



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión administrativa y motivación del personal en el Banco
Pichincha – Huaraz, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Chavez Carrillo, Beatriz Karina (orcid.org/0000-0001-5533-3011)

ASESOR:

Dr. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y mis padres por todo su apoyo incondicional, muchos de mis logros se lo debo a ellos por su motivación constante para alcanzar mis anhelos y seguir mis sueños. Gracias a Melany y Gabriella mis eternas compañeras de luchas y triunfos este peldaño de éxito es gracias a su gran amor incondicional y comprensión.

Beatriz Karina

Agradecimiento

Manifiesto mi sincera gratitud a los profesores que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos gracias a ello hoy en día hacen posible la conclusión de mi tesis, y muy agradecida por ayudarme a lograr una nueva meta, mi maestría.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variables y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procesamientos	19
3.6.Método de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos.....	20
IV.RESULTADOS	21
V.DISCUSIÓN.....	30
VI.CONCLUSIONES	39
VII.RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en el Banco Pichincha.	21
Tabla 2. Nivel de motivación del personal en el Banco Pichincha.	22
Tabla 3. Resultados de la normalidad de datos.....	23
Tabla 4. Relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022.	24
Tabla 5. Relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha.	25
Tabla 6. Relación entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha.	26
Tabla 7. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha.....	27
Tabla 8. Relación entre la gestión administrativa con la formación y evaluación en el Banco Pichincha.....	28
Tabla 9. Relación entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha.	29

Índice de figuras

Figura 1. Diseño del esquema correlacional	16
--	----

Resumen

El presente estudio tiene objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022, investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – correlacional, por realizar observación sin manipular a las variables y alcance transversal por obtener los datos en un solo momento, trabajando con una población de 56 trabajadores y la muestra se conformó por la misma cantidad, seleccionada de manera no probabilística a criterio de la investigadora, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.880$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal, con ello se demostró la hipótesis y se realizó el rechazo de la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión administrativa, motivación del personal, control

Abstract

The present study has a general objective to determine the relationship between administrative management and staff motivation at Banco Pichincha - Huaraz, 2022, basic type research, with a quantitative approach, by presenting numerical results, with a non-experimental - correlational design, to be carried out. observation without manipulating the variables and cross-sectional scope for obtaining the data in a single moment, working with a population of 56 workers and the sample was made up of the same amount, selected in a non-probabilistic way at the discretion of the researcher, applying as a technique the survey and the questionnaire as an instrument. The existence of a significant relationship ($Rho = 0.880$; $sig. = 0.000 < 0.01$) was determined between administrative management and staff motivation at Banco Pichincha - Huaraz, 2022, affirming that administrative management is one of the fundamental elements that favor to the motivation presented by the staff, with this the hypothesis was demonstrated and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Administrative management, staff motivation, control

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la motivación del personal, se ha convertido en una herramienta indispensable en la gestión administrativa de las organizaciones, ante ello, las grandes y pequeñas empresas del mundo globalizado, optan por desarrollar nuevas estrategias que contribuyan en la mejora institucional, reconociendo que la motivación de los trabajadores, incentiva a estos sujetos a mejorar su desempeño dentro de la entidad, un ejemplo claro, es el reconocimiento monetario por los logros alcanzados, o por la productividad del empleado, entre otros factores más que motivan a los colaboradores, pero sin duda, parte de estos planes, se encuentra limitada por la gestión administrativa que realizan las empresas, tal como lo menciona Capa et al. (2018), quien evidencia que en la actualidad, los factores motivacionales se ven influenciados por la gestión del área administrativa.

En los registros hallados por Pucheu (2017), se evidenció que las empresas privadas presentan dificultades administrativas, basado en los cargos de confianzas, en muchas ocasiones son asumidos por profesionales que no cuentan con las competencias necesarias para asumirlas, del mismo modo presentan ausencia de manejo de personal, presentado relaciones negativas y generando que el personal pierda la motivación por trabajar, desconociendo que la motivación es importante en toda organización y su aplicación es importante para comprometer a los trabajadores con las metas que se establezcan.

Tal como se presenta en el caso de la empresa Nestlé, Affairs (2015) informó en un estudio hecho en España, que dicha organización, es una de las empresas líderes a nivel mundial en productos alimenticios y que está por encima de muchas otras entidades, puesto a que desde hace 15 años vienen implementando técnicas de mejora en la gestión administrativa, pero que aún persiste la desmotivación del personal que labora en sus diferentes sedes, hallándose la inadecuada gestión administrativa como el eje principal de esta institución, además, la conformación de colaboradores que proceden de diferentes culturas, lugares y costumbres, generan problemas en el desempeño de las actividades laborales, ante ello, la parte administrativa de la compañía no realiza una buena gestión para motivar al personal, haciendo que dicho problema se mantenga latente.

En el contexto de centro América ocurre algo muy similar a lo mencionado en líneas superiores donde los problemas que se afrontan en las entidades, se encuentran con la ausencia de motivación al personal, muchos de los trabajadores acuden a sus centros de labores por obligación y no por sentirse identificado con las organizaciones, generando que el trabajo que realizan no presente la calidad esperada por los usuarios que perciben estas dificultades, generado por la ausencia de los procesos administrativos de parte del gerente (Isolina, 2017).

En el contexto de Perú se evidencia que gran parte de las empresas y entidades de las micro y pequeñas empresas presentan problemas administrativos, siendo evidenciado como la gestión que realizan se basa en el beneficio personal y dejan del lado a los trabajadores, además no se preocupan por solucionar los conflictos que ocurren, afectando a la motivación que presente el personal (Aranda, 2018). Un claro ejemplo de lo mencionado líneas arriba, sería el caso de la Corte Superior de Justicia de Lima, donde se encontró un informe realizado en el 2016, indicando que la motivación es un elemento indispensable en las funciones del personal administrativo, encontrándose que actualmente, el estado peruano, no cuenta con técnicas motivacionales, generando incomodidad , dificultades y desinterés en el desempeño de las funciones en la parte administrativa, buscando encontrar la adecuada gestión para revertir los problemas encontrados (Poder Judicial, 2017)

En el entorno institucional, la motivación; se ha convertido en uno de los factores más relevantes para administrar los negocios a raíz de la pandemia del COVID – 19. Actualmente se puede evidenciar que el mercado ha sufrido un golpe rotundo en los procesos administrativos que se realizan, disminuyendo las ventas en algunos de los sectores, dentro de ello, se encuentra al Banco Pichincha, el cual presenta problemas de captación de clientes y venta de sus productos a inicios de la pandemia, generando algunos despidos, presentando como principal iniciativa la motivación; pero en la actualidad, se puede evidenciar que el personal presenta ausencia de motivación por los problemas laborales como el cumplimiento de las exigencias de la parte administrativa, la sobrecarga de trabajo, el horario laboral, entre otros factores que afectan a la motivación.

Considerando los problemas mencionados en el Banco Pichincha de la ciudad de Huaraz, es necesario agregar que, en los dos últimos años, dicha entidad ha presentado estrategias de motivación al personal, pero la presión por cumplir con las metas mensuales que le impone en la empresa financiera, genera molestias y malestar en sus colaboradores, debido a que el gerente no demuestra la capacidad para manejar la escasa prestación de servicios a los clientes, poniendo como respuesta a ello, la baja productividad de los trabajadores; desmotivando al personal a seguir ejerciendo sus funciones cotidianas, otro ejemplo claro, sería el proceso en el cual los colaboradores presentan sus propuestas de trabajo para cada mes, el cual termina siendo rechazado por el gerente.

Bajo ello se tiene como interrogante ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la motivación del personal en el banco Pichincha – Huaraz, 2022?

El estudio se considera relevante para el banco porque permite dar a conocer la percepción de los trabajadores referentes a la gestión administrativa que se realiza y la motivación que genera en cada uno de los trabajadores, para ello se tiene los siguientes elementos: Desde el punto de vista teórico el estudio presenta respaldo de autores que describen y definen a las variables ubicadas en los repositorios de las universidades, artículos científicos y libros confiables y actualizados, dando a conocer los lineamientos que presentan, además los resultados que se obtengan en el desarrollo del estudio podrán servir como antecedente para seguir profundizando la problemática encontrada en el desarrollo. En el campo metodológico el estudio plantea instrumentos que permiten analizar a las variables, los cuales al pasar por el proceso de validez y confiabilidad podrán ser utilizados en futuros estudios para seguir profundizando sobre esta problemática en otros contextos. Al mencionar el punto de vista práctico el estudio presentará indicadores estadísticos que permitan analizar la percepción que se tiene de las variables gestión administrativa y motivación del personal, dado a conocer las fortalezas y las debilidades que se presenten en el banco para que la gerencia pueda utilizarlo en la toma de decisiones y buscar alternativas de mejora. Desde el punto de vista epistemológico el estudio se alinea a lo indicado en el método científico, dando a conocer las características y los pasos a seguir en el desarrollo del estudio, presentando datos estadísticos en los resultados.

De esta manera, es pertinente, plantearse como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022. Como objetivos específicos, se tiene a: Identificar el nivel de gestión administrativa en el Banco Pichincha. Seguido a ello, está: Evaluar el nivel de motivación del personal en el Banco Pichincha. Además: Estudiar la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha. Establecer la relación entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha. Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha. Medir la relación entre la gestión administrativa con la formación y evaluación en el Banco Pichincha. Por último, esta: Estimar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha.

Como hipótesis general, se presenta: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha de la ciudad de Huaraz, 2022, además se consideró la hipótesis nula: No existe relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha de la ciudad de Huaraz, 2022, como hipótesis específicas:

H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha, H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha. H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha, H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha. H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha, H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha. H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y evaluación en el Banco Pichincha, H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y evaluación en el Banco Pichincha. H_i : Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha, H_o : No existe relación entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los fundamentos teóricos, se consideran algunos estudios que abordan la misma problemática, pero en otros contextos, de los cuales, se tendrá en cuenta el aporte de autores del entorno internacional y del entorno nacional, para ello, lo manifestado inicia con los siguientes referentes:

Al respecto, Chóez y Vélez (2021) desarrollaron un artículo científico de nombre motivación laboral y su vínculo con el compromiso organizacional de las instituciones instructivas en la conducción vehicular, para ello, el principal objetivo fue determinar la relación que presenta una variable sobre la otra, en ello, se aplicó la metodología cuantitativa de tipo descriptivo y diseño no experimental, ya que la finalidad fue mostrar el comportamiento de los fenómenos hallados en cada variable y la relación que guardan, además, la muestra estuvo integrada por 30 trabajadores de la compañía instrucción en la conducción de vehículos, para ello, se obtuvo como resultados que, la mejor forma de contribuir en el desarrollo institucional de la entidad, fue, motivar al personal de distintas maneras, donde una de ellas, sería otorgarle al trabajador, incentivos económicos, además, se concluyó que, el cumplimiento de objetivos del personal, está ligado a cuan motivado se sienten, así mismo, el colaborador podrá desempeñarse evolutivamente.

Además, a ello, se sumó el artículo científico de Valle et al. (2021) son un estudio enfocado a la gestión administrativa y financiera y su incidencia en el proceso de desarrollo de las empresas de Manabí en Ecuador, para el cual, se tomó como método, el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, donde intervinieron 3 gerentes de diferentes empresas financieras, 12 administradores y 5 contadores de dichas organizaciones respectivamente, así mismo, en los resultados, se evidenció que la gestión administrativa, es el eje del desarrollo financiero de toda institución y el crecimiento empresarial, para ello, se concluyó que el proceso evolutivo de las empresas financieras, dependen de una buena gestión administrativa y el buen uso de herramientas digitales que permitan el desempeño exitoso de sus trabajadores.

Por su parte, Castro et al. (2020) desarrollaron un artículo científico enfocado a vincular la gestión administrativa con el talento humano de los colaboradores del

banco solidario de Quito, el cual planteó como objetivo general, determinar la relación que guardan ambas variables, para ello, se presentó el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no correlacional, además a ello, se le aplicó una encuesta dirigida a 25 trabajadores de la entidad bancaria, así mismo, se hallaron los siguientes resultados: que el reclutamiento sostiene un 68% en el nivel regular, mientras que las competencias establecidas, tienen un 52% considerando que el personal a veces cumple sus objetivos, además, el 52% le corresponde a la capacitación personal, donde se evidencia una regular actividad de este tipo, la evaluación personal, tiene un 60% y por último la rotación del personal, presenta una acción que limita el desempeño de los trabajadores; por ende, se concluyó que la variable gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable talento humano del personal del banco solidario de Quito.

Seguido de ello, se considera el aporte de Meléndez y Delgado (2020) con su artículo científico denominado satisfacción laboral y gestión administrativa, tuvo como objetivo de estudio establecer la relación entre dichas variables, tomando como metodología, la ampliación del enfoque cuantitativo de diseño no experimental, para llevar a cabo la investigación, se consideró la intervención de 27 trabajadores de dicho establecimiento, en el actual, se encontró como resultados que: la satisfacción laboral, depende de una adecuada gestión administrativa, asimismo, la primera variable tiene un 55% en el nivel de poco satisfecho, mientras que la segunda variable sostiene un 52% en el nivel inadecuado, deduciendo que el coeficiente de correlación entre ambas, es de 0.042 y menor a 0.05, ante ello, se concluyó que los trabajadores no se sienten satisfechos por los procesos administrativos que viene gestionando la organización financiera.

Del mismo modo, se tomó el artículo científico de Peña y Villón (2017), con su investigación sobre la motivación laboral en el éxito organizacional de las empresas privadas de La Libertad, Ecuador, para el cual, se buscó determinar la influencia que tiene la motivación en el desarrollo institucional de las empresas modernas del sector público y privado, ante ello, se empleó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, tomando a 28 administradores de distintas empresas como muestra del estudio, además, se encontraron los siguientes resultados: que el 68% de los miembros de la muestra, respondieron que la influencia es alta, mientras que

el 22% de ello, sostuvieron que la motivación tiene un nivel medio en el éxito de la entidad, y por último, se halló que el 10% de los integrantes de la muestra, respondieron que dicha influencia es baja, en conclusión se definió que la motivación de los trabajadores, encaminan hacia el éxito de toda institución, puesto a que no solo depende de la capacidad del colaborador, sino también de cuan motivado se sienta al desempeñar sus funciones.

En el entorno nacional, se tomó en cuenta el aporte de Samanamud (2021), quien elaboró sus tesis denominado motivación laboral y gestión administrativa de los colaboradores del área de recursos humanos de la entidad universitaria Sánchez Carrión de Huacho, para el cual se buscó establecer como objetivo, la determinación de relación entre las variables mencionadas en las primera líneas, a ello, se aplicó el método cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional y el diseño no experimental, tomando una muestra de 24 colaboradores del área de recursos humanos de la misma entidad, obteniendo como resultados que el 42% del personal encuestado, evidencian un nivel medio en la variable motivación laboral y la variable gestión administrativa respectivamente, además, se encontró que existe una relación significativa a través del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.436 y su significancia 0.00 cuyo valor es menor a 0.05, indicando una posición aceptable, también se arribó la siguiente conclusión: que la motivación laboral, es un elemento fundamental en el desempeño de las funciones de los colaboradores, entonces, se entiende que la primera variable si influye en la segunda.

En la misma línea, se tomó la investigación de Chozo y Santamaria (2020) quienes presentaron un estudio enfocado a encontrar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la financiera compartamos S.A. de Moshoqueque, para ello, se planteó como objeto general, determinar la relación que presenta la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la institución mencionada, además, se aplicó la metodología cuantitativa de diseño no experimental, considerando la participación de 68 trabajadores de la empresa, a quienes, se les aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos, en ello, los resultados fueron que el 81% de los encuestados, respondieron que el jefe inmediato, casi nunca hace caso a las opiniones de los empleados al momentos de tomar una decisión, mientras que el 48% indican que son pocas la veces en las que

el personal es reconocido por su óptimo rendimiento, por ende, la conclusión del estudio, manifestó que el desempeño de los trabajadores fueron eficientes, pero aún persiste una desmotivación del personal por la baja consideración de sus jefes, lo cual podría afectar en la productividad de la empresa.

Del mismo modo, consideró el estudio realizado por Chico (2018) quien ejecutó un estudio sobre la incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores del área de atención y promoción de servicios de una entidad bancaria en Lima, donde su finalidad fue determinar la relación entre ambas variables, ante ello, se difundió el método cuantitativo, el tipo descriptivo y el diseño no experimental, así mismo, la muestra se conformó por 50 colaboradores de la entidad en mención. Dentro de los resultados se encontró que el 54% de los trabajadores no cuentan con un desempeño eficiente, puesto a que se encuentran desmotivados, por ende, la conclusión hallada fue que la motivación laboral, es fundamental en el desempeño de los trabajadores, ya que, son ellos quienes están al frente de los nuevos retos y desafíos de la empresa, por ello es conveniente motivarlos de manera constantes.

Por último, se tomó en cuenta el estudio presentado por Palomino (2017), quien presentó un estudio de nombre gestión administrativa y motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2016, planteando como objetivo general, establecer la relación que muestran las variables del presente estudio, para ello, se estimó la metodología cuantitativa, el tipo descriptivo – correlacional y el diseño no experimental, así mismo se contempló una muestra estructurada por 92 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Lima a través del muestreo probabilístico, encontrando como resultados que la variable gestión administrativa mantuvo un 12% en el nivel eficaz, un 80,4% en el nivel regular y un 7,6% para el nivel eficaz; mientras que la variable motivación laboral, tuvo un 12% en el nivel alto, además tuvo un 75% para el nivel medio y un 13% para un nivel bajo, ante ello, se llegó a la conclusión que las variables mencionadas, guardan una relación directa y significativa con coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,891, demostrando una alta asociación entre ellas.

Para seguir profundizando más en el tema y aportar a la investigación científica, se presentan los siguientes referentes:

Respecto a la primera variable, la gestión administrativa, es un elemento que nace de la planificación diseñada por el personal administrativo, con la finalidad de mejorar los procedimientos laborales, en tal sentido, las empresas, están ligadas a las nuevas demandas y exigencias de la modernidad, frente a ello, el concepto gestión, se relaciona directamente con el de administración, y significa hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos (Koontz et al., 2012), así mismo, el termino gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado, tal como lo manifiesta Fajardo (2015), citado el conjunto de conocimientos de vanguardia y sistematizados en cuanto a las tácticas de pronosticar, diseñar, planificar, ejecutar y manipular las acciones teológicas de las empresas en interacción con un contexto social guiadas por la racionalidad social y técnica de un determinado grupo de personas. humanos o de un empleador.

En el mismo contexto, Chiavenato (2014), hace reconocer que la gestión administrativa va más allá de planificar, organizar, dirigir y controlar, implica realizar selecciones y movimientos que se aplican a una serie de condicionantes en todo tipo de empresas, es también coordinar los recursos humanos, financieros, textiles y tecnológicos, para lograr la objetivos al conducir y dirigir los deportes que se realizan a través de todos los ámbitos de la corporación, se puede afirmar entonces, que la dirección ejecutiva; es la agrupación de enfoques que tiende a tramar, organizar, dirigir y controlar.

En cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa, la primera de ellas, es planificar, la misma que fue interpretada por Koontz et al. (2012), quien explicó que este elemento corresponde a los planes y estrategias que la entidad debe formular para manejar los procesos de desarrollo en las actividades que desempeñan los colaboradores, dentro y fuera de la institución, además, añadió que la planeación corresponde al conjunto de procedimientos que buscan cumplir los objetivos y metas propuestas por la organización, a su vez, es necesario que se planteen planes y estrategias que logren encaminar la misión y visión de una empresa, siendo el principal objetivo, el de ejercer programas de integración

institucional, donde participan el personal administrativo y los de planta, en ello, el equipo de trabajo, debe estar orientado a usar todos los medios necesarios.

Continuando con la primera dimensión, el autor refiere que este elemento está compuesto por nueve factores que determinan la planificación, siendo el primero de ello, las misiones y propósitos, donde se enmarca el compromiso de los colaboradores y personal administrativo para conllevar al éxito a la organización, también se tomó en cuenta los objetivos y metas, donde el personal está enfocado a cumplir las expectativas de la empresa, además se mencionó a las estrategias, las cuales corresponden a los métodos empleados para desarrollar efectivamente las actividades dentro de la entidad (Botero, 2017). También se tuvo a las políticas, que corresponden a la parte legal y normativa de la empresa, seguido de ello, se presentó a los procedimientos, donde se proponen formas y maneras para llevar a cabo los planes organizados, posterior a ello, se estimó las reglas, las cuales determinarán las funciones del colaborador, también están los programas para organizar las actividades, planes y misiones de la empresa, luego están los presupuestos, siendo los medios económicos para iniciar con una propuesta de mejora y la toma de decisiones, donde influye la relación entre empleado y empleador (Masaquiza et al., 2020).

Del mismo modo, la segunda dimensión sería la organización, definida por Louffat (2015) como el proceso para dirigir y ordenar los recursos monetarios, humanos y materiales, que son importantes para el funcionamiento de la organización, en este sentido, se debe clasificar los aportes positivos de los sucesos pasados para tomarlos como muestra y así poder mejorar la infraestructura institucional. Frente a lo mencionado, en Zavaleta (2021), añade que la organización, se estructura por cinco elementos básicos, el primero de ello es el proceso de organizar, que corresponde a los pasos interactivos y sucesivos que se deben seguir para llevar a cabo un plan, el siguiente elemento sería la departamentalización, referida al espacio o ambiente compuesta por un grupo de personas, donde el gerente será quien encamine a dicho grupo a través de decisiones, también están los organigramas, donde se busca la integridad de todas las áreas que definen a la organización, posteriormente se tiene la descripción del puesto, entendida como la asignación de funciones al empleado o a los postulantes

aun puesto.

Al respecto, la tercera dimensión esta denominada como dirección, establecida por Robbins y Coulter (2014), que corresponde al término dirigir, el mismo que es entendido como la dirección del capital humano, donde la empresa busca encaminar a su personal para incentivarlos a mejorar cada día, ya sea a través de motivaciones psicológicas, monetarias u otros incentivos que contribuirán en la productividad del colaborador y por ello, al de la empresa, a consecuencia de lo redactado. Mendoza y Moreira (2021), mencionan que los aspectos más relevantes de la dirección, son nueve, los cuales son: dirigir a los individuos, la motivación, el liderazgo, el comité, los equipos, la comunicación, el estrés, el conflicto y la integración de personal, este último aspecto se da siempre y cuando se rote de área o puesto a uno de los empleados, o se busque prestar de los servicios de otro nuevo mediante un proceso de selección.

Por último, Koontz et al. (2012) consideró como cuarta dimensión al control, cuyo elemento busca regular los procesos establecidos por la entidad, a fin de alcanzar los logros propuestos por el órgano empresarial, así mismo, esta actividad, corresponde a la evaluación de los factores que afectan el proceso evolutivo de la organización.

Frente a ello, Barrera y Ysuiza (2018), refieren que esta dimensión, tiene seis etapas, iniciando con la información y control en tiempo real, descrita como la situación o actividad que se está ejecutando, ya sea de manera correcta o inadecuada, luego se consideró a cuaderno de manejo integral, cuyo instrumento será empleado para llevar a cabo un control de las actividades que se realizaron, de las que están en marcha y las que están por venir, estos fundamentos, serán usados para cumplir los logros de la institución, también se tomó en cuenta los planes estratégicos, los mismos que serán puestos en marcha, cuando se haya dado el visto bueno por los administradores, gerentes y socios de la compañía, dicha situación, deberá ser mostrada antes de ser ejecutada ante el personal de planta, para conocer su opinión y punto de vista, luego está el sistema de realimentación, donde la perspectiva de los supervisores son exclusivamente reales y detalladas para tomarlo en cuenta al momento de tomar alguna decisión,

posteriormente, se tuvo el rendimiento de la evaluación, en el cual, se verifican los medios económicos que posee la organización para efectuar las estrategias propuestas, por último, se consideró a la técnica de evaluación y revisión de programas.

Por otro lado, se presenta la segunda variable, denominado como la motivación, interpretada por Maslow (1943, citado por Macario, 2018), donde se afirma que la motivación del trabajador juega un papel fundamental y la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a ello, agregó que, los tres elementos clave de la motivación son el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades, tal como lo interpreta Suarez y Espinar (2018), quienes manifiestan que la motivación del personal, es un proceso psicológico encargado de generar, guiar y mantener en curso una conducta en función de una meta o de un propósito, dicha motivación puede ser intrínseca o extrínseca, según sea generada y controlada por un agente externo.

A raíz de lo mencionado, Chiavenato (2014), indica que el aspecto motivacional de cada individuo, corresponde a una jerarquía piramidal, donde, cada elemento cumple una cierta función y el orden de los otros factores, guardan relación de forma secuencial, así mismo, la triangulación de las necesidades, presentan un orden según su importancia, colocando en la base a las necesidades fisiológicas, seguido de ello, se tiene a las necesidades de seguridad, también están las necesidades sociales, luego se tiene a las necesidades de estima y en la parte más alta, se ubican las necesidades de auto relación con mayor impacto en la motivación de las personas, tomado lo anterior, podrían mejorarse los sistemas administrativos de las organizaciones.

La motivación laboral es un estado interior que activa y dirige nuestros pensamientos y está asociada a todos aquellos elementos capaces de atemorizar, preservar y encauzar la conducta en la dirección de un propósito y todos ellos generan conductas que cambian en el grado de activación o profundidad del mismo. conducta (Marin y Placencia, 2017).

En cuanto a las dimensiones de la motivación que presentan los trabajadores se tiene a lo expuesto por Albano et al. (2019), quien a través del desarrollo de su

artículo proponen 5 dimensiones para analizar a la motivación en el trabajo basado en las condiciones de trabajo, luego se presenta a las relaciones dentro de la empresa, de ahí se sigue la satisfacción con el puesto de trabajo, continuado con la formulación y la evaluación que se realiza al trabajador y finaliza con la comunicación laboral.

La primera dimensión es condiciones de trabajo, se encuentra estrechamente relacionado con la evaluación del espacio de trabajo que presentan los colaboradores dentro de la empresa, además se relaciona con la ubicación de las oficinas (Panduro y Casa, 2021). Por otro lado, se encuentra vinculado con los recursos materiales que se les otorga a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, alineado al horario de trabajo que deben cumplir dentro de la empresa y si se cumplen con las normas de seguridad para resguardar la integridad física del trabajador (Ruiz et al., 2021).

De la misma manera se enfoca a la parte emocional del trabajador, mencionado que se deben aplicar estrategias que ayuden a mitigar los índices de estrés que presentan los trabajadores y los conflictos entre ellos (Gazca et al., 2020). explicando que este factor, es nada menos que el campo o ambiente que el individuo prepara para desenvolverse libremente y así poder demostrar su máxima capacidad, ante ello, es necesario que este sujeto, sienta el respaldo de su jefe inmediato, para obtener la confianza necesaria y con ello, exponerse de manera segura ante los desafíos de la organización, teniendo en cuenta que su propósito será el éxito de sí mismo y de su institución.

La segunda dimensión corresponde a las relaciones dentro de la empresa, interpretada por Gazca et al. (2020), en este aspecto, las personas logran interactuar con otros miembros de la organización, buscando establecer un vínculo de amistad y así trabajar en equipo en beneficio de la entidad, además, el sujeto, se podrá hacer uso de su capacidad para mejorar la interacción entre sus compañeros y jefes, del mismo modo, el individuo busca mejorar el clima organizacional de la empresa aplicando sus habilidades cognitivas, dando a entender que su principal objetivo es cooperar con la institución y también con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, se refiere a la evaluación que realiza el trabajador, frente al apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo, luego se enlaza con las relaciones de amistad y colaboración en el trabajo, finalizando con el trato que se recibe de los superiores, este último aspecto es importante para involucrar y motivar al trabajador, siempre se debe sentir el apoyo emocional del jefe inmediato (Reyes y Salgado, 2021).

Como tercera dimensión se ubica a satisfacción en el puesto de trabajo, se encuentra vinculado con la estabilidad laboral y la posibilidad de alcanzar un mejor puesto de trabajo, de la misma manera se basa en la posibilidad que presenta el trabajador para ganar experiencia en su desarrollo profesional, realizando actividades que son competencia de su formación profesional, finalizando con la evaluación del puesto de trabajo (Olivera et al., 2021).

Involucrar al trabajador con el puesto donde se desempeña es uno de los factores más relevantes que presenta la empresa, para identificarlos y hacerlos sentir como parte importante de la empresa (Aliaga y Alcas, 2020).

Frente a ello, la cuarta dimensión está comprendida como la formación y evaluación, se basa en el apoyo que brinda la empresa para el desarrollo profesional de los trabajadores, enfocado en las capacitaciones que realiza la empresa, luego se alinea al apoyo que recibe el trabajador para continuar desarrollando estudios, permitiendo mejorar su capacidad profesional, para ello se le brinda el espacio de tiempo necesario para el desarrollo de su formación profesional (Arboleda y Cardona, 2018).

Lo mencionado se refleja en los resultados que presentan los trabajadores en la evaluación que realiza la empresa y se considera relevante que las empresas realicen la evaluación pertinente y periódica a los trabajadores para que puedan optimizar su desarrollo profesional (Durán et al., 2021).

Por último, se encuentra la comunicación laboral, se considera a todos los medios que presenta la empresa para brindar la información necesaria a los trabajadores, enfocado en la información que presenta disponible para que los trabajadores tengan acceso, por otro lado, se basa en los medios de comunicación

que presenta la empresa para enviar información de comunicados como es el uso de correo electrónico, grupos en redes sociales, entre otro (Segredo et al., 2017).

En la actualidad las herramientas tecnológicas han favorecido a la comunicación laboral, proporcionando aplicación que los trabajadores utilizan de manera habitual y lograr que se alcancen las metas empresariales, por otro lado, se presenta al conocimiento de los trabajadores en el manejo de estas herramientas (Charry, 2018).

La gestión administrativa y la motivación son factores que se encuentran estrechamente vinculados, porque si se realizan una articulación de los procesos de la empresa y los trabajadores presentan los conocimientos necesarios para realizar su trabajo, se tendrá resultados positivos y trabajadores motivados e identificados con las metas institucionales (Cálix et al., 2016). Sin duda la gestión de las autoridades dentro de una empresa presenta un impacto en el grado de motivación que presenten los trabajadores, para ello se debe contar con estrategias que favorezca al involucramiento laboral y se alcancen las metas organizacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio, se consideró de tipo básica, según Espinoza (2019) estas investigaciones, se enfocan en el recojo de datos a través de instrumentos que ayudaron a determinar los niveles de la variable, y con ello analizar el problema hallado para establecer recomendación en favor del estudio.

Respecto al enfoque, será cuantitativo, en opinión de Gallardo (2017) los enfoques cuantitativos, se orientan al procesamiento de datos numéricos y estadísticos, que fueron recolectados por instrumentos que se diseñaron con opciones de respuestas cerradas.

En cuanto al diseño, el presente estudio fue no experimental – correlacional de acuerdo con Montalván et al (2019): las investigaciones con este tipo de diseños, lo primordial es observar el problema encontrado en un definido escenario sin alterar las variables, así mismo, es de carácter correlacional en relación a lo dicho por Herbas y Rocha (2018), quienes datan que dichos procesos, se basaron en determinar el grado de correlación que presenta una variable sobre la otra, para el presente caso, se tiene la gestión administrativa y la motivación del personal como variables de estudio.

También, se consideró que el alcance temporal es de corte transversal, tal como lo muestran Hernández y Mendoza (2018), donde, el desarrollo del estudio está limitado y regido al cumplimiento de los objetivos en un determinado tiempo o en un solo momento, para ello, se tendrá en cuenta el siguiente esquema:

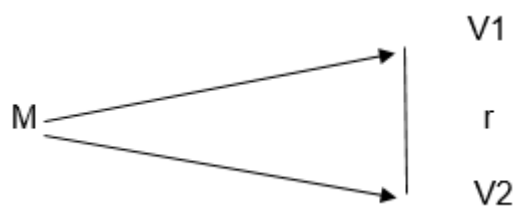


Figura 1. Diseño del esquema correlacional

Dónde:

M: Muestra de estudios

V1: Observación a la variable gestión administrativa.

V2: Observación a la variable motivación del personal

r: Relación que existe entre las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Baena (2017) menciona que el proceso de operacionalización de las variables se basa en la descomposición de las variables en dimensiones e indicadores que permiten la elaboración de los instrumentos, detallando lo siguiente:

Variable 1: Gestión administrativa

Chiavenato (2014, citando a Koontz et al., 2012), afirmó que la gestión administrativa es mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar, implica hacer selecciones y movimientos que se implementan en una cadena de situaciones en todas las formas de organizaciones, es también coordinar fuentes humanas, económicas, de tejido y tecnológicas, para cosechar los objetivos a través de liderar y dirigir los deportes realizados a través de todos los niveles de la corporación.

La definición operacional de la variable gestión administrativa, corresponde a los procedimientos que emplean las empresas al momento de efectuar sus actividades, con fines de mejorar la infraestructura institucional, para ello, se encontraron las siguientes dimensiones: la primera planificar, la segunda organizar, mientras que la tercera dirigir y la última de ellas, controlar, las cuales servirán como medio de formación organizacional y así efectuar positivamente las actividades de la empresa (Ver Anexo 01).

Variable 2: Motivación del personal

Como definición conceptual se tiene la motivación laboral es un estado interior que activa y dirige nuestros pensamientos y está asociada a todos aquellos elementos capaces de atemorizar, preservar y encauzar la conducta en la dirección

de un propósito y todos ellos generan conductas que cambian en el grado de activación o profundidad del mismo. conducta (Marin y Placencia, 2017).

En la definición operacional de la variable motivación del personal, se halló que, la motivación, se basa en el estado emocional que siente el trabajador con las actividades que desarrolla en su centro de labores, para ello en el estudio se proponen como dimensiones a condiciones de trabajo, junto a ello se tiene a las relaciones que se presentan dentro de la empresa, de ahí se tiene a la satisfacción en el puesto de trabajo, continuado de la formación y la evaluación que realiza la empresa a los trabajadores y la comunicación laboral, lo mencionado se hace por medio de una escala ordinal (Ver Anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

Teniendo en cuenta la referencia de Carhuancho et al. (2019), la población, es la totalidad de sujetos que intervienen en determinados estudios, a los cuales, se les aplican instrumentos para medir las variables, a través de sus opiniones y experiencias vividas en diferentes contextos, para el presente caso, se estima una población de 56 colaboradores que trabajan en el Banco Pichincha de la ciudad de Huaraz. Al respecto, no se consideró la muestra y muestreo, por ser una población pequeña y seleccionada por conveniencia o a juicio de la investigadora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para efecto de lo mencionado se presentó la aplicación de la técnica de la encuesta, formulada por Concepción et al. (2018), quienes aluden que, esta técnica, se basa en la tabulación de datos según el enfoque del estudio, para ello, se tiene el cuantitativo, donde se plantean preguntas con opciones de respuestas cerradas, y las cualitativas, que manejan opciones de respuestas abiertas, para tal fin, se consideró el enfoque cuantitativo, al hacer uso de un análisis estadístico, basado en tablas y figuras porcentuales.

Dicho lo anterior, se contempla el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Al respecto Espinoza (2019) expresa que los cuestionarios presentan opciones de respuestas cerradas con una escala de valoración numérica

tipo Likert, así mismo, se entiende que el instrumento señalado, sirvió para medir cada una de las variables aplicándose dos de ellos en el proceso de medición.

Para la validación de los instrumentos, se aplicó el método de consulta a especialistas, tal como lo indica Jiménez (2020), quienes tienen en cuenta que en el proceso de validación, participan 3 expertos que hayan formado parte de la revisión de otros estudios con similares contextos, bajo ello, la fiabilidad del aporte de los especialistas, se vincularán al grado de magister o doctorado, que deben cumplir, además, se realizará un análisis de consistencia interna para asignar los valores que corresponden a las dimensiones, indicadores e ítems del estudio.

Según Neil y Cortez (2018), hacen mención que la confiabilidad se consideró como un proceso que se realiza a los instrumentos ubicados dentro del enfoque cuantitativo, con la finalidad de determinar la consistencia que presentan y por medio del método de Alfa de Cronbach se determinó el nivel de confiabilidad que presenta. Durante el estudio para el desarrollo de la confiabilidad se tuvo en consideración la selección de 15 trabajadores quienes formaron parte de la muestra piloto y por medio del programa SPSS se determinó el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimiento

Como parte del proceso, se inicia con la selección de la entidad, donde se realizará el estudio a través de la identificación de una problemática dentro de ella, luego se procedió a seguir los pasos que tuvo una función secuencial, a efecto de ello, se procede a presentar una solicitud al Banco Pichincha de la ciudad de Huaraz, buscando obtener una respuesta positiva y así poder tener acceso a la entidad para la aplicación de los instrumentos formulados en el estudio, con la finalidad de obtener los datos necesarios para ser procesados y con ello, definir los niveles y valores de las variables en análisis, por último, esta acción, se desarrolló mediante un trabajo de campo, dada por la investigadora, realizando las coordinaciones necesarias para la aplicación de los instrumentos y obtener sus opiniones para poder realizar la tabulación necesaria y las conclusiones que respondan a los objetivos propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Ochoa (2019), hace mención que los procesos que se realizan para analizar los datos se basan en analizar por medio de programas estadísticos y de la técnica de la estadística descriptiva e inferencial los valores que respondan a los objetivos establecidos en el estudio.

En el caso de los dos primeros objetivos específicos que se basa en analizar a cada variable de manera independiente con sus dimensiones se hizo de la estadística descriptiva con la finalidad de determinar los niveles que se presentan en cada uno de ellas, por otro lado en el objetivo general y el resto de objetivos específicos se utilizó a la estadística inferencial con el propósito de determinar los índices de correlación que se presentan por medio del método de Spearman y para la prueba de hipótesis se analizó el nivel de significancia obtenida.

3.7. Aspectos éticos

Dentro de este aspectos, se tuvo en cuenta la aplicación de los valores personales y los principio éticos que el investigador, debe respetar en todo el desarrollo del estudio, poniendo en primer lugar el consentimiento informado, donde se le otorgará la información necesaria a los participantes que conforman la muestra del estudio, para garantizar su fiel consentimiento y recibir la información deseada, además de puso énfasis en la confidencialidad para resguardar los datos personales y la identidad de quienes contribuyen en la investigación, por ende, se respetará el derecho de autoría, en cuanto a la recopilación de las fuentes teóricas puestas en el informe, debido a ello, se procedió a realizar el citado correspondiente para cumplir con los lineamientos que se deben cumplir y están establecidos en la guía de productos observables de la UCV, el cual se basa en el citado según las normas internacionales APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

De acuerdo a las características que presenta el estudio y la finalidad que presenta se ha dividido el análisis estadístico en dos fases, la primera detalla los niveles presentados por cada variable y la segunda se basa en desarrollar el análisis inferencial para poder determinar el nivel de relación que se presente y comprobar la hipótesis propuesta.

Análisis descriptivo:

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa en el Banco Pichincha.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Planificación	16	28.6%	18	32.1%	22	39.3%	56	100.0%
Organización	12	21.4%	20	35.7%	24	42.9%	56	100.0%
Dirección	13	23.2%	19	33.9%	24	42.9%	56	100.0%
Control	11	19.6%	20	35.7%	25	44.6%	56	100.0%
Gestión administrativa	12	21.4%	17	30.4%	27	48.2%	56	100.0%

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de las opiniones proporcionadas por los trabajadores del banco se ha dado a conocer que la planificación ha reflejado que el 28.6% de los trabajadores lo ha percibido que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 32.1% lo ha analizado como regular, con ello se tiene que el 39.3% de los trabajadores lo ha considerado como eficiente. Referente a los niveles presentados de la organización se ha mostrado que el 21.4% de los trabajadores lo ha evidenciado que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 35.7% de los trabajadores lo ha mostrado como regular, además de ello se tiene que el 42.9% de los trabajadores lo ha evidenciado como eficiente. Al describir a los niveles encontrados para la dirección se ha registrado que el 23.2% de los trabajadores lo ha percibido que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 33.9% de los trabajadores lo ha mostrado como regular, además de ello se ha dado a conocer que el 42.9% lo ha interpretado como eficiente. De ahí se ha registrado los niveles encontrados para

el control, mostrando que el 19.6% de los trabajadores lo interpretan como deficiente, de ahí se ha registrado que el 35.7% de los trabajadores lo interpreta como regular, además de ello se tiene que el 44.6% lo analiza que se presenta de manera eficiente. Finalmente, al mostrar los niveles alcanzados para la gestión administrativa sea evidenciado que el 21.4% lo encuentra como deficiente, luego se tiene que el 30.4% lo encuentra de manera regular, por otro lado, se ha evidenciado que el 48.2% de los trabajadores lo han percibido de manera eficiente.

Tabla 2.

Nivel de motivación del personal en el Banco Pichincha.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Condiciones de trabajo	11	19.6%	18	32.1%	27	48.2%	56	100.0%
Relaciones dentro de la empresa	12	21.4%	19	33.9%	25	44.6%	56	100.0%
Satisfacción con el puesto de trabajo	9	16.1%	19	33.9%	28	50.0%	56	100.0%
Formación y evaluación	12	21.4%	20	35.7%	24	42.9%	56	100.0%
Comunicación laboral	12	21.4%	18	32.1%	26	46.4%	56	100.0%
Motivación del personal	10	17.9%	19	33.9%	27	48.2%	56	100.0%

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de las opiniones proporcionadas por los trabajadores del banco se ha dado a conocer que las condiciones de trabajo han reflejado que el 19.6% de los trabajadores lo interpretan de manera deficiente, luego se ha evidenciado que el 32.1% lo consideran de manera regular, además de ello se tiene que el 48.2% lo perciben de manera eficiente. Al realizar la descripción de los niveles presentados de las relaciones dentro de la empresa se ha dado a conocer que el 21.4% lo analiza que se presenta de manera deficiente, de ahí se ha evidenciado que el 33.9% lo ha registrado como regular, sumado a ello se tiene que el 44.6% lo ha mostrado que se presenta de manera eficiente. Al mencionar a los hallazgos evidenciados de la satisfacción con el puesto de trabajo se ha dado a conocer que el 16.1% lo ha percibido como deficiente, luego se tiene que el 33.9% lo analiza que se presenta de manera regular, además se tiene que el 50.0% lo ha encontrado que se presenta de manera eficiente. Al mencionar los hallazgos de la formación y evaluación se tiene registros del 21.4% lo analizan de manera

deficiente, de ahí sea dado a conocer que el 35.7% de los trabajadores lo han encontrado como regular, con ello se tiene que el 42.9% de los trabajadores lo encuentran como eficiente. Al mencionar los hallazgos para la comunicación laboral se ha dado a conocer que el 21.4% de los encuestados lo ha encontrado como deficiente, de ahí se ha registrado valoraciones del 32.1% de los trabajadores lo ha considerado que se presenta de manera regular, además de ello se tiene que el 46.4% de los encuestados lo han registrado que se refleja de manera eficiente. Al realizar la descripción de la motivación del personal se ha mostrado que el 17.9% lo ha reflejado que se presenta de manera deficiente, por otro lado, se tiene que el 33.9% lo ha percibido que se presenta de manera regular, finalmente se tiene que el 48.2% lo ha mostrado que lo perciben de manera eficiente.

Análisis inferencial

En esta parte del estudio se inicia realizando la prueba de normalidad de datos para conocer la distribución que presenta la muestra, para ello se ha analizados los datos por medio del método de Kolmogorov-Smirnov^a para muestras mayores a 50.

Tabla 3. Resultados de la normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,177	56	,000	,900	56	,000
Motivación del personal	,148	56	,004	,902	56	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la significancia alcanzada teniendo que la gestión administrativa presenta un valor de 0.000 y la motivación del personal un valor de 0.004, reflejando en ambos casos que se ubican por debajo del 0.05, con lo cual se afirma que la distribución que se presenta en las variables es no paramétrica, por lo tanto se toma la decisión de utilizar al método de Rho de Spearman para dar a conocer la relación de los objetivos y para poder analizar la comprobación de hipótesis.

Tabla 4.

Relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022.

		Gestión administrativa	Motivación del personal
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,880**
		N	56
	Motivación del personal	Coeficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la motivación del personal, mostrando un valor de 0.880 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Tabla 5.

Relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha.

		Gestión administrativa	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,815**
		N	,000
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo, mostrando un valor de 0.815 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a las condiciones de trabajo que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Tabla 6.

Relación entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha.

		Gestión administrativa	Relaciones dentro del banco
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,884**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
	Relaciones dentro del banco	,884**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y relaciones dentro del Banco, mostrando un valor de 0.884 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a relaciones dentro del Banco que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Tabla 7.

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha.

		Gestión administrativa	Satisfacción con el puesto de trabajo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,838**
		N	. 56
	Satisfacción con el puesto de trabajo	Coeficiente de correlación	,838**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo, mostrando un valor de 0.838 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la satisfacción con el puesto de trabajo que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Tabla 8.

Relación entre la gestión administrativa con la formación y evaluación en el Banco Pichincha

		Gestión administrativa	Formación y evaluación
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,848**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
	Formación y evaluación	,848**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la formación y evaluación en el Banco, mostrando un valor de 0.848 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la formación y evaluación en el Banco que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Tabla 9.

Relación entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha.

		Gestión administrativa	Comunicación laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,766**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
	Comunicación laboral	,766**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. (Tabla elaborada por Chávez Carrillo Beatriz Karina)

Según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco, mostrando un valor de 0.766 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la comunicación laboral en el Banco que presenta el personal.

Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo general que se enfoca en determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la motivación del personal, mostrando un valor de 0.880 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Palomino (2017), encontrando como resultados que la variable gestión administrativa mantuvo un 12% en el nivel eficaz, un 80,4% en el nivel regular y un 7,6% para el nivel eficaz; mientras que la variable motivación laboral, tuvo un 12% en el nivel alto, además tuvo un 75% para el nivel medio y un 13% para un nivel bajo, ante ello, se llegó a la conclusión que la variables mencionadas, guardan una relación directa y significativa con coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,891, demostrando una alto asociación entre ellas.

La gestión administrativa y la motivación son factores que se encuentran estrechamente vinculados, porque si se realizar una articulación de los procesos de la empresa y los trabajadores presentan los conocimientos necesarios para realizar su trabajo, se tendrá resultados positivos y trabajadores motivados e identificados con las metas institucionales (Cálix et al., 2016). Sin duda la gestión de las autoridades dentro de una empresa presenta un impacto en el grado de motivación que presenten los trabajadores, para ello se debe contar con estrategias que favorezca al involucramiento laboral y se alcancen las metas organizacionales.

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 1, que se enfoca en identificar el nivel de gestión administrativa en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de las opiniones proporcionadas por los trabajadores del banco se ha dado a conocer que la planificación ha reflejado que el 28.6% de los trabajadores lo ha percibido que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 32.1% lo ha analizado como regular, con ello se tiene que el 39.3% de los trabajadores lo ha considerado como eficiente. Referente a los niveles presentados de la organización se ha mostrado que el 21.4% de los trabajadores lo ha evidenciado que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 35.7% de los trabajadores lo ha mostrado como regular, además de ello se tiene que el 42.9% de los trabajadores lo ha evidenciado como eficiente. Al describir a los niveles encontrados para la dirección se ha registrado que el 23.2% de los trabajadores lo ha percibido que se presenta de manera deficiente, luego se ha dado a conocer que el 33.9% de los trabajadores lo ha mostrado como regular, además de ello se ha dado a conocer que el 42.9% lo ha interpretado como eficiente. De ahí se ha registrado los niveles encontrados para el control, mostrando que el 19.6% de los trabajadores lo interpretan como deficiente, de ahí se ha registrado que el 35.7% de los trabajadores lo interpreta como regular, además de ello se tiene que el 44.6% lo analiza que se presenta de manera eficiente. Finalmente, al mostrar los niveles alcanzados para que la gestión administrativa sea evidenciada que el 21.4% lo encuentra como deficiente, luego se tiene que el 30.4% lo encuentra de manera regular, por otro lado, se ha evidenciado que el 48.2% de los trabajadores lo han percibido de manera eficiente.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Castro et al. (2020), se hallaron los siguientes resultados: que el reclutamiento sostiene un 68% en el nivel regular, mientras que las competencias establecidas, tienen un 52% considerando que el personal a veces cumple sus objetivos, además, el 52% le corresponde a la capacitación personal, donde se evidencia una regular actividad de este tipo, la evaluación personal, tiene un 60% y por último la rotación del personal, presenta una acción que limita el desempeño de los trabajadores; por ende, se concluyó que la variable gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la variable talento humano del personal del banco solidario de Quito.

Chiavenato (2014), cabe reconocer que la gestión administrativa va más allá de planificar, organizar, dirigir y controlar, implica realizar selecciones y movimientos que se aplican a una serie de condicionantes en todo tipo de empresas, es también coordinar los recursos humanos, financieros, textiles y tecnológicos, para lograr la objetivos al conducir y dirigir los deportes que se realizan a través de todos los ámbitos de la corporación, se puede afirmar entonces, que la dirección ejecutiva; Es la agrupación de enfoques que tiende a tramar, organizar, dirigir y controlar.

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 2, que se enfoca en evaluar el nivel de motivación del personal en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de las opiniones proporcionadas por los trabajadores del banco se ha dado a conocer que las condiciones de trabajo han reflejado que el 19.6% de los trabajadores lo interpretan de manera deficiente, luego se ha evidenciado que el 32.1% lo consideran de manera regular, además de ello se tiene que el 48.2% lo perciben de manera eficiente. Al realizar la descripción de los niveles presentados de las relaciones dentro de la empresa se ha dado a conocer que el 21.4% lo analiza que se presenta de manera deficiente, de ahí se ha evidenciado que el 33.9% lo ha registrado como regular, sumado a ello se tiene que el 44.6% lo ha mostrado que se presenta de manera eficiente. Al mencionar a los hallazgos evidenciados de la satisfacción con el puesto de trabajo se ha dado a conocer que el 16.1% lo ha percibido como deficiente, luego se tiene que el 33.9% lo analiza que se presenta de manera regular, además se tiene que el 50.0% lo ha encontrado que se presenta de manera eficiente. Al mencionar los hallazgos de la formación y evaluación se tiene registros del 21.4% lo analizan de manera deficiente, de ahí sea dado a conocer que el 35.7% de los trabajadores lo han encontrado como regular, con ello se tiene que el 42.9% de los trabajadores lo encuentran como eficiente. Al mencionar los hallazgos para la comunicación laboral se ha dado a conocer que el 21.4% de los encuestados lo ha encontrado como deficiente, de ahí se ha registrado valoraciones del 32.1% de los trabajadores lo ha considerado que se presenta de manera regular, además de ello se tiene que el 46.4% de los encuestados lo han registrado que se refleja de manera eficiente. Al realizar la descripción de la motivación del personal se ha mostrado que el 17.9%

lo ha reflejado que se presenta de manera deficiente, por otro lado, se tiene que el 33.9% lo ha percibido que se presenta de manera regular, finalmente se tiene que el 48.2% lo ha mostrado que lo perciben de manera eficiente.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Chico (2018), dentro de los resultados de encontró que el 54% de los trabajadores no cuentan con un desempeño eficiente, puesto a que se encuentran desmotivados, por ende, la conclusión hallada fue que la motivación laboral, es fundamental en el desempeño de los trabajadores, ya que, son ellos quienes están al frente de los nuevos retos y desafíos de la empresa, por ello es conveniente motivarlos de manera constantes.

Maslow (1943, citado por Macario, 2018), donde se afirma que la motivación del trabajador juega un papel fundamental y la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, a ello, agregó que, los tres elementos clave de la motivación son el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades, tal como lo interpreta Suarez y Espinar (2018), quienes manifiestan que la motivación del personal, es un proceso psicológico encargado de generar, guiar y mantener en curso una conducta en función a de una meta o de un propósito, dicha motivación puede ser intrínseca o extrínseca, según sea generada y controlada por un agente externo.

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 3, que se enfoca en estudiar la relación entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo, mostrando un valor de 0.815 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a las condiciones de trabajo que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Chóez y Vélez (2021), se obtuvo como resultados que, la mejor forma de contribuir en el desarrollo institucional de la entidad, fue, motivar al personal de distintas maneras, donde una de ellas, sería otorgarle al trabajador, incentivos económicos, además, se concluyó que, el cumplimiento de objetivos del personal, está ligado a cuan motivado se sienten, así mismo, el colaborador podrá desempeñarse evolutivamente.

La gestión administrativa, es un elemento que nace de la planificación diseñada por el personal administrativo, con la finalidad de mejorar los procedimientos laborales, en tal sentido, las empresas, están ligadas a las nuevas demandas y exigencias de la modernidad, frente a ello, el concepto gestión, se relaciona directamente con el de administración, y significa hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos (Koontz et al., 2012), así mismo, el término gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado, tal como lo manifiesta Fajardo (2015), citado el conjunto de conocimientos de vanguardia y sistematizados en cuanto a las tácticas de pronosticar, diseñar, planificar, ejecutar y manipular las acciones teológicas de las empresas en interacción con un contexto social guiadas por la racionalidad social y técnica de un determinado grupo de personas. humanos o de un empleador.

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 4, que se enfoca en establecer la relación entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y relaciones dentro del Banco, mostrando un valor de 0.884 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a relaciones dentro del Banco que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Valle et al. (2021), así mismo, en los resultados, se evidenció que la gestión administrativa, es el eje del desarrollo financiero de toda institución y el crecimiento empresarial, para ello, se concluyó que el proceso evolutivo de las empresas financieras, dependen de una buena gestión administrativa y el buen uso de herramientas digitales que permitan el desempeño exitoso de sus trabajadores.

La segunda dimensión corresponde a las relaciones dentro de la empresa, interpretada por Gazca et al. (2020), en este aspecto, las personas logran interactuar con otros miembros de la organización, buscando establecer un vínculo de amistad y así trabajar en equipo en beneficio de la entidad, además, el sujeto, se podrá hacer uso de su capacidad para mejorar la interacción entre sus compañeros y jefes, del mismo modo, el individuo busca mejorar el clima organizacional de la empresa aplicando sus habilidades cognitivas, dando a entender que su principal objetivo es cooperar con la institución y también con sus compañeros de trabajo.

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 5, que se enfoca en evaluar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo, mostrando un valor de 0.838 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la satisfacción con el puesto de trabajo que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Meléndez y Delgado (2020), se encontró como resultados que: la satisfacción laboral, depende de una adecuada gestión administrativa, asimismo, la primera variable tiene un 55% en el nivel de

poco satisfecho, mientras que la segunda variable sostiene un 52% en el nivel inadecuado, deduciendo que el coeficiente de correlación entre ambas, es de 0.042 y menor a 0.05, ante ello, se concluyó que los trabajadores no se sienten satisfechos por los procesos administrativos que viene gestionando la organización financiera.

Como tercera dimensión se ubica a satisfacción en el puesto de trabajo, se encuentra vinculado con la estabilidad laboral y la posibilidad de alcanzar un mejor puesto de trabajo, de la misma manera se basa en la posibilidad que presenta el trabajador para ganar experiencia en su desarrollo profesional, realizando actividades que son competencia de su formación profesional, finalizando con la evaluación del puesto de trabajo (Olivera et al., 2021).

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 6, que se enfoca en medir la relación entre la gestión administrativa con la formación y evaluación en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la formación y evaluación en el Banco, mostrando un valor de 0.848 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la formación y evaluación en el Banco que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Peña y Villón (2017), se encontraron los siguientes resultados: que el 68% de los miembros de la muestra, respondieron que la influencia es alta, mientras que el 22% de ello, sostuvieron que la motivación tiene un nivel medio en el éxito de la entidad, y por último, se halló que el 10% de los integrantes de la muestra, respondieron a dicha influencia es baja, en conclusión se definió que la motivación de los trabajadores, encaminan hacia el éxito de toda institución, puesto a que no solo depende de la capacidad del

colaborador, sino también de cuan motivado se sienta al desempeñar sus funciones.

Frente a ello, la cuarta dimensión está comprendida como la formación y evaluación, se basa en el apoyo que brinda la empresa para el desarrollo profesional de los trabajadores, enfocado en las capacitaciones que realiza la empresa, luego se alinea al apoyo que recibe el trabajador para continuar desarrollando estudios, permitiendo mejorar su capacidad profesional, para ello se le brinda el espacio de tiempo necesario para el desarrollo de su formación profesional (Arboleda y Cardona, 2018).

Para desarrollar los hallazgos presentados para el objetivo específico 7, que se enfoca en estimar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha, según las valoraciones registradas de los trabajadores se ha dado a conocer los valores de la relación reflejada entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco, mostrando un valor de 0.766 interpretada de acuerdo a los intervalos de correlación como positiva considerable, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la comunicación laboral en el Banco que presenta el personal. Luego para desarrollar la contrastación de la hipótesis propuesta se ha tenido que realizar el análisis del valor de la significancia obtenida, reflejando un valor de 0.000 que al ser comparado con el valor 0.01 se considera como inferior, afirmando la existencia de relación significativa entre los elementos analizados, por lo tanto, se rechaza a la hipótesis nula.

Resultados que se aproximan a lo encontrado por Samanamud (2021), obteniendo como resultados que el 42% del personal encuestado, evidencian un nivel medio en la variable motivación laboral y la variable gestión administrativa respectivamente, además, se encontró que existe una relación significativa a través del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.436 y su significancia 0.00 cuyo valor es menor a 0.01, indicando una posición aceptable, también se arribó la siguiente conclusión: que la motivación laboral, es un elemento fundamental en el desempeño de las funciones de los colaboradores, entonces, se entiende que la primera variable si influye en la segunda.

Por último, se encuentra la comunicación laboral, se considera a todos los medios que presenta la empresa para brindar la información necesaria a los trabajadores, enfocado en la información que presenta disponible para que los trabajadores tengan acceso, por otro lado, se basa en los medios de comunicación que presenta la empresa para enviar información de comunicados como es el uso de correo electrónico, grupos en redes sociales, entre otro (Segredo et al., 2017).

En la actualidad las herramientas tecnológicas han favorecido a la comunicación laboral, proporcionando aplicación que los trabajadores utilizan de manera habitual y lograr que se alcancen las metas empresariales, por otro lado, se presenta al conocimiento de los trabajadores en el manejo de estas herramientas (Charry, 2018).

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados registrado en el desarrollo del estudio se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.880$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y la motivación del personal en el Banco Pichincha, afirmando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la motivación que presenta el personal, con ello se demostró la hipótesis y se realizó el rechazo de la hipótesis nula.
2. La gestión administrativa se presenta de manera eficiente con proyección a regular, mencionando que los procesos que cuentan el banco se requieren de optimización en los procesos que se desarrolla para el cumplimiento de las metas establecidas.
3. La motivación que presentó el personal se consideró como eficiente con una inclinación a regular, expresando que el banco requiere que se apliquen estrategias para motivar al personal para que puedan cumplir con sus funciones y se alcancen las metas establecidas.
4. Se comprobó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.815$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y las condiciones de trabajo en el Banco Pichincha, comprobando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a las condiciones de trabajo que presenta el personal.
5. Se demostró la existencia de relación significativa ($Rho = 0.884$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y las relaciones dentro del Banco Pichincha, dando a conocer que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a relaciones dentro del Banco que presenta el personal.
6. Se estableció la existencia de relación significativa ($Rho = 0.838$; $sig. = 0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y la satisfacción con el puesto de trabajo en el Banco Pichincha, indicando que la gestión administrativa es uno de los

elementos fundamentales que favorecen a la satisfacción con el puesto de trabajo que presenta el personal.

7. Se comprobó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.848$; sig. = $0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa con la formación y evaluación en el Banco Pichincha, señalando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la formación y evaluación en el Banco que presenta el personal.
8. Se demostró la existencia de relación significativa ($Rho = 0.776$; sig. = $0.000 < 0.01$) entre la gestión administrativa y la comunicación laboral en el Banco Pichincha, registrando que la gestión administrativa es uno de los elementos fundamentales que favorecen a la comunicación laboral en el Banco que presenta el personal.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente del banco difundir constantemente los procesos para que los trabajadores puedan optimizar los lineamientos que se establece en el banco para cumplir con las metas establecidas.
2. Al gerente difundir las metas institucionales y los avances semanales para que los trabajadores evidencien la necesidad de cumplir con las metas que se establece a nivel de dirección para ofertar los diferentes servicios que se cuenta en el banco.
3. A los jefes de las áreas administrativas motivar y capacitar al personal de manera constante con temas de atención a los clientes para que se pueda brindar el servicio esperado y se cumplan las metas establecidas.
4. Al jefe de personal aplicar estrategias motivacionales que fortalezca el compromiso de los trabajadores con el banco y se alcance las metas que se proyectan de manera mensual.
5. Al jefe de personal establecer recompensas laborales para incentivar a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, como días libres o reconocimiento monetarios.
6. Al jefe de servicio realizar seguimiento al personal de ventanilla y plataforma brindándoles retroalimentación de los procesos que se cuenta y se brinde el servicio esperado por los usuarios.
7. A los trabajadores cumplir con las funciones que se les otorga en el banco para que se pueda evidenciar su involucramiento y aplicar los controles que exige el banco a la hora de brindar el servicio a los usuarios.
8. A los trabajadores mantener la calma cuando se presentan casos de clientes que se exaltan y muestran agresiones psicológicas, para garantizar que el servicio que ofrece el banco es el adecuado y se respeta las opiniones de los usuarios.

REFERENCIAS

- Affairs, N. (2015) *Casos prácticos para la determinación de los principales problemas que aquejan la motivación personal*. Dialnet. ISBN: 136-44-512.36
- Aranda, I. (2018). *Estilo de liderazgo y la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Isolima Plast SAC, Comas, año 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12506/Aranda_MIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2020). *Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima*. 6(1).
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490/1820>
- Albano, et al. (2019). *The problem of motivation and development of human capital in the pymes of Rosario, Argentina. A proposal based on neurosciences*. *Revista Scielo*. 11 (2).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222019000200004&lang=es
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). *Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011*. 17 (35).
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20\(2018-II\)/54557477015/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20(2018-II)/54557477015/)
- Barrera, A. y Ysuiza M. (2018). *Administrative management and service quality of the provincial municipality of Alto Amazonas, Loreto 2018*. 5(1).
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>

- Botero, L. (2017). *El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*. *Revista Redalyc*. 25 (38). <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN: 978-607-744-748-1. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas.de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf.
- Bateman, T., y Snell, S. (2001). *Administración: Una ventaja competitiva*. México: McGraw Hill.
- Bermúdez, R. (2017) *La motivación dentro de la gestión administrativa de las pequeñas empresas de Ecuador – 2017*. [Tesis para optar el grado de magister en Tributación y finanzas, Universidad Laica Eloy de Manabí, Ecuador]
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13801>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cálix et al. (2016). *The Role of the Empowerment in Business Success*. 45 (117). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002
- Capa, L., Benítez, R. y Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Scielo*. ISSN 2218-3620. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285
- Carhuancho Mendoza, I., Nolasco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., y Casana, k. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Editorial UIDE. Repositorio Digital UIDE <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016) *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Castro, K., Luna, K. y Eraso, A. (2020) Human Talent Management for work improvement in Solidarity Bank. *Revista científica Telos*, vol. 22, núm. 1, pp. 184-203, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/993/99362098020/html/>
- Certo, S. C. *Administración moderna*. Octava edición. Colombia: Pearson Education, 2001.
- Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chico, S. (2018) *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chozo, I. y Santamaria, M. (2020) *Influencia de la motivación para el desempeño laboral-compartamos financiera S.A- Moshoqueque – Chiclayo, 2020*. [Tesis para optar el grado de bachiller en administración, U. Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7985/Chozo%20Chud%C3%A1n%20Iris%20%26%20Santamar%C3%ADa%20Santamar%C3%ADa%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teso. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

- Concepción, D., González, E., García, R. y Miño, J. (2019). Investigation methodology: *Origin and construction*. 6(1). 76-87. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v6n1/2409-8752-ucsa-6-01-76.pdf>
- Charry, H. (2018). *The management of internal communication and the organizational climate in the sector public*. *Revista Scielo*. 9 (1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Durán et al. (2021). *Job satisfaction inclusive attitude of individuals in non-governmental organizations*. 26 (6). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37154/40416>
- Daft, L. (2004) *Administración*. Sexta edición. Thompson, 2004.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Fajardo, E. (2015). Evolución del pensamiento gerencial. Universidad Nacional de Colombia. *Revista Iberoamericana*. ISBN: 14-236-12-56. Edit. Maritza SAC.
- Fuentes, H. (2016) *Motivación y desempeño laboral, enfoque personal*. España: Universidad de España.
- Gazca et al. (2020). *Collaboration motivation study in medium-sized companies in the city of xalapa, México*. 7 (2). <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/207>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. *Manual Auto formativo Interactivo*. ISBN electrónico N° 978-612-4196. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Guianoluisa, M. (2019) *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad Nacional de Chimborazo] Repositorio institucional <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). *Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research*. 42(6). 123-160. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf
- Hernández, M. (2016) *La complejidad del estudio de la cultura organizacional*. México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación – rutas cuantitativas – cualitativa – mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Isolina, J. (2017). *Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos*. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2017/ccm172i.pdf>
- Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. *Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación*. Universidad de La Sabana. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=e000xww&AN=2659814>
- Koontz, H., Heinz, W. y Mark, C. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

- Macario, F. (2018) *Motivación de personal y clima organizacional*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>
- Maslow, A. H. "A theory of human motivation". *Psychological Review* 50. 1943: 370-396.
- Masaquiza et al. (2020). *Administrative management and budget execution of the Zonal Education Coordination - Zone 3*. *Revista Scielo*. 7(3). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000300051
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. 6 (3). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). *Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff*. 17 (4). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Meléndez, G. (2018) *Estrategias de motivación para el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de San Marcos, 2018*. [Tesis de bachiller en gestión pública, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5280/Mel%C3%A9ndez%20Gonzales%20Genaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meléndez, J. y Delgado, J. (2020). Job satisfaction in administrative management. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>

- Monrroy, W. (2018) Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Revista Científica: "Visión de Futuro, XI (1)*.
- Navarro, V. (2016) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Técnicas de desarrollo*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Ocampos, L., y Valencia, S. (2017) *Principios de la administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9. https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- Olivera et al. (2021). *Organizational climate and its influence on the work performance of workers*. 8 (2). Revista Scielo. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003
- Panduro, C. y Casa, E. (2021). *Relationship of motivation with the determinants of job performance in remote work of workers at a public university in peru*. (17)1, 34-44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Palomino, Z. (2017) *Gestión administrativa y motivación laboral según personal administrativo de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2016*. [Tesis de maestría en gestión pública, UCV, Lima – Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21287/Palomino_RZE.pdf;jsessionid=5C253E15A0101940255AB7264F5CD9AC?sequence=4

- Pazmiño, A. (2017) *Modelo de gestión para mejorar la administración financiera de los laboratorios de ingeniería mecánica de Ecuador*. [Tesis para optar el grado de magister en gestión pública, Universidad Nacional – Ecuador]
- Peña, F. (2014) Propuesta de un sistema de control de gestión para las Municipales del Estado de Carabobo. Bárbula, Venezuela. *Análisis de las teorías de las necesidades de Maslow*. *Revista Digital Dialnet*.
- Peña, H. y Villon, S. (2017) Work Motivation. *Fundamental Element in Organizational Success*. *Revista Científica - Artículo Arbitrado*. Vol. 3, N.º 7. pág. 177/192. ISSN: 2542-2987 - ISNI: 0000 0004 6045 0361. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf
- Poder Judicial (2017) Técnicas para la implementación de recursos motivacionales en los funcionarios públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima. *Redalyc: Diario el comercio*.
- Pucheu, A. (2017). ¿Basta Solo con Liderazgo? *Roles y Desafíos de Ejecutivos de Organizaciones Estatales*. *Revista Scielo*. ISSN 0718-2449. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000300137&lng=es&nrm=iso
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. 12va. Edición. Pearson, México 2014.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F., México: Pearson educación.
- Ruiz, M. (2011) *Sistema de planeación para instituciones educativas*. México: Trillas
- Reyes, A. y Salgado, J. (2021). *Motivational factors in job satisfaction in a company for accident prevention from Herzberg's perspective*. 8 (2).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000600030&script=sci_arttext_plus&tlng=es

Ruiz et al. (2021). *Motivation: Good job performance of public management workers*. *Revista Ciencia Latina*. 5(17).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>

Samanamud, S. (2021) *Motivación laboral y gestión administrativa de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la UNJFSC, Huacho - 2019*. [Tesis para optar el grado de licenciada – UNJFSC, Huacho – Perú] *Big Bang Faustiniiano*, 10(2). <https://doi.org/10.51431/bbf.v10i2.677>

Santrock, J. (2002) *Psicología de la educación*. México: McGraw-Hill.

Suarez, M. y Espinar, J. (2018) *Gestión empresarial: Un paradigma del siglo XXI*. FIPCAEC, III, 44-64.

Segredo et al. (2017). *Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health organizations*. *Revista Scielo*. 16 (1).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028

Velez, L. y Chóez, M. (2021) Work motivation and its relationship with the level of organizational commitment in driving schools. *Revista Científica Multidisciplinaria. Pol. Con.* (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4, pp. 88-107. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc. v6i4.2540.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2540-13635-3-PB.pdf>

Ventrua, M., (2021) *Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020*. [Tesis para optar el grado de magister en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo – Ecuador] *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Zavaleta, E. (2021). *Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional – Perú*. *Revista Scielo*. 12(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000100053&script=sci_arttext

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión administrativa	Chiavenato (2014, citando a Koontz et al., 2012), afirmó que gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controla implica tomar decisiones y acciones que se aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización.	Corresponde a los procedimientos que emplean las empresas al momento de efectuar sus actividades, con fines de mejorar la infraestructura institucional, para ello, se encontraron las siguientes dimensiones: la primera planificar, la segunda organizar, mientras que la tercera dirigir y la última de ellas, controlar, las cuales servirán como medio de formación organizacional y así efectuar positivamente las actividades de la empresa.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del plan estratégico • Evaluación del plan operativo • Evaluación de la promoción del trabajo • Evaluación del desempeño de funciones • Evaluación de la mejora de los servicios 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de involucramiento con el trabajo • Nivel de identificación con el trabajo • Evaluación de la estructura organizacional • Evaluación del puesto de trabajo 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del organigrama de la empresa • Nivel de cumplimiento de las funciones. • Evaluación del conocimiento en las funciones • Evaluación de las metas de la empresa 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del liderazgo participativo • Evaluación de los nuevos aprendizajes 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los instrumentos de gestión • Evaluación del control de recursos • Evaluación del presupuesto asignado a cada área • Evaluación de la supervisión al personal • Evaluación información que se brinda al usuario • Evaluación de cumplimiento de los procedimientos 	
V2: Motivación laboral	La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del	Es el grado de incentivación que presenta el trabajador frente a la entidad financiera, analizada por medio de las dimensiones y analizada por medio de una escala ordinal.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del espacio de trabajo • Evaluación de los recursos materiales de oficina • Evaluación del horario de trabajo • Evaluación de las normas de seguridad laboral 	Ordinal
		Relaciones dentro de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del apoyo de los compañeros de trabajo • Evaluación de las relaciones con los compañeros. • Evaluación del trato con mis superiores 		
		Satisfacción con el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la posibilidad ascensos laborales • Evaluación del desarrollo profesional 		

	comportamiento (Marin y Placencia, 2017).			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de las funciones que realiza el trabajador 	
			Formación y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de capacitaciones recibidas en la empresa. • Evaluación de resultados del trabajo realizado • Evaluación de seguimiento profesional del trabajador 	
			Comunicación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la información disponible de la empresa • Evaluación de los medios de comunicación internos • Evaluación de difusión de normativas y comunicados internos 	

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de gestión directiva

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión administrativa** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Planificación					
1.	En el banco se realiza la evaluación del plan estratégico de manera periódica.					
2.	En el banco se realiza la evaluación del plan operativo de manera periódica.					
3.	Se promueve el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.					
4.	En el banco se cuenta con una planificación de evaluación de los avances realizados en base a las metas.					
5.	El banco realiza una planificación de la evaluación de los servicios que se brinda a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: Organización	1	2	3	4	5
6.	En el banco se organiza el trabajo que debe realizar cada área de manera periódica.					
7.	Los trabajadores se identifican con las metas institucionales y se cumple con expectativas del banco.					

8.	Se difunde el organigrama del banco para que se conozca la estructura que se presenta.					
9.	El banco organiza la evaluación de los puestos de jefaturas.					
	DIMENSIÓN 3: Dirección	1	2	3	4	5
10.	La estructura organizacional permite comunicarse con facilidad con la gerencia.					
11.	El gerente realiza la evaluación del cumplimiento de metas a los trabajadores del banco					
12.	En el banco se realiza la evaluación de atención por medio de encuestas a los usuarios.					
13.	Los trabajadores cumplen con las metas mensuales que se realiza sobre préstamos y tarjetas de crédito.					
14.	El gerente motiva constantemente al personal para el desarrollo de sus funciones.					
15.	En el banco se incentiva al personal para desarrollar capacitaciones profesionales.					
	DIMENSIÓN 4: Control	1	2	3	4	5
16.	Considera adecuado los instrumentos utilizados para evaluar su desempeño laboral dentro del banco.					
17.	El banco controla los recursos de oficina que se brinda a los trabajadores para desarrollar sus funciones.					
18.	Se realiza un control de los presupuestos que se asignan a cada área del banco.					
19.	La supervisión que se realiza al personal es la misma que se realiza a los jefes de área.					

20.	Se evalúa la calidad de atención que se brinda a los clientes por correo electrónico.					
21.	Los procedimientos que cuenta el banco permiten que desarrollo sus funciones de manera eficiente y se cumpla con las metas.					

Cuestionario de motivación del personal

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la motivación del personal** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
1.	El espacio de trabajo que cuenta es el suficiente para que pueda desarrollar sus funciones con normalidad.					
2.	El banco le brinda todos los recursos de oficina de manera oportuna para que pueda cumplir con las metas establecidas.					
3.	El horario de trabajo se ajusta a sus necesidades					
4.	Considera adecuado las normas de seguridad adoptadas para la atención a los usuarios durante la pandemia.					
	DIMENSIÓN 2: Relaciones dentro de la empresa	1	2	3	4	5
5.	Cuando se encuentra saturado de actividades siente el apoyo de sus compañeros de trabajo.					
6.	En su área se evidencia un trabajo en equipo por parte de todos los integrantes.					

7.	Considera que su jefe presenta disposición para atender y escuchara los trabajadores bajo su cargo.					
8.	En el bando se fomenta actividades para mejorar las relaciones entre los integrantes y evitar conflictos.					
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción con el puesto de trabajo	1	2	3	4	5
9.	Considera que en el puesto donde se desempeña presenta posibilidades de ascensos laborales.					
10.	Las funciones que realiza dentro del banco son acordes a su formación profesional.					
11.	Se siente cómodo trabajando en el área donde se encuentra.					
12.	Considera hostigarte la presión por el cumplimiento de las metas que presenta el banco.					
	DIMENSIÓN 4: Formación y evaluación	1	2	3	4	5
13.	En el banco se toma en cuenta las capacitaciones externas que realizan los trabajadores.					
14.	El banco se incentiva para que pueda desarrollar capacitaciones externas.					
15.	Se realiza capacitaciones internas en el banco de acuerdo al perfil de las áreas administrativas					
16.	El banco realiza un seguimiento de los logros profesionales que presentan los trabajadores.					
	DIMENSIÓN 5: Comunicación laboral	1	2	3	4	5

17.	Se evidencia una comunicación horizontal en el banco, donde los trabajadores se pueden comunicar con los jefes y el gerente.					
18.	Se difunde de manera oportuna los comunicados del banco.					
19.	Los medios que utiliza el banco para difundir la información son los adecuados.					
20.	Se difunde constantemente la normativa y procedimientos por medio de correo electrónico para que los trabajadores tengan claro las funciones a realizar.					

Anexo 03: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan estratégico de manera periódica.	X		X		X		
2	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan operativo de manera periódica.	X		X		X		
3	Directo	Se promueve el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	En el banco se cuenta con una planificación de evaluación de los avances realizados en base a las metas.	X		X		X		
5	Directo	El banco realiza una planificación de la evaluación de los servicios que se brinda a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	En el banco se organiza el trabajo que debe realizar cada área de manera periódica.	X		X		X		
7	Directo	Los trabajadores se identifican con las metas institucionales y se cumple con expectativas del banco.	X		X		X		
8	Directo	Se difunde el organigrama del banco para que se conozca la estructura que se presenta.	X		X		X		
9	Directo	El banco organiza la evaluación de los puestos de jefaturas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	La estructura organizacional permite comunicarse con facilidad con la gerencia.	X		X		X		
11	Directo	El gerente realiza la evaluación del cumplimiento de metas a los trabajadores del banco	X		X		X		
12	Directo	En el banco se realiza la evaluación de atención por medio de encuestas a los usuarios.	X		X		X		

13	Directo	Los trabajadores cumplen con las metas mensuales que se realiza sobre prestamos y tarjetas de crédito.	X		X		X		
14	Directo	El gerente motiva constantemente al personal para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
15	Directo	En el banco se incentiva al personal para desarrollar capacitaciones profesionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Considera adecuado los instrumentos utilizados para evaluar su desempeño laboral dentro del banco.	X		X		X		
17	Directo	El banco controla los recursos de oficina que se brinda a los trabajadores para desarrollar sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se realiza un control de los presupuestos que se asignan a cada área del banco.	X		X		X		
19	Directo	La supervisión que se realiza al personal es la misma que se realiza a los jefes de área.	X		X		X		
20	Directo	Se evalúa la calidad de atención que se brinda a los clientes por correo electrónico.	X		X		X		
21	Directo	Los procedimientos que cuenta el banco permite que desarrollo sus funciones de manera eficiente y se cumpla con las metas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

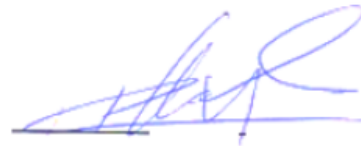
01	Magister en Gestión Pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario				
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



19 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Condiciones de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El espacio de trabajo que cuenta es el suficiente para que pueda desarrollar sus funciones con normalidad.	X		X		X		
2	Directo	El banco le brinda todos los recursos de oficina de manera oportuna para que pueda cumplir con las metas establecidas.	X		X		X		
3	Directo	El horario de trabajo se ajusta a sus necesidades	X		X		X		
4	Directo	Considera adecuado las normas de seguridad adoptadas para la atención a los usuarios durante la pandemia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Relaciones dentro de la empresa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	Cuando se encuentra saturado de actividades siente el apoyo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Directo	En su área se evidencia un trabajo en equipo por parte de todos los integrantes.	X		X		X		
7	Directo	Considera que su jefe presenta disposición para atender y escuchara los trabajadores bajo su cargo.	X		X		X		
8	Directo	En el bando se fomenta actividades para mejorar las relaciones entre los integrantes y evitar conflictos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción con el puesto de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Considera que en el puesto donde se desempeña presenta posibilidades de ascensos laborales.	X		X		X		
10	Directo	Las funciones que realiza dentro del banco son acordes a su formación profesional.	X		X		X		
11	Directo	Se siente cómodo trabajando en el área donde se encuentra.	X		X		X		

12	Inversa	Considera hostigarte la presión por el cumplimiento de las metas que presenta el banco.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Formación y evaluación			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	En el banco se toma en cuenta las capacitaciones externas que realizan los trabajadores.	X		X		X		
14	Directo	El banco se incentiva para que pueda desarrollar capacitaciones externas.	X		X		X		
15	Directo	Se realiza capacitaciones internas en el banco de acuerdo al perfil de las áreas administrativas	X		X		X		
16	Directo	El banco realiza un seguimiento de los logros profesionales que presentan los trabajadores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Comunicación laboral			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Se evidencia una comunicación horizontal en el banco, donde los trabajadores se pueden comunicar con los jefes y el gerente.	X		X		X		
18	Directo	Se difunde de manera oportuna los comunicados del banco.	X		X		X		
19	Directo	Los medios que utiliza el banco para difundir la información son los adecuados.	X		X		X		
20	Directo	Se difunde constantemente la normativa y procedimientos por medio de correo electrónico para que los trabajadores tengan claro las funciones a realizar.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Elvis Jerson Ponte Quiñones

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión Pública		
02	Maestro en investigación y docencia universitaria		
03	Doctor en Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitario				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



19 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan estratégico de manera periódica.	X		X		X		
2	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan operativo de manera periódica.	X		X		X		
3	Directo	Se promueve el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	En el banco se cuenta con una planificación de evaluación de los avances realizados en base a las metas.	X		X		X		
5	Directo	El banco realiza una planificación de la evaluación de los servicios que se brinda a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	En el banco se organiza el trabajo que debe realizar cada área de manera periódica.	X		X		X		
7	Directo	Los trabajadores se identifican con las metas institucionales y se cumple con expectativas del banco.	X		X		X		
8	Directo	Se difunde el organigrama del banco para que se conozca la estructura que se presenta.	X		X		X		
9	Directo	El banco organiza la evaluación de los puestos de jefaturas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	La estructura organizacional permite comunicarse con facilidad con la gerencia.	X		X		X		
11	Directo	El gerente realiza la evaluación del cumplimiento de metas a los trabajadores del banco	X		X		X		
12	Directo	En el banco se realiza la evaluación de atención por medio de encuestas a los usuarios.	X		X		X		

13	Directo	Los trabajadores cumplen con las metas mensuales que se realiza sobre prestamos y tarjetas de crédito.	X		X				
14	Directo	El gerente motiva constantemente al personal para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
15	Directo	En el banco se incentiva al personal para desarrollar capacitaciones profesionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Considera adecuado los instrumentos utilizados para evaluar su desempeño laboral dentro del banco.	X		X		X		
17	Directo	El banco controla los recursos de oficina que se brinda a los trabajadores para desarrollar sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se realiza un control de los presupuestos que se asignan a cada área del banco.	X		X		X		
19	Directo	La supervisión que se realiza al personal es la misma que se realiza a los jefes de área.	X		X		X		
20	Directo	Se evalúa la calidad de atención que se brinda a los clientes por correo electrónico.	X		X		X		
21	Directo	Los procedimientos que cuenta el banco permite que desarrollo sus funciones de manera eficiente y se cumpla con las metas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador**Sáenz Rodríguez Rolando Remigio****DNI: 31600080****Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

01	Lic. En Administración		
02	Magister en Gestión Empresarial		
03	Dr. En administración de la educación.		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	En diversas universidades				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Rolando Saenz Rodriguez

19 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL
CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Condiciones de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El espacio de trabajo que cuenta es el suficiente para que pueda desarrollar sus funciones con normalidad.	X		X		X		
2	Directo	El banco le brinda todos los recursos de oficina de manera oportuna para que pueda cumplir con las metas establecidas.	X		X		X		
3	Directo	El horario de trabajo se ajusta a sus necesidades	X		X		X		
4	Directo	Considera adecuado las normas de seguridad adoptadas para la atención a los usuarios durante la pandemia.	x		X		X		
DIMENSIÓN 2: Relaciones dentro de la empresa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	Cuando se encuentra saturado de actividades siente el apoyo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Directo	En su área se evidencia un trabajo en equipo por parte de todos los integrantes.	X		X		X		
7	Directo	Considera que su jefe presenta disposición para atender y escuchara los trabajadores bajo su cargo.	X		X		X		
8	Directo	En el bando se fomenta actividades para mejorar las relaciones entre los integrantes y evitar conflictos.	X		x		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción con el puesto de trabajo			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Considera que en el puesto donde se desempeña presenta posibilidades de ascensos laborales.	X		x		X		
10	Directo	Las funciones que realiza dentro del banco son acordes a su formación profesional.	X		X		X		

11	Directo	Se siente cómodo trabajando en el área donde se encuentra.	X		X		X		
12	Inversa	Considera hostigarte la presión por el cumplimiento de las metas que presenta el banco.	x		X		X		
DIMENSIÓN 4: Formación y evaluación			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	En el banco se toma en cuenta las capacitaciones externas que realizan los trabajadores.	X		X		X		
14	Directo	El banco se incentiva para que pueda desarrollar capacitaciones externas.	X		X		X		
15	Directo	Se realiza capacitaciones internas en el banco de acuerdo al perfil de las áreas administrativas	X		X		X		
16	Directo	El banco realiza un seguimiento de los logros profesionales que presentan los trabajadores.	X		x		X		
DIMENSIÓN 5: Comunicación laboral			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Se evidencia una comunicación horizontal en el banco, donde los trabajadores se pueden comunicar con los jefes y el gerente.	X		X		X		
18	Directo	Se difunde de manera oportuna los comunicados del banco.	X		X		X		
19	Directo	Los medios que utiliza el banco para difundir la información son los adecuados.	X		X		X		
20	Directo	Se difunde constantemente la normativa y procedimientos por medio de correo electrónico para que los trabajadores tengan claro las funciones a realizar.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Sáenz Rodríguez Rolando Remigio

DNI: 31600080

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Lic. En Administración			
02	Magister en Gestión Empresarial			
03	Dr. En administración de la educación.			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	En diversas universidades				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Rolando Saenz Rodriguez

19 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan estratégico de manera periódica.	X		X		X		
2	Directo	En el banco se realiza la evaluación del plan operativo de manera periódica.	X		X		X		
3	Directo	Se promueve el trabajo para cumplir con las metas de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	En el banco se cuenta con una planificación de evaluación de los avances realizados en base a las metas.	X		X		X		
5	Directo	El banco realiza una planificación de la evaluación de los servicios que se brinda a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	En el banco se organiza el trabajo que debe realizar cada área de manera periódica.	X		X		X		
7	Directo	Los trabajadores se identifican con las metas institucionales y se cumple con expectativas del banco.	X		X		X		
8	Directo	Se difunde el organigrama del banco para que se conozca la estructura que se presenta.	X		X		X		
9	Directo	El banco organiza la evaluación de los puestos de jefaturas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	La estructura organizacional permite comunicarse con facilidad con la gerencia.	X		X		X		
11	Directo	El gerente realiza la evaluación del cumplimiento de metas a los trabajadores del banco	X		X		X		
12	Directo	En el banco se realiza la evaluación de atención por medio de encuestas a los usuarios.	X		X		X		



CORI AD

[Firma manuscrita]
 Lic. Adm. Lourdes C. Sánchez Méndez
 CLAD Nº 22798

13	Directo	Los trabajadores cumplen con las metas mensuales que se realiza sobre prestamos y tarjetas de crédito.	X		X		X		
14	Directo	El gerente motiva constantemente al personal para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
15	Directo	En el banco se incentiva al personal para desarrollar capacitaciones profesionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Considera adecuado los instrumentos utilizados para evaluar su desempeño laboral dentro del banco.	X		X		X		
17	Directo	El banco controla los recursos de oficina que se brinda a los trabajadores para desarrollar sus funciones.	X		X		X		
18	Directo	Se realiza un control de los presupuestos que se asignan a cada área del banco.	X		X		X		
19	Directo	La supervisión que se realiza al personal es la misma que se realiza a los jefes de área.	X		X		X		
20	Directo	Se evalúa la calidad de atención que se brinda a los clientes por correo electrónico.	X		X		X		
21	Directo	Los procedimientos que cuenta el banco permite que desarrollo sus funciones de manera eficiente y se cumpla con las metas.	X		X		X		




 Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
 CLAD N° 22799

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lourdes Clelia Sanchez Mendez

DNI: 45894501

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Administración		
02	Magister en Gestión Pública		
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de Logística y control Patrimonial en la Municipalidad Distrital de Marcará				
02	Especialista en proceso de selección de la Municipalidad Provincial de Huaraz.				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CORLAD
Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
CLAD N° 22799

13 de julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN LABORAL
CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Condiciones de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	El espacio de trabajo que cuenta es el suficiente para que pueda desarrollar sus funciones con normalidad.	X		X		X		
2	Directo	El banco le brinda todos los recursos de oficina de manera oportuna para que pueda cumplir con las metas establecidas.	X		X		X		
3	Directo	El horario de trabajo se ajusta a sus necesidades	X		X		X		
4	Directo	Considera adecuado las normas de seguridad adoptadas para la atención a los usuarios durante la pandemia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Relaciones dentro de la empresa			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	Cuando se encuentra saturado de actividades siente el apoyo de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Directo	En su área se evidencia un trabajo en equipo por parte de todos los integrantes.	X		X		X		
7	Directo	Considera que su jefe presenta disposición para atender y escuchara los trabajadores bajo su cargo.	X		X		X		
8	Directo	En el bando se fomenta actividades para mejorar las relaciones entre los integrantes y evitar conflictos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Satisfacción con el puesto de trabajo			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Considera que en el puesto donde se desempeña presenta posibilidades de ascensos laborales.	X		X		X		
10	Directo	Las funciones que realiza dentro del banco son acordes a su formación profesional.	X		X		X		



Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mender
 CLAD N° 22799

11	Directo	Se siente cómodo trabajando en el área donde se encuentra.	X		X		X		
12	Inversa	Considera hostigarte la presión por el cumplimiento de las metas que presenta el banco.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Formación y evaluación			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	En el banco se toma en cuenta las capacitaciones externas que realizan los trabajadores.	X		X		X		
14	Directo	El banco se incentiva para que pueda desarrollar capacitaciones externas.	X		X		X		
15	Directo	Se realiza capacitaciones internas en el banco de acuerdo al perfil de las áreas administrativas	X		X		X		
16	Directo	El banco realiza un seguimiento de los logros profesionales que presentan los trabajadores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Comunicación laboral			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	Se evidencia una comunicación horizontal en el banco, donde los trabajadores se pueden comunicar con los jefes y el gerente.	X		X		X		
18	Directo	Se difunde de manera oportuna los comunicados del banco.	X		X		X		
19	Directo	Los medios que utiliza el banco para difundir la información son los adecuados.	X		X		X		
20	Directo	Se difunde constantemente la normativa y procedimientos por medio de correo electrónico para que los trabajadores tengan claro las funciones a realizar.	X		X		X		




 Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
 CLAD N° 22799

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lourdes Ciella Sanchez Mendez

DNI: 45894501

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Administración		
02	Magister en Gestión Publica		
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de Logística y control Patrimonial en la Municipalidad Distrital de Marcará				
02	Especialista en proceso de selección de la Municipalidad Provincial de Huaraz.				

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lourdes Ciella Sanchez Mendez
Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
CLAD N° 22799

13 de julio del 2022

Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE LA GESTION ADMINISTRATIVA MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	3	2	3	3	3	2	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	77
2	4	5	5	4	4	4	5	2	2	2	4	5	3	3	4	5	4	2	4	2	2	75
3	3	2	4	4	3	5	2	2	4	4	2	5	5	3	2	4	3	2	3	2	2	66
4	5	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	5	4	4	2	2	4	67
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5	4	2	3	2	5	4	5	4	5	83
6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	2	3	88
7	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	90
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	87
9	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97
10	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	53
11	3	2	2	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	55
12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	59
13	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	5	4	2	3	5	4	75
14	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	56
15	2	3	4	2	3	2	4	2	4	4	2	3	2	5	3	3	3	2	3	2	3	61
VARIANZA	1.2	1.1	1.0	0.6	0.8	1.3	1.2	1.2	0.9	1.5	0.9	1.5	0.9	1.2	0.7	1.4	1.0	1.2	1.0	1.3	1.6	189.7
TOTAL	23.5																					

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO DE LA VARIANZA DE CADA ITEM
$\sum S^2 T$	CALCULO DE LA VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{21}{20} \left[1 - \frac{23.5}{189.7} \right]$$

$$\alpha = 1.05 \left[1 - 0.12379 \right]$$

$$\alpha = 1.05 \left[0.876206541 \right]$$

$$\alpha = 0.920$$

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MOTIVACIÓN METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	3	79
2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	58
3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	3	3	5	5	5	3	82
4	2	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	4	5	2	72
5	2	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	85
6	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	80
7	3	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	88
8	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	71
9	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	81
10	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	46
11	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	58
12	2	3	2	3	2	4	4	5	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	60
13	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	5	4	2	4	2	2	5	4	5	64
14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	5	4	4	5	3	2	58
15	5	4	2	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	57
VARIANZA	0.8	0.9	1.7	0.6	1.0	0.8	1.3	0.8	1.3	0.9	1.1	1.4	1.3	1.3	1.3	0.9	1.3	1.0	0.8	0.9	151.6
TOTAL	21.2																				

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	Suma de los cuadrados de las puntuaciones de los ítems
$\sum S^2 T$	Suma de los cuadrados de las puntuaciones totales

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{21.2}{151.6} \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[1 - 0.1398663 \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[0.860133709 \right]$$

$\alpha =$	0.905
------------	-------

Anexo 05: Autorización de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20100105862
Banco Pichincha Perú	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Efraín Aranda Yanoc	31653692

Consentimiento:


De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y motivación del personal en el Banco Pichincha – Huaraz, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Beatriz Karina Chávez Carrillo	43903923

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huaraz, 08 de mayo de 2022

Firma:


BANCO PICHINCHA
EFRAÍN JHONN ARANDA YANOC
Gerente de Agencia

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 06: Base de datos

Gestión administrativa

N	Planificación					Organización				Dirección						Control					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4
2	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4
3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3
6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2
7	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2
8	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4
9	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
10	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
11	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
12	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4
13	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4
14	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
15	4	5	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
16	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2
17	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2
19	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
20	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
21	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3
22	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2

23	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
24	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2
25	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2
26	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
28	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1
29	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
30	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
31	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
32	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	4
33	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
34	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4
35	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4
36	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4
37	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
38	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3
39	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
40	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5
41	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5
42	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4
43	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
44	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4
45	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
46	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2
47	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
48	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4
49	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
50	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4

51	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5
52	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
53	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
54	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2
55	4	5	4	5	4	5	2	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
56	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3

Motivación del personal

N	Condiciones de trabajo				Relaciones dentro de la empresa				Satisfacción con el puesto de trabajo				Formación y evaluación				Comunicación laboral			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3
3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4
4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2
6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3
7	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3
8	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5
9	4	5	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4
10	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5
11	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	2	3
12	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5
13	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	5	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2
15	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	4
16	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
17	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3
18	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2
19	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
20	2	3	4	5	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
21	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
22	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
23	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
24	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3

25	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2
26	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
27	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
28	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
30	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3
33	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4
34	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3
35	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3
36	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5
37	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
38	4	3	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
39	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
40	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3
41	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5
42	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
43	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3
44	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3
45	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
46	4	5	4	5	4	3	2	3	3	4	5	3	2	3	3	4	5	3	3	3
47	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4
48	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5
49	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
50	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3
51	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	2	2	1	2
52	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5

53	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
54	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	1	2
55	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	3
56	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3