



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la  
financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019 – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Poma Luis, Lucero Milagros (orcid.org/0000-0002-0119-8982)  
Trujillo Ramirez, Yamile Nathaly (orcid.org/0000-0003-0224-401X)

**ASESOR:**

Dr. Linares Cazola, José German (orcid.org/0000-0002-7394-362X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Quiero dedicar con todo mi corazón esta tesis a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron, ya que sin el apoyo de ellos no hubiera podido lograr mis objetivos planteados, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

Lucero Milagros, Poma Luis

Quiero agradecer a mis padres por el apoyo brindado durante todo el tiempo que tomé para realizar la tesis, a mis hermanos, a mi docente y especialmente a Dios, gracias a ellos puedo lograr todo lo que me propongo.

Yamile Nathaly, Trujillo Ramírez

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige antes que nada a Dios, ya que él es el quien guía el destino de mi vida. Además, agradecer de igual forma a mi universidad por colocar docentes profesionales en la cual estuvieron en todo este proceso, por lo que hicieron que tengamos claro el modelo de seguir como futuros profesionales.

Lucero Milagros, Poma Luis

Agradezco a la universidad por aceptar ser parte de ella y abrirme las puertas para poder cursar mi carrera profesional, así mismo agradezco mucho a mis docentes por brindarme todos sus conocimientos.

Yamile Nathaly, Trujillo Ramírez

Finalmente agradecemos a quien visualice esta tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimientos e incurrir dentro de su repertorio de información mental.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 .</b> <i>Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL.....</i>	19
<b>Tabla 2.</b> <i>Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL.....</i>	20
<b>Tabla 3.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL.....</i>	22
<b>Tabla 4.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de cantidad de trabajo del desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL .....</i>	23
<b>Tabla 5.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de calidad de trabajo del desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL .....</i>	24
<b>Tabla 6.</b> <i>Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL.....</i>	25
<b>Tabla 7.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de cantidad de trabajo del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL .....</i>	26
<b>Tabla 8.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de calidad de trabajo del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL .....</i>	27
<b>Tabla 9.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa EL Cristal SCRL .....</i>	28
<b>Tabla 10.</b> <i>Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL.....</i>	29
<b>Tabla 11.</b> <i>Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre y post pandemia de la empresa El Cristal SCRL .....</i>	31

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Desempeño Laboral Pre Pandemia</i> .....	19
<b>Figura 2.</b> <i>Desempeño laboral post pandemia</i> .....	21
<b>Figura 3.</b> <i>Desempeño laboral pre pandemia</i> .....	22
<b>Figura 423</b> <i>Cantidad de trabajo pre pandemia</i> .....	23
<b>Figura 5.</b> <i>Calidad de trabajo pre pandemia</i> .....	24
<b>Figura 6.</b> <i>Desempeño laboral post pandemia</i> .....	25
<b>Figura 7.</b> <i>Cantidad de trabajo post pandemia</i> .....	26
<b>Figura 8.</b> <i>Calidad de trabajo post pandemia</i> .....	27
<b>Figura 9.</b> <i>Desempeño Laboral Pre Pandemia</i> .....	28
<b>Figura 10.</b> <i>Desempeño laboral post pandemia</i> .....	30
<b>Figura 11.</b> <i>Desempeño Laboral</i> .....	32

## **Resumen**

La presente investigación tiene como propósito principal cuál es desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote- 2019-2022; tuvo como propósito secundario, cuál es el análisis comparativo pre y post pandemia del desempeño laboral de la fuerza de venta de la financiera El Cristal SCRL.

El proyecto fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental transversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 20 colaboradores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, dónde, la encuesta fue el instrumento que se empleó.

Referente a los resultados, en lo que compete al análisis comparativo de la evaluación de desempeño pre y post pandemia, se halla una notable desmejora, puesto que antes de pandemia la mayoría de trabajadores (35%) presentó un nivel bueno, contrario a la evaluación post con el 30% de trabajadores con nivel deficiente. Por tal motivo, se reconoce que las limitaciones adjuntas al COVID 19 como el trabajo remoto, cuidado de la salud, el continuo cierre de agencia y principalmente la preocupación por un contagio serían las causas de la situación que presenta la financiera.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, Pandemia, ingresos, calidad de trabajo.

## **Abstract**

The main purpose of this research is to determine the pre- and post-pandemic job performance of the sales force of Financiera El Cristal SCRL, Chimbote- 2019-2022; had as a secondary purpose, what is the comparative analysis before and after the pandemic of the work performance of the sales force of the financial company El Cristal SCRL.

The project had a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional type of study, descriptive-correlational design and a sample of 20 collaborators. Data collection instruments validated by experts were used, where the survey was the instrument used.

Regarding the results, regarding the comparative analysis of the pre- and post-pandemic performance evaluation, a notable deterioration is found, since before the pandemic the majority of workers (35%) presented a good level, contrary to the evaluation post with 30% of workers with a deficient level. For this reason, it is recognized that the limitations attached to COVID 19 such as remote work, health care, the continuous closure of the agency and mainly the concern about contagion would be the causes of the situation presented by the financial company.

**Keywords:** Work performance, Pandemic, income, quality of work.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las circunstancias actuales han planteado una situación sin precedentes, el impacto negativo que ha podido ocasionar esta pandemia (COVID-19) fue de gran magnitud para todas las entidades en todo el mundo, muchas empresas se han visto obligadas a cerrar su negocio y algunos cambiaron su modalidad de trabajo con poco personal, con la finalidad de seguir manteniéndose. Según la revista digital Líder Empresarial (2021) relata que la pandemia puso límites a muchas entidades y obligó a transformar la forma de dirigir las, por ello es bueno primero ver que camino se desea tomar para no volver a caer por caminos accidentados y hallar, por el contrario, estrategias, tener un enfoque que puedan ayudar a salir adelante y no caer en daños.

Por ello, a nivel internacional, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021) en América Latina atraviesan una crisis económica, esto se refleja en la transformación del ámbito laboral a través de la pérdida neta de empleo, la reducción del personal se generó por los bajos ingresos que tienen las empresas de Latinoamérica, en consecuencia los colaboradores se ven afectados ya que cargan consigo estrés laboral y trabajo acumulado, por otro lado afecta a las empresas porque los colaboradores no tienen un buen desempeño laboral por los problemas anteriormente mencionados.

A nivel Nacional, la llegada de la enfermedad pandémica al Perú ha sentido un fuerte golpe en el aspecto laboral ya que trajo consigo muchas crisis, las entidades han tenido que cerrar su negocio por la seguridad de todos sus clientes y colaboradores, y otros decidieron cambiar de rubro. Como también lo sustenta Villar (2020) director de la escuela de la USMP (Universidad San Martín de Porres), afirma que hay una alta disconformidad de los trabajadores, por el problema que se presenta por rotación del personal a causa del COVID-19, esto generó una alta tasa de desempleo por varias empresas en la cual redujeron personal, en consecuencia, trajo consigo una baja captación de clientes, lo que conlleva a que las ventas disminuyan significativamente. Así también, la SBS (Superintendencia de Bancos y seguros) reporta que, en el caso de las financieras peruanas, su volumen de crédito está en decaída por los tiempos de pandemia, lo que conlleva a la imposibilidad de seguir creciendo como empresa, así mismo genera que los

trabajadores no cumplan con las metas establecidas en las empresas, lo que causa que tengan un desempeño laboral bajo (Diario Gestión, 2021).

En cuanto a nivel local, en la ciudad de Chimbote ante esta crisis sanitaria, las organizaciones y colaboradores se vieron afectados, debido a las medidas de confinamiento dadas por el Estado, causando desempleo en las empresas, como se señala en un artículo del Diario Chimbote (2021) existe un alto deterioro de empleo ya que muchos colaboradores perdieron su trabajo por la cuarentena a causa del COVID-19, esto trajo consigo desmotivación porque trabajaban más de las horas asignadas, ya que por la reducción de personal tenían que trabajar más del horario establecido y el sueldo era el mismo, y de esta manera tenían que abastecer a sus clientes. Por el lado financiero, la Caja Municipal de Ahorro de Crédito del Santa (2021) viene presentado un bajo volumen de crédito, por baja captación de clientes, ya que los colaboradores no logran tener un alto desempeño laboral, por ello se está buscando estrategias que permitan generar ingresos.

En la empresa El Cristal SCRL, según el gerente, se presenta una mala situación que tiene como causa la deficiencia del desempeño laboral, ya que se evidencia que los trabajadores no están motivados para laborar y por ello no están llegando a la meta establecida por la empresa, 0 con las visitas programadas con los clientes, además que no brindan un buen asesoramiento a sus clientes, esto en consecuencia por la disconformidad por parte de los colaboradores. El efecto que pueda presentar la empresa son los bajos volúmenes de ingresos, como también reduce el nivel de comisiones, a su vez presenta deficiencia.

Por eso, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote-2019-2022?; asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicas: ¿Cuál es el análisis pre pandemia del desempeño laboral de la fuerza de ventas de la financiera El Cristal SCRL?, Cual es el análisis post pandemia del desempeño laboral de la fuerza de venta de la financiera El Cristal SCRL?, ¿Cuál es el análisis comparativo pre y post pandemia del desempeño laboral de la fuerza de venta de la financiera El Cristal SCRL?

Por otro lado, se justifica teóricamente ya que se aportó con conocimiento, en relación con el desempeño de los trabajadores, para apoyar a las acciones que realice la entidad, en relación a la contratación o rotación de los trabajadores. Además, se aplicó una justificación práctica debido a que se da la necesidad de optimizar el nivel de desempeño de los colaboradores, la cual se evidencia en las recomendaciones realizadas desde los conocimientos administrativos de las investigadoras, con la finalidad de que se pueda llevar a cabo para una mejora continua. Finalmente, se justificó metodológicamente porque tiene un aporte con instrumentos validados y resultados para futuros investigadores.

Cómo objetivo general se enfocará en: Determinar el desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL., Chimbote, 2019-2022. Por otro lado, se trazarán los siguientes objetivos específicos: Determinar el desempeño laboral pre pandemia de la fuerza de ventas de la Financiera El Cristal SCRL; Determinar el desempeño laboral post pandemia de la fuerza de ventas de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019-2022; Determinar el análisis comparativo pre y post pandemia de las dimensiones del desempeño laboral de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019-2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para este proyecto se ha tomado en cuenta algunos estudios previos que hablan referente al desempeño laboral, que ayuda de soporte para esta investigación.

A nivel internacional Sánchez, Gómez y Molina (2018) en su investigación “Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en la empresa tortillerías” tiene como fin detectar las causas relacionadas con el rendimiento óptimo en el desarrollo. La metodología empleada para este estudio es un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, en el que se emplearon cuestionarios y luego se integró con diálogos cualitativos. Se puede observar en dichos resultados de que el 85% de colaboradores muestran un rendimiento de trabajo tolerable que es reflejado en el largo plazo de la empresa, pero es necesario optimizar un 15% de los colaboradores en la efectividad desarrollada. Para concluir, es importante dar el valor que se merece al personal de la empresa, establecer planes de inducciones para todos los colaboradores, así como incluir procedimientos de trabajo y motivación, ya que resulta ser importante para alcanzar un rendimiento eficiente del desempeño, por lo tanto, lograr maximizar la productividad de la organización.

Jiménez y Mosquera (2017), en su investigación tienen como fin estudiar el impacto del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores de una empresa financiera en una institución pública, con el hecho de optimizar su desempeño, a través de la recomendación de un avance estratégico. Se aplicó una encuesta a 32 colaboradores. Dichas respuestas de una indagación aplicada muestran que los rasgos físicos de ese lugar son prácticamente muy agradables, pudiendo ejecutar las acciones laborables en un 28%. En conclusión, el rendimiento profesional, tiene relación con la satisfacción de los colaboradores, es decir, si existe un clima organizacional adecuado, mayor es el nivel de satisfacción de los colaboradores y repercute en el nivel adecuado de desempeño. La fuerza es la motivación, ya que impulsa el desempeño de los colaboradores.

Jepkorir (2017), en su investigación “Efecto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en bancos comerciales en Kenia”, se tuvo como objetivo observar la sociedad organizacional dentro del desempeño laboral, en lo cual se

empleó la técnica de muestra simple, por lo que se distinguió una la población de 357 trabajadores y se laboró con una muestra de 162 colaboradores. Obteniendo como resultado el 93.8% que fue buena la cultura dentro del desempeño, y el restante de 6.2 % no fue buena el desempeño en la parte de la sociedad organizacional. Llegaron a la conclusión que se maneja un buen desempeño dentro de los aspectos de la sociedad organizacional, puesto que esto marca el interés y también la calidad de servicio que brindan.

Capasso. (2016) en la investigación tuvo como objetivo general detectar que componentes incitan el performance en los colaboradores por parte de los bancos. Tuvo una metodología de indagación detallada, se hizo uso del formulario en una muestra de 126 colaboradores de distintas bancarias. Como resultado se dice que el 75 % de los colaboradores demuestra un rendimiento no tan deseado en el área financiera, en las organizaciones bancarias radica principalmente en la ardua labor que hacen las entidades para incitar dicho caso. Por esto se finaliza que se optimice el refuerzo dado en la identidad y civismo del mismo obrero encima de la indagación de la entidad para un mejor desempeño.

Torres (2016) en su tesis “Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales” en Ecuador, tuvo como principal objetivo establecer el desempeño en el análisis del rendimiento incurre en la productividad de los colaboradores. El tipo de método fue exploratorio, descriptivo y correlacionado, para el formulario se utilizó la herramienta de recopilación de contenido con una muestra de 35 dirigentes. Los resultados señalaron que más del 80% de los colaboradores afirman que al inspeccionar el rendimiento se refleja influencia en la productividad de funcionarios, mientras que lo restante muestra lo contrario. En conclusión, si se dejara de optimizar la productividad, y dejar de estimular a los colaboradores, no se obtuviera beneficios positivos para la empresa.

A nivel nacional, Dávalos (2018) en su estudio tuvo como objetivo determinar el proceso de capacitación para el rendimiento de los colaboradores. La población de estudio fue constituida por 45 empleados de una entidad bancaria. Para la obtención de datos se empleó la técnica de encuesta, como instrumento un

cuestionario con respuestas de tipo de escala de Likert. Los resultados mostraron que el proceso de capacitación si porta mucho en el desempeño laboral con un ( $Rho= 0.381$ ,  $p<0.05$ ), por último, se determina que el proceso de capacitación ayuda mucho para un buen desempeño laboral en la empresa bancaria.

Serpa (2017) en su investigación “Evaluación del desempeño laboral en la productividad de los trabajadores”, tuvo como objetivo identificar si el desempeño laboral es bueno en la productividad de los colaboradores. La indagación fue principal, con un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y para la población se tomó a 50 trabajadores, llegando a ser la muestra censal donde se obtuvieron los resultados. Las técnicas de recolección de datos fueron encuestas validadas. Los resultados mostraron que un 84,0% alcanzaron una escala de rendimiento medio, donde un 10,0% alcanzaron una escala baja y un 6 % una escala alta. Se concluye que el nivel de desempeño no es muy bueno, ya que se entiende que los colaboradores no son tan productivos en sus labores.

Fabián y Paredes (2018) en su artículo “Desempeño Laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba”, tuvieron como objetivo calcular el rendimiento laboral de los trabajadores en la parte de préstamos en la empresa. El progreso de la averiguación es detallada, no experimental, con un diseño de corte transversal en que la población son los colaboradores del área en créditos, y la muestra un total de 50 colaboradores, dicha investigación se realizó a través de análisis documentarios y cuestionarios con el propósito de recolectar indagación verídica. Por lo que se demuestra de la evaluación del rendimiento laboral fue que la clase junior es de 60 % de eficiencia, la categoría senior tiene un 57%, sin embargo, la clase Master tiene un 92% y en aproximadamente en general de eficiencia con un 69%. Por lo que se determina que tiene un límite de eficiencia intermedio para la entidad, debido a que solo la mitad de sus trabajadores lograron las metas planteadas.

Maura y Hermoza (2019) en la investigación “Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del banco internacional del Perú Interbank en la sede de Arequipa”, tuvo como propósito ver la conexión efectiva entre el estrés y el rendimiento de trabajo en el Banco Interbank. Es una investigación correlacional,

no experimental – transversal. En Arequipa, la cantidad de trabajadores es del 2.5 % en base a lo nacional, ya que pertenece a 169 trabajadores, estableciendo el universo de la población para la actual investigación. La data designada pertenece a 76 trabajadores, que laboran en el rubro de servicio al comprador. Por lo que se ha corroborado que existe enlaces con el rendimiento del trabajador y el estrés, y esto es demostrativo, mientras el trabajador ejerza más compromiso y se identifique presionado a realizar con el objetivo para el alcance de los logros determinados ejecutará con mayor efectividad su labor, viendo el estrés de forma favorable, que respecta la determinación de la palabra estrés, por lo que se halla una alta conformidad entre la mente y el cuerpo, por lo tanto, la investigación avanzada indica una alta efectividad.

A nivel local, Zegarra (2020) en su investigación, tiene como objetivo mejorar la comodidad en el rendimiento de los colaboradores de la Corporativa Financiera Compartamos Chimbote, 2020. La metodología de esta indagación fue de enfoque cuantitativo, el modelo de exploración fue descriptivo-correlacional, la técnica aplicada fueron cuestionarios. Por lo que se reconoció el grado de ejecución de los trabajadores de la entidad, en el que un 49.2% de trabajadores hace una ejecución negativa, consecutivo a el 47.5% de colaboradores que se ejerce en un grado medido, en desemejanza un 3.4% que da un rendimiento muy bueno. De tal manera que los colaboradores se mantenían preocupados por la pandemia, y eso afectaba de manera negativa en su desempeño laboral ya que no podían realizar bien sus labores en la empresa.

Medina (2017) en su estudio “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”, tuvo como objeto establecer el grado de rendimiento del personal administrativo de la Municipalidad. El tipo de diseño fue no experimental. Los resultados fue que el 82% de los colaboradores indicó un bajo rendimiento laboral, el 17% demostró un mediano rendimiento laboral y el sobrante indicó un buen desempeño. En conclusión, se detalló de que existe un desempeño deficiente en el personal administrativo, por lo que se pide de manera inmediata que el personal se asesore para poder obtener diversas ilustraciones y de esta manera puedan ser eficientes.

La teoría muestra que en las empresas muchas veces no se obtiene un buen rendimiento laboral por parte de los trabajadores, esto debido a la reducción del personal en algunos casos, puesto que a raíz de la pandemia algunas empresas optaron por despedir a cierta cantidad de colaboradores, los que permanecieron en ellas empezaron a trabajar bajo mucha presión, y acumular estrés, en la gran mayoría se encontraban desmotivados por no cumplir con las metas que las empresas establecían, las condiciones laborales han cambiado, lo que antes se podía realizaba de manera presencial, ahora se realiza de manera virtual, también se han dejado de lado muchos procesos, ya no se le da la importancia debida a la motivación de los colaboradores, así mismo los colaboradores no logran atender de manera eficiente a la gran cantidad de clientes que se les otorga a cada uno ya que en ellos se presenta una disconformidad, afectando tanto el rendimiento personal como el trabajo en equipo, de esa manera las empresas se ven afectadas negativamente, uno de los efectos presentados son los bajos volúmenes de ingresos como también la reducción del nivel de comisiones de ganancia para los colaboradores, y por último la imposibilidad de seguir creciendo por la falta de reclutamiento de personal que puedan estar capacitados para captar más clientes a la cartera crediticia. Todos estos aspectos están sustentados en teorías que a continuación pasamos a desarrollar.

Hoy más que nunca, es importante analizar el comportamiento laboral de los colaboradores en las organizaciones, puesto que el problema de la pandemia ha modificado las condiciones y características del trabajo, pues mientras que antes de la pandemia el trabajo era cien por ciento físico y la supervisión de la labor realizada, así como el rendimiento de los colaboradores tenían sus propias formas y mecanismos de evaluación; es por ello que, Hellriegel, Jackson y Slocum (2002): Señalan que el desempeño se comprende como un sistema formal, que contribuye para la evaluación del desempeño de los colaboradores en el puesto. En lo que se enfoca en registrar la producción de éstos, y que áreas del desempeño de los colaboradores se puede mejorar. Una de las primordiales funciones de los gerentes es evaluar el desempeño del colaborador para una efectividad en la organización (p. 444). Como se puede ver, el autor se refiere a la evaluación del desempeño en condiciones normales y físicamente directa. No obstante, hoy esas condiciones han



variado y consecuentemente el rendimiento también ha variado, así como sus formas de evaluar.

Actualmente, muchas de las organizaciones cambiaron su forma de trabajar, obligados por la pandemia, lo que antes se podía realizar de manera presencial, ahora se realiza de manera virtual, así mismo el desempeño no es el mismo, por lo tanto, Bruce (2020) "En su libro señala que el desempeño puede ayudar a identificar oportunidades para mejorar el rendimiento del colaborador, de ésta aumentar la rentabilidad o mitigar los riesgos" (p.193). Así como refiere el autor se puede mejorar el rendimiento en una organización siempre y cuando el colaborador mejore su rendimiento y de esa manera logren ser eficientes en la organización.

Actualmente las organizaciones se vieron en la obligación de reducir su personal, dada la coyuntura que enfrentamos, anteriormente contaban con las personas encargadas de poder realizar supervisiones constantes a los colaboradores, así como comenta Alles (2005).

El estudio del desempeño es una herramienta para guiar y supervisar al personal. Entre sus primordiales fines tenemos la posibilidad de señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora continua de los resultados de la organización y el aprovechamiento correcto de los recursos humanos (p. 27). Como comenta el autor, se debe potenciar sus habilidades y crecimiento personal para la mejora continua de los colaboradores para un mejor desarrollo de la organización.

Asimismo, se presenta a Dessler y Varela (2011) Comentan que "evaluar el desempeño generalmente es observar de qué manera trabajan los colaboradores en equipo. La evaluación del desempeño además implica que se han predeterminado estándares de este, y además que se dará a los colaboradores la retroalimentación y los mantendrán motivados para ayudarlos a resolver las deficiencias en el desempeño, o para que sigan desempeñándose de forma sobresaliente (p. 222). De acuerdo con el autor, una evaluación constante podría ayudar a conocer las deficiencias de los colaboradores y en base a ellos establecer estrategia para fortalecer dichas deficiencias, aunque actualmente, en consecuencia, de la pandemia, muchas organizaciones realizaron reducción de personal, y con ello se dejaron de lado muchos procesos.

En la actualidad, la gran mayoría de los colaboradores, no tienen el mismo rendimiento que antes de la pandemia, ya que la vida de todos dio un giro inesperado, lo que anteriormente se podía realizar presencialmente, ahora tendrían que hacerlo de manera remota, eso conllevó, a que muchos colaboradores acumulen estrés, por ello, Sarmiento, Beale y Knowles, et. al. (2007) indican que el rendimiento laboral como el resultado de dos elementos, que consisten en las capacidades y habilidades (naturales o adquiridas) que posee un empleado, y su motivación para utilizarlas con el fin de realizar un mejor trabajo (p. 916) Así como comenta el autor, los colaboradores deberían sentirse motivados para un mejor desempeño, toda organización también debería darle importancia al tema en mención para mejores resultados.

De acuerdo con lo que refiere Motowidlo (2003) el desempeño laboral es como el valor total esperado por la organización en la competencia de un empleado en relación con la tarea, o el cumplimiento de las tareas requeridas por la descripción formal del puesto, de esta manera se pueda medir el nivel de trabajo de cada uno (p. 39) Según el autor, el desempeño laboral será el resultado de la productividad, de esta forma si el personal se siente comprometido, resultará ser eficiente para la organización, pues brindará un servicio de calidad.

Anteriormente las organizaciones contaban con el personal suficiente para poder realizar las labores establecidas, había una supervisión constante, posterior a la pandemia, todo cambió, ya que las organizaciones empezaron a reducir el personal, y los colaboradores que permanecieron en las organizaciones tenían que suplir las obligaciones de otro colaborador, así mismo, Mondy (2010) mencionan que el desempeño laboral es un método formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un sujeto o un conjunto ejecutan las labores. Un aspecto importante es el liderazgo que tiene cada trabajador, y de esta manera ver la capacidad que tienen cada uno de ellos para solucionar un problema laboral (p. 239). Como nos explica el autor, se debería evaluar y aún más el nivel de trabajo de cada colaborador, y ver el desempeño que tienen periódicamente, ya que actualmente no se realiza con mucha frecuencia.

Asimismo, se presenta a Murphy y Cleveland, et. al. (1995) quienes aducen que la gestión de desempeño tiene relación con la extensa variedad de ocupaciones, políticas, métodos, e intervenciones creadas para contribuir a los colaboradores a mejorar su desempeño (p.2). De acuerdo con el autor, las organizaciones realizan actividades para evaluar el desempeño de cada colaborador. Sin embargo, posterior a la pandemia, también se tuvo que modificar dicho proceso, así como la forma de trabajo.

En tiempos actuales, posterior a la pandemia, la reducción de personal trajo consigo alta rotación de personal en las organizaciones, es por ello que cambiaron la forma de realizar sus actividades, o dejaron de realizarlas, asimismo, en la ciudad de Chicago en Estados Unidos, Putti (2015) indica que la buena supervisión es un requisito fundamental para el éxito de un ambiente de trabajo adecuado. Si se descuida esta importante responsabilidad, entonces no hay supervisión alguna. Algún tipo de evaluación del desempeño es una herramienta básica si nos preocupa el desarrollo de las personas, además nos dice que el ambiente de trabajo es muy importante, para la comodidad del personal (p. 135). Como se puede percibir, el autor comenta que una buena y constante supervisión es exitosa para las organizaciones, pero hoy en día, muchas organizaciones dejaron realizar las supervisiones, ya que los colaboradores que aún permanecen realizan actividades adicionales que no les compete, dejando de lado sus principales funciones.

Actualmente, en muchos colaboradores, se observó un cambio de conducta, ya que la pandemia trajo consigo, estrés, preocupaciones, etc. Debido a los grandes cambios por los que atravesaban tanto las organizaciones, como el estilo de vida que se llevaba anteriormente, es por ello que, García, Peiró y Ramos, et. al. (1996). Se ha determinado el desempeño como esas conductas importantes para las metas establecidas en las organizaciones. La complejidad de esta definición estriba en establecer que conductas ayudan a las metas de las organizaciones, o, dicho de otra manera, al buen o mal funcionamiento de la misma (p.135). Como refiere el autor, la conducta de los colaboradores al momento de realizar las labores es importante, ya que podría dar resultados positivos o negativos para la organización.

En este tiempo medir un buen rendimiento hace que el trabajador sea productivo para la empresa y más aún si es en equipo, En este caso Hall, Zinko, Perryman y Ferris, et. al. (2009) comentan que puede ser necesario redefinir el término "rendimiento en el trabajo" para ampliar esencialmente este constructo de modo que incluya dimensiones no productivas o extra funcionales como la cooperación, la ayuda a los compañeros de trabajo y a los superiores y las tendencias generalizadas al cumplimiento (p. 381).

Por otra parte sabemos que en cada empresa cada colaborador debe estar motivado para el cumplimiento de sus objetivos, como nos comenta Rao (2004) describen que la gestión del desempeño implica definir el desempeño, como comprender las competencias requeridas para realizar el trabajo o las diversas tareas asociadas con el trabajo, desarrollar las competencias, crear la motivación necesaria o esforzarse para hacer el trabajo y obtener todo el apoyo necesario para realizar ese trabajo o una serie de actividades. tareas asociadas con ese trabajo o función (p. 53). En base a lo dicho por el autor, se puede comprender que el desempeño laboral abarca las competencias, esfuerzos y motivación de los colaboradores para realizar sus actividades, pero todo eso se vio afectado por la pandemia, ya que, inesperadamente se tuvo que cambiar el trabajo presencial por lo virtual, creando estrés, o un área de trabajo no adecuado.

Por consiguiente a cada trabajador se le va midiendo por la calidad de trabajo que va mostrando, ya que esto le permitirá seguir manteniéndose en el ámbito laboral, en contexto Duane y Ellen (2020), comentan que la evaluación del desempeño es periódica de la calidad de su trabajo ya que el rendimiento continuará a lo largo de su trabajo, y esto generará promociones, aumentos salariales, por un mejor puesto, entre otros, ya que las decisiones deben tomarse de la manera más justa y objetiva posible y no estar sujeto a los gustos personales y disgusto del gerente. (p. 20). Por lo que se determina que, para un buen puesto, depende mucho de la calidad de su labor en cómo se desempeña a los retos presentados con el fin de cumplir sus objetivos.

Hoy en día prevalece mucho el tema de un buen desempeño laboral, ya que previo a ello se puede medir al personal. Akampurira, et. al. (2014) relatan que la

evaluación del desempeño es el rendimiento del desempeño de un individuo en relación con los objetivos, actividades, resultados y metas de un trabajo durante un período de tiempo determinado (p. 1). En la cual se puede recalcar que cada colaborador tiene metas y objetivos por cumplir con el fin de ser eficientes para su entidad.

Hoy en día, en muchas organizaciones, se vieron afectado de manera directa el desempeño de sus colaboradores, ya que producto de la pandemia, se cambió las condiciones y forma de trabajo, así mismo, Mondy y Martocchio (2016) comentan que la evaluación del desempeño es de ayuda para diversos fines, y la mejora de los resultados y la eficiencia son cada vez más críticos en el mercado competitivo global de hoy. Por lo tanto, abandonar el único programa con desempeño en su nombre y empleados como su enfoque parecería ser una reacción exagerada desaconsejada (p. 188). Como comenta el autor, hoy en día, la eficiencia de los colaboradores ha disminuido, pues los colaboradores podrían no sentirse motivados al momento de realizar sus labores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, debido a que se sustentó en teorías y antecedentes de autores, en las distintas opiniones que tienen con respecto a la variable en investigación (Vargas,2009). así mismo se aplicó conocimientos científicos de administración para resolver el problema.

A su vez tuvo un enfoque cuantitativo, por lo que la medida de la variable de instrumento a ejecutar se ha compuesto de forma numérica en las cuales fueron procedimientos matemáticos, porcentajes y niveles por medio de métodos estadísticos (Hernández et. al. 2017).

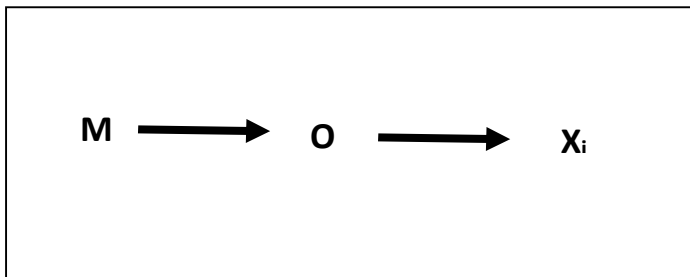
Según Concytec0 (2018), son investigaciones orientadas a obtener novedosas habilidades prácticas para corregir problemáticas determinadas, utilizando los medios, procedimiento y conocimientos científicos para poder conseguirlo.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La investigación fue con un tipo de diseño descriptivo-correlacional ya que se mostró dentro de sus objetivos de investigación, por lo que se ha estudiado los niveles de la variable y de esta manera poder describir la variable desempeño laboral, de esta forma, el diseño de la investigación fue descriptivo- correlacional.

Asimismo, el diseño fue no experimental – transversal, ya que, la investigación no buscó alterar la situación de las variables y solo se observó a través de la examinación de información. (Hernández et al. 2014)

A continuación, se presenta la descripción del estudio:



**Dónde:**

M: Muestra de los colaboradores de la financiera el Cristal.

O: Observación

Xi: Desempeño Laboral.

**3.2. Variables y operacionalización**

**Variable:** Desempeño laboral (de naturaleza cualitativa)

**Definición conceptual:**

El desempeño se comprende como un sistema formal, que contribuye para la evaluación del desempeño de los colaboradores en el puesto. Se enfoca en registrar la producción de éstos, y que áreas del desempeño de los colaboradores se puede mejorar Hellriegel, Jackson y Slocum, et al., 2002, p. 444).

**Definición operacional:**

El desempeño laboral es una de las cualidades de suma importancia que tiene una empresa ya que en este proceso permite calificar el trabajo que realiza un colaborador durante un cierto periodo de tiempo, ya que el trabajador tiene que alcanzar los objetivos individuales de cada uno que trabaje en la entidad, de este modo se podrá medir el rendimiento de cada trabajador para obtener los resultados de una forma sistemática, integral y objetiva. La variable será medida mediante un cuestionario en escala de Likert, respecto a la primera dimensión cantidad de trabajo sus indicadores son los siguientes: créditos ofrecidos, clientes visitados, crecimiento personal y llamadas realizadas. En lo que compete a la calidad de trabajo sus indicadores son: puntualidad, disciplina laboral, desarrollo personal, productividad laboral, y reconocimiento de trabajo.

**Escala de medición:** La escala a considerar para esta variable será Ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Arias et. al (2016) señala que “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”. (p.3)

Para esta presente investigación, la población es finita, en la cual está conformado por los 20 colaboradores de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal.

#### **Criterios de inclusión:**

Colaboradores que no presenten licencia o permiso, colaboradores de ambos sexos, colaboradores entre 18-60 años.

#### **Criterios de exclusión:**

Colaboradores ausentes, colaboradores de la parte directiva, colaboradores contagiados por el Covid-19.

#### **3.3.2 Muestra**

Hernández (2012) comentan que “es la elección de una parte representativa de la población, en donde cuyas propiedades se reproduzcan con la mayor precisión posible”. (p. 106)

Por lo tanto, la muestra considerada que se tomó en cuenta para esta investigación es una muestra censal a los 20 colaboradores de la ciudad de Chimbote.

#### **3.3.3 Muestreo**

Para Malhotra (2008) se trata de un subconjunto que se obtiene como resultado después de haber procesado la información que representa a la población, en donde se realizarán inferencias (p. 337).

El presente trabajo se empleó un muestreo no probabilístico, puesto que todos los colaboradores de la Financiera serán elegidos para el estudio.

Unidad de análisis

Colaboradores de la financiera El Cristal SCRL.



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:** Encuesta

Según Hernández (2012), la encuesta “es la técnica más utilizada en los estudios de las ciencias sociales. Es empleada para recopilar información de las personas sobre características, opiniones, religiones, distintas perspectivas, el comportamiento y estilo de vida de las personas, conocimiento, entre otras” (p. 25). Para este trabajo de investigación, la encuesta será la técnica que se empleará.

#### **Instrumento:** Cuestionario

Se recolectarán toda la información necesaria mediante un cuestionario, por lo que se empleará como instrumento, en la cual se establecerá en interrogantes para los trabajadores, por consiguiente, el cuestionario contará con 27 ítems en la cual la primera dimensión cantidad de trabajo cuenta con 12 preguntas, y la segunda dimensión calidad de trabajo cuenta con 15 preguntas los cuales estuvieron evaluados en forma escalonada a través de la puntuación de respuesta en escala Likert: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre. Además, posee una escala de medición ordinal.

#### **Validez**

La validez de la investigación se realizó a tres del juicio de 3 expertos en el tema los cuales analizaron la coherencia de la redacción de las preguntas frente a los objetivos marcados por dicha indagación, además se ha validado la variable con sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuestas. (Anexo 1)

#### **Confiabilidad**

El hallazgo de la confiabilidad de los instrumentos se halló por medio de la aplicación de la prueba de alfa de Cronbach, la misma que partió de la ejecución de una prueba piloto, con la finalidad de obtener un nivel de fiabilidad mayor a 0.70 (Hernández, 2012). Respecto a la confiabilidad se obtuvo un resultado de 0.949 para el cuestionario del desempeño laboral. (Anexo 3)

### **3.5. Procedimientos**

En la investigación fue necesario realizar los siguientes procedimientos: En primero que se realizó fue la creación del instrumento, después se plasmó en cuestionario en una cuenta virtual. Para asegurar la validez del instrumento, se ha realizado la aplicación de una prueba piloto a 10 sujetos, en la cual se considerado el anonimato

del instrumento facilitando la sinceridad al momento de brindar las respuestas y la confiabilidad en la información, después se aceptó la aprobación del jefe zonal de la empresa El Cristal, se coordinó las fechas para dicha ejecución de la encuesta, se acordó en encuestar a los 20 colaboradores de la financiera en la cual se tuvo un control del llenado de la totalidad de la encuestas para ambas variables, después de la colocación de la interrogación, se pasó a cotejar las tabulaciones tanto a programas de Excel como también programas del Spss, por último se ejecutaron las coordinaciones corporativas entre la universidad y la financiera.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para esta indagación se utilizó un análisis descriptivo en la cual se facilitó la interpretación de resultados a través del análisis de las tablas de frecuencia como también en los gráficos presentados, además se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman, donde se hallaron la información de los datos de manera categórica o por niveles, no obstante, fue necesario para el procedimiento el uso de software estadístico, Spss y Microsoft Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para que este trabajo de investigación se halla llevado a cabo de la manera apropiada se ha respetado las normas éticas de investigación instituidas por las Universidad Cesar Vallejo. Asimismo, se mantuvo en el anonimato la identificación personal de las personas encuestadas, con el fin de proteger su identidad, a su vez se tomó en cuenta los conocimientos de cada autor, citándolos y referenciándolos de manera educada, según lo indica las normas (APA), por otro lado, se acató las observaciones y recomendaciones dadas por el asesor metodológico. Por último, este trabajo fue evaluado en el programa llamado Turnitin, el cual es un software que brinda servicio de prevención de plagio.

#### IV. RESULTADOS

Para el objetivo general que es determinar el desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera El Cristal SCRL., Chimbote 2019-2022, se ha conseguido mediante las siguientes tablas:

**Tabla 1**

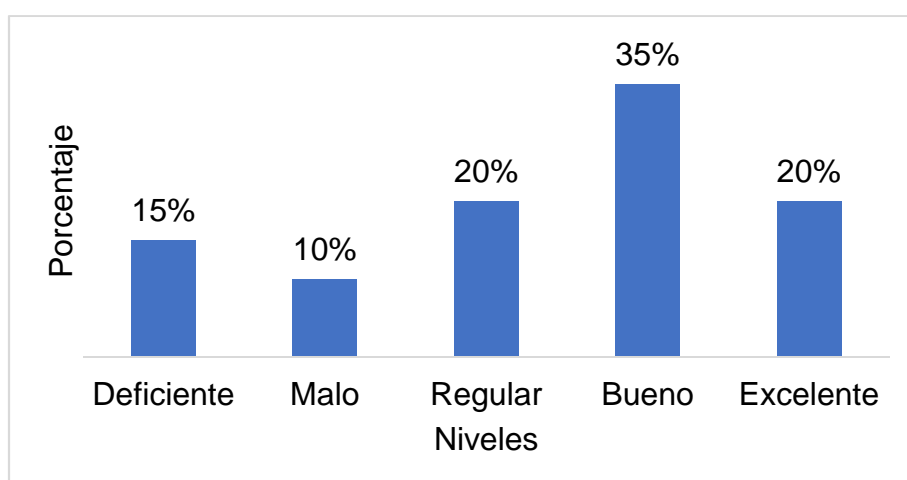
*Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral pre	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	15%
Malo	2	10%
Regular	4	20%
Bueno	7	35%
Excelente	4	20%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 1**

*Desempeño Laboral Pre Pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 1

**Interpretación:** Respecto al desempeño laboral pre pandemia la tabla 10 nos muestra que el 35% (7) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, ya que consideran que existía un alto nivel en el crecimiento laboral, y el 20% (4) de los trabajadores lo califican el nivel excelente debido logran el cumplimiento de sus labores en un tiempo determinado. , el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, puesto que se sentían desmotivados con la sobrecarga laboral por la reducción del personal el 15% (3) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente, mientras que el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel malo debido a que no llegaron a cumplir con los retos puesto por la financiera.

**Tabla 2**

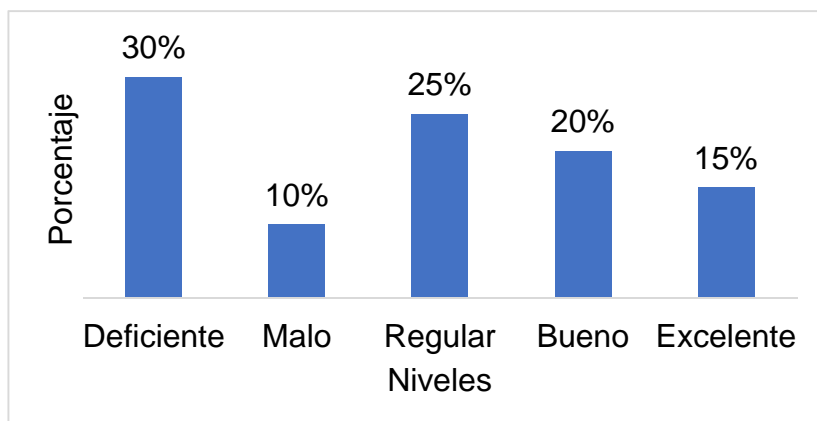
*Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	30%
Malo	2	10%
Regular	5	25%
Bueno	4	20%
Excelente	3	15%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 2**

*Desempeño laboral post pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 2

**Interpretación:** La tabla 11 muestra que la variable desempeño laboral post pandemia es percibido por los trabajadores en un nivel deficiente que representa el 30% (6) nos indican que la cantidad de ingresos que generaban no era lo esperado por lo que se sienten desmotivados, el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular debido a que no rinden ante los retos presentados con el fin de cumplir sus objetivos, el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, el 15% (3) de los trabajadores lo califican en el nivel excelente debido a que menos de la mitad de los colaboradores generaban ingresos moderados mientras que el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel malo por la forma de trabajo virtual que se viene realizando.

**El primer objetivo específico de esta investigación es determinar el nivel del desempeño laboral pre pandemia de la fuerza de ventas de la financiera El Cristal SCRL; se ha conseguido mediante las siguientes tablas:**

**Tabla 3**

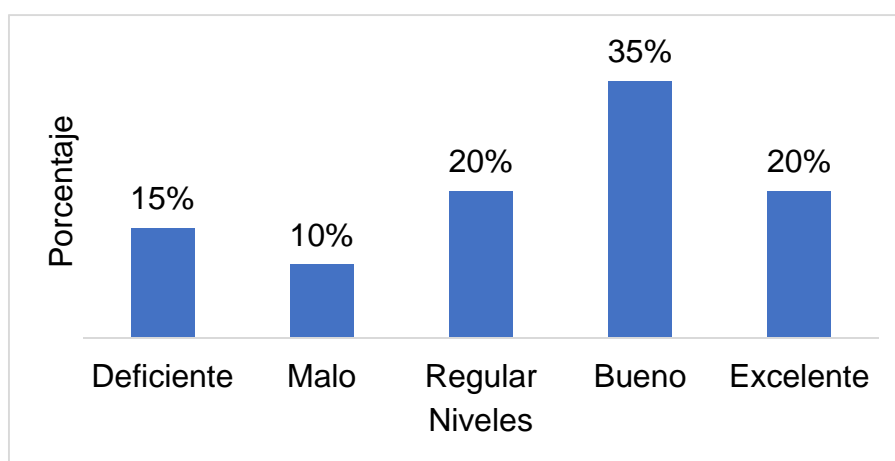
*Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral pre	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	15%
Malo	2	10%
Regular	4	20%
Bueno	7	35%
Excelente	4	20%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 3**

*Desempeño laboral pre pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 3

**Interpretación:** La tabla 1 nos muestran que la variable desempeño laboral pre pandemia es percibido por los trabajadores en un nivel bueno que representa el 35% (7), el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel excelente, el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, el 15% (3) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente, mientras que el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel malo.

**Tabla 4**

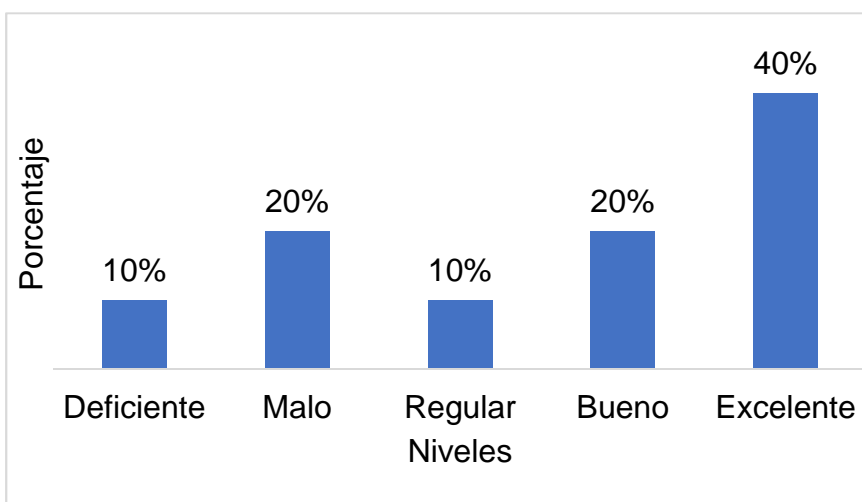
*Distribución de la población según el nivel de cantidad de trabajo del desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Cantidad de trabajo pre	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	10%
Malo	4	20%
Regular	2	10%
Bueno	4	20%
Excelente	8	40%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 4**

*Cantidad de trabajo pre pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 4

**Interpretación:** La Tabla 2 respecto a la dimensión cantidad de trabajo pre pandemia, nos muestra que es percibido por los trabajadores en un nivel excelente que representa el 40% (8), el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel malo, el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, mientras que el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente.

**Tabla 5**

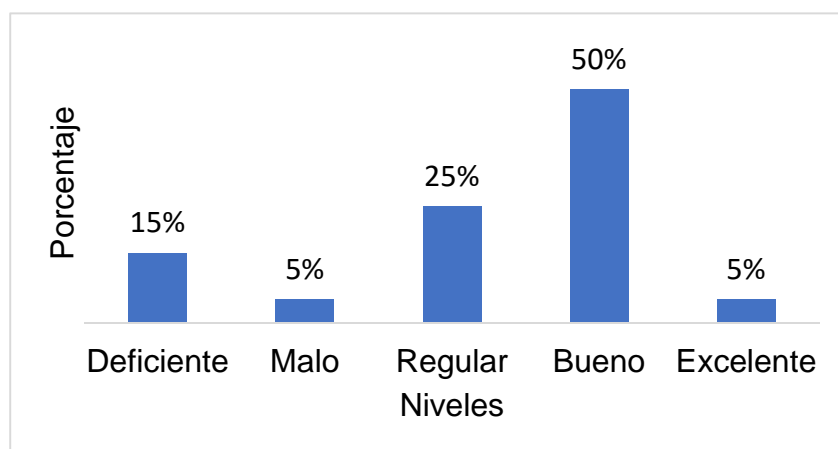
*Distribución de la población según el nivel de calidad de trabajo del desempeño laboral pre pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Calidad de trabajo pre	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	15%
Malo	1	5%
Regular	5	25%
Bueno	10	50%
Excelente	1	5%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 5**

*Calidad de trabajo pre pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 5

**Interpretación:** finalmente la tabla 3 en relación a la dimensión calidad de trabajo pre pandemia, nos muestra que es percibido por los trabajadores en un nivel bueno que representa el 50% (10), el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, el 15% (3) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente, el 5% (1) de los trabajadores lo califican en el nivel excelente, mientras que el 5% (1) de los trabajadores lo califican en el nivel malo.



Para el segundo objetivo específico que es determinar el desempeño laboral post pandemia de la fuerza de ventas de la financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019-2022, se ha conseguido mediante las siguientes tablas:

**Tabla 6**

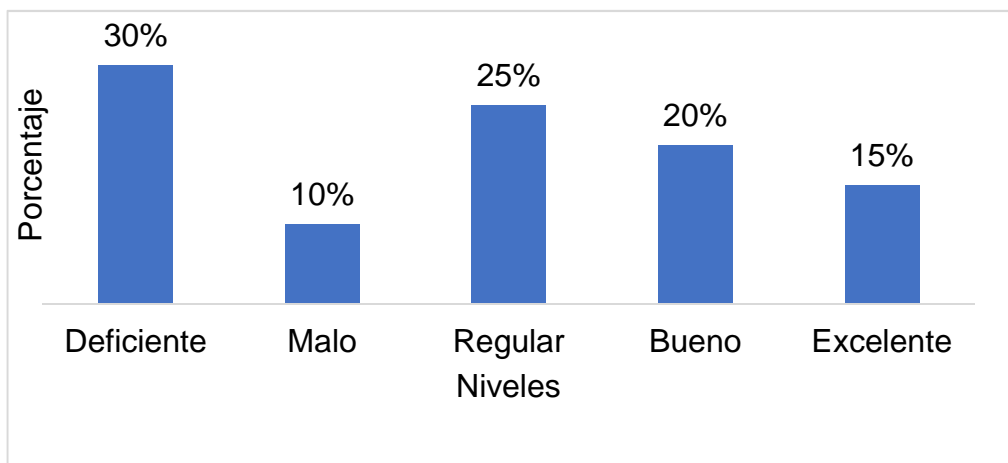
*Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	30%
Malo	2	10%
Regular	5	25%
Bueno	4	20%
Excelente	3	15%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 6**

*Desempeño laboral post pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 6

**Interpretación:** La tabla 4 muestra que la variable desempeño laboral post pandemia es percibida por los trabajadores en un nivel deficiente que representa el 30% (6), el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, el 15% (3) de los trabajadores lo

califican en el nivel excelente, mientras que el 10% (2) de los trabajadores lo califican en el nivel malo.

**Tabla 7**

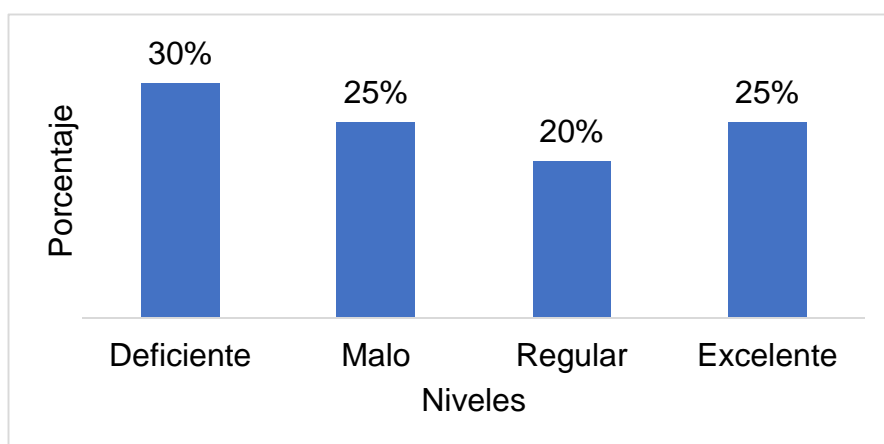
*Distribución de la población según el nivel de cantidad de trabajo del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Cantidad de trabajo post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	30%
Malo	5	25%
Regular	4	20%
Excelente	5	25%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 7**

*Cantidad de trabajo post pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 7

**Interpretación:** La tabla 5 respecto a la dimensión cantidad de trabajo post pandemia, muestra que es percibido por los trabajadores en un nivel deficiente que representa el 30% (6), el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel malo porque ven que el trabajador no está rindiendo de manera efectiva a la empresa,

ya que presenta bajos ingresos de créditos por lo que no cuentas con muchas clientes , el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel excelente , mientras que el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel regular.

**Tabla 8**

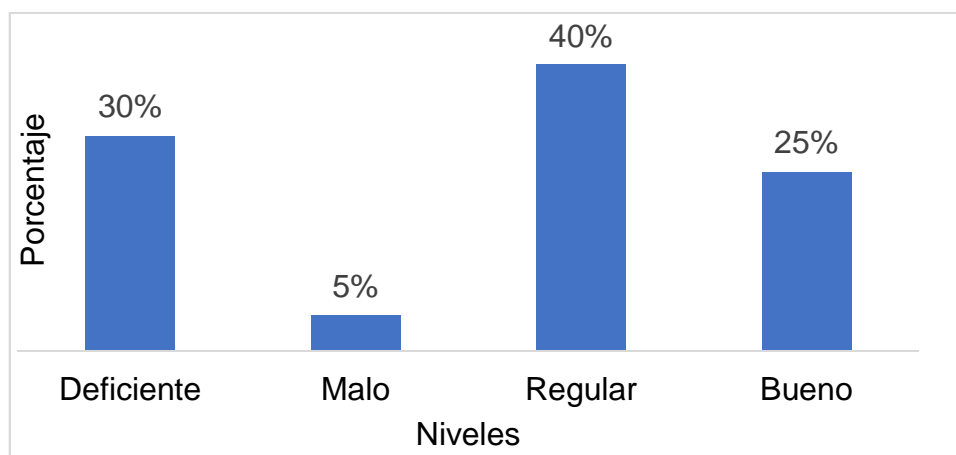
*Distribución de la población según el nivel de calidad de trabajo del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Calidad de trabajo post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	30%
Malo	1	5%
Regular	8	40%
Bueno	5	25%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 8**

*Calidad de trabajo post pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 6

**Interpretación:** Finalmente la tabla 6 en relación a la dimensión calidad de trabajo post pandemia, nos muestra que es percibido por los trabajadores en un nivel regular que representa el 40% (8), el 30% (6) de los trabajadores lo califican en el

nivel deficiente, el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, mientras que el 5% (1) de los trabajadores lo califican en el nivel malo.

**Para el tercer objetivo que es determinar el análisis comparativo pre y post pandemia de las dimensiones del desempeño laboral de la fuerza de venta de la financiera el cristal SCRL, Chimbote 2019-2022, se ha conseguido mediante las siguientes tablas:**

**Tabla 9**

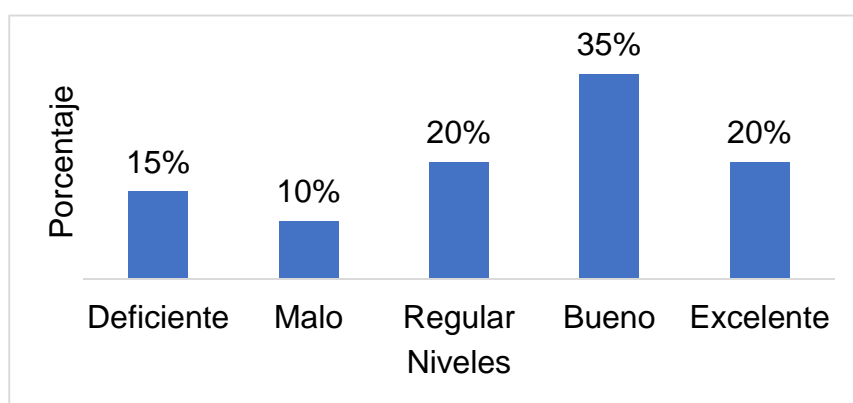
*Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre pandemia de la empresa EL Cristal SCRL*

Desempeño laboral pre	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	15%
Malo	2	10%
Regular	4	20%
Bueno	7	35%
Excelente	4	20%
Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 9**

*Desempeño Laboral Pre Pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 9

**Interpretación:** Respecto al desempeño laboral pre pandemia observamos que el 35% (7) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, ya que consideran que el rendimiento fue bueno por lo que los colaboradores mostraban una efectividad en la financiera, y el 20% (4) de los trabajadores lo califican el nivel excelente debido a que algunos de ellos cumplían con la meta establecida por la organización. así mismo cuando analizamos el desempeño laboral post pandemia observamos que el 30% (6) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente debido a que el desempeño después de la pandemia muestra una deficiencia debido a que trabajaban desmotivados y no cumplían con el objetivo dada por la financiera , y el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular debido a que notan una inestabilidad en su trabajo ya que no rinden en su labor como era antes esto afecta tanto a los colaboradores como para la financiera.

**Tabla 10**

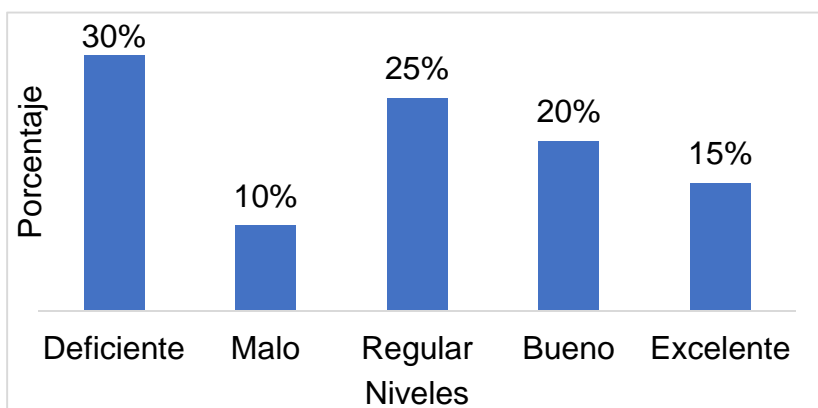
*Distribución de la población según el nivel del desempeño laboral post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	30%
Malo	2	10%
Regular	5	25%
Bueno	4	20%
Excelente	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 10**

*Desempeño laboral post pandemia*



*Nota.* Basado en la tabla 10

**Interpretación:** La tabla 8 muestra que la variable desempeño laboral post pandemia es percibido por los trabajadores en un nivel deficiente que representa el 30% (6), por lo que quiere decir que la pandemia afectó de manera que hubo caídas en su personal por lo que no están llegando a la meta, el 10% (2) de los trabajadores califican en el nivel malo ya que muchos de ellos tenían problemas para poder cumplir con lo que la financiera les planteaba, el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular, el 20% (4) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno porque notaron una mejora en los resultados al realizar sus labores, mientras que el 15% (3) de los trabajadores lo califican en el nivel excelente.

**Tabla 11**

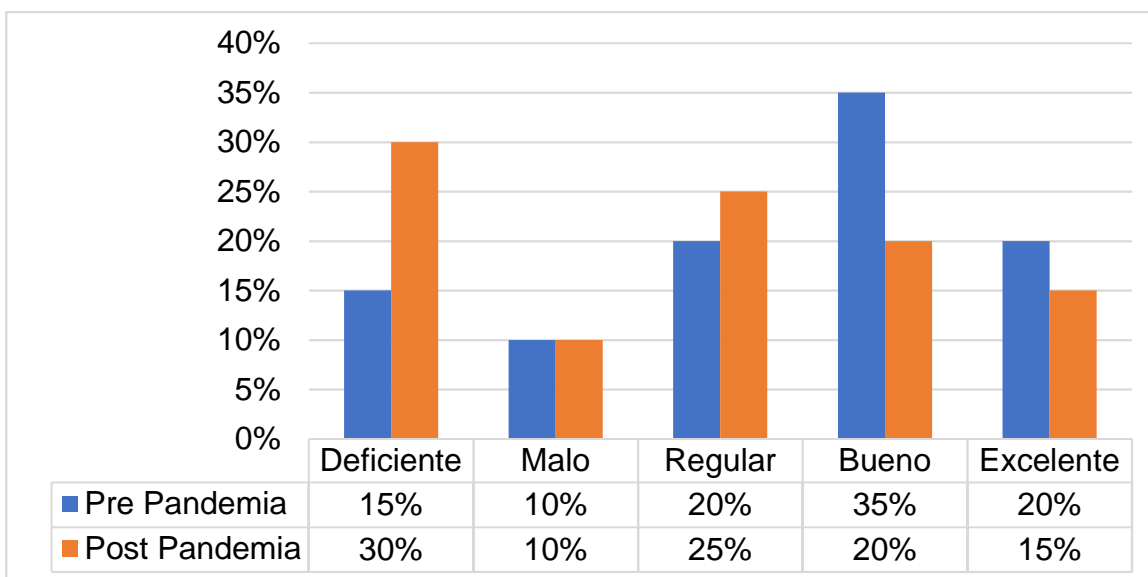
*Distribución de la población según el nivel de desempeño laboral pre y post pandemia de la empresa El Cristal SCRL*

Desempeño laboral pre	Frecuencia	Porcentaje	Desempeño laboral post	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	15%	Deficiente	6	30%
Malo	2	10%	Malo	2	10%
Regular	4	20%	Regular	5	25%
Bueno	7	35%	Bueno	4	20%
Excelente	4	20%	Excelente	3	15%
Total	20	100%	Total	20	100%

*Nota.* Basado en el cuestionario del desempeño laboral aplicado en los trabajadores.

**Figura 11**

*Desempeño Laboral*



*Nota.* Basado en la tabla 11

**Interpretación:** respecto al desempeño laboral pre pandemia la tabla 9 nos muestra que el 35% (7) de los trabajadores lo califican en el nivel bueno, ya que consideran que su rendimiento fue adecuado para la financiera, y el 20% (4) de los trabajadores lo califican el nivel excelente debido a que realizaron una labor excelente y llegando a la meta establecida. así mismo cuando analizamos el desempeño laboral post pandemia observamos que el 30% (6) de los trabajadores lo califican en el nivel deficiente debido a que muestra una deficiencia en los colaboradores de la empresa mostrando de esta manera bajos ingresos, y el 25% (5) de los trabajadores lo califican en el nivel regular debido a que no cumplieron con la productividad laboral al mes, ya que se evidencia que no están cumpliendo sus objetivos.



## V. DISCUSIÓN

En vista de la problemática de la financiera El Cristal SCRL relacionado a los trabajadores, se evidenció las debilidades para alcanzar su meta establecida, incumplimiento de sus visitas programadas y carencia de un buen asesoramiento a sus clientes, por el cual se denota las deficiencias basadas al desempeño laboral. Es por ello que el presente estudio se planteó conocer el desempeño laboral tanto pre y post pandemia, generando hallazgos significativos, los cuales a continuación se discutirán con otras investigaciones:

Respecto a los resultados del desempeño laboral pre pandemia se halló una evaluación de nivel bueno representado por el 35% y el 20% presentan un nivel excelente. Por tal se reconoce que, antes de la crisis sanitaria la mayoría de la fuerza de ventas que compone a la financiera mantenía un correcto cumplimiento de sus funciones que cimentaban la mejora del rendimiento de Cristal SCRL. En semejanza el estudio de Sánchez, Gómez y Molina (2018) determinó que el 85% del personal presenta un desempeño laboral aceptable. En base a los hallazgos se resuelve que antes de la crisis sanitaria los empleados lograban desenvolver de forma continua sus habilidades y capacidades para fines de lograr sus metas trabajo, lo cual concuerda con la teoría de Sarmiento, Beale y Knowles, et. al. (2007) quienes indican que el rendimiento laboral es el resultado de dos elementos, que consisten en las capacidades y habilidades que posee un empleado, y su motivación para utilizarlas con el fin de realizar un mejor trabajo.

Asimismo, basado en el resultado de la evaluación del desempeño de la mayoría de trabajadores, se resalta que 35% presentó un nivel bueno y el 20% un nivel excelente, por ello se conoce que la fuerza de ventas mantuvo una buena colocación de sus créditos, lo cual se refiere a sus índices de producción. Semejante al resultado se encuentra la investigación de Torres (2016) donde más del 80% de los colaboradores mantienen un desempeño laboral bueno, a su vez la mayoría de los trabajadores afirmaron que la evaluación del desempeño incide en su productividad. Esto se realiza con estudio de Sánchez, Gómez y Molina (2018) donde se concluyen que alcanzar un rendimiento eficiente del desempeño, se traduce en maximizar la productividad de la organización. Lo dicho concuerda con

la teoría de Hellriegel, Jackson y Slocum (2002) quienes afirman que la medición de desempeño se enfoca en registrar la producción de éstos, y que áreas del desempeño de los colaboradores se puede mejorar.

De otro lado, la evaluación de desempeño laboral post pandemia resalta que existe un nivel deficiente representado por el 30% y el 25% mantienen nivel regular. Estos resultados se asemejan a la investigación de Serpa (2017) donde el 84,0% de trabajadores alcanzaron un nivel de desempeño medio, mientras que el 10,0% presentan un nivel bajo y el 6 % un nivel alto, de igual forma el estudio de Capasso. (2016) resaltó que el 75% de los colaboradores demuestra un rendimiento no deseado en el área financiera, asimismo, el investigador afirma que las financieras evalúan su rendimiento de forma constante, puesto que es vital para el planteamiento de estrategias en forma de evitar complicaciones, lo mismo que concuerda con Bruce (2020), quien en su libro señala que: “el desempeño puede ayudar a identificar oportunidades para mejorar el rendimiento del colaborador, de ésta aumentar la rentabilidad o mitigar los riesgos” (p.193).

Desde una evaluación detallada del desempeño laboral, la investigación resalta que la dimensión cantidad de trabajo antes de pandemia presentó un nivel excelente en el 40% y el 20%. Aunque bajo la evaluación post pandemia, muestra un nivel deficiente en el 30% y el 25% nivel malo. En base a ello, queda claro que existe una desmejora del desempeño laboral respecto a la cantidad de trabajo por cada colaborador, el mismo que se traduce en la dificultad de cumplimiento de metas impuestas relacionadas a los créditos ofrecidos, crecimiento personal, visitas y llamadas. El hallazgo se concuerda con el estudio de Medina (2017) donde el 82% de los colaboradores indicó un bajo desempeño laboral, el 17% demostró un mediano rendimiento laboral y el sobrante indicó un buen desempeño. De forma similar Fabián y Paredes (2018) hallaron que los trabajadores clase junior presentan 60% de eficiencia, la categoría senior tiene un 57% y la clase Master tiene un 92%. Por lo que se determinó que la entidad mantiene un límite de eficiencia intermedio, debido a que solo la mitad de sus trabajadores lograron las metas planteadas. Tras estos resultados es relevante la teoría de García, et. al. (1996) quien afirma que el desempeño laboral son conductas importantes para las metas establecidas en las organizaciones, donde la complejidad de esta definición

estriba en establecer que conductas ayudan a las metas de las organizaciones (p.135).

Por su parte la evaluación de la dimensión calidad de trabajo antes de la pandemia muestra un nivel bueno en el 50% (10) y el 25% nivel regular. No obstante, post pandemia se halló nivel regular en el 40% y el 30% nivel deficiente. En consecuencia, se evidencia una desmejora de la calidad laboral relacionadas a los valores desarrollados en los trabajadores como la puntualidad, disciplina, productividad y reconocimientos. A diferencia de la investigación de Maura y Hermoza (2020) donde el 57% de los representantes financieros manifiestan que su actitud en el trabajo es siempre activa, el 54% señalan que les agrada trabajar con metas y exigencias, el 51% asumen asertivamente los problemas que se suscitan durante la jornada laboral. Cabe resaltar que, los factores que soportan la calidad laboral a menudo se encuentran ligadas a las condiciones físicas e intangibles que brinda la financiera. Es por ello que, Jiménez, Mosquera (2017) quienes revelaron que, cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción de los colaboradores es mayor y tiene impacto en el adecuado nivel de desempeño. Lo cual concuerda con la teoría de Dessler y Varela (2011) quien comentan que: “la evaluación del desempeño además implica que se han predeterminado estándares de este, y además que se dará a los colaboradores la retroalimentación y los mantendrán motivados para ayudarlos a resolver las deficiencias en el desempeño, o para que sigan desempeñándose de forma sobresaliente” (p. 222).

En base al análisis comparativo de la evaluación de desempeño pre y post pandemia, se halla una notable desmejora, puesto que antes de pandemia la mayoría de trabajadores (35%) presentó un nivel bueno, contrario a la evaluación post con el 30% de trabajadores con nivel deficiente. Por tal motivo, se reconoce que las limitaciones adjuntas al Covid 19 como el trabajo remoto, cuidado de la salud, el continuo cierre de agencia y principalmente la preocupación por un contagio serían las causas de la situación que presenta la financiera El Cristal SCRL. En semejanza Zegarra (2020) reconoció el grado de ejecución de los colaboradores de la empresa, en el que un 49.2% de trabajadores hace una ejecución negativa, consecutivo el 47.5% de colaboradores ejerce en un grado

medido y el 3.4% que presenta un rendimiento muy bueno. De tal manera que los colaboradores se mantenían preocupados por la pandemia, y eso afectó de manera negativa en su desempeño laboral ya que no podían realizar bien sus labores en la empresa. Lo que concuerda con García, Peiró y Ramos, et. al. (1996), quienes mencionan que la conducta de los colaboradores al momento de realizar las labores es importante, ya que podría dar resultados positivos o negativos para la organización.

No obstante, la fortaleza metodológica que presenta la investigación reside en la facilidad del carácter descriptivo para precisar y conocer con exactitud los niveles de rendimiento laboral presentado por la muestra sujeta a estudio, asimismo, bajo el diseño no experimental y transversal, se denota presentar resultados de acuerdo a la realidad de la financiera en corto tiempo. Por otro, las debilidades se sustentan en la no presentación de algún proyecto de mejora de acuerdo a la situación hallada, la cual permita minimizar los índices de bajo rendimiento, por lo que solo se presenta recomendaciones sirvan de alternativas de solución desde los conocimientos administrativos adquiridos por las investigadoras.

Finalmente, la investigación resalta su relevancia de contexto científico social en haber generado un diagnóstico comparativo del desempeño laboral para conocimiento de la financiera El Cristal SCRL, el cual sirva como base para las estrategias que pretenda impulsar la empresa con orientación a sus trabajadores, aunque la limitación a denotar recaería en la intencionalidad de algunos trabajadores de preservar la imagen de la empresa y no perjudicar sus condiciones laborales, por lo que hayan desarrollado el cuestionario sin el juicio racional necesario.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El nivel de desempeño laboral de la fuerza de ventas pre pandemia es bueno (35%) seguido de un nivel regular y excelente (20%). Por su parte el nivel del desempeño post pandemia es deficiente (30%) seguido de un nivel regular (25%). Por lo que se concluye que, en la actualidad la empresa Cristal SCRL presenta un deficiente desempeño laboral en su fuerza de ventas.
2. El desempeño laboral de la fuerza de ventas pre pandemia resalta un nivel bueno (35%), así como un nivel regular y excelente (20%). Asimismo, la dimensión de cantidad de trabajo mantiene un nivel excelente (40%), mientras que la calidad de trabajo cuenta con un nivel bueno (50%). Concluyendo que, antes de la pandemia la fuerza laboral mantuvo un buen desempeño laboral.
3. El desempeño laboral de la fuerza de ventas post pandemia resalta un nivel deficiente (30%), así como un nivel regular (25%). Asimismo, la dimensión de cantidad de trabajo mantiene un nivel deficiente (30%), mientras que la calidad de trabajo cuenta con un nivel regular (40%). Concluyendo que, después de la pandemia la fuerza laboral presenta un deficiente desempeño laboral.
4. De acuerdo al análisis comparativo se halló que, antes de pandemia el desempeño laboral de la fuerza de ventas fue bueno (35%), mientras que después de la pandemia el nivel del desempeño es deficiente (30%). Por lo que se concluye una desmejora significativa del desempeño laboral a razón de la crisis sanitaria.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente de negocios se le recomienda el reajuste de las metas impuestas a los asesores, el cual debería estar acorde al rango que asume cada uno de ellos, asimismo se sugiere desarrollar el incremento paulatino de las metas a de acuerdo a la recuperación de mercado que logre la fuerza de ventas.
2. Al gerente y jefe de negocios se les recomienda emplear incentivos no necesariamente monetarios, así como accesibilidad de comisiones, los cuales promuevan la motivación en los asesores que permita mejorar su desempeño laboral.
3. Al jefe del área de negocios se le recomienda realizar el acompañamiento en las visitas directas con los clientes, así como la designación de la ruta estratégica diaria con el fin de hacer el soporte necesario con cada asesor, quienes logren percibir un respaldo que oriente la mejora del desenvolvimiento de cada cliente y la colocación de créditos.
4. Al jefe de negocios se le recomienda el desarrollo de capacitaciones respecto a la colocación y recuperabilidad de créditos en afán de potenciar las capacidades y habilidades de los asesores. A su vez se sugiere realizar una evaluación trimestral del desempeño laboral de cada uno para contar con un monitoreo que sirva como diagnóstico para plantear estrategias.
5. A los futuros investigadores se les recomienda incrementar el conocimiento científico respecto a estudios comparativos de rendimiento del talento humano o económico de distintas organizaciones respecto a la pandemia, puesto que es hipotético el hecho que la crisis sanitaria perjudico el desenvolvimiento de todas las organizaciones.

## REFERENCIAS

- Akampurira, A. (2014). *Performance Apraisal* (2. ° ed.). EBSCO. <https://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNzcZMDI2X19BTg2?sid=2b580af7-f225-4cc0-933c-1bcefe8872ce@sdcsessmgr01&vid=3&format=EB&rid=1>
- Alles, M. (2005). *Desempeños por Competencias: Evaluación de 360°* (5.° ed.). Editorial Granica. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-porCompetencias-de360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Arias, L. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bruce, B. (2020). *Student-Managed Investment Funds: Organization, Policy, and Portfolio Management* (2.° ed.). Editorial Elsevier Science. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-374755-6.00009-1>
- Capasso, R., Zurlo, M. & Smith, A. (2016). Ethnicity, work-related stress and subjective reports of health by migrant workers: a multi-dimensional model. *Ethn. Health*, 16(1), 1–20. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27846733/>
- Dávalos, R (2018) *Proceso de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral en una empresa del sector bancario Lima, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25183>
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (5.° edición) Pearson Educación. Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>.
- Duane, K. y Ellen, E. (2020). *Psychology and Work Today An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (10.° ed.). Taylor y Francis Book. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003058847/psychology-work-today-duane-schultz-sydney-ellen-schultz>

- El Diario Chimbote (2021). Mas de 71 mil trabajadores perdieron su empleo en el 2020. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-mas-de-71-mil-trabajadores-perdieron-su-empleo-en-2020/>
- Fabián, R. y Paredes, S. (2018). *Desempeño Laboral en el área de créditos de la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27018>
- García, Peiró y Ramos. (1996). *La Actividad Laboral en su Contexto* (2ª ed.). EBSCO. <https://web.b.ebscohost.com/ehost/results?vid=3&sid=b1f555e3-04da-4dae-a250-c7f4a9eee601%40pdc-v-sessmgr03&bquery=La+actividad+laboral+en+su+contexto.&bdata=JmRiPWUwMDB4d3cmbGFuZz1lcyZ0eXBIPtAmc2VhcmNoTW9kZT1TdGFuZGFyZCZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d>
- Hall, Zinko, Perryman y Ferris. (2009). *Organizational Citizenship Behavior and Reputation: Mediators in the Relationships Between Accountability and Job Performance and Satisfaction* (3.º ed.). Journal of Leadership. <https://doi.org/10.1177/1548051809331504>
- Hellriegel, Jackson y Slocum. (2002). *Administración un enfoque basado en competencias* (11.º ed.). Cengage Learning. [https://www.researchgate.net/publication/343820157\\_The\\_Determinants\\_of\\_Employee%27s\\_Performance\\_A\\_Literature\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/343820157_The_Determinants_of_Employee%27s_Performance_A_Literature_Review)
- Jepkorir, E. (2017). *Effect of organizational culture on job performance in comercial Banks in Kenya*. International Journal of Economics, Commerce and Management. <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2017/08/5832.pdf>
- Jiménez Viteri, Hugo David/ Mosquera Ojeda, Ana Karina (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas. Facultad de Negocios y Economía. Recuperado de: <https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/302>
- Maura Ali, B. M., & Hermoza Vera, H. M. (2020). Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú SAA–



- Interbank en la sede de Aarequipa-2019. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_8129e664c75fc89063c395ea0c4c6f57](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_8129e664c75fc89063c395ea0c4c6f57).
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12001>
- Mondy, R. y Martocchio, J. (2016). *Human Resource Management*. Pearson Education. <https://oiipdf.com/human-resource-management-glob-r-wayne-dean-mondy-pdf>
- Mondy, R. (2010). *Human Resource Management*. Editorial Pearson. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Mondy-Human-Resource-Management-14th-Edition/9780133848809.html>
- Motowidlo, S. (2003). *Job performance. Handbook of psychology* (10.º ed.). EBSCO. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=LK2x-bNjycoC&oi=fnd&pg=PA39&dq=Job+performance.+Handbook+of+psychology&ots=4TqYxypMYZ&sig=I92aBQqXT4QSZhznsuCknNvhPZE#v=onepage&q=Job%20performance.%20Handbook%20of%20psychology&f=false>
- Murphy y Cleveland. (1995). *Performance Appraisal and Performance Management: 100 Years of Progress?* (11.º ed.). Sage Publication. <https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- OIT (2021). Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_749659.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_749659.pdf)
- Putti, J. (2015). *Human Resource Management: A Dynamic Approach* (5.º ed.). Laxmi Publication. <https://qdoc.tips/human-resource-management-glob-r-wayne-dean-mondypdf-pdf-free.html>
- Rao, T. (2004). *Performance Management and Appraisal Systems* (10.º ed.). Sage Publication. [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/45674\\_8.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/45674_8.pdf)

- Revista Caja del Santa. (2021). *CMAC del Santa*.  
file:///C:/Users/Lucero/Downloads/Caja%20Santa\_Dic%202020%20(Inst.).  
pdf
- Sánchez, J, Gómez, M, y Molina, W. (2018). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillas de la localidad de Escarcea*.  
[http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)
- Sarmiento, Beale y Knowles. (2007). Determinants of performance amongst shop-floor employees (7.º ed.). *Management Research News*.  
<http://dx.doi.org/10.1108/01409170710833349>
- Serpa, S. (2017). *Evaluación del desempeño laboral en la productividad de los trabajadores* [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Superintendencia de Bancos (2021). *Volumen de crédito*. Revista Sup. de Bancos.  
[https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=327](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=327)
- Torres, J. (2016). Evaluación del desempeño y su impacto en la eficiencia de los trabajadores del Departamento de Servicios Laborales de la empresa Plasticaucho Industrial [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7899/1/172%20o.e.pdf>
- Villar, L. (2020). *La rotación del personal en las empresas peruanas*. Revisa USMP Digital Perú. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-peruanas-indicadores-que-se-trastocan-con-el-covid-19/>
- Viteri, H y Ojeda, A (2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas. Quito, Ecuador: Universidad del Pacífico. *Recuperado de:*

Zegarra, B. (2020). *La felicidad y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Financiera Compartamos Chimbote* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69585/Zegarra\\_DBN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69585/Zegarra_DBN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

### **Anexo 1: Instrumento**

#### **CUESTIONARIO**

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información para el trabajo de investigación que se realiza en el proyecto de investigación de la Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote 2021.

**INTRUCCIONES:** Marca con un "X" la alternativa en cada uno de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción, donde se realizará dos cuestionarios respecto al desempeño laboral pre pandemia y post pandemia en la Financiera El Cristal, Chimbote- 2021, la siguiente escala:

Recuerde, que la información proporcionada por usted tiene fines investigativos y totalmente de carácter confidencial. Para las preguntas que tendrá a continuación no hay respuestas correctas o incorrectas, además, no olvide marcar solo una opción por pregunta.

- 1 - Nunca
- 2 - Casi nunca
- 3 - Algunas veces
- 4 - Casi siempre
- 5 – Siempre

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar el desempeño laboral de la fuerza de venta de la financiera El Cristal. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: CANTIDAD DE TRABAJO						
1	¿Considera usted que cumple con la cantidad establecida de créditos ofrecidos por la financiera?					
2	¿Usted logra convencer al cliente para obtener crédito financiero?					
3	¿Logras brindar más créditos de lo establecido durante el mes?					
4	¿Al final del día logras cumplir con las visitas programadas?					
5	¿la financiera te brinda la data de información del cliente correcto para la visita correspondiente?					
6	¿La financiera te está brindando los medios necesarios para que puedas visitar de manera oportuna?					
7	¿Disfrutas de ti mismo y demuestras tus habilidades al realizar tu labor?					

8	Tienes potencial de innovar en tu centro de trabajo?					
9	¿Tiene usted el poder de convencimiento para conseguir la aprobación del cliente?					
10	¿Considera usted que sus llamadas son efectivas para ofrecer un crédito?					
11	De sus llamadas realizadas. ¿En su mayoría logra llegar a un acuerdo?					
12	¿la financiera le otorga un equipo móvil para que puedan realizar las llamadas?					
<b>Dimensión 2: CALIDAD DE TRABAJO</b>						
13	¿Cumple usted con el horario pactado para las visitas programadas con los clientes?					
14	¿Pasas la data de información de los clientes a la financiera en el tiempo indicado?					
15	¿Llegas a tu centro de trabajo en el horario establecido?					
16	¿Ha tenido alguna vez alguna sanción o llamada					

	de atención por tu asesoramiento brindado al cliente?					
17	¿Se siente usted capaz de brindar un servicio de calidad?					
18	¿Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión?					
19	¿Su compromiso con la financiera le hace ser más eficiente en el trabajo?					
20	¿La financiera brinda capacitaciones para mejorar su desarrollo?					
21	¿Ha recibido alguna vez algún reconocimiento por realizar bien tu función?					
22	¿En la organización suelen realizar ascensos cada cierto tiempo por tus funciones realizadas?					
23	¿Cree usted que resulta ser productivo para la financiera?					
24	¿El desarrollo de sus funciones tiene resultados positivos?					
25	¿Cree usted que es una persona proactiva?					

26	¿La financiera te brinda algún ascenso mejorado por su desarrollo profesional?					
27	¿Siente que la organización reconoce su trabajo?					



**Anexo 2: Baremo**

<b>BAREMO PARA MEDIR LA VARIABLE</b>								
<b>VARIABLE</b>	<b>ESCALA</b>	<b>VALORES: Max-Min</b>	<b>NIVELES DE VALORACION</b>					<b>Observación</b>
			<b>Excelente</b>	<b>Muy buenas</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	
DESEMPEÑO LABORAL	LIKERT	135 – 27	115-135	93-114	71-92	49-70	27-48	

<b>BAREMO PARA MEDIR LAS DIMENSIONES</b>									
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ESCALA</b>	<b>VALORES: Max-Min</b>	<b>NIVELES DE VALORACION</b>					<b>Observación</b>
				<b>Excelente</b>	<b>Muy buenas</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Deficiente</b>	
DESEMPEÑO LABORAL	CANTIDAD DE TRABAJO	Likert	60 - 12	52-60	42-51	32-41	22-31	12-21	
	CALIDAD DE TRABAJO		75 - 15	63-75	51-62	39-50	27-38	15-26	

### Anexo 3: Confiabilidad

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.949	27

Tabla 2: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	92.6000	296.044	.937	.944
VAR00002	92.6000	296.044	.937	.944
VAR00003	92.4000	290.267	.965	.943
VAR00004	92.4000	310.267	.747	.946
VAR00005	92.6000	316.044	.754	.947
VAR00006	93.0000	296.667	.813	.945
VAR00007	93.2000	293.289	.947	.943
VAR00008	92.8000	312.844	.888	.946
VAR00009	92.8000	312.844	.888	.946
VAR00010	92.6000	290.489	.877	.944
VAR00011	92.4000	284.711	.922	.944
VAR00012	92.4000	290.267	.965	.943
VAR00013	92.2000	299.956	.937	.944
VAR00014	92.4000	305.822	.891	.945
VAR00015	92.6000	296.044	.937	.944
VAR00016	93.8000	384.178	-.909	.968
VAR00017	93.0000	302.889	.987	.944
VAR00018	92.9000	282.100	.964	.943
VAR00019	92.3000	310.456	.780	.946
VAR00020	92.3000	310.456	.780	.946
VAR00021	92.4000	332.267	.185	.950
VAR00022	92.5000	327.611	.426	.949
VAR00023	92.3000	329.567	.262	.950

VAR00024	93.2000	353.733	-.493	.959
VAR00025	93.0000	329.333	.378	.950
VAR00026	92.4000	325.156	.655	.949
VAR00027	92.1000	331.656	.307	.950

#### Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.949$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

## Anexo 4: Validez del instrumento

### Ficha De Validación

**TITULO:** “Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera EL CRISTAL SCRL, Chimbote 2019-2022”

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Linares Cazola, José Germán

**GRADO ACADEMICO:** Tesis para obtener mi título profesional de administración

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tienen coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables.	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Desempeño Laboral	Cantidad de trabajo	Créditos Ofrecidos	Considera usted que cumple con la cantidad establecida de créditos ofrecidos por la financiera	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 – Siempre	X		X		X		X	
			Usted logra convencer al cliente para obtener crédito financiero		x		X		X		X	
			Logras brindar más créditos de lo establecido durante el mes		X		X		X		X	
		Clientes Visitados	Al final del día logras cumplir con las visitas programadas		X		X		X		X	
			la financiera te brinda la data de información del cliente correcto para la visita correspondiente		X		X		X		X	
			La financiera te está brindando los medios necesarios para que puedas visitar de manera oportuna		X		X		X		X	
		Crecimiento Personal	Disfrutas de ti mismo y demuestras tus habilidades al realizar tu labor		X		X		X		X	
			Tienes potencial de innovar en tu centro de trabajo		X		X		X		X	
			Tiene usted el poder de convencimiento para conseguir la aprobación del cliente		X		X		X		X	
		Llamadas Realizadas	Considera usted que sus llamadas son efectivas para ofrecer un crédito		X		X		X		X	
			De sus llamadas realizadas. ¿En su mayoría logra llegar a un acuerdo		X		X		X		X	

			la financiera le otorga un equipo móvil para que puedan realizar las llamadas		X		X		X		X	
Calidad de trabajo	Puntualidad		Cumple usted con el horario pactado para las visitas programadas con los clientes		X		X		X		X	
			Pasas la data de información de los clientes a la financiera en el tiempo indicado		X		X		X		X	
			Llegas a tu centro de trabajo en el horario establecido		X		X		X		X	
	Disciplina Laboral		Ha tenido alguna vez alguna sanción o llamada de atención por tu asesoramiento brindado al cliente		X		X		X		X	
			Se siente usted capaz de brindar un servicio de calidad		X		X		X		X	
			Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión		X		X		X		X	
	Desarrollo Personal		Su compromiso con la financiera le hace ser más eficiente en el trabajo		X		X		X		X	
			La financiera brinda capacitaciones para mejorar su desarrollo		X		X		X		X	
			Ha recibido alguna vez algún reconocimiento por realizar bien tu función		X		X		X		X	
	Productividad Laboral		En la organización suelen realizar ascensos cada cierto tiempo por tus funciones realizadas		X		X		X		X	
			Cree usted que resulta ser productivo para la financiera		X		X		X		X	
			El desarrollo de sus funciones tiene resultados positivos		X		X		X		X	
	Reconocimiento de trabajo		Cree usted que es una persona proactiva		X		X		X		X	
			La financiera te brinda algún ascenso mejorado por su desarrollo profesional		X		X		X		X	
			Siente que la organización reconoce su trabajo		X		X		X		X	


**FECHA DE REVISIÓN: 11/06/2022**



Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Objetivo del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	José Víctor Peláez Valdivieso
Documento de identidad	18161446
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	DTP
Número telefónico	975050784

Firma	
Fecha	11/06 / 2022

## VALIDACIÓN CUESTIONARIO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Muy bajo	Bajo	Medi o	Alto	Muy alto
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR



Dr. José Víctor Peláez Valdivieso  
DNI: 18161446

---

Dr. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446



## Ficha De Validación

**TITULO:** “Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera EL CRISTAL SCRL, Chimbote 2019-2022”

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Linares Cazola, José Germán

**GRADO ACADEMICO:** Tesis para obtener mi título profesional de administración

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tienen coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables.	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Desempeño Laboral	Cantidad de trabajo	Créditos Ofrecidos	Considera usted que cumple con la cantidad establecida de créditos ofrecidos por la financiera	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 – Siempre	X		X		X		X	
			Usted logra convencer al cliente para obtener crédito financiero		x		X		X		X	
			Logras brindar más créditos de lo establecido durante el mes		X		X		X		X	
		Clientes Visitados	Al final del día logras cumplir con las visitas programadas		X		X		X		X	
			la financiera te brinda la data de información del cliente correcto para la visita correspondiente		X		X		X		X	
			La financiera te está brindando los medios necesarios para que puedas visitar de manera oportuna		X		X		X		X	
		Crecimiento Personal	Disfrutas de ti mismo y demuestras tus habilidades al realizar tu labor		X		X		X		X	
			Tienes potencial de innovar en tu centro de trabajo		X		X		X		X	
			Tiene usted el poder de convencimiento para conseguir la aprobación del cliente		X		X		X		X	
		Llamadas Realizadas	Considera usted que sus llamadas son efectivas para ofrecer un crédito		X		X		X		X	
			De sus llamadas realizadas. ¿En su mayoría logra llegar a un acuerdo		X		X		X		X	

			la financiera le otorga un equipo móvil para que puedan realizar las llamadas		X		X		X		X	
Calidad de trabajo	Puntualidad		Cumple usted con el horario pactado para las visitas programadas con los clientes		X		X		X		X	
			Pasas la data de información de los clientes a la financiera en el tiempo indicado		X		X		X		X	
			Llegas a tu centro de trabajo en el horario establecido		X		X		X		X	
	Disciplina Laboral		Ha tenido alguna vez alguna sanción o llamada de atención por tu asesoramiento brindado al cliente		X		X		X		X	
			Se siente usted capaz de brindar un servicio de calidad		X		X		X		X	
			Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión		X		X		X		X	
	Desarrollo Personal		Su compromiso con la financiera le hace ser más eficiente en el trabajo		X		X		X		X	
			La financiera brinda capacitaciones para mejorar su desarrollo		X		X		X		X	
			Ha recibido alguna vez algún reconocimiento por realizar bien tu función		X		X		X		X	
	Productividad Laboral		En la organización suelen realizar ascensos cada cierto tiempo por tus funciones realizadas		X		X		X		X	
			Cree usted que resulta ser productivo para la financiera		X		X		X		X	
			El desarrollo de sus funciones tiene resultados positivos		X		X		X		X	
	Reconocimiento de trabajo		Cree usted que es una persona proactiva		X		X		X		X	
			La financiera te brinda algún ascenso mejorado por su desarrollo profesional		X		X		X		X	
			Siente que la organización reconoce su trabajo		X		X		X		X	

**FECHA DE REVISIÓN: 11/06/2022**

Mba. Montenegro Príncipe Luis Junior

## VALIDACIÓN CUESTIONARIO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Muy bajo	Bajo	Medi o	Alto	Muy alto
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración y Negocios

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Príncipe', with a horizontal line drawn underneath it.

---

Mba. Montenegro Príncipe Luis Junior

DNI: 43978959

## Ficha De Validación

**TITULO:** “Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera EL CRISTAL SCRL, Chimbote 2019-2022”

**NOMBRE Y APELLIDOS:** Linares Cazola, José Germán

**GRADO ACADEMICO:** Tesis para obtener mi título profesional de administración

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tienen coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables.	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Desempeño Laboral	Cantidad de trabajo	Créditos Ofrecidos	Considera usted que cumple con la cantidad establecida de créditos ofrecidos por la financiera	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 – Siempre	X		X		X		X	
			Usted logra convencer al cliente para obtener crédito financiero		x		X		X		X	
			Logras brindar más créditos de lo establecido durante el mes		X		X		X		X	
		Clientes Visitados	Al final del día logras cumplir con las visitas programadas		X		X		X		X	
			la financiera te brinda la data de información del cliente correcto para la visita correspondiente		X		X		X		X	
			La financiera te está brindando los medios necesarios para que puedas visitar de manera oportuna		X		X		X		X	
		Crecimiento Personal	Disfrutas de ti mismo y demuestras tus habilidades al realizar tu labor		X		X		X		X	
			Tienes potencial de innovar en tu centro de trabajo		X		X		X		X	
			Tiene usted el poder de convencimiento para conseguir la aprobación del cliente		X		X		X		X	
		Llamadas Realizadas	Considera usted que sus llamadas son efectivas para ofrecer un crédito		X		X		X		X	
			De sus llamadas realizadas. ¿En su mayoría logra llegar a un acuerdo		X		X		X		X	

			la financiera le otorga un equipo móvil para que puedan realizar las llamadas		X		X		X		X	
Calidad de trabajo	Puntualidad		Cumple usted con el horario pactado para las visitas programadas con los clientes		X		X		X		X	
			Pasas la data de información de los clientes a la financiera en el tiempo indicado		X		X		X		X	
			Llegas a tu centro de trabajo en el horario establecido		X		X		X		X	
	Disciplina Laboral		Ha tenido alguna vez alguna sanción o llamada de atención por tu asesoramiento brindado al cliente		X		X		X		X	
			Se siente usted capaz de brindar un servicio de calidad		X		X		X		X	
			Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión		X		X		X		X	
	Desarrollo Personal		Su compromiso con la financiera le hace ser más eficiente en el trabajo		X		X		X		X	
			La financiera brinda capacitaciones para mejorar su desarrollo		X		X		X		X	
			Ha recibido alguna vez algún reconocimiento por realizar bien tu función		X		X		X		X	
	Productividad Laboral		En la organización suelen realizar ascensos cada cierto tiempo por tus funciones realizadas		X		X		X		X	
			Cree usted que resulta ser productivo para la financiera		X		X		X		X	
			El desarrollo de sus funciones tiene resultados positivos		X		X		X		X	
	Reconocimiento de trabajo		Cree usted que es una persona proactiva		X		X		X		X	
			La financiera te brinda algún ascenso mejorado por su desarrollo profesional		X		X		X		X	
			Siente que la organización reconoce su trabajo		X		X		X		X	

**FECHA DE REVISIÓN: 11/06/2022**



Mg. Daniel Gonzales Rueda

## VALIDACIÓN CUESTIONARIO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
		o	x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Gonzales Rueda Daniel  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en dirección del talento Humano



Mg. Daniel Gonzales Rueda

DNI: 32991045

## **Anexo 5: Tamaño y Muestra**

Para la presente investigación la población está compuesta por 20 colaboradores, de la financiera EL CRISTAL SCRL, así mismo, al ser una cantidad manejable, también representaría la muestra.

En conclusión, para esta investigación estamos trabajando con una población muestral.



**Anexo 6:** Tabla de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño se comprende como un sistema formal, que contribuye para la evaluación del desempeño de los colaboradores en el puesto. Se enfoca en registrar la producción de éstos, y que áreas del desempeño de los colaboradores se puede mejorar ( Hellriegel, Jackson y Slocum (2002, p. 444).	El desempeño laboral es una de las cualidades de suma importancia que tiene una empresa ya que en este proceso permite calificar el trabajo que realiza un colaborador durante un cierto periodo de tiempo	Cantidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• créditos ofrecidos</li> <li>• Clientes visitados</li> <li>• Crecimiento personal</li> <li>• Llamadas realizadas</li> </ul>	ORDINAL
			Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Disciplina Laboral</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Productividad laboral.</li> <li>• Reconocimiento de trabajo.</li> </ul>	

## Anexo 7: Tabla de consistencia

**Título:** “Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera EL CRISTAL SCRL, Chimbote 2019-2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
<p>1. PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote- 2019-2022?</p> <p>2. PROBLEMAS SECUNDARIOS a. ¿Cuál es el análisis pre pandemia del desempeño laboral de la fuerza de ventas de la Financiera El Cristal SCRL b. ¿Cuál es el análisis post pandemia del desempeño laboral de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL? c. ¿Cuál es el análisis comparativo pre y post pandemia del desempeño laboral de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL?</p>	<p>2. OBJETIVO GENERAL Determinar el desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL., Chimbote, 2019-2022.</p> <p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS a. Determinar el del desempeño laboral pre pandemia de la fuerza de ventas de la Financiera El Cristal SCRL b. Determinar el desempeño laboral post pandemia de la fuerza de ventas de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019-2022 c. Determinar el análisis comparativo pre y post pandemia de las dimensiones del desempeño laboral de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal SCRL, Chimbote 2019-2022.</p>	<p>1. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>2. INDICADORES Créditos ofrecidos Clientes visitados Crecimiento personal Llamadas realizadas Puntualidad Disciplina Laboral Desarrollo personal Productividad laboral. Reconocimiento de trabajo.</p>	<p>1. TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>3. MÉTODO Análisis descriptivo</p> <p>4. DISEÑO Descriptivo correlacional.</p> <p>5. POBLACIÓN La población es finita, en la cual está conformado por los 20 colaboradores de la fuerza de venta de la Financiera El Cristal.</p>

## Anexo 8: Carta De Autorización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



17 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Ciencias Empresariales

Universidad César Vallejo – Campus Chimbote

A través del presente jefe Fredesvindo Valdiviezo Garay, identificado (a) con DNI N° 41135107 representante de la empresa/institución El Cristal SCRL con el cargo de jefe zonal de la fuerza de ventas, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Poma Luis, Lucero Milagros
- b) Trujillo Ramírez, Yamile Nathaly

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Desempeño Laboral Pre y post Pandemia de la Fuerza de Ventas de la Financiera El Cristal, Chimbote, 2019-2022.

Si  No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

.....  
Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Fredesvindo Valdiviezo Garay

Cargo: jefe zonal de la fuerza de ventas

## Anexo 9: Muestra piloto

Se hizo la prueba piloto a 10 sujetos los resultados obtenidos fueron los siguiente:

Sujetos	Ítems																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4
4	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4
9	2	2	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4
10	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4
<b>VAR</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Suma ítems
113
88
114
73
75
107
90
114
73
115
<b>335</b>
<b>29</b>

$S_r^2$  :  
 $\sum S_i^2$  :  
 :

$$r = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>K</b> :	El número de ítems	27
<b>S<sub>i</sub><sup>2</sup></b> :	Sumatoria de las Varianzas de los Items	29
<b>S<sub>r</sub><sup>2</sup></b> :	La Varianza de la suma de los Items	335
:	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.95

## Anexo 10: Resultados De Muestra Piloto en Google Form



Formulario sin título

Preguntas Respuestas 10 Configuración

### Prueba Piloto: Desempeño Laboral

09/05/2022

Dimensión 1: Cantidad de trabajo

Descripción (opcional)

1 ¿Considera usted que cumple con la cantidad establecida de créditos ofrecidos por la financiera?

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. Algunas veces
- 4. Casi siempre











**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LINARES CAZOLA JOSE GERMAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral pre y post pandemia de la fuerza de venta de la financiera EL CRISTAL SCRL Chimbote 2019 – 2022", cuyos autores son TRUJILLO RAMIREZ YAMILE NATHALY, POMA LUIS LUCERO MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 17 de Junio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LINARES CAZOLA JOSE GERMAN <b>DNI:</b> 31674876 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7394-362X	Firmado electrónicamente por: JLINARESCA el 05- 07-2022 10:26:47

Código documento Trilce: TRI - 0308132