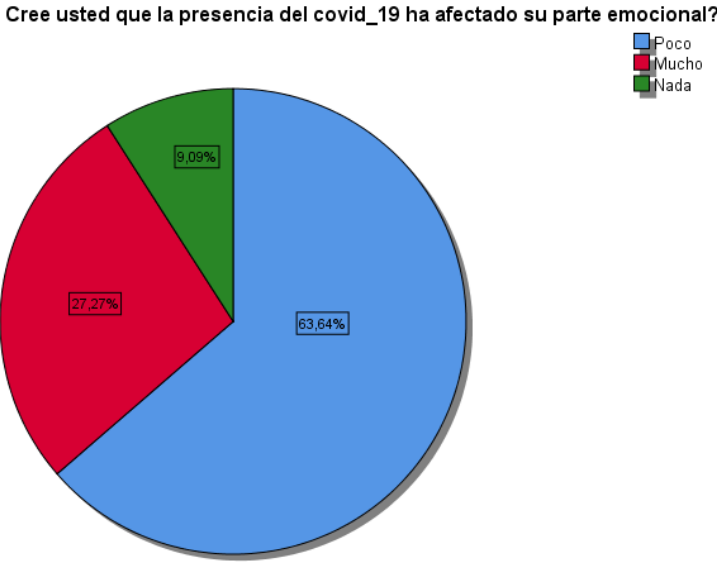


Grafico 8:Desempeño laboral

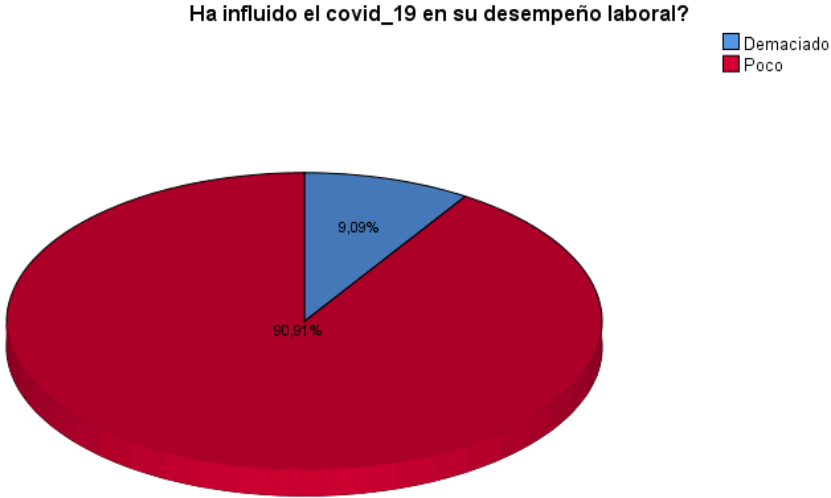


Grafico 9:Repercucion de la pandemia

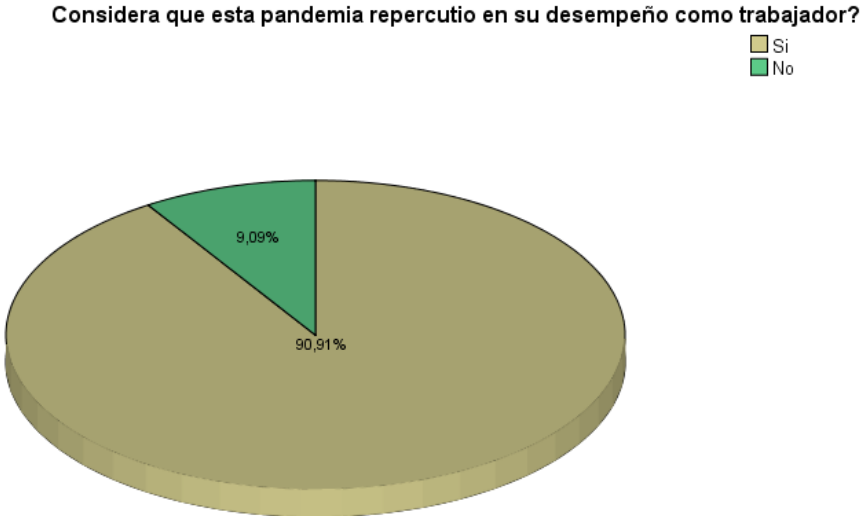


Grafico 10:Salud de un familiar y compañero

La salud de algun familiar o compañero de trabajo afecta su desempeño laboral?

■ Si

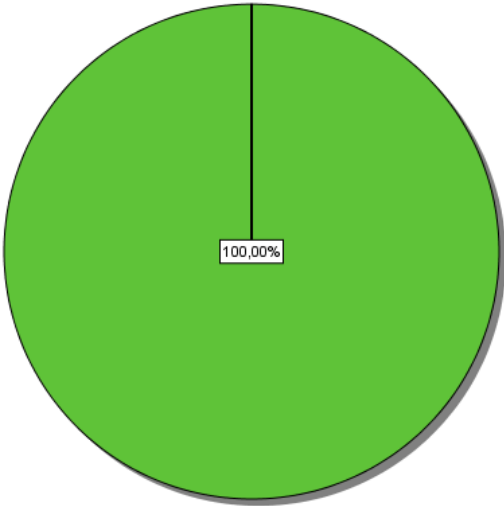


Grafico 11:Medidas OMS

Ha acatado las medidas dadas por la OMS o implementadas por la unidad bancaria?

■ Siempre

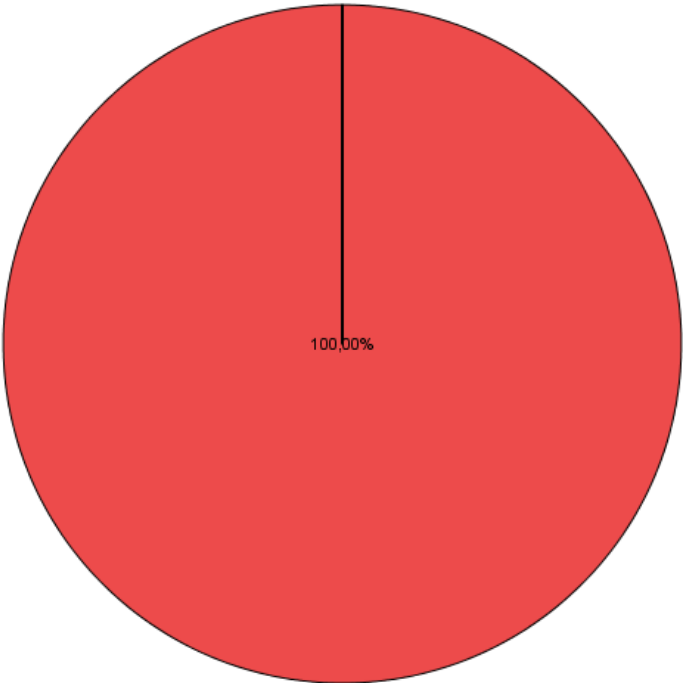


Grafico 12:Eficiencia del trabajo

La eficiencia de su trabajo realizado a partir de la pandemia a afectado su productividad como empleado?

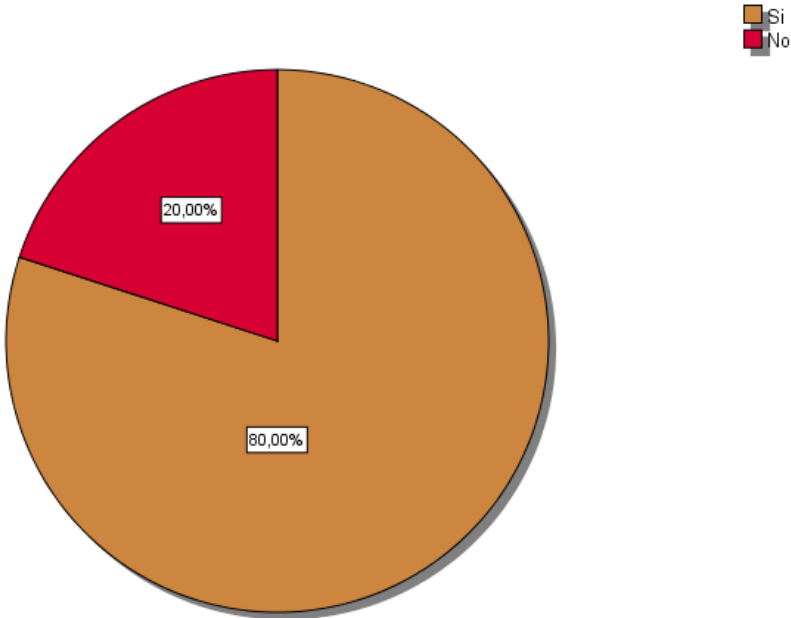


Grafico 13:Medidas implementadas

Las medidas implementadas por la empresa ha obtenido resultados esperados?

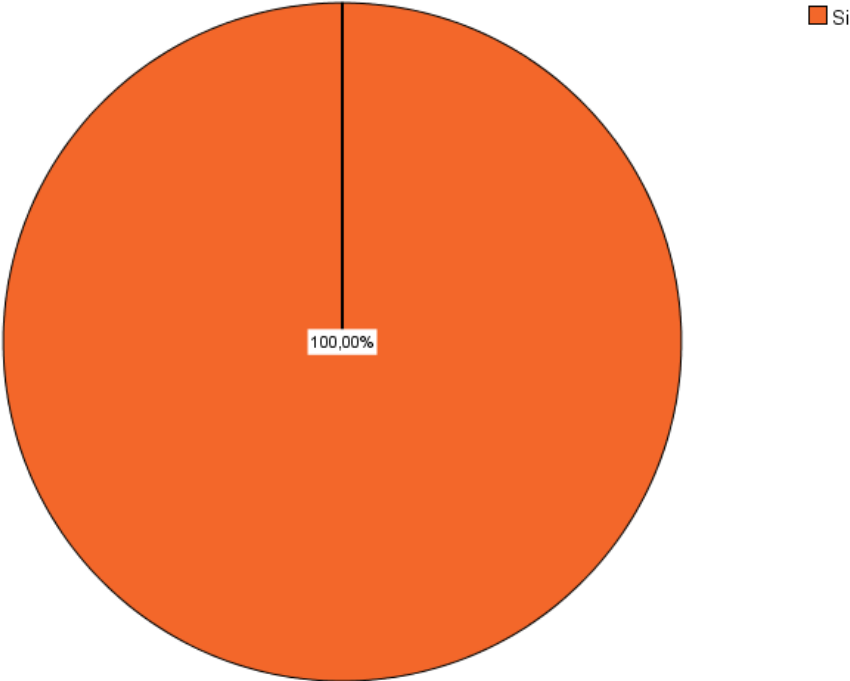


Grafico 14: Incentivo

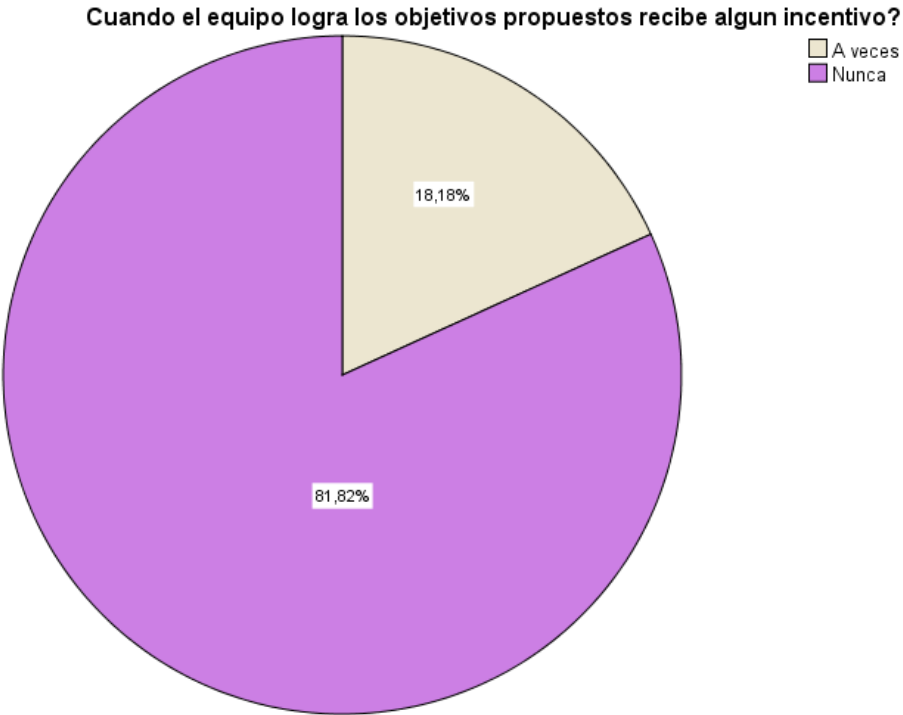


Grafico 15: Disminucion del desempeño

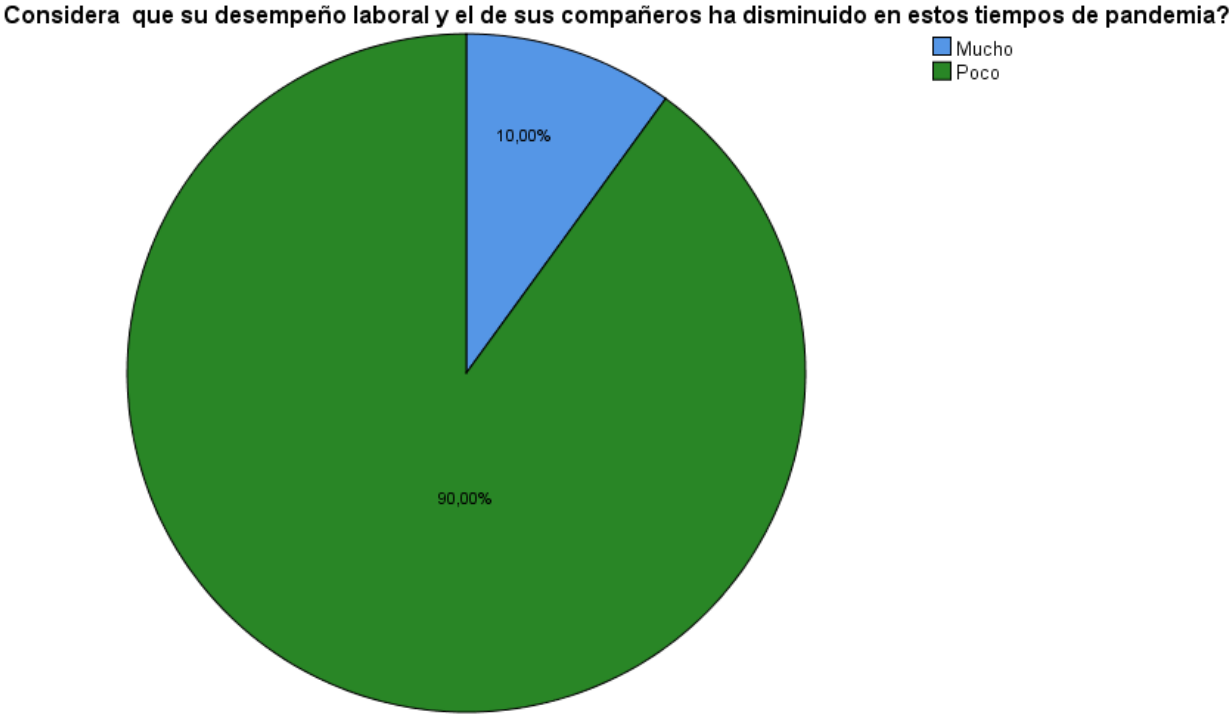


Grafico 16:Causa de perder el trabajo

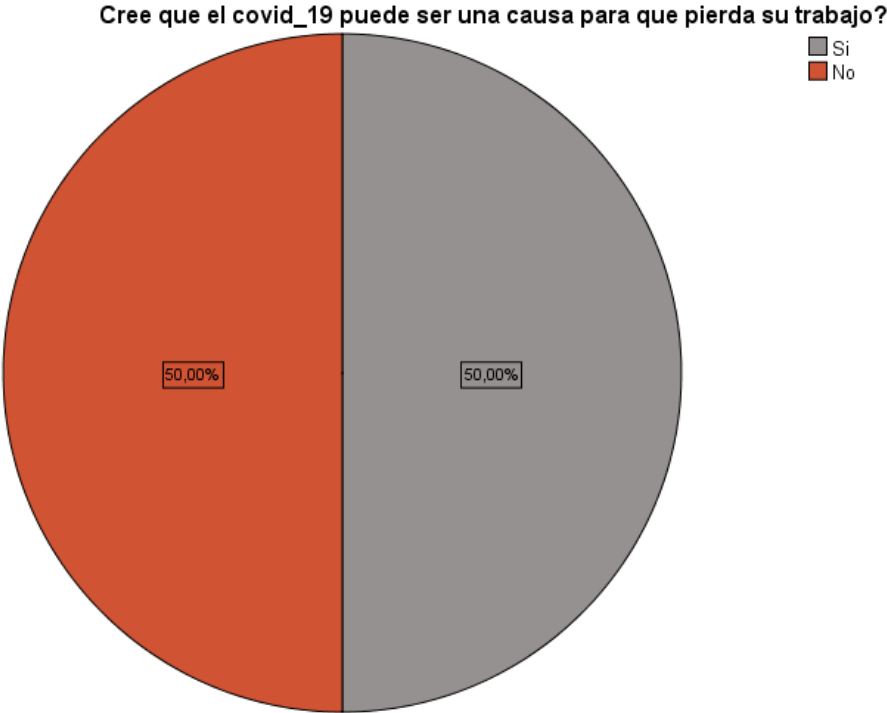


Grafico 17:Actuacion de la empresa

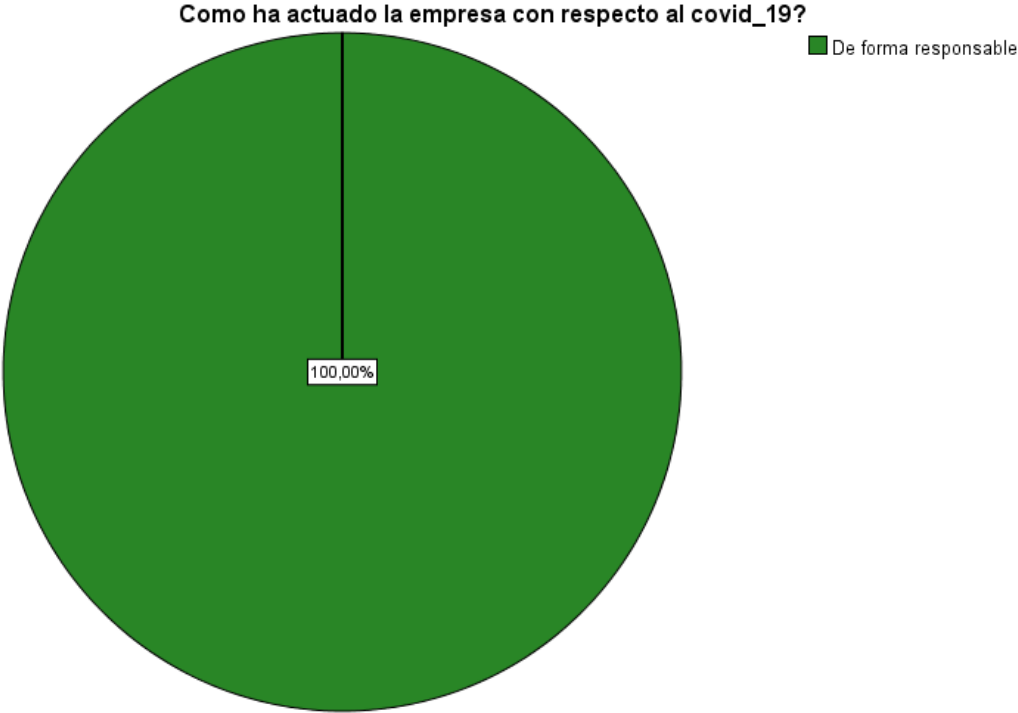


Grafico 18:Metodos de trabajo

Que metodos de trabajo ha optado la empresa en tiempos de covid_19?

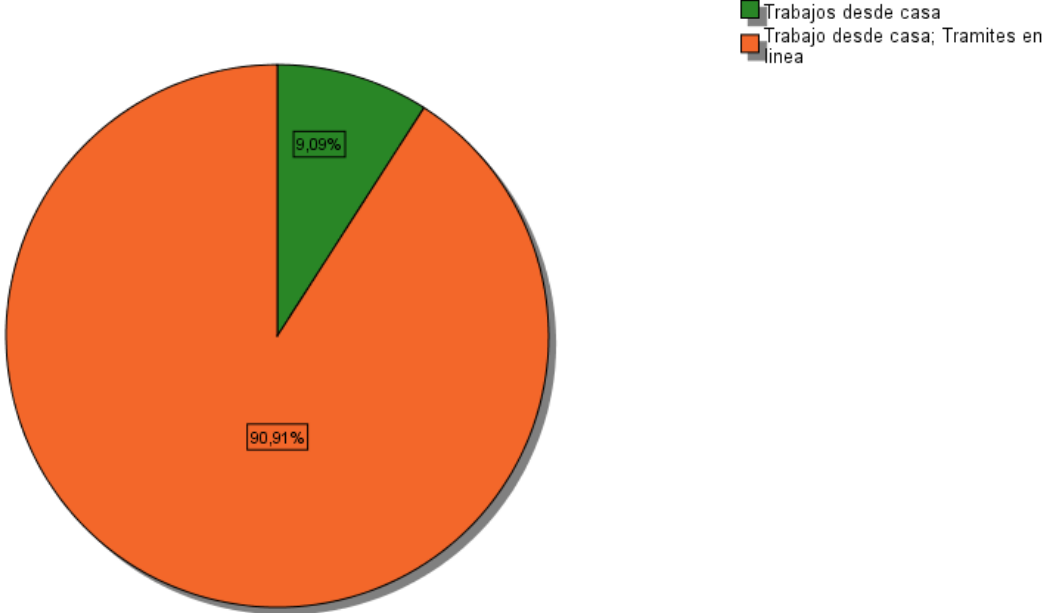


Grafico 19:Supervicion del jefe

Su jefe inmediato supervisa su trabajo?

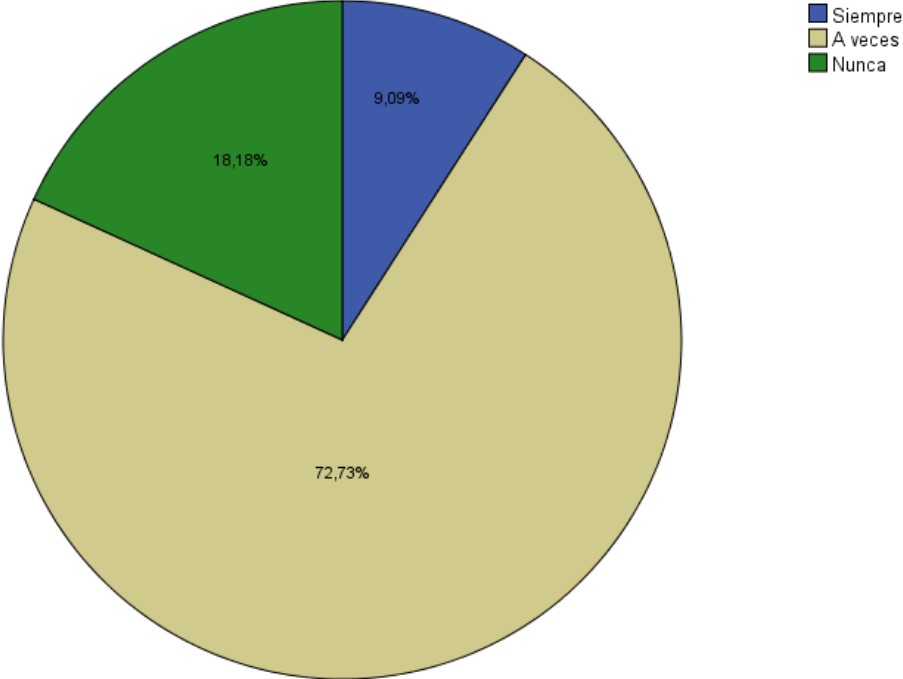


Grafico 20:Capacitacion

En estos tiempos de covid_19 han recibido alguna capacitacion sobre nuevas formas de trabajo?

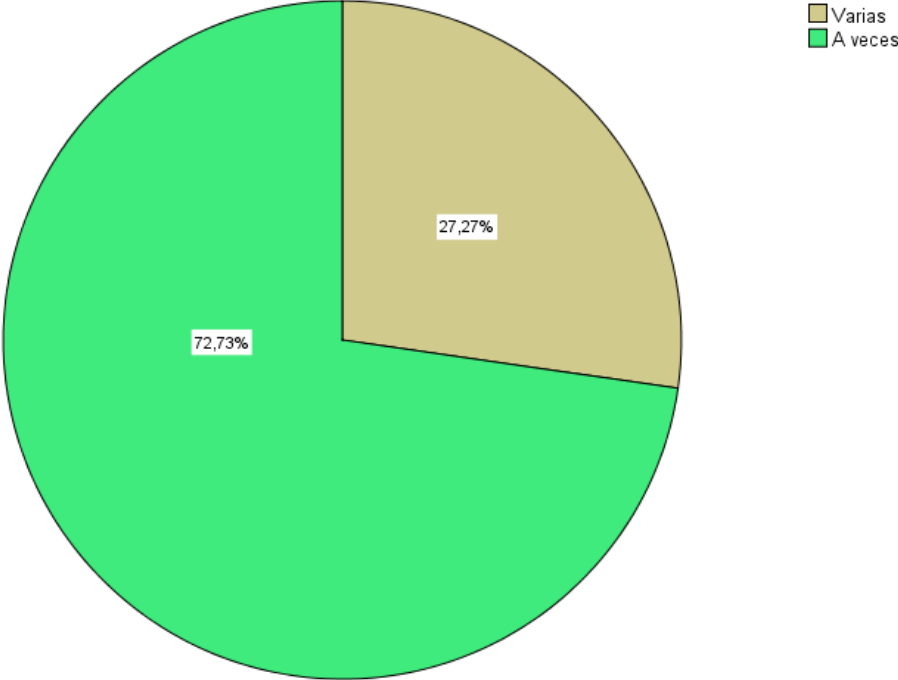


Grafico 21:Elementos

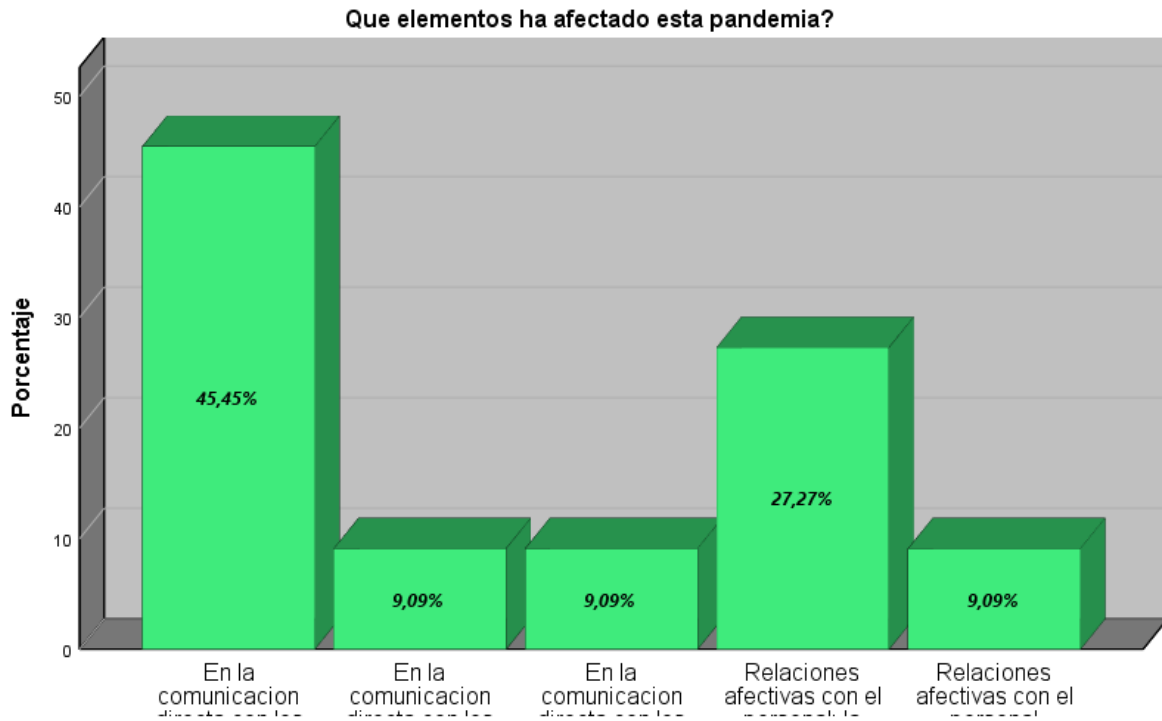


Grafico 22:Nuevas formas de trabajo

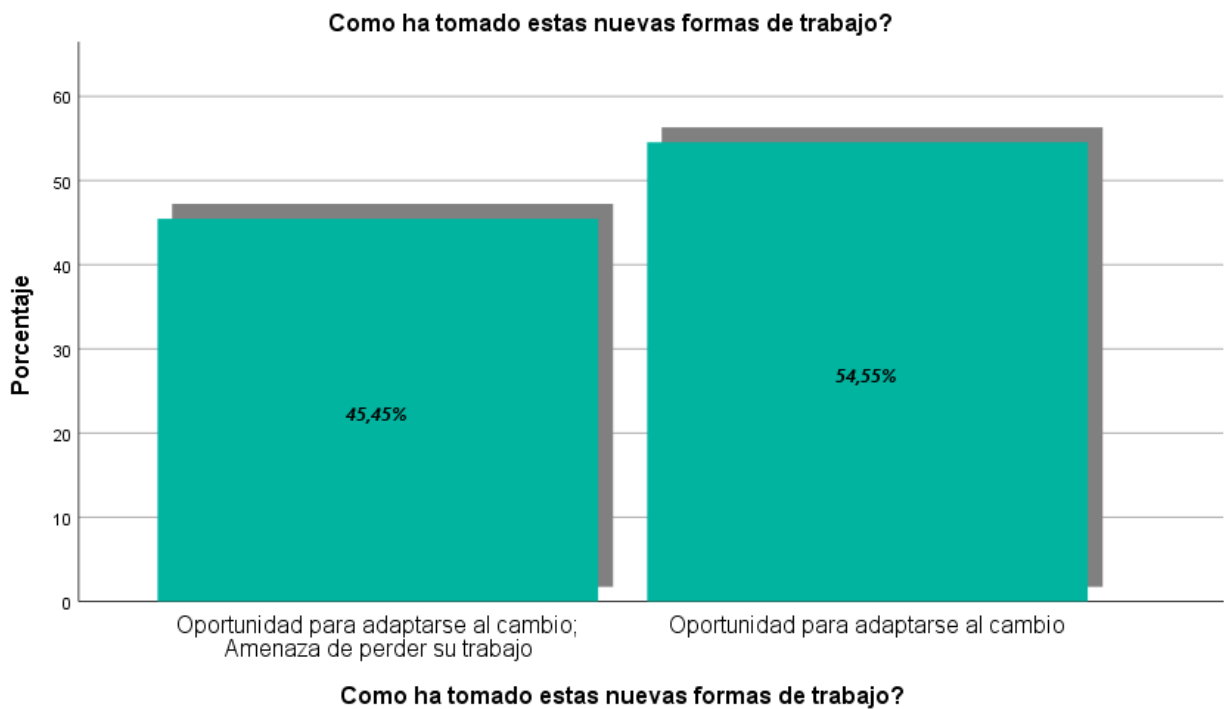


Grafico 23: Evaluacion del desempeño

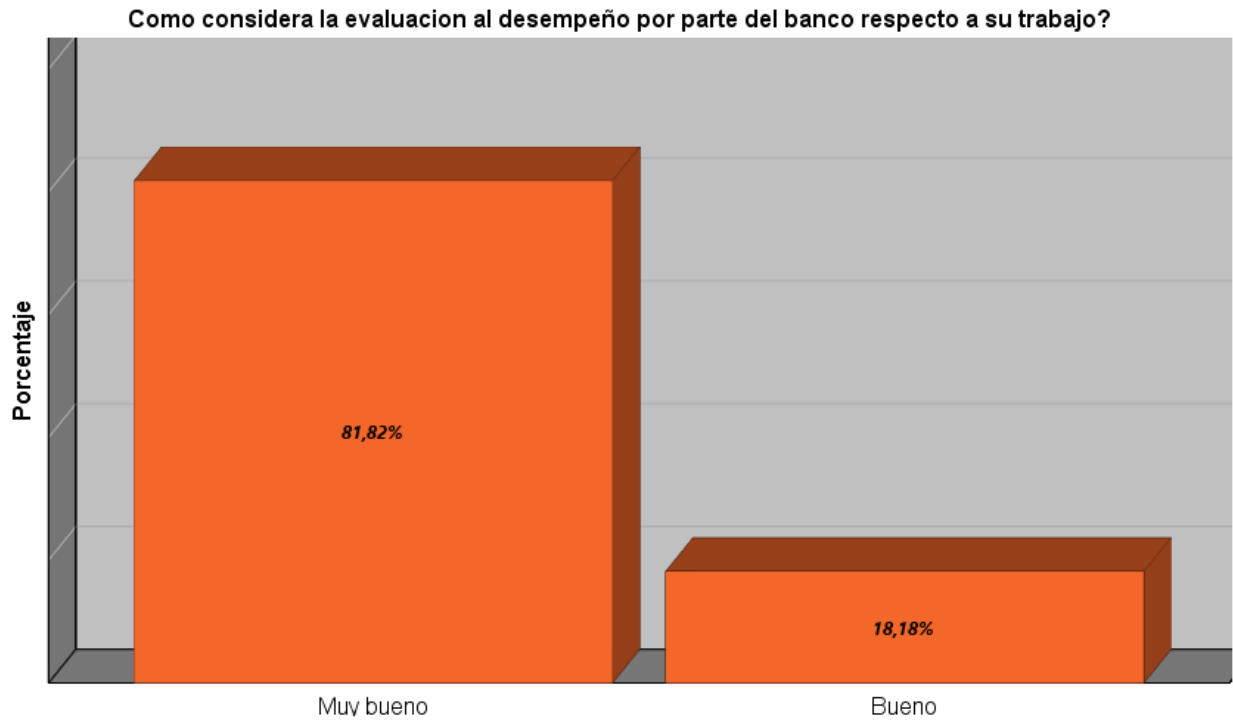


Grafico 24: Factores

Cuales de estos factores intervienen en su salud emocional en estos momentos?

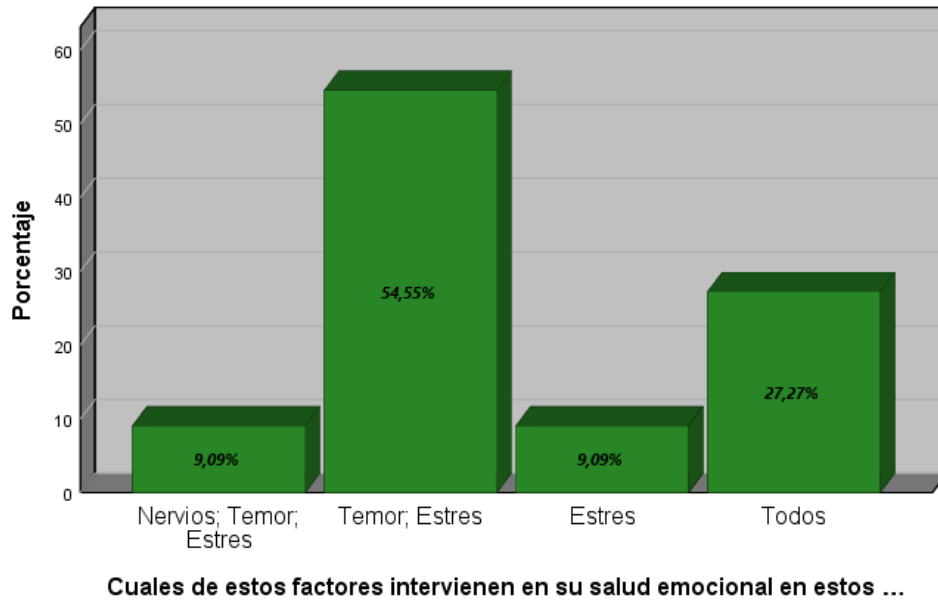


Imagen 2: Banco LAFISE



Imagen 3: Banco LAFISE

