



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del  
Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022**

**AUTORES:**

Alanocca Ortiz, Rubi Alexandra ([orcid.org/0000-0001-5700-1619](https://orcid.org/0000-0001-5700-1619))

Huamani Zavala, Eder ([orcid.org/0000-0003-1626-5890](https://orcid.org/0000-0003-1626-5890))

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle ([orcid.org/0000-0002-9246-9927](https://orcid.org/0000-0002-9246-9927))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Primeramente, esta tesis está dedicada a nuestros padres y a Dios que son un motivo y una guía para seguir adelante, a amigos y hermanos que nos apoyaron de forma incondicional para la culminación de este proyecto.

### **Agradecimiento**

Primeramente, queremos agradecer de forma especial a la Dr. África Calanchez Urribarri quien fue nuestro asesor(a) que sin su apoyo no se hubiera concluido este proyecto, de igual forma agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por permitirnos culminar nuestra carrera de Administración y a todos los docentes que nos acompañaron en toda nuestra vida universitaria.

## 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 .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos.....	20
4.2. Análisis Inferencial .....	29
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos sobre validez del instrumento .....	18
Tabla 2. Análisis descriptivo de la planeación.....	20
Tabla 3. Análisis descriptivo de la organización.....	21
Tabla 4. Análisis descriptivo de la dirección.....	22
Tabla 5. Análisis descriptivo del control .....	23
Tabla 6. Análisis descriptivo de la gestión administrativa .....	24
Tabla 7. Análisis descriptivo de las habilidades y conocimiento .....	25
Tabla 8. Análisis descriptivo de los comportamientos.....	26
Tabla 9. Análisis descriptivo de las metas y resultados .....	27
Tabla 10. Análisis descriptivo del desempeño laboral.....	28
Tabla 11. Correlación entre la gestión administrativa y desempeño laboral. ...	30
Tabla 12. Correlación entre planeación y desempeño laboral .....	31
Tabla 13. Correlación entre la organización y desempeño laboral.....	32
Tabla 14. Correlación entre la dirección y desempeño laboral.....	33
Tabla 15. Correlación entre el control y el desempeño laboral .....	34

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Porcentaje de la planeación .....	20
Figura 2. Porcentaje de la organización .....	21
Figura 3. Porcentaje de la dirección .....	22
Figura 4. Porcentaje del control.....	23
Figura 5. Porcentaje de la gestión administrativa.....	24
Figura 6. Porcentaje de las habilidades y conocimiento.....	25
Figura 7. Porcentaje de los comportamientos .....	26
Figura 8. Porcentaje de las metas y resultados.....	27
Figura 9. Porcentaje del desempeño laboral.....	28

## Resumen

La tesis: Gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022. La metodología abarcó un estudio aplicado, diseño no experimental, correlacional y transversal. Se aplicó dos cuestionarios como instrumento a 21 colaboradores. En cuanto a los resultados, se indicó que, el 38,1% de los encuestados indicaron que “Siempre” realizan la gestión administrativa en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay; así mismo, el 42,9% manifestaron que “Casi siempre” tienen un desempeño laboral adecuado, concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, con un  $r_s = 0,956$ , considerado correlación positiva perfecta.

Palabras clave: gestión administrativa, desempeño laboral, planeación, organización.

## **Abstract**

The thesis: Administrative management and its relationship in the work performance of the Credit Bank of Peru, Abancay headquarters, 2022, whose objective was to determine the relationship between administrative management and work performance in the Credit Bank of Peru, Abancay headquarters, 2022. Methodology included an applied study, non-experimental, correlational and cross-sectional design. Two questionnaires were applied as an instrument to 21 collaborators. Regarding the results, it was indicated that 38.1% of the respondents indicated that they "always" carry out the administrative management in the Banco de Credito del Peru, Abancay headquarters; likewise, 42.9% stated that "almost always" they have adequate job performance, concluding that administrative management is significantly related to job performance at Banco de Credito del Peru, Abancay 2022 headquarters, with an  $r_s = 0.956$ , considered perfect positive correlation.

Keywords: administrative management, job performance, planning, organization.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, la exploración de cómo evaluar y mejorar la administración bancaria en base a las perspectivas de los clientes, así como de sus necesidades fue cada vez más continua. El camino a la administración fue claramente parte de un desafío importante que enfrentan los diferentes sistemas bancarios alrededor del mundo, por lo que existían diferentes herramientas de evaluación administrativa diseñadas para medir y mejorar el desempeño de los trabajadores. Nuestro país no es ajeno a esto, ya que durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, las personas se vieron en la necesidad de sobresalir y buscar la manera de sobrevivir, por lo que el Estado implementó diferentes apoyos económicos para los hogares de bajos recursos, desempleados, así como de las pequeñas y medianas empresas.

Como resultado, a nivel internacional, el departamento nacional de almacenamiento de la planta de Quevedo en Ecuador no pudo evaluar continuamente el desempeño a través de las competencias de los trabajadores, lo que incidió en la insuficiencia de la entidad en el personal de distribución, atención y administración; entre otras cosas, la falta de capacitación del personal administrativo (Guillin et al., 2022). Por otro lado, la falta de recursos y la capacidad insuficiente fue un gran desafío para la gestión administrativa, que tuvo características relacionadas con la práctica administrativa y es difícil de gestionar. Estas características, incluida la dependencia de un pequeño número de clientes y la falta de experiencia administrativa, dificultaron cada vez más la supervivencia de las empresas en un entorno competitivo (Ferrer, 2021).

Mientras tanto, en Perú hace muchos años se midió la gestión administrativa, y los resultados permitieron entender por qué algunas empresas fueron capaces de lograr sus objetivos y otras no. Lo mismo estuvo sucediendo en la administración pública, ya que los gobiernos necesitaban comprender sus resultados para proponer mejoras que pudieran aumentar la eficiencia (Aliaga & Alcas, 2021). Asimismo, el desempeño laboral de los trabajadores limeños fue multifuncional, pues las demandas de los usuarios surgieron no solo del desarrollo de diferentes operaciones bancarias, sino también de la venta de productos financieros con altas metas de producción y constante evaluación (Rodríguez et al., 2021).

Cabe mencionar que la entidad bancaria BCP llegó a operar en nuestro país en 1889 llamado Banco Italiano y desde 1941 como BCP, siendo una entidad maciza con misión que la han convertido en líder incuestionable en el Perú, en su impecable trayectoria de más de 115 años. Es el banco gigantesco del país, siendo parte de Credicorp BCP brinda una vasta gradación de productos y servicios a personas, pymes, corporaciones, instituciones gubernativas, de microfinanzas y organismos del extranjero. La sede Abancay abrió sus puertas el 9-04-89, con una norma financiera infundida en los lineamientos que guiarían la conducta de sus instituciones en el transcurso del tiempo. La entidad bancaria BCP cuenta con una organización de calidad y una estructura sólida para una mejora continua para lograr los objetivos trasados, contando actualmente con 21 trabajadores.

Por ello, el objetivo de la sede de BCP en Abancay fue proponer una atención de calidad a todos los usuarios, que en su mayoría son de zonas aledañas y alejadas, para facilitar sus operaciones bancarias y de compras en la capital. Pero en la realidad del día a día, los clientes tenían que pasar demasiado tiempo esperando en colas de servicio al aire libre, soportando temperaturas frías y calientes, causando molestias a los clientes debido a la capacidad ambiental limitada, la institución bancaria colapsó.

Después de haber realizado un análisis exhaustivo a la problemática ya antes mencionada, se plantearon las siguientes interrogantes, como problema general, ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022?; de igual manera, se consideraron como específicos: (1) ¿Cómo se relaciona la planeación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022?; (2) ¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022?; (3) ¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022?; y, (4) ¿Cómo se relaciona el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay, 2022?

Ante esta situación, fue razonable estudiar en una dirección diferente por conveniencia, ya que ayudó a comprender la gestión administrativa como el desempeño laboral de la entidad bancaria en estudio; como también comprendió la

relación entre ambas variables. Fue socialmente relevante porque permitió a los trabajadores del Banco BCP Sede Abancay mejorar su desempeño laboral a través de la administración correspondiente luego de conocer los hallazgos. Tuvo implicaciones prácticas porque estudiar el desempeño laboral del personal bancario mejoró y comprendió cómo se relaciona con la administración. Tuvo valor teórico porque los trabajadores incrementaron sus conocimientos administrativos, fomentando nuevos conocimientos para mejorar su desempeño. Finalmente, tuvo valor metodológico, ya que se crearon nuevas herramientas que ayudaron a medir el desempeño administrativo y laboral a través de las percepciones de los trabajadores pertenecientes a las entidades bancarias.

Luego de haber expresado la justificación del problema, se consideró pertinente plantear el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022. Teniendo como base el propósito general, se plantearon los objetivos específicos: O1: Describir la relación entre la planeación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; O2: Identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; O3: Identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; y, O4: Describir la relación entre el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

Por último, luego de conocer tanto problemas como objetivos, se plantearon la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022. La hipótesis mencionada se denominó hipótesis alterna, definiendo como hipótesis nula: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022. Del mismo modo, se establecieron las específicas: H1: Existe relación significativa positiva entre la planeación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; H2: La organización se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; H3: La dirección tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral en el

Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; y, H4: Existe relación positiva y significativa entre el control y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presentaron los siguientes antecedentes internacionales con el aporte de Mazele & Amoah (2022) quienes desarrollaron una investigación en Sudáfrica, titulada: “Las causas de la mala gestión y mantenimiento de la infraestructura en los municipios sudafricanos”, el cual tuvo como propósito explorar las causas de la mala gestión de la infraestructura municipal inamovible en Sudáfrica. En la metodología se adoptó un enfoque cualitativo; los datos recolectados en las entrevistas se estudiaron mediante un análisis de contenido temático para determinar los temas comunes y las frecuencias. En los resultados, se identificaron los factores que sustentan la gestión ineficaz de los equipamientos de los municipios y los efectos resultantes, lo cual guiará al gobierno y las autoridades sobre las estrategias de gestión de infraestructura para la prestación efectiva de servicios. Conclusiones, el estudio indicó numerosas causas de la mala gestión de la infraestructura municipal, incluida la falta de financiación, la falta de capacidad, la mala planificación y supervisión, la falta de estatutos, la dependencia de subvenciones y la corrupción.

Del mismo modo, Čajková & Gogová (2022) realizaron una investigación en Eslovaquia, cuyo título fue “Estudio de caso del proceso de gestión del conocimiento en departamentos seleccionados de la administración estatal en Eslovaquia”. El propósito fue identificar los factores cruciales de la gestión del conocimiento en el gobierno del sector público, específicamente a través de la descripción de los procesos clave de esta gestión en un departamento seleccionado. La metodología fue descriptiva, adoptó el enfoque cualitativo y se analizó la literatura. Los resultados manifestaron en apoyar la comprensión de los procesos clave de gestión del conocimiento del sector público e identificar el estado actual y las posibilidades de la gestión a través de un estudio de caso exploratorio de un ministerio de administración estatal seleccionado en la República Eslovaca. Concluimos que la gestión y el liderazgo realizan un papel primordial en la asimilación efectiva de las prácticas de gestión del conocimiento.

En otra parte, Quiroga (2021) en su investigación titulada: “La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil” donde su propósito fue demostrar la incidencia de

la administración no planificada en el desempeño laboral de los trabajadores de las canteras correspondientes. La metodología tuvo en cuenta el alcance descriptivo, el diseño no experimental, la lógica deductiva y, adicionalmente, las encuestas y entrevistas como técnicas y los cuestionarios como herramientas, aplicados a 23 sujetos. Los hallazgos revelaron que la gestión administrativa fue aceptable en términos de eficiencia. En conclusión, se demostró el impacto de la administración en el desempeño laboral de los trabajadores.

Al respecto, Díaz et al. (2019) en un artículo publicado en México con el título: “Desempeño financiero y prácticas administrativas en las microempresas mexicanas: un análisis con redes neuronales artificiales”. Su propósito fue estudiar el impacto de la adopción de prácticas administrativas por parte de las microempresas mexicanas en su desempeño financiero. En este método se realizaron dos análisis, uno es econométrico y el otro es a través de redes neuronales artificiales, a través de una encuesta utilizando microdatos, aplicada a 8000 empresas. Resultados: El análisis mostró que las prácticas de control y la planificación financiera tuvieron una incidencia significativa en el desempeño financiero. Concluyendo que, se ha demostrado que tuvieron un impacto en el desempeño financiero de una empresa, acercándose a los ingresos por ventas.

Otro estudio se tuvo el de Christensen et al. (2018) efectuado en Islandia, el objetivo fue utilizar la transformación de los tres bancos más grandes de Islandia después de la crisis financiera de 2008 para explorar y explicar cómo han cambiado los controles de gestión en respuesta a las grandes crisis. Métodos: Los datos empíricos fueron obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas. Hallazgos: Impulsados por la necesidad de comprender las expectativas del mercado en lugar de informar y guiar a los empleados, los bancos islandeses implementaron una serie de cambios innovadores documentados oficialmente. Conclusión: A pesar de la investigación intensiva sobre el uso de controles de gestión, faltó una investigación detallada sobre la industria bancaria. Además, existió un conocimiento limitado sobre cómo han cambiado los controles administrativos en respuesta a la crisis financiera.

En el aspecto nacional se tomaron en cuenta el aporte de Pumaquispe (2022) quien realizó un estudio sustentado en una tesis con título: “Gestión administrativa, y

satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021". Su propósito era identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Se tuvo como metodología: enfoque de método cuantitativo, diseño de no experimento y transversal, aplicada, descriptivo y relevante, con muestra que consideró 57 colaboradores, y los datos se recolectaron a través de encuestas y cuestionarios. Los resultados determinaron que el 64,90% de los encuestados creía una gestión administrativa encontraba en nivel normal, mientras que el 22,8% opinaba que estaba en el nivel bueno. La correlación RS fue 0,883, lo que indicando correlación positiva alta. La conclusión fue que la administración tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral.

En otro contexto, Arango (2021) desarrolló un estudio: "La gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Ugel Angaraes – 2020". Tuvo como objetivo describir la relación entre la gestión y el desempeño laboral de los servidores públicos de la UGEL Angaraes en el año 2020; Metodológicamente, de estudio tipo básico, enfoque hipotético, deductivo, nivel no experimental, con un diseño descriptivo y correlación desarrollado en un mismo momento. Se realizó un cuestionario a una muestra de 35 personas. Los resultados mostraron que la gestión administrativa se consideró adecuada (62,86%) y el desempeño del personal se consideró normal (91,43%). La conclusión reveló que cuanto mejor sea la administración, superior estará el desempeño laboral en la UGEL Angaraes.

Del mismo modo, se tuvo a Cuenca (2021) con: "Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2020", Su propósito fue demostrar la relación entre la administración y el desempeño laboral. Para la metodología se procedió un estudio básico con diseño no experimental. La muestra de estudio fue de 25 colaboradores a quienes se les encuestó dos veces, y se obtuvo una relación moderada, confirmándose F (0.006) menor al 5%, concluyendo que existe una relación moderada entre las variables, señalando que mientras más eficiente es la gestión administrativa, el desempeño laboral igual lo es.

Al respecto, Velásquez (2021) desarrolló el trabajo: "Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la provincia de Chachapoyas 2021", cuyo propósito era identificar la relación que existe entre la

gestión y el desempeño laboral de los trabajadores de los gobiernos locales de Chachapoyas en el 2021. Para ello, en la metodología se realizó un estudio básico, no experimental en el diseño. Se evaluó a 120 trabajadores, donde se administró dos cuestionarios, y los resultados obtuvieron una relación moderada, es así que, se concluyó que la gestión administrativa tuvo una relación moderada con el desempeño laboral, ya que cuando la administración era eficiente, el desempeño laboral igual lo era.

Así mismo, se tomó en cuenta la investigación de Medina & Vera (2020) quienes desarrollaron una tesis cuyo título fue: "La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca 2020", con el fin de identificar la incidencia de la administración en el desempeño laboral de los empleados de DIRCETUR Cajamarca 2020. El método era básico, utilizando métodos descriptivos-correlativos, diseños no experimentales y métodos hipotéticos-deductivos. La muestra de estudio estuvo compuesta por 21 colaboradores. La técnica empleada fue una encuesta y el instrumento dos cuestionarios. Los hallazgos asumieron la existencia de una correlación positiva entre las variables confirmada según el coeficiente de Pearson de 0,91. Se concluyó que hay una relación entre la administración y el desempeño laboral positivo, llevando a la mejora dentro de la organización.

Se consideraron como Teoría Tradicional de la gestión administrativa de Fayol (1841-1925) indicando que esta dirección se llevó a cabo en diferentes períodos. La característica de esta teoría es enfatizar las tareas que realiza el operador, y la organización debe tener una estructura eficiente. Muestra que la eficiencia de la organización se obtiene por la suma de la racionalización del trabajo del operador y la eficiencia del individuo. Con el tiempo, con las aportaciones de otros autores, la teoría clásica se ha convertido en un género ecléctico, que incluye una combinación de pensamientos de aplicación, de gestión de diferentes géneros. Fayol definió el comportamiento gerencial como planificar, instituir, regir, regular y inspeccionar. Las labores en administración incluyen síntesis administrativas, constituyendo una fase administrativa que se puede encontrar en todo espacio de



la compañía, es decir, todos realizan la planificación, organización y actividades administrativas básicas (Almanza et al., 2018).

Así mismo, se tomó en cuenta la Teoría Científica del Comportamiento organizacional, el cual es un campo de conocimiento que surgió alrededor de la década de 1960. Desde entonces, el término ha aparecido con mucha frecuencia en la literatura. Fue creado como un campo específico de la ciencia de la administración de empresas. Es el estudio y aplicación de conocimientos relacionados con la conducta de los individuos en una compañía. Es una herramienta humana que beneficia a la humanidad y se utiliza a menudo en el comportamiento de las personas en diversas organizaciones (Consuelo et al., 2018).

Todo lo expresado, nos llevó a definir la variable independiente Gestión administrativa, Es una fase perenne y metódico que involucra un encadenamiento de trabajos alentadores, como la planeación, distribución, mando e inspección de recursos y capacidades para lograr metas y objetivos (Chiavenato, 2020a). La teoría de la gestión administrativa enfatiza las tareas realizadas por los operadores, y la organización debe tener una estructura eficiente. Muestra que la eficacia de la compañía se obtiene por la reducción de la labor del operador y la eficiencia del individuo. Estos mismos elementos conforman los procesos administrativos que se pueden encontrar en cualquier área de una empresa, es decir, todos ellos efectúan actividades de planificación, organización y administración básica (Almanza et al., 2018).

Por otro lado, la administración conduce al concepto de estrategia organizacional. El concepto construye una serie de operaciones diseñadas para lograr objetivos dentro de una organización (Balcázar, 2020). Por lo tanto, se consideraron las dimensiones de la gestión administrativa: primera, Planeación, ya que sienta las bases para las demás funciones. Una vez más, precisa el fin a alcanzar para lograr esos objetivos (Chiavenato, 2020a). El plan se considera el principal punto de partida para que la organización establezca metas a alcanzar y continúe realizando otras funciones de gestión. Esto sugiere que, en cualquier organización, nunca se debe actuar por capricho, ya que es probable que el resultado sea desfavorable o negativo. Asimismo, la orientación en los trámites fue considerada el primer

indicador, propicio para el desarrollo de la motivación y reafirmación profesional, entendida como la inclinación del sujeto hacia las actividades administrativas, teniendo en cuenta la existencia de intereses y sentimientos positivos que orienten y regulen adecuadamente su conducta inherente (Arango & Ramos, 2021).

En cuanto al segundo indicador, el objetivo institucional es el ideal que la entidad está tratando de alcanzar, la meta que la organización pretende ser en el futuro (Hernández, 2016). Mientras, el tercer indicador, tiempo adecuado, es la ordenación de la jornada laboral, reflejada en el conflicto de intereses entre empresarios y trabajadores en el derecho laboral (Martín, 2017); y, el cuarto indicador, implementación de mejoras, brinda orientación metódica para lograr mejoras críticas en el proceso de entrega de productos y servicios a clientes corporativos en busca de resultados más rápidos (Aldea, 2021).

La segunda dimensión, Organización, es una corporación social ya que está establecida por personas. Está centrado en objetivos, ya que apunta a lograr hallazgos, de forjar utilidades o facilitar satisfacción en la sociedad, etc. Intencionalmente, su ordenación se fundamenta en la segmentación y distribución de la labor entre los empleados de la empresa (Chiavenato, 2020a). Cada entidad está ordenada para facilitar el logro de sus metas y resultados, y para asignar trabajo a los empleados de la organización. La asignación eficiente de los recursos humanos y materiales es señal de una empresa o sociedad bien organizada. Del mismo modo, se tomó en cuenta como primer indicador, personal adecuado, son los empleados de una empresa, vistos no solo como un recurso o capital humano, sino como un talento que puede potenciarse en beneficio de una gestión empresarial competitiva (Armijos et al., 2019).

En cuanto al segundo indicador, ubicación, es el lugar, lugar o sitio donde algo o alguien se encuentra (RAE, 2022c). Por otro lado, en el tercer indicador, desempeño del personal, ayuda a establecer metas de desempeño basadas en recompensas por desempeño, establecer expectativas claras y apoyar el crecimiento del individuo hacia la satisfacción que le permita tener mejores condiciones de vida (Matabanchoy et al., 2019). En tanto, el cuarto indicador, infraestructura, es un factor destacado en el desempeño del trabajador porque

actúa como motivador y funcional, favoreciendo su desarrollo físico y cognitivo (Pacheco, 2021).

La tercera dimensión, Dirección, su función es aportar acción y dinamismo a la entidad. La dirección tiene que ver con la acción y, al principio, tiene mucho que ver con los colaboradores. Directamente relacionado con el comportamiento de los recursos humanos de la entidad (Chiavenato, 2020a). Al respecto, se consideró como primer indicador, comunicación, a menudo se trata de una herramienta para garantizar el apoyo de los empleados y superar la resistencia de los usuarios al final de un proyecto (Saxena & McDonagh, 2022).

Al respecto, el segundo indicador, orientación de operaciones, es una parte esencial de la realización progresiva de las operaciones, ya que la responsabilidad es una parte importante de la duración del mercado, especialmente en la era de la globalización y la competencia (Cedeño et al., 2019). En tanto, en el Tercer indicador, participación activa, es una agrupación de prácticas dirigidas a la adquisición de objetivos, ya sea de una manera directa o indirecta, a través del órgano de representación de una empresa (Triantafillidou & Koutroukis, 2022). Por otra parte, en el cuarto indicador, liderazgo, la creencia de que ningún individuo es el líder ideal en todas las situaciones o circunstancias, y que el liderazgo impregna la organización; en este sentido, el liderazgo debe ser atento, ágil, adaptable y orientado a la acción en todo el sistema, responsable, transformador y proporcionado (Ferrinho et al., 2022).

Por último, la cuarta dimensión, control, asevera los resultados de la planificación, organización y orientación, acercándose de manera más precisa a las metas anticipadamente identificadas. El control verifica que las actividades controladas lograrán las finalidades o hallazgos anhelados; así mismo, es la fase de dirigir una acción al propósito previsto (Chiavenato, 2020a). En tanto, se consideró como primer indicador, evaluación de cambios, es el carácter continuo, permanente e integral del proceso de evaluación, lo que da lugar a diversos métodos relacionados con la realidad a evaluar (Morales et al., 2020).

Al respecto, segundo indicador corrección de deficiencias, es la acción de modificar ciertas actividades para obtener mejores resultados (Charry, 2018). De la misma forma, en el tercer indicador, corrección de actitud, es un cambio mental y

neurológico instituido por la práctica, influyendo positivamente en el comportamiento humano para poder responder a su entorno (Palacios, 2021). Finalizando, con el cuarto indicador, Orden, es colocar las cosas en el lugar correcto (RAE, 2022a).

En cuanto a las teorías del desempeño laboral, se consideró la Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland desarrollado en 1961, el cual propuso un acercamiento a la motivación humana a través de las necesidades que intenta explicar el logro individual. La teoría busca satisfacer tres necesidades: a) necesidades de logro, que se basan en el afán de una persona por tener éxito en la vida y así avanzar con gracia, y b) pertenencia, que es lo que una persona desea en su entorno y/o Amable e interacción inmediata con otros en la sociedad, y c) la necesidad de poder basada en obtener control sobre su trabajo, relaciones y otros (Cuba et al., 2022).

Se definió a la segunda variable Desempeño laboral o evaluación del desempeño como una evaluación uniforme del desempeño de cada individuo en función de las actividades realizadas, las metas y resultados trazados, las destrezas proporcionadas y su capacidad de desarrollo (Chiavenato, 2020b). La evaluación del desempeño son interacciones que tienen lugar en las entrevistas cara a cara estructuradas, pueden verse como agentes en el complejo proceso de construcción social, cuyos textos alimentan y coordinan las acciones de las personas (Previtali & Spedale, 2021).

Dentro de las dimensiones del desempeño laboral se asumió como primera dimensión, habilidades y capacidades, como el intelecto que tiene una persona del puesto que solicita, teniendo en cuenta la puntualidad, la lealtad, la honestidad, la capacidad de ejecución y la comprensión de la situación (Chiavenato, 2020b). Se tuvo en cuenta como primer indicador, conocimiento del puesto, que es la habilidad que posee un individuo, un aspecto persistente de la personalidad que predice la conducta de una diversidad de escenarios y faenas en el trabajo (Velásquez, 2021). En cuanto al segundo indicador, capacidad de ejecución, referido a un estado dinámico e integrado en el que las personas están inmersas en una serie de actividades y procesos que les permiten participar en su profesión, teniendo en cuenta sus antecedentes (Luna et al., 2021).

Del mismo modo, el tercer indicador, comprensión de situaciones, es un análisis de lo difícil que es para las personas ingresar al mercado laboral (García, 2020). Y, en el cuarto indicador, facilidad de aprender, es la capacidad de identificar sin dificultad ciertas áreas que determinan el desempeño del trabajador, las cuales involucran la comunicación, resolución de problemas, toma de decisiones, etc. (López et al., 2021).

Así mismo, para la Segunda dimensión, comportamientos, se define como conductas que favorecen el desempeño de una persona en el desempeño y cumplimiento de las tareas delegadas en el contexto del trabajo en equipo, la cooperación y la creatividad, y el desarrollo del liderazgo y la individualidad (Chiavenato, 2020b). Del mismo modo, se consideró como primer indicador, relaciones humanas, son aquellas que ayudan a las personas a vivir una vida plena y ayudan a mantener la salud física y emocional, así como sus capacidades funcionales y cognitivas (Silberman et al., 2022).

En cuanto al segundo indicador, cooperación, enfatiza los esfuerzos conjuntos para integrar a los socios o partes en un proceso donde se comparten los conocimientos y la dirección estratégica (Martínez, 2021). De igual manera, en el tercer indicador, creatividad, se basa en el hecho de que los empleados tienen un conocimiento profundo de su trabajo y, por lo tanto, pueden servir como fuente de innovación significativa en la organización (Fu et al., 2022). Por su parte, en el cuarto indicador, liderazgo, es la capacidad de una persona de tomarse el tiempo para construir relaciones con las partes interesadas y compartir su desarrollo de la toma de decisiones, adquiriendo la confianza de que todo va según lo planeado (Starr, 2022). Y el quinto indicador responsabilidad, es una filosofía de actuación que ve a la organización como protagonista en relación con sus grupos de interés, cada uno de los cuales juega un papel específico (Padilla & Collazzo, 2021).

En la tercera dimensión, metas y resultados, es el pensamiento del empleado al realizar y completar tareas, logrando buenos resultados, teniendo en cuenta la cantidad y calidad del trabajo a realizar, mejorando el servicio al cliente y logrando la satisfacción deseada (Chiavenato, 2020b). Así mismo modo, se discurió como primer indicador, cantidad de trabajo o carga en el trabajo es definido por la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea y el grado de movilización de la

capacidad del sujeto para ejecutar sus actividades laborales (Calderón et al., 2018). Mientras, el segundo indicador, calidad de trabajo, es un concepto multidimensional que aborda todos los aspectos del trabajo que pueden estar relacionados con la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño (Patlán, 2020). Del mismo modo, en el tercer indicador, satisfacción del cliente, se rige por las expectativas, necesidades y valores de la naturaleza y los valores del individuo, por lo que la satisfacción de cada usuario varía aun siendo atendido en el mismo lugar (Morales & García, 2020). Finalmente, el cuarto indicador, rapidez de soluciones, tiene que ver con acciones basadas en conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas que permitan a las organizaciones comprender y actuar con eficacia (Demuner et al., 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

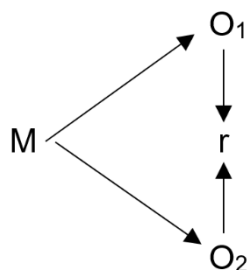
El tipo se dio de manera aplicada, porque calculó la percepción de los administradores sobre la gestión administrativa y desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, en la sede Abancay. La investigación aplicada es aquella que aporta soluciones a problemas cotidianos que requieren un cambio en la forma clásica de trabajar en el campo de la investigación, lo que significa que los investigadores tienen absoluta flexibilidad en su trabajo para adaptarse continuamente a estas necesidades (Ramos et al., 2020)

El diseño fue no experimental, porque no se ejecutaron experimentos, solo se relataron variables. En estos estudios, las variables independientes no se modifican deliberadamente, viendo el resultado en demás variables (Hernández & Mendoza, 2018).

Fue transversal, porque cuando se recogió la información, se realizó dentro de un período específico (Arispe et al., 2020). El estudio se llevó a cabo en un tiempo en específico, en los meses de abril a junio del 2022.

Fue correlacional, debido a que la variable está correlacionada en una escala de intervalo o razón o incluso en una escala ordinal, en lugar de analizarla a través de una tabla de contingencia, se asignan rangos a las categorías, que se convierten en números (Sagaró & Zamora, 2020).

Esquema:



En dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Var. independiente: Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Var. dependiente: Desempeño laboral

r = Relación

### **3.2 Variables y operacionalización**

Se define conceptualmente la variable Gestión administrativa, el cual es una fase continua y consecuente que involucra una cadena de diligencias alentadoras, como la planificación, organización, mando y control de recursos y capacidades, logrando los fines propuestos (Chiavenato, 2020a).

Se precisó de manera operacional, porque a través de la aplicación del cuestionario se pudo conocer cómo se llevó la administración mediante la planeación, organización, dirección y el control del Banco de Crédito del Perú en la sede de Abancay. Esta variable consideró como primera dimensión a la Planeación, cuyos indicadores fueron: orientación en los trámites, objetivo institucional, tiempo adecuado, implementación de mejoras, La segunda dimensión fue la organización, cuyos indicadores fueron: personal adecuado, ubicación, desempeño del personal, infraestructura. La tercera dimensión fue dirección, los cuales consideró como indicadores: comunicación, orientación de operaciones, participación activa, liderazgo. Por último, la cuarta dimensión, control, tuvo como indicadores a: evaluación de cambios, corrección de deficiencias, corrección de actitud, orden. Los indicadores tomaron en cuenta la escala de medición de Likert, siendo cinco sus valoraciones (Observar anexo 1).

Por otro lado, la variable desempeño laboral, como una fase para calificar las habilidades de un individuo, contribuyendo de manera importante a la compañía (Chiavenato, 2020b).

Se definió de manera operacional, ya que, mediante el cuestionario desempeño laboral, se pudo reconocer como venía laborando el trabajador del Banco BCP sede Abancay, sobre sus respectivas dimensiones. En cuanto a la dimensión 1, habilidades y capacidades, consideró como indicadores a: comprensión del espacio, capacidad de cumplimiento, perspicacia de contextos, disposición de instruirse. Para la segunda dimensión, comportamientos, se tomaron en cuenta los indicadores: relaciones humanas, cooperación, creatividad, liderazgo y responsabilidad. En la tercera dimensión, metas y resultados, los indicadores fueron: cantidad y calidad de la labor, satisfacción del cliente, apresuramiento de soluciones. Los indicadores tomaron en cuenta la escala de medición de Likert, tal como en la variable anterior.



### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Una población es un conjunto de individuos pertenecientes a una población objetiva y pueden ser empleados para la investigación (Otzen & Manterola, 2017). La población estuvo constituida por 21 trabajadores del BCP sede Abancay. Se incluyeron a los trabajadores administrativos que laboran en la actualidad en la agencia bancaria en estudio. Mientras, los criterios de exclusión fueron las personas que no tenían conocimiento sobre las variables.

Una muestra es un número representado numéricamente de sujetos seleccionados de una población que la produjo en términos de la repartición de la variable estudiada en la población (Otzen & Manterola, 2017). La muestra en nuestro estudio es la misma población. Es por ello que no fue necesario realizar una muestra si la población era totalmente accesible por el número de unidades que la componen (Alejandro, 2017).

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia; porque el conjunto seleccionado fue el grupo representativo.

La unidad de análisis estuvo compuesta por ejecutivos de BCP, sede Abancay.

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

La técnica es una serie de acciones realizadas por un investigador, recopilando información que pueda lograr un objetivo, contrastando así las hipótesis de investigación. En nuestro proyecto, se utilizaron encuestas.

El instrumento es un documento que registra la información de la encuesta y se requiere que sea confiable y válido (Rodríguez et al., 2021). Se consideró como instrumento a utilizar los cuestionarios “Gestión administrativa” y “Desempeño laboral”.

La validez está referido al grado en que los elementos de la herramienta son relevantes y representativos de la estructura objetiva para un propósito de evaluación específico, manejando los resultados del análisis de varios expertos que han validado estos elementos (Ruano et al., 2022). A continuación, se mencionan los expertos, quienes validaron nuestros instrumentos:

**Tabla 1***Juicio de expertos sobre validez del instrumento*

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Dr. Chávez Vera Kerwin José	Doctor en Gerencia	Aplicable
Dr. William Díaz Torres	Maestro en Administración	Aplicable
Dra. Calanchez U. África del Valle	Doctor en Administración	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

Mientras que, la **confiabilidad** se refiere a la estabilidad, consistencia, precisión y estado de las técnicas de adquisición de datos del instrumento. También es comprensible, ya que mientras más alto es la fiabilidad, menos será el error (Sánchez et al., 2018). Para ello, fue considerado el valor Alpha de Cronbach para comprender el nivel de confiabilidad de la variable (anexo n°6).

En el cual se puede visualizar que la confiabilidad para la variable “gestión administrativa” fue de 0,976, mientras que para “desempeño laboral” fue de 0,911 (anexo n°7).

### 3.5 Procedimientos

La investigación se inició con un análisis de la literatura sobre gestión administrativa y desempeño laboral, de tal manera se buscó información de diferentes trabajos previos como contraste en la discusión. Luego, las variables se calcularon evaluando a los trabajadores que respondieron el cuestionario e ingresando las respuestas en la base de datos. Finalmente, diferenció los resultados de otros estudios, obteniendo los resultados y dar recomendaciones precisas.

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis estadístico que identificó las posibles relaciones entre las dos variables fue una forma básica de análisis de datos y, según el tipo de variable, puede denominarse asociación o correlación (Sagaró & Zamora, 2020). Los datos se recolectaron y presentaron gráficamente, se analizaron de manera descriptiva para obtener los resultados de la evaluación de respuestas de los encuestados sobre las variables y dimensiones, para ello se usó el SPSS v.26, en el que se interpoló la

información. Luego se comprobaron las hipótesis, dando inicio con la prueba de normalidad a utilizar según la cantidad de datos (anexo n°8), el cual para el estudio fue Shapiro-wilk, y, con la obtención del valor de la significancia se trabajó con Rho de Spearman para conseguir los valores de la correlación (anexo n°6).

### **3.7 Aspectos éticos**

Nuestra investigación fue elaborado de acuerdo con los estándares de las Pautas de Preparación de trabajo académico, con base en el estilo APA, para una entrega eficiente en cuanto a citas y referencias, respetando a los autores (APA, 2020).

El investigador proporcionó todos los datos, métodos y resultados considerados relevantes para el estudio publicado, pudiendo desistir de este deber, por saberes éticos o judiciales, exponiendo de manera precisa sus razones. (CONCYTEC, 2019).

En nuestra investigación se emplearon los estándares proporcionados por la Universidad César Vallejo, cuyo propósito era promover la integridad científica de los trabajos de investigación que realiza nuestro instituto, sustentar la fidelidad del conocimiento científico y un alto grado de rigor. Por ello, se tuvieron en cuenta los siguientes principios de la ética de la investigación universitaria: competencia profesional y científica, integridad y honestidad, respeto a los derechos de autor y transparencia (UCV, 2020).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

**Tabla 2**

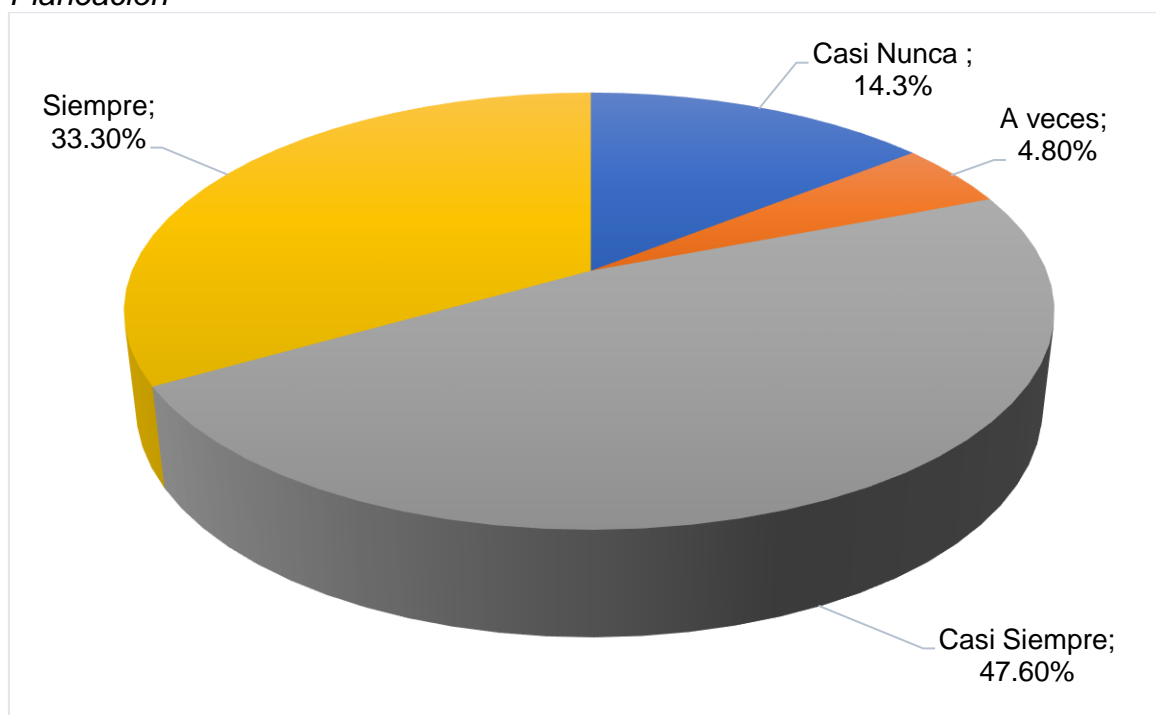
*Análisis descriptivo de la planeación*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	3	14,3
	A veces	1	4,8
	Casi siempre	10	47,6
	Siempre	7	33,3
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 1**

*Planeación*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

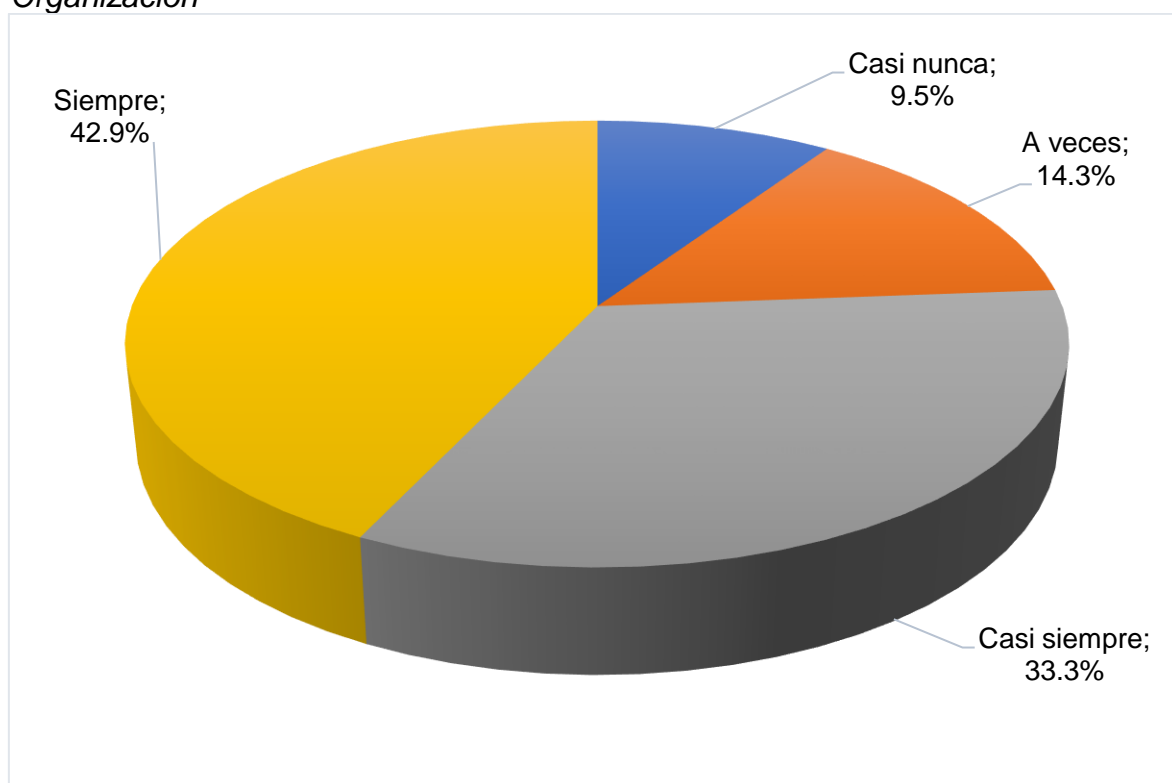
Interpretación: Se supo que un 14,3% de los trabajadores señalaron que “Casi nunca” se desarrolla la planeación; en tanto, el 4,8% consideraron que “A veces” se desarrolla la planeación. Por otro lado, el 47,6% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” se desarrolla. Por último, el 33,3% revelaron que “Siempre” se desarrolla la planeación en el BCP sede Abancay.

**Tabla 3**  
Análisis descriptivo de la organización

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	2	9,5
	A veces	3	14,3
	Casi siempre	7	33,3
	Siempre	9	42,9
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

Nota: Obtenido de SPSS v.26

**Figura 2**  
Organización



Nota: Obtenido de SPSS v.26

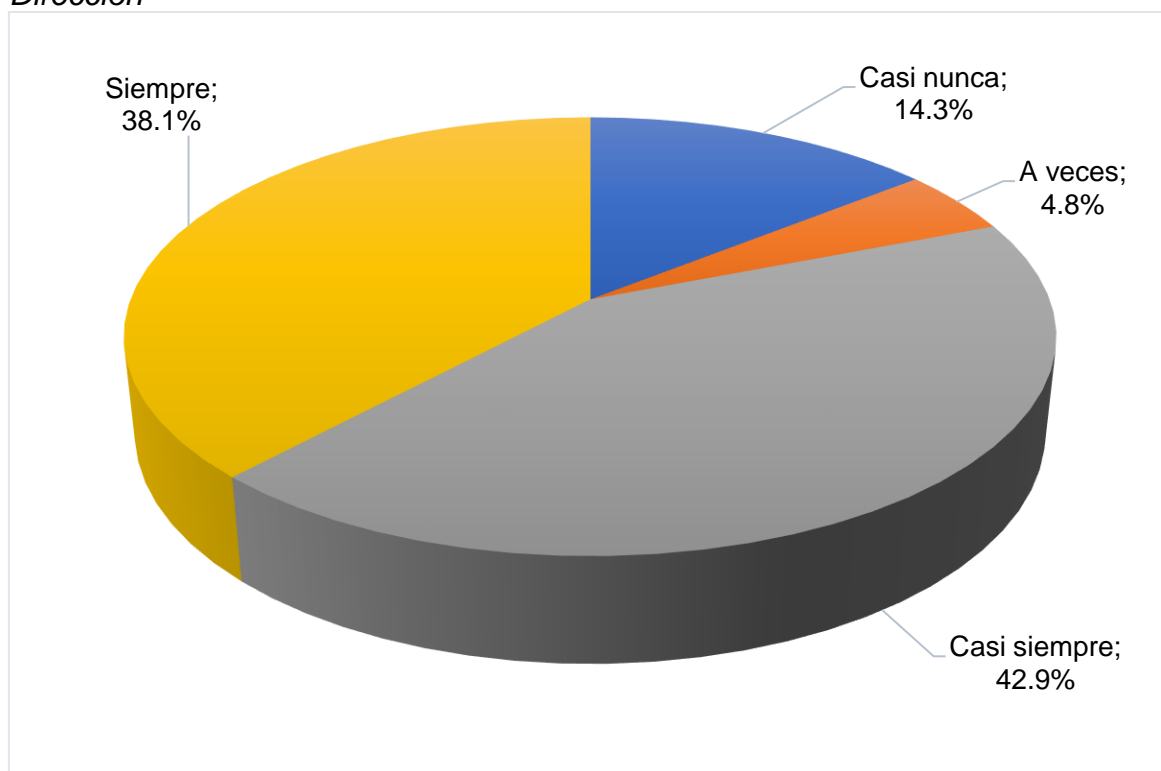
Interpretación: Se apreció que un 9,5% de los empleados mostraron que “Casi nunca” existe una organización adecuada; en tanto, el 14,3% consideraron que “A veces” la organización es la apropiada. Por otro lado, el 33,3% de los encuestados revelaron que “Casi siempre” la organización en el banco es la apropiada. Por último, el 42,9% indicaron que “Siempre” existe una organización adecuada en el BCP sede Abancay.

**Tabla 4**  
*Análisis descriptivo de la dirección*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	3	14,3
	A veces	1	4,8
	Casi siempre	9	42,9
	Siempre	8	38,1
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 3**  
*Dirección*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

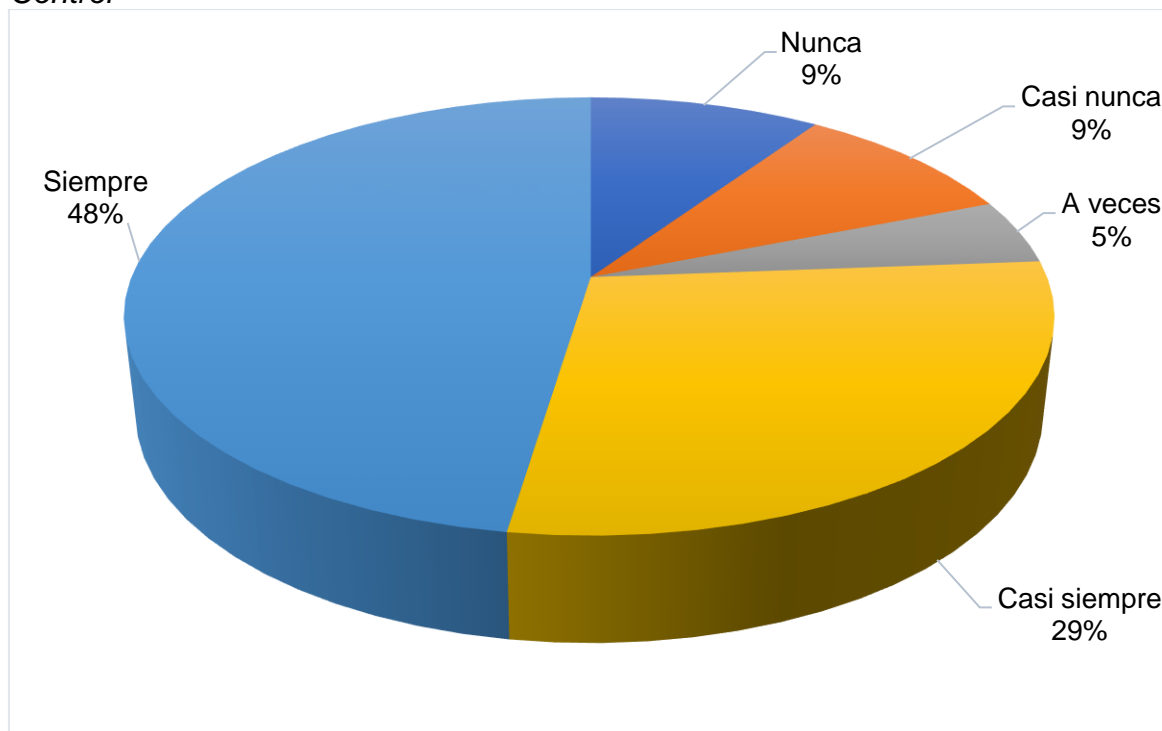
Interpretación: Se observó que un 14,3% de los empleados señalaron que “Casi nunca” existe una correcta dirección; por otro lado, el 4,8% consideraron que “A veces” la dirección que toma el banco es el correcto. Por otro lado, el 42,9% de los encuestados consideraron que “Casi siempre” la dirección en el banco es la apropiada. Por último, el 38,1% indicaron que “Siempre” existe una dirección adecuada en el BCP sede Abancay.

**Tabla 5**  
Análisis descriptivo del control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	9,5
	Casi nunca	2	9,5
	A veces	1	4,8
	Casi siempre	6	28,6
	Siempre	10	47,6
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

Nota: Obtenido de SPSS v.26

**Figura 4**  
Control



Nota: Obtenido de SPSS v.26

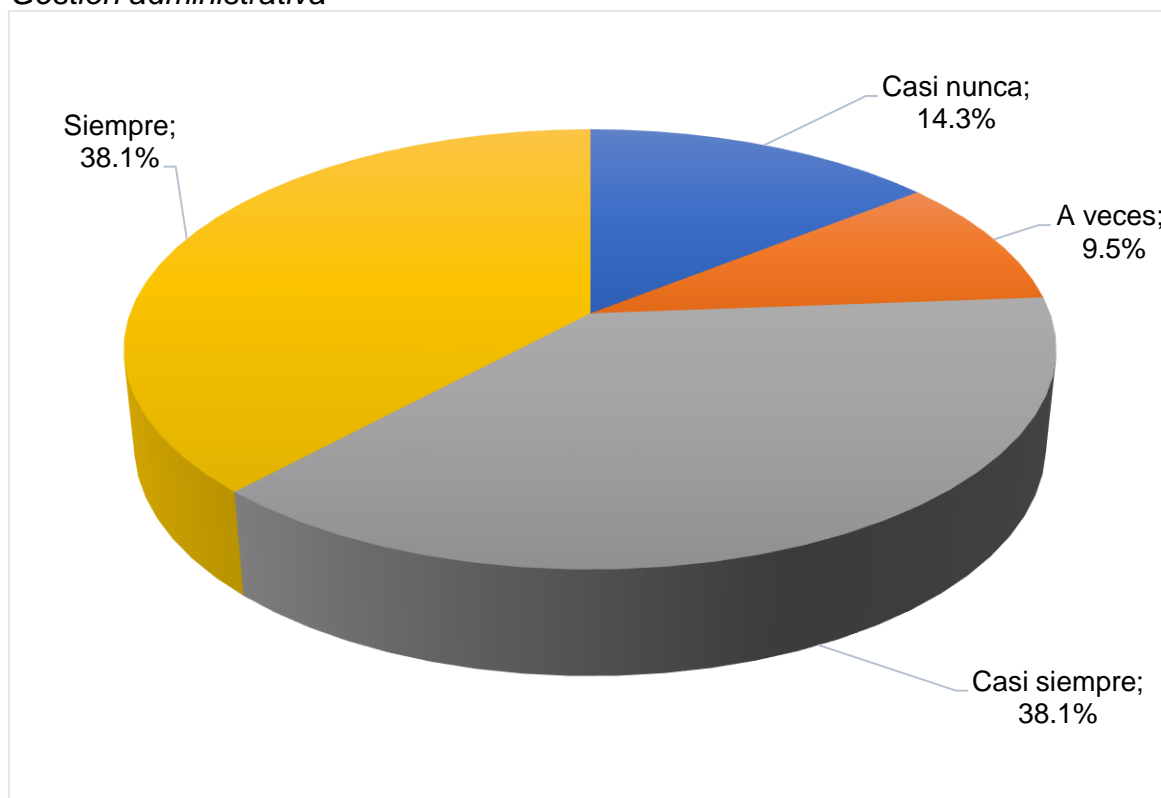
Interpretación: Se consideró que un 9,5% de los empleados indicaron que “Nunca” existe un control apropiado; así mismo, el 9,5% revelaron que “Casi nunca” lo hay; en tanto, el 4,8% consideraron que “A veces” el control que lleva el banco es el correcto. Por otro lado, el 28,6% de los encuestados consideraron que “Casi siempre” el control en el banco es el apropiado. Por último, el 47,6% señalaron que “Siempre” existe un control adecuado en el BCP sede Abancay.

**Tabla 6**  
*Análisis descriptivo de la gestión administrativa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	3	14,3
	A veces	2	9,5
	Casi siempre	8	38,1
	Siempre	8	38,1
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 5**  
*Gestión administrativa*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

Interpretación: Se estimó que un 14,3% de los trabajadores encuestados revelaron que “Casi nunca” hay un apropiado manejo de la gestión administrativa; en tanto, el 9,5% consideraron que “A veces” la gestión administrativa el banco es la correcta. Por otro lado, el 38,1% de los encuestados revelaron que “Casi siempre” existe un apropiado manejo de la gestión. Por último, el 38,1% señalaron que “Siempre” hay un conveniente mando de la gestión administrativa en el BCP sede Abancay.



**Tabla 7**

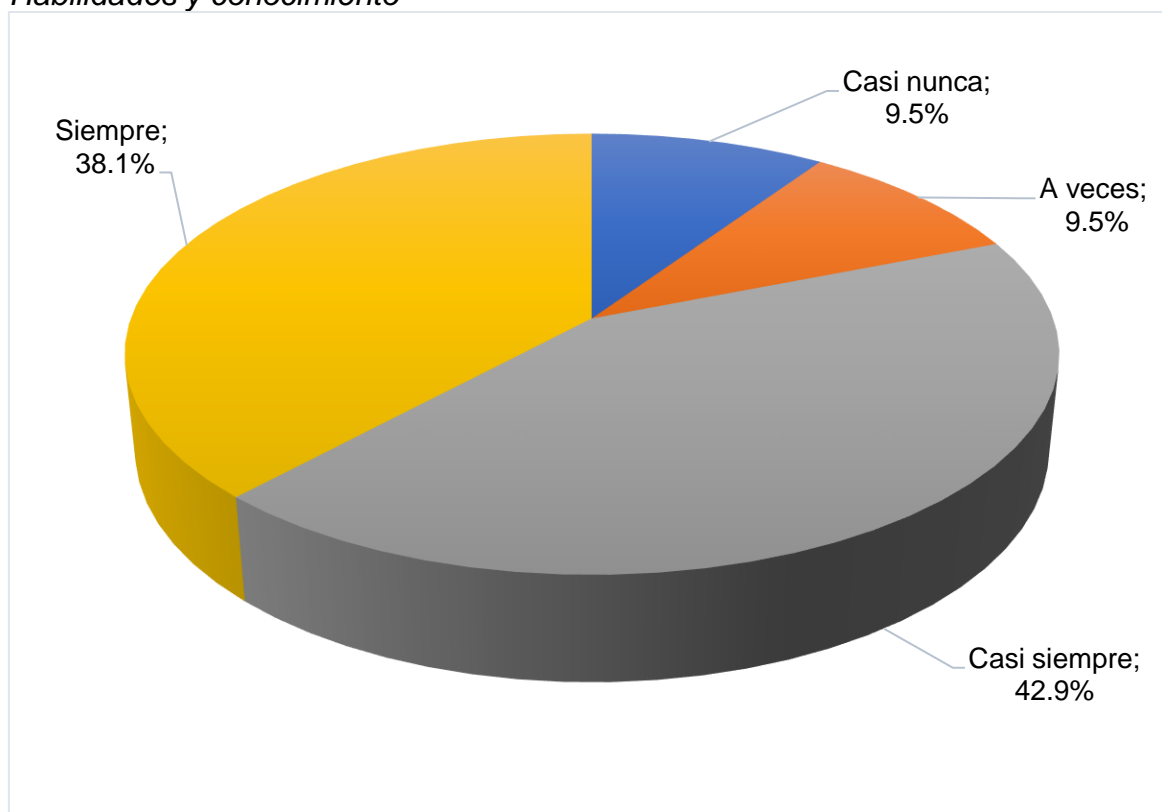
*Análisis descriptivo de las habilidades y conocimiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	2	9,5
	A veces	2	9,5
	Casi siempre	9	42,9
	Siempre	8	38,1
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 6**

*Habilidades y conocimiento*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

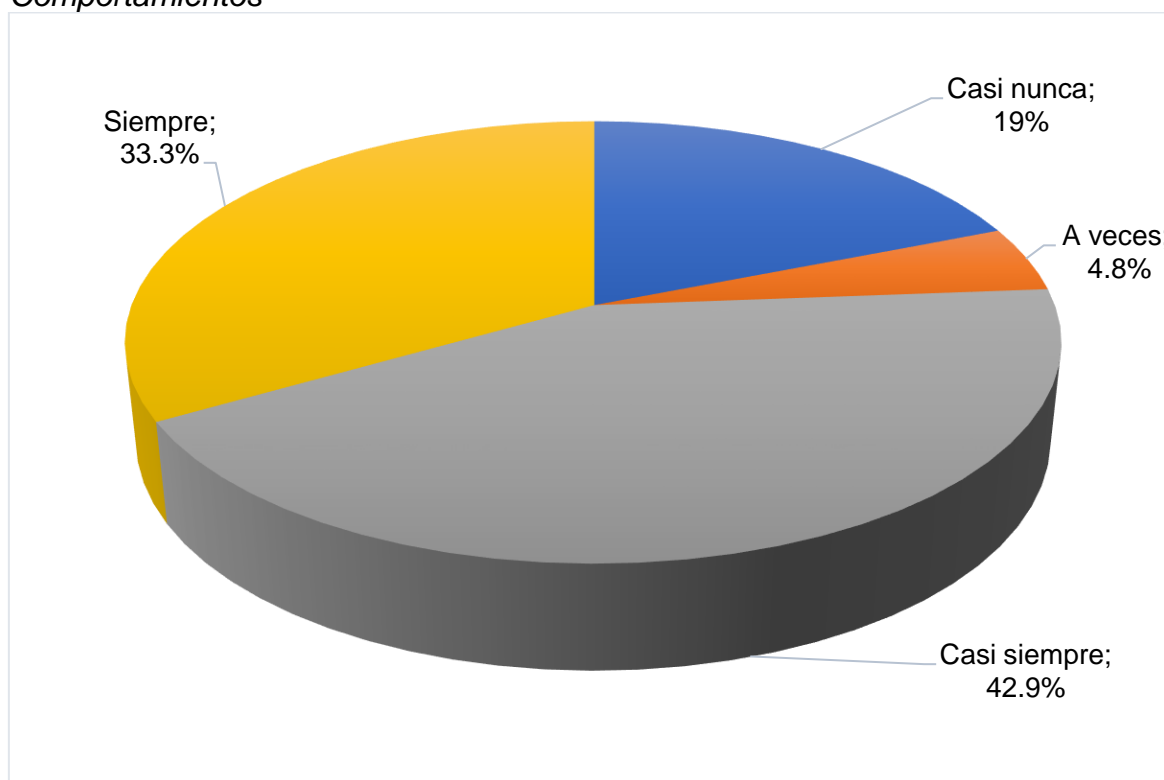
Interpretación: Se consideró que un 9,5% de los empleados revelaron que “Casi nunca” los trabajadores manifiestan sus habilidades y conocimiento; en tanto, otro 9,5% consideraron que “A veces” desarrollan estos aspectos. Por otro lado, el 42,9% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” desarrollan habilidades y conocimiento. Por último, el 38,1% indicaron que “Siempre” los trabajadores despliegan habilidades y conocimiento en el BCP sede Abancay.

**Tabla 8**  
Análisis descriptivo de los comportamientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	19,0
	A veces	1	4,8
	Casi siempre	9	42,9
	Siempre	7	33,3
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

Nota: Obtenido de SPSS v.26

**Figura 7**  
Comportamientos



Nota: Obtenido de SPSS v.26

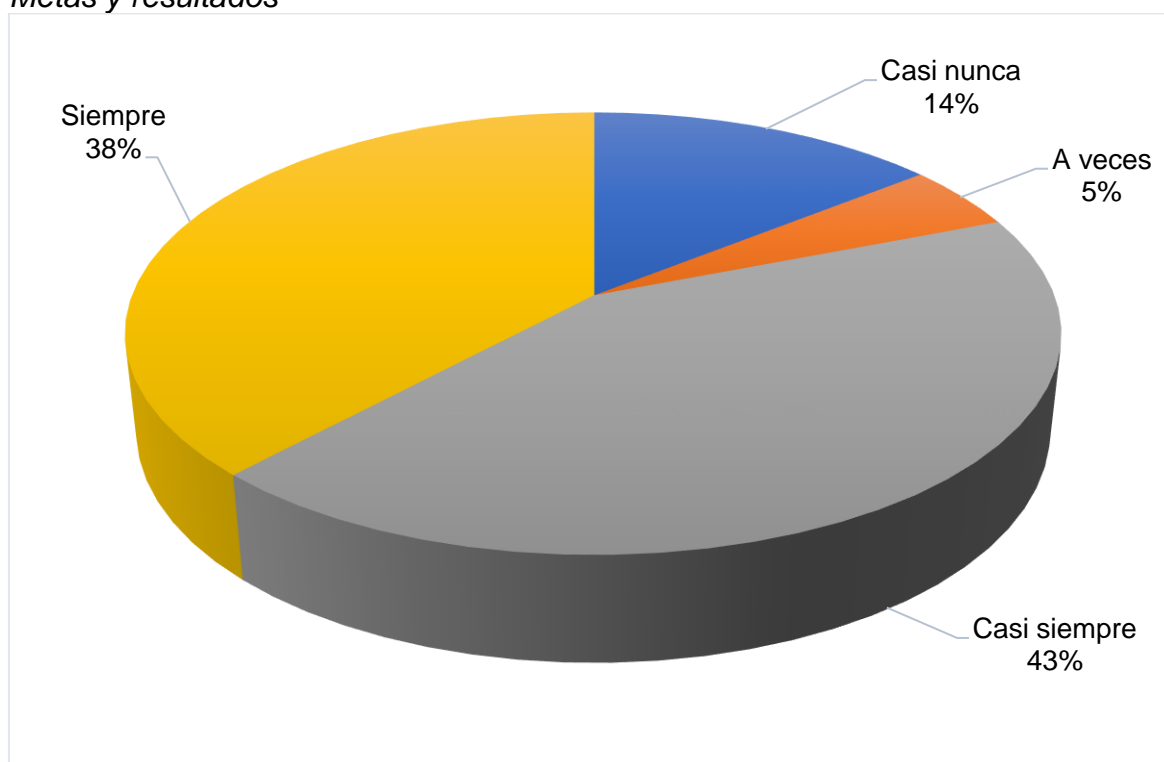
Interpretación: Se apreció que un 19,0% de las personas que respondieron el cuestionario revelaron que “Casi nunca” los trabajadores expresan comportamientos apropiados; en tanto, el 4,8% consideraron que “A veces” demuestran comportamientos adecuados. Por otro lado, el 42,9% de los trabajadores consideraron que “Casi siempre” los empleados demuestran estos comportamientos. Por último, el 33,3% indicaron que “Siempre” los trabajadores demuestran comportamientos apropiados en el BCP sede Abancay.

**Tabla 9**  
*Análisis descriptivo de las metas y resultados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	3	14,3
	A veces	1	4,8
	Casi siempre	9	42,9
	Siempre	8	38,1
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 8**  
*Metas y resultados*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

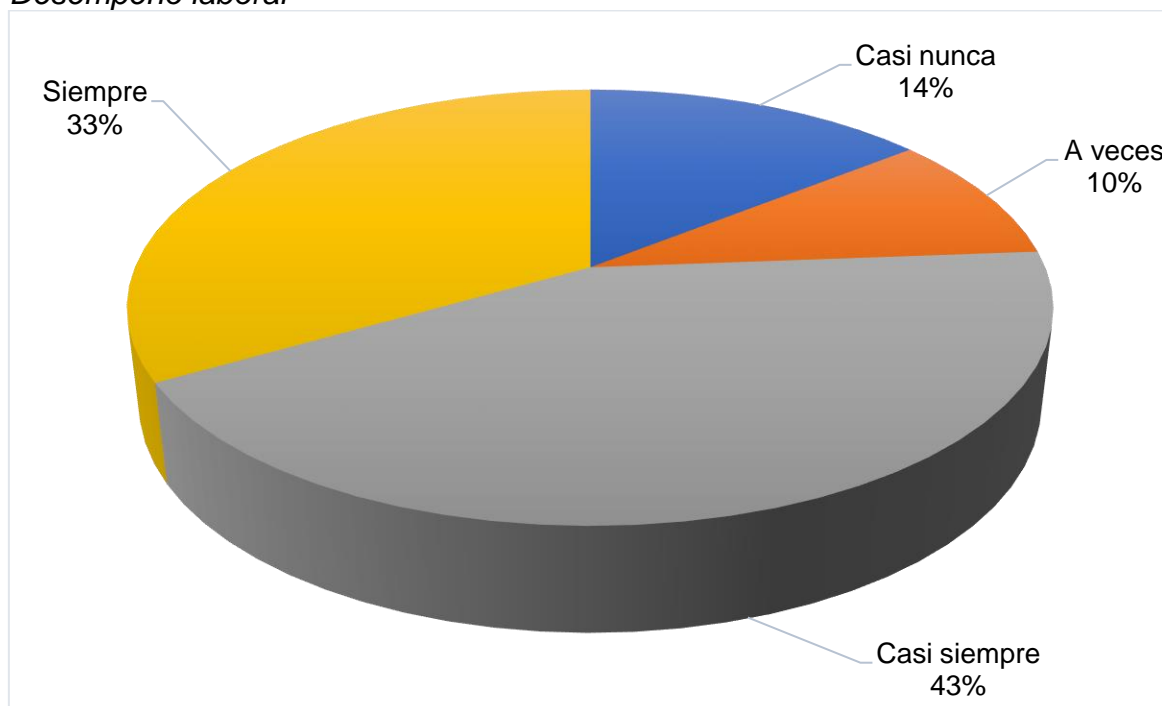
Interpretación: Se apreció que un 14,3% de los empleados revelaron que “Casi nunca” se cumple con las metas y resultados en el banco; en tanto, el 4,8% consideraron que “A veces” se cumplen. Por otro lado, el 42,9% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” se cumplen con las metas y resultados. Por último, el 38,1% indicaron que “Siempre” se cumple con las metas y resultados en el BCP sede Abancay.

**Tabla 10**  
*Análisis descriptivo del desempeño laboral*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Casi nunca	3	14,3
	A veces	2	9,5
	Casi siempre	9	42,9
	Siempre	7	33,3
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

**Figura 9**  
*Desempeño laboral*



*Nota:* Obtenido de SPSS v.26

Interpretación: Se estimó que un 14,3% de las personas encuestadas revelaron que “Casi nunca” los trabajadores tienen un desempeño laboral favorable; en tanto, el 4,8% consideraron que “A veces” el desempeño laboral es el adecuado. Por otro lado, el 42,9% de los encuestados revelaron que “Casi siempre” tienen un desempeño laboral adecuado. Por último, el 38,1% señalaron que “Siempre” los trabajadores tienen un desempeño laboral favorable en el BCP sede Abancay.

## **4.2. Análisis Inferencial**

En esta sección se realiza la comprobación de las hipótesis basadas en primera instancia sobre la prueba de normalidad, y dado que fueron 21 trabajadores considerados como datos, se empleó el estadígrafo Shapiro-Wilk.

### **Prueba de normalidad**

Con la prueba de Shapiro-Wilk se determinó si la prueba era normal o no normal, mediante el siguiente criterio:

$H_0$ : Los datos prosiguen de una distribución normal.

$H_1$ : Los datos no prosiguen de una distribución normal.

Y tomando en cuenta, que el valor de la significancia  $\alpha = 0.05$ , se considera la siguiente decisión:

Para  $p$ —valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Para  $p$ —valor  $> 0.05$  se acepta la  $H_0$

Se toma en consideración para la prueba de hipótesis.

### **Prueba de hipótesis**

Si,  $p < \alpha$ : se rechaza ( $H_0$ )

Si,  $p > \alpha$ : se acepta ( $H_0$ )

### **Prueba de Hipótesis general**

$H_0$ : La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

$H_a$ : La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

**Tabla 11***Correlación entre la gestión administrativa y desempeño laboral.*

			Gestión administrativa	Desempeño laboral
R de Spearman	Gestión administrativa	Coef. de correlación	1	,956**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,956**	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	21	21

*Nota:* Resultados obtenidos de SPSS 26

Interpretación: Conforme a lo procesado se obtiene una correlación positiva, distinguiendo un valor de 0,956, además se presta atención que el sig. bilateral fue 0,000, aceptando la hipótesis general, en donde existe relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

### Prueba de Hipótesis específica 1

Ho: La planeación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

Ha: La planeación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre planeación y desempeño laboral*

			Planeación	Desempeño laboral
R de Spearman	Planeación	Coef. de correlación	1	,776**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,776**	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	21	21

*Nota:* Resultados obtenidos de SPSS 26

Interpretación: Conforme al proceso realizado se obtuvo una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación de 0,776, prestando atención a la sig. bilateral de 0,000, aceptando la hipótesis específica 1, en donde hay una relación entre la planeación con el desempeño laboral en el BCP, sede Abancay 2022.

## Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022

Ha: La organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la organización y desempeño laboral*

			Organización	Desempeño laboral
R de Spearman	Organización	Coef. de correlación	1	,779**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,779**	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	21	21

*Nota:* Resultados obtenidos de SPSS 26

Interpretación: Conforme al proceso realizado se obtuvo una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación de 0,779, prestando atención a la sig. bilateral de 0,000 aceptando la hipótesis específica 2, en donde hay una relación entre la organización con el desempeño laboral en el BCP, sede Abancay 2022.



### Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: La dirección no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

Ha: La dirección se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre la dirección y desempeño laboral*

		Dirección	Desempeño laboral
R de Spearman	Dirección	Coef. de correlación	1
		Sig. (bil.)	,835**
	N	.	,000
Desempeño laboral	Dirección	Coef. de correlación	,835**
		Sig. (bil.)	,000
	N	21	21

*Nota:* Resultados obtenidos de SPSS 26

Interpretación: Conforme al proceso realizado se obtuvo una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación de 0,835, prestando atención a la sig. bilateral de 0,000, aceptando la hipótesis específica 3, en donde hay una relación entre la dirección con el desempeño laboral en el BCP, sede Abancay 2022.

#### Prueba de Hipótesis específica 4

Ho: El control no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

Ha: El control se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

**Tabla 15**

*Correlación entre el control y el desempeño laboral*

			Control	Desempeño laboral
R de Spearman	Control	Coef. de correlación	1	,881**
		Sig. (bil.)	.	,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coef. de correlación	,881**	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	21	21

*Nota:* Resultados obtenidos de SPSS 26

Interpretación: Conforme al proceso realizado se obtuvo una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación de 0,881, prestando atención a la sig. bilateral de 0,000 aceptando la hipótesis, en donde hay una relación entre el control con el desempeño laboral en el BCP, sede Abancay 2022.

## V. DISCUSIÓN

Al analizar las variables, en la cual el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022; demostrando que, el 38,1% de los encuestados manifestaron que “Siempre” hay una apropiada administración de la gestión en el BCP; así mismo, el 42,9% manifestaron que “Casi siempre” existe un desempeño laboral adecuado. Por otro lado, se reveló una correlación positiva perfecta entre las variables, distinguiendo un valor de 0,956, además, la sig. bilateral fue 0,000, rechazando la hipótesis nula, corroborando la existencia de relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

De acuerdo al análisis realizado, el estudio ejecutado por Quiroga (2021) se asemeja a nuestro trabajo, indicando en sus hallazgos que la gestión administrativa es aceptable en términos de eficiencia, concluyendo que esta impacta en el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, se asemeja al trabajo de Pumaquispe (2022) en donde determinó que el 64,90% de los encuestados creía que la gestión administrativa se encontraba en un grado normal, mientras que el 22,80% opinaba que estaba en el nivel bueno. Así mismo, la correlación RS de 0,883, señalando positiva y alta su correlación, concluyendo que, la administración tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral.

En tanto, Arango (2021) demostró que la gestión administrativa se consideró adecuada (62,86%) y el desempeño del personal se consideró normal (91,43%), llegando a la conclusión que, cuanto mejor sea la administración, superior será el desempeño de las personas que laboran en la UGEL Angaraes, por lo que este estudio concuerda con nuestros hallazgos.

Mientras, los siguientes estudios concuerdan parcialmente, tal es el caso de Cuenca (2021) concluyó que existe una relación moderada entre las dos variables en estudio, señalando que si la gestión administrativa es eficiente, el desempeño laboral igual lo es. De manera similar, el trabajo ejecutado por Velásquez (2021) en donde concluyó que la gestión administrativa tuvo relación moderada con el desempeño laboral, por lo que cuando la administración era eficiente, el desempeño laboral también lo era.

En cuanto al objetivo específico 1, describir la relación entre la planeación y el desempeño laboral en el BCP, se pudo observar que, el 4,8% consideraron que “A veces” se desarrolla la planeación. Por otro lado, el 47,6% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” se desarrolla, y, el 33,3% indicaron que “Siempre” se desarrolla la planeación en el Banco de Crédito del Perú, debido a ello se consiguió una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación de 0,776, con sig. de 0,000 en donde se rechazó la hipótesis nula, señalando que, hay relación entre la planeación con el desempeño laboral en el BCP, sede Abancay 2022.

En tanto, el objetivo específico 2, identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral en el BCP; se pudo observar que, el 14,3% consideraron que “A veces” existe una organización adecuada. Por otro lado, el 33,3% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” y, el 42,9% indicaron que “Siempre” existe una organización adecuada en el BCP. Además, la correlación fue positiva muy fuerte, teniendo en cuenta un coeficiente de correlación fue 0,779, siendo la sig. bilateral de 0,000 se rechazó  $H_0$ , señalando la existencia de relación entre la organización con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

Mientras, el objetivo específico 3 fue identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en el BCP, observándose que, el 4,8% de los encuestados consideraron que “A veces” la dirección que toma el banco es el correcto. Por otro lado, el 42,9% de ellos manifestaron que “Casi siempre” y, finalmente, el 38,1% indicaron que “Siempre” existe una dirección adecuada en el Banco de Crédito del Perú. De igual manera, se consiguió correlación positiva muy fuerte, con una correlación de 0,835, de sig. 0,000 rechazando la hipótesis nula, indicando la existencia de relación entre la dirección con el desempeño laboral en el BCP.

Por último, el objetivo específico 4, describir la relación entre el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, se observó que, el 4,8% consideraron que “A veces” el control que lleva el banco es el correcto. Así mismo, el 28,6% manifestaron “Casi siempre”. Por último, el 47,6% señalaron que “Siempre” existe un control adecuado en el BCP. Del mismo modo, la correlación fue positiva muy fuerte, con una correlación de 0,881, a una sig. de

0,000 se rechazó la hipótesis nula, afirmando que existe relación entre el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respondiendo al objetivo general, mostrando que un 38,1% de los encuestados manifestaron que “Siempre” existe un adecuado manejo de la gestión administrativa en el Banco; así mismo, el 42,9% manifestaron que “Casi siempre” existe un desempeño laboral adecuado, concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, al obtener una correlación de 0,956, señalado como correlación positiva perfecta.
2. Conforme al objetivo específico 1, en donde, el 47,6% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” existe un adecuado desarrollo de la planeación en el Banco, concluyendo que, la planeación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, al obtener una correlación de 0,776, señalado como correlación positiva muy fuerte.
3. En tanto, el objetivo específico 2, en donde, el 42,9% indicaron que “Siempre” existe una organización adecuada en el Banco, Así mismo se concluyó que la organización se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, al obtener una correlación de 0,779, señalado como correlación positiva muy fuerte.
4. Mientras, el objetivo específico 3, en donde, el 42,9% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” la dirección en el banco es la apropiada, se concluyó que la dirección se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, al obtener una correlación de 0,835, indicado como correlación positiva muy.
5. Finalmente, el objetivo específico 4, en donde, el 47,6% indicaron que “Siempre” existe un control adecuado en el banco, se concluyó que el control se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú, sede Abancay 2022, al obtener una correlación de 0,881, indicado como correlación positiva muy fuerte.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. De acuerdo a los porcentajes obtenidos en el análisis descriptivo, se sugiere a los directivos del Banco, considerar practicas o estrategias que ayuden a mejorar la gestión administrativa y al mismo tiempo que esto admita un mayor desempeño laboral y así se cumplan con los objetivos trazados.
2. Conforme a los porcentajes obtenidos en el análisis descriptivo, se recomienda realizar una mayor coordinación entre los órganos directivos, con el fin de establecer claramente las metas y objetivos del banco, facilitando el trabajo de los colaboradores, fomentando más compromiso y un mejor desempeño laboral en las diferentes áreas.
3. De acuerdo a los porcentajes obtenidos en el análisis descriptivo, se sugiere realizar capacitaciones constantes para generar una mayor organización e integración en cada una de las áreas, y que esta mejore el desempeño del personal.
4. Conforme a los porcentajes obtenidos en el análisis descriptivo, se recomienda al gerente del banco desarrollar estrategias de dirección en base a las actividades diarias, para obtener una mejor comunicación y participación de los colaboradores y de esta forma tener un mejor desempeño laboral.
5. De acuerdo a los porcentajes obtenidos en el análisis descriptivo, se sugiere mejorar el control en el banco, con el objetivo de obtener mayores resultados en el desempeño laboral en los colaboradores, para tal efecto, se deben realizar más estudios para conocer qué factores son los que hacen que no haya un buen manejo del control.

## REFERENCIAS

- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7-22. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Almanza, R., Calderón, P. & Vargas, J. (2018). Teóricas clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión del futuro*, 22(1), 1-11.
- APA (2020). *Guía Resumen del Estilo APA Séptima Edición*. <https://n9.cl/7izqj7>
- Arango, N. (2021). *La gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Ugel Angaraes—2020* [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://n9.cl/tpkg3>
- Arango, Y. & Ramos, G. (2021). Alternativas para la orientación profesional pedagógica por el psicopedagogo en 9no grado. *Mendive. Revista de Educación*, 19(3), 778-793. <https://n9.cl/6l66x>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de Postgrado* (Primera edición). Universidad Internacional del Ecuador.
- Armijos, F., Bermúdez, A. & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <https://n9.cl/haino>
- Balcázar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Čajková, A. & Gogová, A. (2022). Case Study of the Knowledge Management Process in Selected Department of State Administration in Slovakia. *Studies in Systems, Decision and Control*, 420, 533-545. Scopus. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-95813-8\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-95813-8_21)
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A. & Jiménez, M. (2018). Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Archivos de Prevención de*



- Riesgos Laborales*, 21(3), 123-127.  
<https://doi.org/10.12961/apr.2018.21.03.2>
- Cedeño, A., Asencio, L. & Villegas, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200. <https://n9.cl/4sn1z>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. <https://n9.cl/xighj>
- Chiavenato, I. (2020a). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10ma edición). McGraw-Hill Publishing Co.
- Chiavenato, I. (2020b). *Gestión del Talento Humano* (5ta. edición). McGraw-Hill. <https://n9.cl/z5obr>
- Christensen, L., Rikhardsson, P., Rohde, C., & Batt, C. E. (2018). Changes to administrative controls in banks after the financial crisis. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 15(2), 161-180. <https://doi.org/10.1108/QRAM-12-2016-0088>
- CONCYTEC (2019). *Código Nacional de la Integridad científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://n9.cl/9lrdt>
- Consuelo, C., Sarmentero, I. & Gómez, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 92-100. <https://n9.cl/thntx>
- Cuba, S., Saavedra, N., Vásquez, G., & Vílchez, C. (2022). Estudio descriptivo comparativo de motivación laboral docente en tres instituciones educativas de Chincheros. Apurímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4869-4884. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1837](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1837)
- Cuenca, C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/jwtlc>
- Demuner, M., Becerril, O. & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/DOL:http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Díaz, H., Sosa, M. & Rosales, M. (2019). Desempeño financiero y prácticas administrativas en las microempresas mexicanas: Un análisis con redes

- neuronales artificiales. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1-16. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1622>
- Ferrer, R. (2021). Análisis de las necesidades administrativas de gerentes de microempresas en Paraguay. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.1>
- Ferrinho, P., Lehman, U., Kovacs, E. & Dal Poz, M. (2022). Relevant HRH leadership during public health emergencies. *Human Resources for Health*, 20(1), 28-32. <https://doi.org/10.1186/s12960-022-00723-2>
- Fu, Q., Cherian, J., Ahmad, N., Scholz, M., Samad, S., & Comite, U. (2022). An Inclusive Leadership Framework to Foster Employee Creativity in the Healthcare Sector: The Role of Psychological Safety and Polychronicity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 1-13. Scopus. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084519>
- García, J. (2020). La situación del empleo de los jóvenes y una propuesta de políticas públicas para afrontar el desempleo juvenil. *Revista latinoamericana de derecho social*, 1(30), 65-94. <https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2020.30.14072>
- Góngora, E. (2021). Financiamiento por concurso para investigación científica en México: Lógicas de competencia y experiencias de científicos. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(88), 149-172. <https://n9.cl/e718g>
- Guillin, X., Mosquera, A. & Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento, Cantón Quevedo, Provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <https://n9.cl/jeymI>
- Hernández, D. (2016). *La Misión Institucional como fin en las Organizaciones del Perú*. gestiopolis. <https://n9.cl/b1bhk>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Primera edición). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

- Luna, I., Guzmán, O., Guerrero, K. & Moreno, J. (2021). Valoración del desempeño ocupacional: Factor integrador en la calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 53(e21035), 1-10. <https://doi.org/10.18273/saluduis.53.e:21035>
- Martín, O. (2017). Flexibilidad y distribución del tiempo de trabajo. Especial referencia al caso español. *Revista latinoamericana de derecho social*, 2(25), 3-35. <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2017.25.11495>
- Martínez, E. (2021). La cooperación internacional en salud, su desarrollo y relación con el Sistema Nacional de Salud. *Infodir*, 17(34), 1-18. <https://n9.cl/zwc7n>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mazele, O. & Amoah, C. (2022). The causes of poor infrastructure management and maintenance in South African municipalities. *Property Management*, 40(2), 192-206. <https://doi.org/10.1108/PM-06-2021-0042>
- Medina, B. & Vera, D. (2020). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Cajamarca 2020* [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <https://n9.cl/tqbod>
- Morales, S., Hershberger, R. & Acosta, E. (2020). Evaluación por competencias: ¿cómo se hace? *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 63(3), 46-56. <https://doi.org/10.22201/fm.24484865e.2019.63.3.08>
- Morales, L. & García, J. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://n9.cl/u1tfn>
- Pacheco, N. (2021). Evaluación del impacto de la infraestructura física educativa en la educación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), 1-34. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.940>

- Padilla, C. & Collazzo, P. (2021). Corporate social responsibility, green innovation and competitiveness – causality in manufacturing. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 32(7), 21-39. <https://doi.org/10.1108/CR-12-2020-0160>
- Palacios, L. (2021). Una revisión sistemática: Actitud hacia la investigación en universidades de Latinoamérica. *Comuni@cción*, 12(3), 195-205. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.533>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>
- Previtali, F. & Spedale, S. (2021). Doing age in the workplace: Exploring age categorisation in performance appraisal. *Journal of Aging Studies*, 59, 100981. <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2021.100981>
- Pumaquispe, M. (2022). *Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/i8m1s>
- Quiroga, R. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. <https://n9.cl/49ogt>
- RAE (2022a). *Orden*. Diccionario de la lengua española. <https://n9.cl/vb2dh>
- RAE (2022b). *Recurso* | *Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española. <https://n9.cl/1grbk>
- RAE (2022c). *Ubicación* | *Diccionario de la lengua española*. Diccionario de la lengua española. <https://n9.cl/ftyp3>
- Ramos, R., Viña, M. & Gutiérrez, F. (2020). Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. *Revista de la OFIL*, 30(2), 93-93. <https://n9.cl/l9aw0>
- Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A. & Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), e240-e256. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Rodríguez, R., Escobar, C., Veliz, P. & Jara, R. (2021). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una

- empresa bancaria en Lima—Perú. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(2), 117-132. <https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.04>
- Rojas, A. (2017). *Investigación e Innovación Metodológica: Población y Muestra*. Tema Etéreo. <https://n9.cl/jo9br>
- Ruano, A., Motter, F. & Lopes, L. (2022). Design and validity of an instrument to assess healthcare professionals' perceptions, behaviour, self-efficacy and attitudes towards evidence-based health practice: I-SABE. *BMJ Open*, 12(4), e052767. Scopus. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-052767>
- Sagaró, N. & Zamora, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2). <https://n9.cl/z46qg>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manuel de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera edición). Universidad Ricardo Palma.
- Saxena, D. & McDonagh, J. (2022). Communication breakdowns during business process change projects – Insights from a sociotechnical case study. *International Journal of Project Management*, 40(3), 181-191. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2021.11.011>
- Silberman, M., Ayala, A., Rodríguez, C. & Forjaz, M. (2022). Social relations and health in older people in Spain using SHARE survey data. *BMC Geriatrics*, 22(1), 1-9. Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-02975-y>
- Starr, J. (2022). On Leadership: Why schools can't "fail fast". *Phi Delta Kappan*, 103(6), 58-59. <https://doi.org/10.1177/00317217221082813>
- Triantafillidou, E. & Koutroukis, T. (2022). Employee Involvement and Participation as a Function of Labor Relations and Human Resource Management: Evidence from Greek Subsidiaries of Multinational Companies in the Pharmaceutical Industry. *Administrative Sciences*, 12(1), 41-53. <https://doi.org/10.3390/admsci12010041>
- UCV (2020). *Código de ética en investigación*. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/18og2>
- Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de

Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1), 1-20. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-0009>

Velásquez, E. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la provincia de Chachapoyas 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/j340>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuadro de operacionalización de las variables

Gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
V1: Gestión administrativa	Es un proceso continuo y sistemático que involucra una serie de actividades impulsoras, como planificar, organizar, comandar y controlar recursos y capacidades para lograr metas y objetivos (Chiavenato, 2020a).	Con la aplicación del cuestionario, se podrá conocer cómo se viene manejando la Gestión administrativa a través de la planeación, organización, dirección y control en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay.	Planeación	Orientación en los trámites	Escala de Likert: 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
				Objetivo institucional	
				Tiempo adecuado	
				Implementación de mejoras	
			Organización	Personal adecuado	
				Ubicación	
				Desempeño del personal	
			Dirección	Infraestructura	
				Comunicación	
				Orientación en operaciones	
				Participación activa	
			Control	Liderazgo	
				Evaluación de cambios	
Corrección de deficiencias					
Corrección de actitud					
V2: Desempeño laboral	Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización (Chiavenato, 2020b).	A través del cuestionario de desempeño laboral se podrá reconocer como viene laborando el trabajador del Banco BCP sede Abancay, sobre las habilidades y capacidades, comportamientos y Metas y resultados.	Habilidades y capacidades	Orden	Escala de Likert: 6) Nunca 7) Casi nunca 8) A veces 9) Casi siempre 1) Siempre
				Conocimiento del puesto	
				Capacidad de ejecución	
				Comprensión de situaciones	
			Comportamientos	Facilidad de aprender	
				Relaciones humanas	
				Cooperación	
				Creatividad	
				Liderazgo	
			Metas y resultados	Responsabilidad	
				Cantidad de trabajo	
				Calidad de trabajo	
				Satisfacción del cliente	
	Rapidez de soluciones				

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> P1. ¿Cómo se relaciona la planeación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022? P2. ¿Qué relación existe entre la organización y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022? P3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022? P4. ¿Cómo se relaciona el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> O1. Describir la relación entre la planeación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. O2. Identificar la relación entre la organización y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. O3. Identificar la relación entre la dirección y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. O4. Describir la relación entre el control con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1: Existe relación significativa positiva entre la planeación y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. H2: La organización se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. H3: La dirección tiene una relación significativa y positiva con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022. H4: Existe relación positiva y significativa entre el control y el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú sede Abancay 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: - Planeación - Organización - Dirección - Control</p> <p><b>Variable 2:</b> Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: - Habilidades y capacidades - Comportamientos - Metas y resultados</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal y correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> Conformado por 21 trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Abancay.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformado por 21 trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Abancay.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario</p>



## Anexo 3: Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión acerca de la Gestión administrativa en el Banco BCP de la sede Abancay. La información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima, por lo cual se agradecerá su participación.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

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

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	¿Informa a los usuarios y brinda <b>orientación en los trámites</b> que realizan dentro del Banco BCP de la sede Abancay?					
2	¿Cómo trabajador cree que la agencia del Banco BCP de la sede Abancay, logra su <b>objetivo institucional</b> incrementando la satisfacción del cliente?					
3	¿La agencia del Banco BCP de la sede Abancay atenderá en un futuro cercano los requerimientos de los usuarios en un <b>tiempo adecuado</b> ?					
4	¿En la agencia del Banco BCP de la sede Abancay ha observado que con la <b>implementación de mejoras</b> se brinda una atención adecuada a los usuarios?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	¿Usted y sus compañeros de trabajo son las <b>personas adecuadas</b> para atender al público que visita la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
6	¿La <b>ubicación</b> de las plataformas y ventanillas en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay son apropiados para la atención al público?					
7	¿El <b>desempeño del personal</b> tanto de su persona y de sus compañeros para atender al público se encuentra en un buen nivel?					
8	¿La <b>infraestructura</b> instalada (cajeros automáticos) en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay es suficiente para la atención al público?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
9	¿El usuario es atendido de manera oportuna cuando solicita <b>comunicación</b> con la administración de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
10	¿La agencia del Banco BCP de la sede Abancay brinda a los usuarios <b>orientación en las operaciones</b> de forma pertinente antes de realizarlo?					
11	¿La administración de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay promueve la <b>participación activa</b> en la atención al público?					
12	¿Los funcionarios de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay les demuestran y promueven el <b>liderazgo</b> para una adecuada atención al público?					
<b>CONTROL</b>						
13	¿La administración de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay realiza <b>evaluación de cambios</b> para una apropiada atención al público?					
14	¿La agencia del Banco BCP de la sede Abancay realiza <b>corrección de deficiencias</b> en la atención al público?					
15	¿La agencia del Banco BCP de la sede Abancay realiza <b>corrección de actitud</b> en su persona para atender al público?					
16	¿Los agentes de seguridad de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay imponen <b>orden</b> en las colas de espera?					

## CUESTIONARIO: “DESEMPEÑO LABORAL”

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión acerca del desempeño laboral en el Banco BCP de la sede Abancay. La información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima, por lo cual se agradecerá su participación.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

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

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
<b>HABILIDADES Y CONOCIMIENTO</b>						
1	¿Tiene <b>conocimiento del puesto</b> e identifica de manera inmediata las funciones de su cargo que influye de manera sustancial hacia el logro de las metas grupales en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
2	¿Tiene <b>capacidad de ejecución</b> y realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
3	¿ <b>Comprende las situaciones</b> de los usuarios de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay y demuestra habilidades personales de capacidad de diagnóstico de liderazgo y pensamiento estratégico reflejadas en su trabajo?					
4	¿Demuestra predisposición y <b>facilidad de aprender</b> las funciones encomendadas en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
<b>COMPORIAMIENTOS</b>						
5	¿Demuestra excelentes <b>relaciones humanas</b> con sus compañeros de trabajo de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay, mediante la facilidad de comunicación y coordinación?					
6	¿Demuestra espíritu de <b>cooperación</b> en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay para la consecución de metas grupales?					
7	¿Demuestra habilidades de <b>creatividad</b> en las nuevas formas de trabajo en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay para reducir el tiempo laboral?					
8	¿Demuestra habilidades personales de <b>liderazgo</b> reflejadas en su área de trabajo de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
9	¿Se integra al equipo de trabajo en la agencia del Banco de Crédito del Perú sede Abancay, mostrando espíritu de <b>responsabilidad</b> para la consecución de metas en su área?					
<b>METAS Y RESULTADOS</b>						
10	¿Cumple con la <b>cantidad de trabajo</b> asignado en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					
11	¿Recomienda realizar mejoras de innovación en la agencia del Banco BCP de la sede Abancay demostrando <b>calidad de trabajo</b> en el área donde labora?					
12	¿Demuestra compromiso con el usuario de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay, con carisma y eficiencia viendo reflejada la <b>satisfacción del cliente</b> ?					
13	¿Se mantiene estable en sus metas dando <b>solución rápida</b> y oportuna a los requerimientos de los usuarios de la agencia del Banco BCP de la sede Abancay?					

## Anexo 4: Validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : CHAVEZ VERA KERWIN JOSÉ  
Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Especialidad : DOCTOR EN GERENCIA  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Gestión Administrativa"  
Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder  
Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y				X	

	variable de estudio:					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					16	30

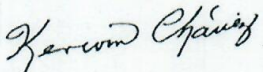
(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 46

Lugar y fecha LIMA, 02/06/2022

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : CHAVEZ VERA KERWIN JOSÉ  
Institución donde labora : UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Especialidad : DOCTOR EN GERENCIA  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Desempeño Laboral"  
Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder  
Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y				X	

	variable de estudio:					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				16	30	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

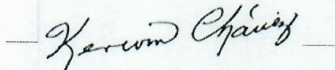
### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

46

Lugar y fecha LIMA, 02/06/2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera  
C.E. 003058624  
Docente Investigador®

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : William Diaz

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Gestión Administrativa"

Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder

Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación					x



	y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>							
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>						x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						16	30	
							46	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 07/06/2022



Observación: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : William Díaz  
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
Especialidad : Administración  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Desempeño Laboral"  
Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder  
Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación					x

	y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>							
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>						x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						16	30	
							46	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD


Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha Chiclayo, 07/06/2022



Observación: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Gestión Administrativa"

Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder

Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					x



	con la variable, dimensiones e indicadores						
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>						x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>				x		
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						20	25

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

45

Lugar y fecha

Chiclayo, 18/07/2022

  
**Dra. África Calanchéz Urribara**  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Firma

**OBSERVACIONES:**

---



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación : Cuestionario de "Desempeño Laboral"

Autor (s) del instrumento(s) : Huamani Zavala, Eder

Alanocca Ortiz, Rubí Alexandra

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	



## Anexo 5: Interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach

Valores de Alfa	Calificación
0.90 → 1,00	Muy satisfactoria
0.80 → 0.89	Adecuada
0.70 → 0,79	Moderada
0.60 → 0.69	Baja
0.50 → 0,59	Muy baja
< 0,50	No confiable

*Nota:* Se observan los valores de Alfa y su respectiva clasificación.

## Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos

### Estadística de fiabilidad de la gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	16

La confiabilidad de la variable Gestión administrativa fue de 0,976, verificándose que el instrumento se clasifica como MUY SATISFACTORIA, tomado a una muestra de 21 empleados del Banco de Crédito del Perú, sede Abancay.

## Estadística de fiabilidad del desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	13

*Nota:* El nivel de confiabilidad del Desempeño laboral fue de 0,911, verificándose que el instrumento se clasifica como MUY SATISFACTORIA, el cual fue tomado a una muestra de 21 empleados del Banco de Crédito del Perú, sede Abancay.



## Anexo 7: Prueba de normalidad

---

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,809	21	,001
Desempeño laboral	,817	21	,001

---

*Nota:* Al respecto de la significancia fue 0,001 ( $p < 0.05$ ); es decir, se rechaza la  $H_0$ , para las variables; de tal manera, los datos no prosiguen de una distribución normal, utilizando Rho de Spearman para las pruebas no paramétricas.

## Anexo 8: Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman

Categoría	Interpretación de correlación
- 0,91 → - 1,00	Negativa perfecta
- 0,76 → - 0,90	Negativa muy fuerte
- 0,51 → - 0,75	Negativa considerable
- 0,11 → - 0,50	Negativa media
- 0,01 → - 0,10	Negativa débil
0,00	No hay correlación
+ 0,01 → + 0,10	Positiva débil
+ 0,11 → + 0,50	Positiva media
+ 0,51 → + 0,75	Positiva considerable
+ 0,76 → + 0,90	Positiva muy fuerte
+ 0,91 → + 1,00	Positiva perfecta

*Nota:* Se considera la categoría y la interpretación de la correlación Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

**Anexo 9: Reporte de turnitin**

# TESIS CULMINADA HUAMANÍ ZAVALA Y ALANOCCA ORTIZ

*por* RUBI ALEXANDRA ALANOCCA ORTIZ

---

**Fecha de entrega:** 16-jul-2022 03:26p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1867970776

**Nombre del archivo:** TESIS\_CULMINADA\_HUAMANÍ\_Y\_ALANOCCA\_2022.docx (369.88K)

**Total de palabras:** 9512

**Total de caracteres:** 52070

## Anexo 10: Carta de autorización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

28 mayo del 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Este

A través del presente, FELIPE ELEJERA RAMIREZ....., identificado (a) con DNI N° 40668384, representante de la empresa/institución Banco De Crédito Del Perú con el cargo de GERENTE DE AGENCIA....., me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Alanocca Ortiz Rubi Alexandra DNI 75982498
- b) Huamaní Zavala Eder DNI 76201462

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Gestión administrativa y su relación en el desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú sede Abancay, 2022

Si  No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si  No

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

Atentamente,

Firma y Sello

  
Felipe Elejera Ramirez  
Gerente de Agencia  
DNI 40668384 / MAT 50257  
División Comercial

Nombre y Apellidos.....

Cargo Gerente De Agencia



## Anexo 11: Base de datos

DATOS PARA DESCRIPTIVO E INFERENCIAL HUAMANI.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	PLA	ORG	DIR	CONT	GEST_A DM	HAB_CO N	COMPOR T	MET_RE S	DES_LA B	var	var	var	var	var	var	var
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4							
2	4	3	4	4	4	4	4	5	4							
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5							
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5							
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4							
6	5	4	5	5	5	5	5	4	5							
7	4	5	5	5	5	4	5	5	5							
8	2	2	2	2	2	3	2	2	2							
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5							
10	5	5	5	5	5	4	4	4	4							
11	2	2	2	1	2	3	2	2	2							
12	4	4	4	5	4	4	4	5	4							
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5							
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4							
16	2	3	2	1	2	2	2	2	2							
17	3	3	3	2	3	2	2	4	3							
18	4	4	4	4	4	5	4	4	4							
19	4	4	4	3	3	4	3	4	3							
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4							
21	4	5	4	5	4	4	4	4	4							
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 12: Evidencia fotográfica





