



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del
Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Gambini Hurtado, Janile Estefani (orcid.org/0009-0007-6007-9215)

ASESORES:

Mg. Aparicio Ballena, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0001-7107-5964)

Mg. 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

2023

Dedicatoria

A mi amada hija Luciana Antonella, y a mis queridos padres: Jorge Gambini y Ángela Hurtado, quienes son mi cimiento esencial, y fuente de numen, para seguir adelante en esta trayectoria de la vida.

Gambini Hurtado, Janile Estefani

Agradecimiento

A mis asesores Mg. Aparicio Ballena Jorge Alberto, y Mg. Casusol Morales David Omar Fernando, por su gran valioso apoyo y guía, en la realización de la presente investigación.

Gambini Hurtado, Janile Estefani



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2023", cuyo autor es GAMBINI HURTADO JANILE ESTEFANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 04 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO DNI: 16475031 ORCID: 0000-0001-7107-5964	Firmado electrónicamente por: JAAPARICIOA el 04- 09-2023 10:35:37
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID: 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 04-09-2023 13:42:44

Código documento Trilce: TRI - 0650760



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAMBINI HURTADO JANILE ESTEFANI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GAMBINI HURTADO JANILE ESTEFANI DNI: 70006172 ORCID: 0009-0007-6007-9215	Firmado electrónicamente por: JGAMBINIHU el 04-08- 2023 09:08:32

Código documento Trilce: INV - 1290092

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral	23
Tabla 2. Nivel de Gestión Administrativa	24
Tabla 3. Nivel de Satisfacción Laboral	25
Tabla 4. Relación entre Gestión Administrativa y Ambiente de Trabajo	26
Tabla 5. Relación entre Gestión Administrativa con Comunicación y Coordinación	27
Tabla 6. Relación entre Gestión Administrativa con la Motivación y Reconocimiento	28
Tabla 7. Relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral	29
Tabla 8. El nivel de Gestión Administrativa es Medio	30
Tabla 9. El nivel de Satisfacción Laboral es Medio	31
Tabla 10. Relación positiva entre la Gestión Administrativa y el Ambiente de Trabajo	32
Tabla 11. Relación entre la Gestión Administrativa con la Comunicación y Coordinación	33
Tabla 12. Relación positiva entre la Gestión Administrativa con la Motivación y Reconocimiento	34

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación, se sitúa en la línea de investigación Modelos y herramientas gerenciales, teniendo como propósito determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023. Se eligió como unidad de análisis al trabajador que labora en la ventanilla en el área de atención al cliente del Banco de la Nación de la provincia del Santa, teniendo como población de estudio a 40 trabajadores, utilizando una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal descriptivo – correlacional, empleando como técnica la Encuesta, y esgrimiendo como instrumento el cuestionario, el cual pasó por un proceso de confiabilidad (Alfa de Cronbach), y validación a juicio de tres expertos.

Por otra parte, se utilizó el programa informático SPSS Statistics versión 26, para la obtención de resultados, y comprobación de hipótesis, obteniéndose que existe una correlación entre ambas variables, debido a que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$, lo que implica que al optimizar la gestión administrativa, también se optimizaría la satisfacción laboral.

Palabras clave: Banco, gestión administrativa, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The development of this research is located in the line of research Management models and tools, with the purpose of determining the type of relationship that exists between administrative management and job satisfaction of the workers of the Banco de la Nación in the province of Santa, 2023. The worker who works at the window in the customer service area of Banco de la Nación in the province of Santa was chosen as the unit of analysis, with 40 workers as the study population, using a basic methodology, with a non-experimental, cross-descriptive-correlational design, using the Survey as a technique, and using the questionnaire as an instrument, which went through a reliability process (Cronbach's Alpha), and validation in the judgment of three experts.

On the other hand, the SPSS Statistics version 26 computer program was used to obtain results and hypothesis verification, obtaining that there is a correlation between both variables, due to the fact that the Sig. (bilateral) was $0.000 < 0,05$, which implies that by optimizing administrative management, job satisfaction would also be optimized.

Keywords: Bank, administrative management, job satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Es importante señalar que en la contemporaneidad, la sociedad, se encuentra formando parte de la era del conocimiento, en el que la tecnología ocupa un papel importante dentro de la sociedad, por ende el estar actualizado constantemente entorno a las nuevas estrategias de gestión administrativa que debe aplicar internamente toda entidad bancaria para con sus trabajadores, logrará alcanzar el éxito de la misma, propiciando un ambiente de armonía entre cada uno de sus trabajadores, enfocados en lograr alcanzar la plena satisfacción de los trabajadores, con el propósito de que se sientan contentos con el cargo y funciones que desempeñan, viéndose reflejado en su desempeño laboral, y brindando un servicio de calidad al público. Teniéndose en cuenta que la gestión administrativa abarca un conglomerado de procesos, procedimientos, y operaciones, basadas en planificar, constituir, ejecutar e inspeccionar, que se realizan con el propósito de encaminar una organización, mediante una orientación fidedigna de trabajos, caracteres y capitales (Cisneros y Lopez, 2020). En este sentido se comprende conservar una productividad en movimiento, incrementando los ingresos, fortaleciendo la rentabilidad, y enriqueciendo el negocio; asimismo, fomentando un clima armonioso, basado en la comunicación asertiva entre cada uno de los que laboran en dicha organización o entidad (Corposuite, 2022). Como resultado, propiciando que las actividades se realicen de la manera más eficiente y sencilla, brindando de este modo, un servicio de calidad, y utilizando adecuadamente las nuevas tecnologías (Quiroa, 2020). Tomando en cuenta cada uno de estos aspectos, también es preciso hacer mención a la satisfacción laboral, el cual dentro de la gestión administrativa, es la manera de cómo se siente motivado y satisfecho el trabajador dentro de su contexto de trabajo, siendo un componente concluyente en el rendimiento del trabajo, relaciones laborales, clima laboral, y en el éxito de la organización (Cortes, 2022).

Ante la situación planteada, cabe señalar que actualmente a nivel internacional, las entidades financieras, tienen la carestía de equilibrar dicha

organización dentro de los parámetros de la gestión administrativa y financiera, por lo que deben cumplir teniendo un estándar de servicio, que les permita optimizar el rendimiento de los trabajadores, en el cual se vea reflejado el desempeño laboral dentro del marco de sus funciones, cumpliéndose con las políticas acordes a la institución financiera, las cuales permitan tener un adecuado manejo de los recursos financieros, y administrativos. Por el contrario, sino se aplican dichos parámetros, habrán efectos negativos, los cuales afectarán la prestación de la entidad financiera, y la complacencia del personal de trabajo; todo ello, porque las estrategias que aplican, no se encuentran direccionadas al cumplimiento de sus objetivos esenciales (Valle et al., 2021).

Por su parte en Ecuador, Acurio y Ortiz (2017) evidenciaron que la gestión administrativa del Banco Nacional de Fomento, tenía muchas falencias como son: La inexistencia de estatutos y/o manuales referidos al procedimiento administrativo, control interno, carencia de evaluación continua a los procesos realizados para el logro de los objetivos trascendentales, operacionales y bancarios; a su vez, el rendimiento laboral del personal que laboraba en dicha entidad, no era de calidad, en consecuencia la satisfacción laboral era mala.

Por consiguiente, en el contexto del Perú, también se evidenció el problema de la mala gestión administrativa, observándose en la entidad bancaria Scotiabank, sede Arenales, una débil gestión administrativa, siendo imprescindible consolidarla, empezando desde el fortalecimiento del conocimiento de los gerentes, en cuanto a sus roles, uso adecuado de los recursos, establecimiento de mejoras. Asimismo, siendo ineludible fortificar la planeación, formular nuevas estrategias de acuerdo a las metas trazadas por el ente bancario, realizar un análisis y monitoreo exhaustivo de todas las actividades laborales que se desarrolla en dicha entidad bancaria, elaborar un cronograma de formación profesional constante, para todos los que trabajan en la entidad bancaria, entorno a las nuevas tecnologías y cambios estructurales de la entidad, con el propósito de mejorar la satisfacción del trabajador,

el clima de trabajo, y finalmente mejorar la calidad del servicio y el éxito de la entidad (Alcas y Llacqua, 2022).

Por último es conveniente acotar que en cuanto al entorno local, luego de realizarse una encuesta piloto con 12 trabajadores de las sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa (Chimbote, Nuevo Chimbote, Santa y San Jacinto), se obtuvo como resultado: Que en cuanto a la gestión administrativa, los trabajadores, se encontraban insatisfechos, debido a la presencia de falencias como: Carente comunicación fluida, fallas continuas en el sistema, y en la conectividad a internet; y por otra parte, en cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores se encontraban insatisfechos con su trabajo, debido a la falta de compañerismo, carentes relaciones sociales, falta de empatía y cordialidad entre compañeros de trabajo. Asimismo, en cuanto a la infraestructura, lugar de ubicación y temperatura del lugar, los trabajadores se encontraban insatisfechos, debido a que las instalaciones internas de la entidad bancaria, no eran las adecuadas. En consecuencia, se pudo visualizar una dependencia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral; sin embargo, no hay una certeza total de que esto pase. En tal sentido, lo que se pretendió con este estudio, fue determinar si la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral. Es por ello, que en base a estos acontecimientos del contexto problemático, sirvió para dar origen a la elaboración del presente estudio, teniéndose en cuenta como eje central a los objetivos propuestos, y con los corolarios adquiridos, brindar una respuesta categórica al siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023?

En relación a lo antes mencionado, desde el aspecto práctico, se justificó porque partió de la situación problemática que aqueja entorno a las variables en estudio; siendo que muchas entidades financieras requieren con urgencia lograr el equilibrio dentro del marco de los parámetros de la gestión administrativa y financiera, el cual les permita optimizar el desempeño de los empleados, y en

consecuencia, lograr su amplia satisfacción dentro del marco laboral. Es por esta razón, que mediante los resultados obtenidos de la investigación, permitió saber el nivel de gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad financiera en estudio. Por otra parte, los corolarios de esta indagación, beneficiarán, a la entidad financiera en estudio, y en segundo lugar beneficiará a todos aquellos interesados en el campo de estudio de la indagación, ya que en base a los corolarios alcanzados, les permitirá poder plantear nuevas investigaciones con otros enfoques diferentes. Asimismo, permitirá a toda la población interesada en la lectura y en los últimos estudios dentro del ámbito de la investigación, a enriquecer su bagaje cognitivo.

Ahora bien, cabe destacar, que desde el aspecto de preeminencia colectiva, los corolarios de esta investigación, contribuirán positivamente en la entidad financiera en estudio, debido a que le condescenderá conocer la clarividencia entorno a las variables materia de indagación, lo cual le consentirá percibir los baluartes y extenuaciones que presenta su entidad bancaria en la actualidad; lo cual le permitirá potenciar sus fortalezas y trabajar minuciosamente en sus debilidades; todo ello con el propósito de lograr un mayor crecimiento como organización, y una plena satisfacción por parte del personal de trabajo, encontrándose más motivados, proactivos, en un ambiente laboral apropiado y armonioso, basado en los pilares fundamentales como son: La comunicación, respeto, confianza y buenas relaciones interpersonales; obteniéndose como resultado final y positivo la mejora continua como entidad, y un óptimo servicio al cliente.

Cabe considerar por otra parte, que en función al enunciado del problema, se planteó un objetivo general: Determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

De la misma forma, se propuso los consecuentes objetivos específicos:

Identificar el nivel de gestión administrativa del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023; Establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023; Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el ambiente de trabajo de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023; Relacionar la gestión administrativa con la comunicación y coordinación de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023 y Establecer si la gestión administrativa se relaciona con la motivación y reconocimiento de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

Por otra parte, cabe destacar, que se formuló una hipótesis general: Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023. Así como también una hipótesis nula: No existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

Al mismo tiempo, se formularon hipótesis específicas: El nivel de gestión administrativa del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023, es medio; El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023, es medio; Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y el ambiente de trabajo de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023; La gestión administrativa se relaciona con la comunicación y coordinación de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023, y Existe una relación positiva entre la gestión administrativa con la motivación y reconocimiento de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se ejecutaron investigaciones predecesoras de índole internacional, y nacional:

De aquí se parte para afirmar, que en lo relacionado a los trabajos precedentes de índole internacional relativo a la variable Satisfacción laboral, Cuesta (2020) desarrolló un artículo científico, cuyo objetivo fue la noción de un conjunto de ciencias aplicadas, que involucren patrón matemático, basado en pragmatismos psicológicos, basados en la complacencia de carestías y perspectivas, que admita valorar la satisfacción laboral. La sistemática esgrimida fue el análisis documental de la literatura materia de investigación, teniendo como objeto de estudio las empresas cubanas, asimismo utilizó la inspección científica y la comprobación de tipo sucesión (antes – después), y la enunciación matemática de cómputo de medidas. El estudio concluyó en que para poder valorar la satisfacción laboral, es imprescindible la utilización de teorías psicológicas, basadas en la complacencia de parvedades y expectativas, con la finalidad de poder analizar el nivel y continuidad con el que se cumplen.

Asimismo, sobre la variable Satisfacción laboral en la gestión administrativa, Saavedra y Delgado (2020), desarrollaron un artículo científico, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral en la gestión administrativa. La sistemática esgrimida fue no experimental descriptiva, con una observación metódica, basada en la observación bibliográfica de 11 artículos científicos de ámbito internacional y nacional. El estudio concluyó en que la gestión administrativa, requiere de un conjunto de estrategias que le condesciendan encaminar a la entidad, y cumplir con sus metas establecidas. A su vez, la satisfacción laboral relacionado con la gestión administrativa, es considerado como la manera de sentirse del trabajador, en lo referente a su ambiente laboral, el cual muchas veces se vé perjudicado debido a las ínfimas retribuciones, anacrónicos ambientes laborales, falta de liderazgo, comunicación, y empatía entre los trabajadores y sus superiores.

Por su parte sobre la variable Gestión administrativa, Tinoco et al. (2019) desarrollaron un artículo científico, cuyo objetivo fue describir la situación administrativa y operativa de la entidad bancaria en estudio, con el propósito de plantear una solución acorde a sus necesidades. La sistemática esgrimida fue descriptivo, cualitativo y propositivo, y esgrimiendo una indagación crítica, basada en una encuesta a 396 usuarios de la entidad bancaria. El estudio concluyó que en la entidad bancaria, algunos funcionarios carecen de empatía y cordialidad en la forma de tratar a los de su entorno laboral, existen anacrónicas cualidades en cuanto al desenvolvimiento de sus cargos; a su vez, hay mucha demora en los trámites, lo cual trae como consecuencia las quejas e incomodidad por parte de los usuarios del banco, y carencia de estrategias para realizar un trabajo eficaz y eficiente.

En igual forma sobre la variable Satisfacción laboral, Arteaga y Salazar (2018) desarrollaron una investigación, cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad bancaria Bancolombia. La sistemática esgrimida fue cualitativa, descriptiva, y de enfoque empírico – analítico, basada en una encuesta aplicada a 19 trabajadores de la entidad bancaria que aparecían en nómina. El estudio concluyó que los trabajadores, son la pieza esencial en toda entidad, siendo por ello imprescindible mantenerlos actualizados y capacitados. Asimismo, es necesario realizar un análisis constante de las necesidades reales que padecen los trabajadores con respecto a sus funciones. Por otra parte, cabe precisar que adquirir la motivación y satisfacción de los trabajadores es uno de los retos más grandes para la entidad, el cual debe ser afrontado, con el propósito de lograr un clima organizacional adecuado, con trabajadores empáticos, motivados, satisfechos de la labor que realizan, todo ello trayendo como consecuencia un incremento positivo en los niveles de productividad, mejores resultados de la entidad financiera, logrando de esta manera una eficiente atención y servicio de calidad hacia el cliente.

Igualmente, Omar et al. (2017) desarrollaron un artículo científico, cuyo objetivo fue evaluar y analizar la gestión de recursos humanos y el impacto en la satisfacción laboral. La sistemática esgrimida fue cuantitativa, transversal, explicativa, comprobándose mediante ecuaciones distributivas, basada en una encuesta aplicada a 557 trabajadores argentinos. El estudio concluyó que la gestión de recursos humanos, dentro de una organización, es la pieza fundamental, porque ello, se verá reflejado en la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, se debe promover y fomentar ambientes de trabajo en armonía, basado en la justicia, respeto, empatía, comunicación, confianza, perseverancia, mejora continua, etc; todo ello con el propósito de lograr alcanzar la satisfacción plena de los trabajadores, un mejor rendimiento y/o productividad laboral, y por ende un buen servicio eficiente al público.

Por otra parte, en el ámbito nacional sobre las variables en estudio, Córdova y Montoya (2022) desarrollaron una investigación, cuyo objetivo fue establecer la correlación entre ambas variables. La sistemática esgrimida fue de tipo aplicada, no experimental correlacional, basado en una encuesta a 31 trabajadores de la entidad bancaria MiBanco. El estudio concluyó que para lograr una apropiada gestión administrativa en una entidad bancaria, es imprescindible, que para el desarrollo de los objetivos, se les invite a participar a todos los trabajadores de dicha entidad bancaria, con la finalidad de que ellos brinden sus aportes, den a conocer sus carestías más esenciales con respeto al desarrollo de sus funciones. Asimismo, se requiere realizar capacitaciones constantes a todo el personal que labora en dicha entidad, sobre temas relevantes como: El desempeño de sus funciones, liderazgo, Empatía, Autoestima, La práctica de valores dentro del entorno laboral y sobre el Buen servicio al cliente. Por otro lado, también es imprescindible, potenciar y fortalecer el autoestima de cada uno de los trabajadores, con el propósito de hacerlos sentir útiles e importantes tanto para la entidad bancaria, como para la sociedad. También es necesario, promover la puntualidad, modernizar el equipo tecnológico - mobiliario, y realizar reforzadores positivos (Recompensas, pudiendo ser un aumento de sueldo por mejor desempeño laboral, o un reconocimiento

público entre todos los trabajadores que laboran en la entidad). Por ende, cabe resaltar que una buena gestión administrativa, acorde a los lineamientos de la organización, suscita una plena satisfacción laboral.

En igual forma, Dueñas (2022) desarrolló una investigación, cuyo objetivo fue establecer la interrelación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la entidad bancaria del Banco de la Nación Huancavelica. La sistemática esgrimida fue básica, correlacional, no experimental y transeccional, basada en la encuesta a 384 usuarios de la entidad bancaria. El estudio concluyó, que es necesario realizar una reformulación exhaustiva en la gestión administrativa de la entidad bancaria, el cual se encuentre acorde a la realidad de la región, viéndose reflejado positivamente en la eficacia de sus actividades bancarias, y evitándose de esta manera, de las quejas por parte de los usuarios entorno a la demora de sus trámites. Asimismo, es imprescindible la realización de capacitaciones permanentes a todo el personal que labora en dicha entidad financiera, con el propósito de mejorar el ambiente laboral, lograr la consecución de actitudes positivas en lo referente al cumplimiento de sus funciones, una mejor predisposición al trabajo, y lograr la práctica de la empatía, en aras de brindar un óptimo servicio al cliente.

Asimismo, Martínez (2022) desplegó una indagación, cuyo propósito fue describir la gestión administrativa de una entidad bancaria. La sistemática esgrimida fue descriptiva, no experimental, basada en la observación y revisión de toda la información pertinente a la entidad bancaria en estudio. El estudio concluyó, que es imprescindible realizar un régimen de operación pertinente para perfeccionar la gestión administrativa de la entidad bancaria, promover el desarrollo de talleres y capacitaciones de sensibilización a todos los trabajadores de la entidad bancaria, con la finalidad de que se promueva un mejor ambiente laboral, empatía, comunicación y respeto entre cada uno de los trabajadores de esta entidad, fortalecer de manera permanente los logros obtenidos de los trabajadores dentro del desenvolvimiento de sus funciones, a través de reconocimientos de índole monetario o reconocimiento en público, con el propósito de mejorar su autoestima,

y hacerles sentir valorados como personas y trabajadores. Asimismo, es necesario potenciar el equipo de trabajo, mediante el uso de tecnología renovada. Por ende, mejorando todos estos aspectos, se logrará la satisfacción plena de los trabajadores cuyo resultado se verá plasmado en un servicio de calidad al público.

Por otra parte sobre la variable Satisfacción laboral, Chorres (2019) desplegó una indagación, cuyo propósito fue determinar la eminencia de complacencia laboral de los empleados del ente financiero Compartamos de Sullana. La sistemática esgrimida fue cualitativo, no experimental, descriptivo de tipo aplicado y transversal, basada en una encuesta a 40 trabajadores de la entidad financiera. El estudio concluyó, que la eminencia de satisfacción laboral en el ente financiero es alta, debido a la buena gestión administrativa con la que cuenta. Sin embargo, es imprescindible, realizar algunas mejoras, para poder alcanzar el nivel de satisfacción laboral Muy alto, siendo para ello necesario potenciar el autoestima de los trabajadores de manera permanente, mediante reconocimientos, fortalecer y mantener activo los vínculos de la empatía, comunicación asertiva, comprensión, confianza, perseverancia, y mejora continua, entre todos los trabajadores de la entidad financiera, con el propósito de lograr un ambiente laboral mucho más alegre, y proactivo.

Finalmente, Quispe (2018) desplegó una indagación, cuyo propósito fue describir la satisfacción laboral en la entidad financiera Credinka - Quillabamba. La sistemática esgrimida fue de tipo básica, no experimental, y descriptivo, basada en una encuesta a 29 trabajadores de la entidad bancaria. El estudio concluyó, que para conseguir una plena complacencia laboral, es necesario que la gestión administrativa de la entidad, efectúe acciones que fortalezcan y atenúen la satisfacción de los trabajadores, como son: Mejoramiento de sueldos en base a las funciones que desempeñan, reconocimientos por el buen desempeño de sus funciones, propiciar momentos de esparcimiento, con la finalidad de lograr una mejor integración e interrelación entre cada uno de los trabajadores y superiores jerárquicos, mejorar la comunicación, reforzar la empatía, solidaridad,

compañerismo, respeto, y reforzar a cada momento el autoestima de los trabajadores de dicha entidad, realizar algunas modificaciones en la infraestructura interna de la entidad, logrando una mayor ventilación e iluminación, Asimismo, es necesario llevarse a cabo, un plan mensual de capacitaciones constantes sobre actualización profesional, manejo de emociones, liderazgo, autoestima, empatía y entre otros temas de interés y de ayuda, dirigidos al personal de trabajo.

Por otra parte, en lo referente a las teorías que fundamentan la investigación, en lo concerniente a la primera variable en estudio: Gestión administrativa, se tiene lo siguiente:

Según Chiavenato (2017) la conceptualiza como un conglomerado de procedimientos, cimentados en: Proyectar, instituir, ejecutar e inspeccionar, los cuales se llevan a cabo dentro de una organización, con la finalidad de orientarla. Por consiguiente, la gestión administrativa es la injerencia poderosa y pertinente para que la organización exhiba preeminencia competitiva dentro del sector al que pertenece (Izquierdo et al., 2022). Por consiguiente, una apropiada gestión administrativa, condesciende el perfeccionamiento de los recursos que dispone la organización (Montes de Oca et al., 2021).

Por otra parte, según Quiroa (2020) los objetivos de la gestión administrativa, se encuentran orientados en: Incrementar los procedimientos ejecutados en la gestión administrativa, con el propósito de lograr alcanzar un óptimo desenvolvimiento; perfeccionar la indagación y la inspección de las operaciones internas de la organización; adquirir que la labor se realice de una manera más simplificada y óptima; y por último ofrecer servicios de buena calidad, mediante el uso de las nuevas tecnologías.

De igual manera, es preciso referir que su importancia radica en que es el punto clave y esencial, para que la organización logre alcanzar con sus metas trazadas. Asimismo, la gestión administrativa busca la utilización de recursos oportunos, para que la organización consiga adquirir con todos sus objetivos

trazados (Peña et al., 2022). En este sentido, se comprende que una adecuada gestión administrativa, admitirá el considerado funcionamiento, y efectividad de la entidad, alcanzando sus metas establecidas (Armijo et al., 2022). En este sentido, se comprende que la gestión administrativa, plantea una simbiosis inquebrantable de acciones orientadas en el excelente uso de los recursos de la organización, los cuales exhortarán de medidas apropiadas, que influenciarán de manera positiva en los resultados esperados (Galarza et al., 2020).

Dentro de esta óptica, Cisneros y Lopez (2020), refieren que sus dimensiones, son las subsiguientes:

- a) Planeación: Es el momento básico, e hipotético mediante el cual se proyecta al futuro, pero teniendo en cuenta el presente, ya que desde ese preciso momento se llevará a cabo un trabajo organizado y adelantado, teniéndose en cuenta en todo momento las metas a alcanzar, las herramientas, estrategias que se esgrimirán, y el presupuesto a utilizar; para ello el líder de la organización, deberá realizar un análisis exhaustivo de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. En síntesis, la planificación es considerado como el cimiento, sobre el cual se trazarán los objetivos o metas a alcanzar.
- b) Organización: Es el momento cumbre, en el que se pone en práctica todo lo esbozado durante la planificación. En este momento, se da inicio a las actividades a realizarse, siendo orientados en todo instante por los objetivos o metas a alcanzar. Asimismo, aquí se distribuye todas las tareas y responsabilidades al personal de trabajo, pudiendo ser actividades de manera individual o grupal.
- c) Dirección: Se considera necesario la presencia de una persona encargada o más, con el propósito de que mediante ellas, puedan llevar la orientación del grupo de trabajo, para poder alcanzar las metas trazadas. La dirección es la parte sustancial, encargada de orientar los procedimientos y metas a alcanzar, vigilando en todo momento, que se cumpla tal como se planificó al inicio. Tiene como función esencial, motivar de manera asidua al personal de trabajo, para

la ejecución efectiva de las actividades comisionadas. Asimismo, cabe señalar que el rol de la administración, implica potenciar los esfuerzos del personal de trabajo, para poder cumplir con las metas trazadas por la organización (Licas et al., 2020).

- d) Control: Se fundamenta en la instauración de reglas y procedimientos especiales de evaluación sobre el rendimiento y desempeño de las tareas encomendadas, con el propósito de vigilar que las estipulaciones realizadas sean las más adecuadas con lo que anhela la organización (metas u objetivos a alcanzar). Dicho de otro modo, el control es un proceso que sirve para aseverar que las prestaciones laborales reales, concuerden con las actividades planificadas (Licas et al., 2022).

Cabe considerar por otra parte, que según Llanos et al. (2022) la gestión administrativa, requiere que las organizaciones, manejen herramientas de planificación, organización, dirección y control, con el propósito de poder conseguir sus objetivos establecidos.

Por consiguiente, en lo referente a segunda variable en estudio: Satisfacción laboral, se tiene lo siguiente:

Según Chavez (2019) define a la satisfacción laboral, como el período de bienandanza y placidez de una persona, en proporción al desempeño o rendimiento de sus funciones dentro de su ámbito laboral; siendo que cuando un trabajador se encuentra con un alto nivel de satisfacción laboral, denota un comportamiento alegre, positivo, motivado, con un mayor compromiso con su trabajo, y por ende tiende a rendir positivamente en cuanto a productividad, en relación a su trabajo. Asimismo, es considerado como el estado emocional deleitable de la apreciación personal de las actividades laborales (Álvarez et al., 2023). Tal es así, que la satisfacción laboral, permite a los jefes superiores, poder apreciar de sus trabajadores, el ánimo y conformidad que sienten al realizar sus actividades laborales (Diaz et al., 2023). En este sentido, la satisfacción laboral, es un factor

esencial para medir el progreso y productividad de una organización, siendo considerado como el elemento definitivo del rendimiento del capital humano (Guerra et al., 2022).

Asimismo, existen seis factores fundamentales que son la pieza fundamental para potenciar la satisfacción laboral: Forjar una relación estrecha dentro de un margen de respeto, comunicación y confianza, entre los trabajadores y sus superiores; Fomentar la entrega de incentivos a los trabajadores que más destaquen en el cumplimiento y desempeño de sus funciones, pudiendo ser incentivos materiales, o reconocimientos en público, lo cual les hará sentir más motivados y con una buena autoestima; Impulsar el trabajo colaborativo en equipo, con el propósito de lograr una mejor interrelación entre todos, basados en los lazos de la solidaridad y compañerismo; Realizar capacitaciones de forma permanente, lo cual le permita al trabajador, encontrarse actualizado profesionalmente en las nuevas tendencias dentro del área y función que desempeña; Velar porque los espacios de trabajo se encuentren bien equipados con la tecnología adecuada, asimismo, que sean ambientes ventilados y seguros para el trabajador, los cuales lo motiven e impulsen a trabajar; y por último, Fomentar la posibilidad abierta para el ascenso de cargo, de acuerdo al buen desempeño del trabajador (Chavez, 2019).

Por otra parte, según Chavez (2019) refiere que en cuanto a las ventajas que trae consigo la satisfacción laboral, se encuentran las siguientes: Lograr alcanzar el más alto índice de productividad, y por ende un buen servicio brindado; El crecimiento destacado de la organización; Un mayor compromiso del trabajador en cuanto a las funciones que desarrolla; Un mayor compromiso con la misma organización, contribuyendo en la mejora continua de la entidad.

En resumidas cuentas, la satisfacción laboral, es una emoción auténtica, también es considerada como las contestaciones psíquicas multidimensionales hacia el trabajo, la cual se encuentra, relacionada con la productividad, rotación de personal, posibilidades para el crecimiento profesional, equipos y materiales adecuados para trabajar, infraestructura (Castañeda y Sánchez, 2022).

Dentro de este marco, la satisfacción laboral, se encuentra basada en el contexto laboral, construcción, patrimonios con los que cuentan para realizar el trabajo, y la correlación con el jefe o jefe inmediato. En relación con este tema, se puede considerar que los trabajadores que se encuentran acordes con su trabajo, están dispuestos a realizar todos los esfuerzos, con el fin de lograr las metas que les fueron determinadas (Mora et al., 2022).

En este sentido se comprende, que las dimensiones de la satisfacción laboral están conformadas por:

- a) Puesto de trabajo: Cabe referir que esta dimensión se encuentra vinculado a la organización del trabajo, las funciones que desarrollan los trabajadores, la carga de trabajo que tienen, la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y el desempeño del trabajador. Asimismo, esta dimensión, se encuentra conformada por todas las actividades y funciones cotidianas que realiza el trabajador dentro de la organización, teniendo en cuenta en todo momento, la misión, visión, y las metas trazadas a alcanzar por la institución. Es preciso referir, que dentro de esta dimensión es imprescindible la motivación continua del personal, lo cual conllevará a un mejor rendimiento laboral, en merced de la organización (Marcos et al., 2020). En este sentido se comprende, que la carga de trabajo, es el nivel de requerimiento de la labor y su interrelación con las habilidades del trabajador para poder realizar las actividades encomendadas (Quispe, 2022).
- b) Dirección de la unidad de los trabajadores: Conformado por el dominio técnico, la capacidad para poder solucionar problemas, delegación de funciones y participación (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
- c) Ambiente de trabajo: Conformado por las interacciones sociales entre colegas de trabajo, y compañerismo. Es una de las dimensiones más importantes, ya que en ella se estrecharán los lazos de solidaridad,

compañerismo, trabajo en equipo, empatía, y respeto. Esencial para el logro de los objetivos en equipo, en beneficio de la organización (Al-Shammari y Al-Am, 2018).

- d) Comunicación y coordinación: Conformado por el conocimiento en los servicios prestados, y la coordinación entre las áreas de trabajo (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
- e) Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos: Se encuentra conformado por la implementación ambiental (iluminación, aire acondicionado, infraestructura adecuada y recursos informáticos óptimos los cuales facilitan el trabajo (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
- f) Formación: Conformada por la capacitación constante del personal de trabajo, de acuerdo a las necesidades (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
- g) Implicación en la mejora: Conformada por el mejoramiento de calidad en los servicios, y la presencia de iniciativas de mejora (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
- h) Motivación y reconocimiento: Conformada por las oportunidades de desarrollo, y las condiciones laborales, las cuales se encuentren conforme a ley. Cabe resaltar, que el reconocimiento es la gratitud hacia el trabajador, por el buen desempeño o rendimiento en sus funciones, dentro de su ambiente de trabajo, el cual puede ser de índole monetario, un reconocimiento público, o la realización de un curso de especialización que le permita subir de rango, debido al entusiasmo, fuerza de voluntad y compromiso que demuestra en el trabajo. Es un factor importante, para mantener motivado al trabajador, y con una buena autoestima alta (Al-Shammari y Al-Am, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

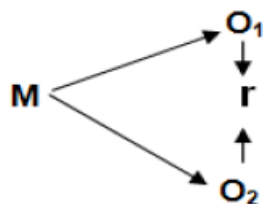
3.1.1. Tipo de investigación:

Básica, porque estuvo orientada hacia la compilación de síntesis acreditada, marco teórico, y exégesis de un problema delimitado, con el propósito de obtener resultados, y en base a ello, poder emitir epílogos, y sugerencias (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

No experimental, porque no hubo manejo de las variables; sólo hubo observación y un análisis exhaustivo. Asimismo, fue transversal descriptivo – correlacional, porque recogió los datos en un solo momento, especificando y examinando la interdependencia e influencia entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Dónde:



M= Muestra (Trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa).

O₁ = Observación de la V.1. (Gestión administrativa).

O₂ = Observación de la V.2. (Satisfacción laboral).

r = Relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión administrativa del Banco de la Nación de la provincia del Santa

Definición conceptual:

Considerada como el área de una determinada organización, cuyo propósito es el de esgrimir los patrimonios aptos de la forma más eficaz, en aras de conservar una productividad en movimiento, incrementando los ingresos, fortaleciendo la rentabilidad, y enriqueciendo el negocio; asimismo, fomentando un clima armonioso, basado en la comunicación asertiva entre cada uno de los que laboran en dicha organización o entidad (Corposuite, 2022).

Definición operacional:

Se evaluó los procesos administrativos de la entidad bancaria en estudio, a través de las dimensiones: Planeación, organización, dirección, y control. Cabe resaltar, que fue examinado a través de la utilización de un cuestionario, ejecutando un examen estadista, y con la ayuda de una Escala ordinal.

Variable Y: Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa

Definición conceptual:

Considerada como el período de placidez de una persona, en proporción al desempeño o rendimiento de sus funciones dentro de su ámbito laboral; siendo que cuando un trabajador se encuentra con un alto nivel de satisfacción laboral, denota un comportamiento alegre, positivo, motivado, con un mayor compromiso con su trabajo, y por ende tiende a rendir positivamente en cuanto a productividad, en relación a su trabajo (Chavez, 2019).

Definición operacional:

Se evaluó la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, a través de las dimensiones: Puesto de trabajo; Dirección de la unidad de los trabajadores; Ambiente de trabajo; Comunicación y coordinación; Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos; Formación; Implicación en la mejora, y Motivación y reconocimiento. Cabe resaltar, que fue examinado a través de la utilización de un cuestionario, ejecutando un examen estadista, y con la ayuda de una Escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Considerada como la totalidad de sujetos que forman parte, de una determinada indagación (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio, la población estuvo constituida por 40 trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa (Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto).

- Criterios de inclusión: Trabajadores varones y mujeres, que laboran en ventanilla, en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
- Criterios de exclusión: Los trabajadores que se encontraban de vacaciones y/o de licencia.

Por otra parte, cabe considerar, que no se consideró muestra, debido al número ínfimo de personas que constituyen la población (población pequeña); por ende, se vió por conveniente trabajar con toda la población.

3.3.2. Unidad de análisis

Un trabajador del Banco de la Nación de la provincia del Santa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnicas:** Mecanismos empleados para obtener indagación y discernimiento, esgrimiéndose acorde a formalidades determinadas (Hernández y Mendoza, 2018). Por su parte, cabe referir, que para la presente indagación, la técnica utilizada fue: La encuesta, a lo cual según Hernández y Mendoza (2018) consideran, que es una técnica de compilación de inquisición, en la que el investigador pregunta a la población en estudio sobre los datos o indagación que desea saber, en concordancia a las variables de estudio, y al objetivo de investigación.
- **Instrumentos:** Para la presente investigación, fue: El cuestionario; el cual según Hernández y Mendoza (2018) refieren que es un documento impreso, conformado por varias preguntas, redactadas de manera coherente, concisa, organizada, y secuenciada, con el propósito que las respuestas obtenidas, brinden la información deseada.

En virtud de lo antes mencionado, para la presente investigación, se consideró conveniente utilizar dos cuestionarios (Uno para cada variable), con escala ordinal; siendo que dichos instrumentos de investigación, fueron adaptados de Tulumba (2022) y Selena (2019) quienes desarrollaron y plantearon sus instrumentos para sus respectivos estudios. Sin embargo, para la presente investigación, dichos instrumentos, fueron ajustados de acuerdo a los intereses del estudio. Tal es así, que dichos instrumentos fueron validados a juicio de expertos, y confiabilizados estadísticamente, mediante el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimiento:

Al respecto, se realizaron los siguientes procedimientos: Primeramente, se cursó un documento (Carta de presentación) al administrador de la Agencia 1 - Chimbote – Banco de la Nación, con las formalidades establecidas por la universidad, con el propósito de requerir el consentimiento respectivo para

poder ingresar a las instalaciones de las sedes que forman parte del Banco de la Nación, correspondiente a la Provincia del Santa, y en base a ello, poder aplicar las encuestas establecidas para cada variable; asimismo, para poder adquirir la información correspondiente para la realización de la pertinente disección documental, en lo referente al estudio. Posteriormente, se procedió a informar a los trabajadores de la entidad bancaria en estudio, sobre la realización de la encuesta, el propósito de la indagación, y el procedimiento; para luego entregarles a cada uno de ellos la hoja del Consentimiento informado. Subsiguientemente, se procedió a aplicar la encuesta a los trabajadores que se encontraban en ese momento, teniendo en cuenta sus horarios de trabajo, y sin perjudicarlos en el cumplimiento de sus funciones.

Cabe referir que el tiempo empleado para la aplicación de los dos cuestionarios, fue de 30 minutos. Es decir, 15 minutos para cada una. Asimismo, cabe resaltar, que en aras de obtener en un solo día, y de forma conjunta una buena aplicación de las encuestas en todas las sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, la investigadora, consideró conveniente e indispensable el apoyo de otra persona (persona de confianza), para que le ayude a aplicar las encuestas, en las otras sedes del Banco (Santa, Moro, y San Jacinto), mientras la investigadora aplicaba en las sedes de Chimbote y Nuevo Chimbote. Al respecto, es preciso resaltar, que la persona que apoyó a la investigadora en la aplicación de las encuestas, cumplió en todo momento con el principio de confidencialidad. En este sentido, cabe indicar, que para generar un ambiente de confianza entre los encuestados y el aplicador apoyo, fue que la investigadora, consideró por conveniente elaborar una acreditación para el aplicador apoyo; es por ello, que el aplicador apoyo, portó un fotocheck, consignando sus datos completos como aplicador apoyo: Nombres y apellidos, número de DNI, y en la parte trasera de dicho documento, constaban los nombres y apellidos completos de la investigadora, número de DNI, código Orcid, título de la investigación, y firma. Todo ello con el propósito de brindar

confianza y garantía a los encuestados, y por ende el éxito de la aplicación de dichos instrumentos; lo cual se logró.

Finalmente, los datos adquiridos de los instrumentos, fueron trasladados de manera ordenada al programa Excel, para luego ser traspuestas al SPSS Statistics versión 26, en donde se obtuvieron los corolarios de la indagación.

3.6. Método de análisis de datos:

Para la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, porque mediante ella, se obtuvieron las tablas y figuras respectivas, las cuales fueron interpretadas, y permitieron alcanzar los objetivos propuestos en la investigación. Asimismo, para relacionar las variables en estudio, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson; mientras que para la comprobación de la hipótesis, se analizó el nivel de significancia obtenida.

3.7. Aspectos éticos:

Para la presente investigación, se tuvo en cuenta los principios éticos, establecidos por la universidad, los cuales se fundamentaron en la Confidencialidad, el consentimiento informado, la libertad de participación, y el anonimato en protección de la identidad y datos personales de los encuestados (Hernández y Mendoza, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

Relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral (Objetivo general)

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN LABORAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 1, se observó que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de: 0,713, obteniéndose una Correlación Positiva Alta entre ambas variables.

Tabla 2*Nivel de Gestión Administrativa (Objetivo específico 1)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	17,5	17,5
	Medio	21	52,5	82,5
	Bajo	12	30,0	30,0
	Total	40	100,0	100,0

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 2, se observó que el 17.5% (7) de los trabajadores de la entidad financiera, evidenció un nivel Alto de gestión administrativa, mientras que el 52.5% (21) de los trabajadores, evidenció un nivel Medio de gestión administrativa, y el 30% (12) de los trabajadores, evidenció un nivel Bajo de gestión administrativa.

Tabla 3*Nivel de Satisfacción Laboral (Objetivo específico 2)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Alto	9	22,5	22,5	100,0
	Medio	21	52,5	52,5	77,5
	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 3, se observó que el 22.5% (9) de los trabajadores de la entidad financiera, evidenció un nivel Alto de satisfacción laboral, mientras que el 52.5% (21) de los trabajadores, evidenció un nivel Medio de satisfacción laboral, y el 25% (10) de los trabajadores, evidenció un nivel Bajo de satisfacción laboral.

Tabla 4

Relación entre Gestión Administrativa y Ambiente de Trabajo (Objetivo específico 3)

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AMBIENTE DE TRABAJO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
AMBIENTE DE TRABAJO	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Stefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 4, se observó que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de: 0,643, obteniéndose una Correlación Positiva Moderada entre la variable Gestión administrativa y la dimensión ambiente de trabajo de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 5

*Relación entre Gestión Administrativa con Comunicación y Coordinación
(Objetivo específico 4)*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,677**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	Correlación de Pearson	,677**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 5, se observó que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de: 0,677, obteniéndose una Correlación Positiva Moderada entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Comunicación y Coordinación de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 6

*Relación entre Gestión Administrativa con la Motivación y Reconocimiento
(Objetivo específico 5)*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,704**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,704**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 6, se observó que el Coeficiente de correlación de Pearson fue de: 0,704, obteniéndose una Correlación Positiva Alta entre la variable Gestión Administrativa y la dimensión Motivación y Reconocimiento de la variable Satisfacción laboral.

Tabla 7

Relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral (Hipótesis general)

Prueba de muestras emparejadas							
Diferencias emparejadas							
95% de intervalo de confianza de la diferencia							
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	Inferior	Superior	t	Sig. (bilateral)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA SATISFACCIÓN LABORAL	49,675	15,713	2,484	44,650	54,700	19,995	39 ,000

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 7, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva y significativa muy fuerte entre ambas variables. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

Tabla 8*El nivel de Gestión Administrativa es Medio (Hipótesis específica 1)*

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilate- ral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
NIVEL GESTIÓN ADMINISTRATIVA	17,276	39	,000	1,875	1,66	2,09

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 8, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que el nivel de gestión administrativa, fue de nivel Medio. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

Tabla 9*El nivel de Satisfacción Laboral es Medio (Hipótesis específica 2)*

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 0						
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilater al)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	17,908	39	,000	1,975	1,75	2,20

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 9, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que el nivel de satisfacción laboral, fue de nivel Medio. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

Tabla 10

*Relación positiva entre la Gestión Administrativa y el Ambiente de Trabajo
(Hipótesis específica 3)*

Prueba de muestras emparejadas

Diferencias emparejadas

95% de intervalo
de confianza de
la diferencia

	Media	Desv. Des- viación	Desv. Error prome- dio	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bila- teral)
Par 1	GESTIÓN ADMINIS- TRATIVA AMBIENTE DE TRABAJO	53,275	8,542	1,351	50,543	56,007	39,443	39 ,000

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 10, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva muy fuerte entre ambas. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

Tabla 11

Relación entre la Gestión Administrativa con la Comunicación y Coordinación (Hipótesis específica 4)

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
95% de intervalo de confianza de la diferencia									
	Media	Desv. Des- via- ción	Desv. Error prome- dio	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)	
Par									
1									
	GESTIÓN ADMINIS- TRATIVA COMUNI- CACIÓN Y COORDI- NACIÓN	61,325	9,297	1,470	58,352	64,298	41,719	39	,000

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 11, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva y significativa muy fuerte entre ambas. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

Tabla 12

Relación positiva entre la Gestión Administrativa con la Motivación y Reconocimiento (Hipótesis específica 5)

Prueba de muestras emparejadas

Diferencias emparejadas

95% de intervalo
de confianza de
la diferencia

	Media	Desv. Des- viaci- ón	Desv. Error prome- dio	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	GESTIÓN ADMINIS- TRATIVA MOTIVA- CIÓN Y RECONO- CIMIENTO	53,000	8,265	1,307	50,357	55,643	40,557	39 ,000

Nota. Tabla elaborada por Gambini Hurtado Janile Estefani.

Tal como se refleja en los resultados de la Tabla 12, se observó que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó la conjetura de la investigadora, lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva entre ambas. En consecuencia, se rechazó la conjetura nula.

V. DISCUSIÓN

En relación a los corolarios emanados de la presente indagación, en lo referente al objetivo general, se encontró que hubo una relación Positiva Alta, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual fue de: 0,713 entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral. Por ende, al optimizar la gestión administrativa, de la misma manera se optimizaría la satisfacción laboral. En efecto, esto es concordante con lo que señala Martínez (2022) cuando refiere que una gestión administrativa que promueva un mejor ambiente laboral, empatía, comunicación y respeto entre cada uno de los trabajadores, logrará la complacencia de su personal de trabajo. Por ende, se requiere de un conjunto de estrategias que le condesciendan encaminar a la entidad, y cumplir con sus metas establecidas (Saavedra y Delgado, 2020).

Por su parte, en lo concerniente al objetivo específico 1, se encontró que el nivel de gestión administrativa fue: Medio, con un porcentaje de 52,5%. Por ende, al implementar nuevas estrategias, se lograría fortificar la gestión de la entidad bancaria, en lo referente a Planeación, organización, dirección, y control. En efecto, esto es concordante con lo que refieren Alcas y Llacqua (2022) quienes consideran que para evitar que la gestión administrativa sea débil, es necesario el fortalecimiento del conocimiento de los gerentes, en cuanto a sus roles, uso adecuado de los recursos, establecimiento de mejoras. Asimismo, siendo ineludible fortificar la planeación, formular nuevas estrategias, acorde a las metas trazadas por el ente bancario, realizar un análisis y monitoreo exhaustivo de todas las actividades laborales que se desarrolla en dicha entidad bancaria, elaborar un cronograma de formación profesional constante, para todos los que trabajan en la entidad bancaria, entorno a las nuevas tecnologías y cambios estructurales de la entidad, con el propósito de mejorar la satisfacción del trabajador, el clima de trabajo, y finalmente mejorar la calidad del servicio y el éxito de la entidad. Asimismo, las entidades financieras, deben tener un estándar de servicio, que les permita optimizar el rendimiento de los trabajadores, en el cual se vea reflejado el

desempeño laboral dentro del marco de sus funciones, cumpliéndose con las políticas acordes a la institución financiera, las cuales permitan tener un adecuado manejo de los recursos financieros, y administrativos. Por el contrario, sino se aplican dichos parámetros, habrán efectos negativos, los cuales afectarán la prestación de la entidad financiera, y la complacencia del personal de trabajo; todo ello, porque las estrategias que aplican, no se encuentran direccionadas al cumplimiento de sus objetivos esenciales (Valle et al., 2021).

De igual manera, en lo concerniente al objetivo específico 2, se encontró que el nivel de satisfacción laboral fue: Medio, con un porcentaje de 52,5%. Por ende, al utilizar nuevas estrategias, que involucren y hagan sentir al trabajador como parte importante de la entidad, y conforme con su ambiente de trabajo, se lograría elevar el nivel de satisfacción. En efecto esto es concordante con lo que refiere Arteaga y Salazar (2018), quienes consideran que los trabajadores, son la pieza esencial en toda entidad, siendo por ello imprescindible mantenerlos en constante capacitación acorde al mundo globalizado en el que vivimos; siendo para ello necesario un análisis constante de las necesidades reales que padecen los trabajadores con respecto a sus funciones. Asimismo, es imprescindible, potenciar y fortalecer el autoestima de cada uno de los trabajadores, con el propósito de hacerlos sentir útiles e importantes tanto para la entidad bancaria, como para la sociedad. También es necesario, promover la puntualidad, modernizar el equipo tecnológico - mobiliario, y realizar reforzadores positivos (Recompensas, pudiendo ser un aumento de sueldo por mejor desempeño laboral, o un reconocimiento público entre todos los trabajadores que laboran en la entidad) (Córdova y Montoya, 2022). Por ende, para poder valorar la satisfacción laboral, es imprescindible la utilización de teorías psicológicas, basadas en la complacencia de parvedades y expectativas, con la finalidad de poder analizar el nivel y continuidad con el que se cumplen (Cuesta, 2020).

Por otra parte, en lo concerniente al objetivo específico 3, se encontró que hubo una relación Positiva Moderada, debido al Coeficiente de Correlación de

Pearson, el cual fue de: 0,643 entre la variable gestión administrativa y la dimensión ambiente de trabajo. Por ende, al fomentar un ambiente de compañerismo, solidaridad, trabajo en equipo, empatía, y respeto, se lograría tener trabajadores más complacidos y comprometidos con la entidad bancaria. En efecto, esto es concordante con lo que señala Dueñas (2022) quien considera imprescindible la realización de capacitaciones permanentes a todo el personal que labora en dicha entidad financiera, con el designio de optimar el ambiente laboral, lograr la consecución de actitudes positivas en lo referente al cumplimiento de sus funciones, mejor predisposición al trabajo, y un óptimo servicio al cliente.

Por consiguiente, en lo concerniente al objetivo específico 4, se encontró que hubo una relación Positiva Moderada, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual fue de: 0,677, entre la variable gestión administrativa y la dimensión comunicación y coordinación. Por ende, al fortalecer el conocimiento en los servicios prestados, y la coordinación entre las áreas de trabajo, se lograría tener trabajadores más satisfechos con su trabajo; asimismo, se lograría alcanzar con mayor facilidad los objetivos propuestos por la entidad bancaria. En efecto, esto es concordante con lo que señala Omar et al. (2017) quienes consideran imprescindible que toda organización debe promover y fomentar ambientes de trabajo en armonía, basado en la justicia, respeto, empatía, comunicación, confianza, perseverancia, mejora continua, etc; todo ello con el propósito de lograr alcanzar la satisfacción plena de los trabajadores, un mejor rendimiento y/o productividad laboral, y por ende un buen servicio eficiente al público.

Asimismo, en lo concerniente al objetivo específico 5, se encontró que hubo una relación Positiva Alta, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual fue de: 0,704, entre la variable gestión administrativa y la dimensión motivación y reconocimiento. Por ende, al fomentar el reconocimiento del trabajador, por su buen desempeño y/o rendimiento en sus funciones, dentro de su ambiente de trabajo, se lograría tener trabajadores más entusiastas, motivados, satisfechos, y con una mayor fuerza de voluntad y compromiso por su trabajo. En efecto, esto es

concordante con lo que señala Chorres (2019) quien considera que es imprescindible, realizar algunas mejoras, para poder alcanzar el nivel de satisfacción laboral Muy alto, siendo para ello necesario potenciar el autoestima de los trabajadores de manera permanente, mediante reconocimientos, los cuales ayudarán a que los trabajadores se sientan motivados con su trabajo. Asimismo, es preciso fortalecer y mantener activo los vínculos de la empatía, comunicación asertiva, comprensión, confianza, perseverancia, y mejora continua, entre todos los trabajadores de la entidad financiera, con el propósito de lograr un ambiente laboral mucho más alegre, y proactivo.

Por otra parte, en lo concerniente a la conjetura general, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora (Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023), lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva y significativa muy fuerte entre ambas. En consecuencia, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refieren Peña et al. (2022) cuando manifiestan que la gestión administrativa es un punto clave y esencial, para que la organización logre alcanzar sus metas trazadas, trayendo como consecuencia el desarrollo y el éxito de la entidad. Asimismo, busca la utilización de los recursos oportunos.

De la misma manera, en lo concerniente a la conjetura específica 1, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora, lo que permitió confirmar que el nivel de gestión administrativa, fue de nivel Medio. Por ende, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refieren Galarza et al. (2020) quienes consideran que para mejorar la gestión administrativa, es necesario plantear una simbiosis inquebrantable de acciones orientadas en el excelente uso de los recursos de la organización, los cuales exhortarán de medidas apropiadas, que influenciarán de manera positiva en los resultados esperados.

Asimismo, en lo concerniente a la conjetura específica 2, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora, lo que permitió confirmar que el nivel de satisfacción laboral, fue de nivel Medio. Por ende, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refieren Diaz et al. (2023), quienes consideran conveniente que para poder alcanzar el nivel más alto de satisfacción laboral, es menester que los jefes superiores, aprecien y analicen el estado anímico y de conformidad que sienten al realizar sus actividades laborales. En este sentido, la satisfacción laboral, es un factor esencial para medir el progreso y productividad de una organización, siendo considerado como el elemento definitivo del rendimiento del capital humano (Guerra et al., 2022). Asimismo, es considerado como el elemento esencial para adquirir el éxito y la mayor productividad de la entidad (Pujol y Dabos, 2018). Cabe referir, que se encuentra vinculado con el incremento de la productividad, y el entusiasmo del trabajador en el desarrollo de sus labores (Cernas et al., 2018). Por consiguiente, se requiere de una sincronización activa, entre la entidad y el trabajador, con la finalidad de poder conocer las necesidades, requerimientos y expectativas que deban ser resueltas y cubiertas en beneficio y garantía del trabajador (Sánchez y García, 2017).

Por otra parte, en lo concerniente a la conjetura específica 3, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora (Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y el ambiente de trabajo), lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva muy fuerte entre ambas. Por ende, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refieren Guerra et al. (2022) cuando señalan que la satisfacción laboral, es la pieza esencial, para el desarrollo y rendimiento de una organización, siendo considerado como un elemento definitivo del rendimiento del capital humano. Tal es así que propiciar un ambiente laboral adecuado, impide el estrés laboral, y la baja productividad (Farias et al., 2021). En este sentido, la entidad debe promover las garantías necesarias, para que el trabajador, goce de un ambiente laboral adecuado, el cual brindará un alto rango de confianza y una mayor productividad (Pilligua y Arteaga, 2019). Por

su parte, el ambiente de trabajo, influye en la bienestar física y cognitiva del trabajador (Lario et al., 2022). Dentro de este marco de ideas, cabe resaltar que la tolerancia, compañerismo, empatía y el respeto, son elementos sustanciales para promover un ambiente de trabajo adecuado (Cruz et al., 2022). Finalmente, el factor humano compone el elemento esencial para el progreso y éxito de la entidad (Moreno et al., 2019).

Por consiguiente, en lo concerniente a la hipótesis específica 4, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora (La gestión administrativa se relaciona con la comunicación y coordinación), lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva y significativa muy fuerte entre ambas. Por ende, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refiere Chavez (2019) quien señala que las ventajas que trae consigo la satisfacción laboral, se basan en: Lograr alcanzar el más alto índice de productividad, y por ende un buen servicio brindado; El crecimiento destacado de la organización; Un mayor compromiso del trabajador en cuanto a las funciones que desarrolla; Un mayor compromiso con la misma organización, contribuyendo en la mejora continua de la entidad. En este sentido, la comunicación es un componente esencial, que permite lograr una mejor comprensión, acrecentamiento en la productividad, posibilita el perfeccionamiento de las matices laborales, y es considerado como la pieza fundamental para preservar el capital humano (Fernández y Menéndez, 2020). Asimismo, es la herramienta eficaz, de la interrelación humana, que advierte incidencias y padecimientos dentro del trabajo (Sanz, 2019).

Finalmente, en lo concerniente a la conjetura específica 5, se encontró que el Sig. (bilateral), fue de $0,000 < 0,05$ por lo que se aceptó el de la investigadora (Existe una relación positiva entre la gestión administrativa con la motivación y reconocimiento), lo que permitió confirmar que hubo una relación positiva entre ambas. Por ende, se desestimó la conjetura nula. Esto es concordante con lo que refiere Chavez (2019), quien hace mención sobre la importancia de forjar una relación estrecha dentro de un margen de respeto, comunicación y confianza, entre los trabajadores y sus superiores, fomentar la entrega de incentivos a los

trabajadores que más destaquen en el cumplimiento y desempeño de sus funciones, pudiendo ser incentivos materiales, o reconocimientos en público, lo cual hará sentir a los trabajadores más motivados y con una buena autoestima. Asimismo, es preciso considerar que el reconocimiento, edifica la afabilidad, el valor y esfuerzo puesto en el trabajo (Szlechter y Zangaro, 2022). Por consiguiente, es esencial impartir elogios, incrementos de salario, ascensos de cargo, entre otros, todo ello en aras de fomentar la molicie del trabajador dentro de la entidad (Villón y Peña, 2017).

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se concluye que en lo concerniente al objetivo general, se logró determinar que las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, poseen una relación Positiva Alta, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson de: 0,713.
- Segundo: Se concluye que en lo concerniente al objetivo específico 1, se logró identificar que el nivel de gestión administrativa, fue de nivel: Medio.
- Tercero: Se concluye que en lo concerniente al objetivo específico 2, se logró establecer que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, fue de nivel: Medio.
- Cuarto: Se concluye que en lo concerniente al objetivo específico 3, se logró determinar que entre la variable gestión administrativa y la dimensión ambiente de trabajo de la variable satisfacción laboral, existe una relación Positiva Moderada, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson de: 0,643.
- Quinto: Se concluye que en lo concerniente al objetivo específico 4, se logró relacionar a la variable gestión administrativa con la dimensión comunicación y coordinación de la variable satisfacción laboral, obteniéndose una relación Positiva Moderada, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson de: 0,677.
- Sexto: Se concluye que en lo concerniente al objetivo específico 5, se logró establecer que la variable gestión administrativa con la dimensión motivación y reconocimiento de la variable satisfacción laboral, se relacionan de manera Positiva Alta, debido al Coeficiente de Correlación de Pearson de: 0,704.

VII. RECOMENDACIONES

Se exhorta al administrador de la Agencia 1 - Chimbote - Banco de la Nación, tener en cuenta lo siguiente, para con sus trabajadores:

Primero: Realizar un análisis exhaustivo de todas las acciones que viene desarrollando la entidad bancaria, para lograr alcanzar sus metas, con el propósito de verificar los puntos débiles a fortalecer.

Segundo: Implementar nuevas estrategias de gestión administrativa, que ayuden al logro de metas y objetivos de una manera más eficiente, con la finalidad de mejorar la satisfacción de los trabajadores.

Tercero: Brindar más confianza y comprensión a los trabajadores de la entidad bancaria, para que ellos puedan expresar sus dificultades y problemas que tienen con respecto al desarrollo de sus funciones, todo ello con la finalidad de mejorar, superar dichas debilidades, y por ende mejorar la satisfacción de los trabajadores.

Cuarto: Realizar paseos o retiros cada seis meses, con todos los trabajadores de la entidad bancaria, con la finalidad de promover una mejor interrelación entre cada uno de ellos, fomentando el compañerismo, empatía, solidaridad, respeto, y un mayor fortalecimiento de los lazos amicales entre todos los trabajadores, ya que todos forman parte de la familia del Banco de la Nación, y fomentar charlas y talleres de sensibilización entre todos los trabajadores de la entidad bancaria, sobre: Las buenas prácticas laborales, la importancia de las buenas relaciones interpersonales, autoestima, valores, empatía, liderazgo, y comunicación asertiva, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral.

Quinto: Realizar evaluaciones constantes sobre el desempeño de las funciones que desarrollan los trabajadores de la entidad bancaria, con la finalidad

de poder mejorar día a día, y capacitar de manera constante al personal de trabajo, en cuanto a las últimas tendencias tecnológicas, y el buen desempeño de sus funciones.

Sexto: Implementar la entrega de reconocimientos por mejor desempeño de sus funciones como trabajador, pudiendo ser de carácter monetario, o de otra índole, el cual motive y fomente el mejor desenvolvimiento por parte de los trabajadores dentro de su ambiente de trabajo, y desempeño de sus funciones, y reconocer el buen desempeño laboral, brindando oportunidades laborales (ascenso de escala laboral, en base al esfuerzo y dedicación que el trabajador demuestre dentro de su ambiente de trabajo).

REFERENCIAS

- Acurio, M. y Ortiz, J. (2017). La gestión administrativa en el Banco Nacional de Fomento y su incidencia en la calidad de servicio al usuario. *Revista Eumednet – Observatorio de la economía Latinoamericana*, (2), 1-11.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/banco-nacional-fomento.html>
- Al-Shammari, M., y Al-Am, Z. (2018). *Organizational culture and job satisfaction in a telecommunications company in The Kingdom of Bahrain*. *Revista International Journal of Management Studies*, 18(1), 33 - 43.
https://www.researchgate.net/publication/330331066_Organizational_culture_and_job_satisfaction_in_a_telecommunications_company_in_the_kingdom_of_bahrain
- Alcas, A. y Llacqua, K. (2022) *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Sur].
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2742/TL-Alcas%20A-Llacqua%20K-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, E., Vargas, A. y Martínez C. (2023). Job Satisfaction Measurement Scale. *Revista Internacional de Humanidades*, 17 (3), 100-155.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85149309453&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Armijo, F., Hurtado, L. y Andrade, F. (2022). Administrative Management in Small and Medium-Sized Companies in the Commercial Sector in the City of Santo Domingo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 14 (4), 504-513.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130191481&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=1&citeCnt=1&searchTerm=>

Arteaga, L. y Salazar, C. (2018) *Informe final análisis del nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Bancolombia sucursal pasto principal en el periodo Marzo – Diciembre de 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Jorge Tadeo Lozano – Universidad de Nariño]. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5595/INFORME%20FINAL%20ANA%cc%81LISIS%20DEL%20NIVEL%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Castañeda, L. y Sánchez, A. (2022). Job satisfaction and burnout in education workers. *Revista Retos Ecuador*, 12(4), 230 - 246. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85143678204&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=15&citeCnt=1&searchTerm=>

Cernas, D., Mercado, P. y León F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista Científica Scielo*, 63(2), 51-76. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006

Chavez, G. (2019, 11 de mayo). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. [Mensaje en un blog]. Cofide. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones (10a Ed.)*. McGrawHill.
- Chorres, M. (2019) *Satisfacción laboral en Compartamos Financiera, Agencia Sullana, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, L. y Lopez, E. (2020) *Control Interno y Gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Coronel Portillo, Ucayali, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Pucallpa]. http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/229/1/tesis_lucero_rocio.pdf
- CONCYTEC (2018). *LEY N^a 30806*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversos-articulos-de-la-ley-28303-ley-mar-ley-n-30806-1666491-1/>
- Córdova, M. y Montoya, M. (2022) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en MiBanco de la ciudad de Jaén en el 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92088/C%C3%B3rdova_CMJ_Montoya_CMZ-SD.pdf?sequence=1
- Corposuite (2022, 04 de agosto). *¿Qué es la gestión administrativa?* [Mensaje en un blog]. Corposuite. <https://corposuite.com.mx/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/>
- Cortes, N. (2022, 27 de diciembre). *Todo sobre la satisfacción laboral* [Mensaje en un blog]. GeoVictoria. <https://www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral>
- Cruz, E., Del amo, S., Gracias, M., y Colón, V. (2022). La importancia del buen ambiente en el trabajo. *Revista Científica Ocronos*, 5(3), 17 - 22. <https://revistamedica.com/importancia-buen-ambiente-trabajo/>

- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Revista científica Retos de la Dirección*, 14(2), 327 - 353. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J. y Carranza, L. (2023). Job satisfaction: some considerations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 158 - 170. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85145293139&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>
- Dueñas, A. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/aef633cc-49aa-4023-9483-272e6eac4353>
- Farias, A., Macías, M., Zambrano, L. y Gómez, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 586 - 601. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElAmbienteDeTrabajoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionLa-8384030.pdf>
- Fernández, M. y Menéndez, M. (2020). La Comunicación en el ámbito laboral. *Revista Científica Ocronos*, 3(8), 130 - 137. <https://revistamedica.com/comunicacion-ambito-laboral/>
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E. y Marcial, C. (2020). Administrative management and competitiveness of micro-enterprises during and post covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 100 - 105. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85100847213&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=16&citeCnt=2&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100847213&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=16&citeCnt=2&searchTerm=)

Guerra, G., Carrillo, C. y Chica, M. (2022). Job Satisfaction as a Determinant of Human Capital Productivity. *Revista Científica Universidad y Sociedad*, 14(3), 403 - 408. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159148965&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=25&citeCnt=0&searchTerm=)

[85159148965&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=25&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85159148965&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=25&citeCnt=0&searchTerm=)

Hernández, S., y Mendoza, C., (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.

Izquierdo, A., Álvarez, L. y Baque, L. (2022). Current Situation of Young Entrepreneurs in Administrative Management Issues. *Revista Científica Universidad y sociedad*, 14(5), 552 - 560. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=)

[s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142155918&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=)

Lario, B., Lario, A. y Lario, M. (2022). El ambiente en el trabajo. *Revista Científica Ocronos*. 5(1). 52-59. <https://revistamedica.com/ambiente-laboral-tipos/>

Licas, E., Licas, D., Portugal, F., Patricio, S. y Guizado, A. (2020). Administrative Management and Job Satisfaction of the Education Teacher in a Peruvian University. *Revista Científica Universidad y sociedad*, 14(1), 258 - 263. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126273977&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b7)

[85126273977&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b7](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126273977&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b7)

[42d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=23&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-42d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=23&citeCnt=0&searchTerm=)

Llanos, X., Arévalo, A. y Cruz, I. (2022). Administrative management of the National Storage Unit. Canton Quevedo, los Ríos Province. *Revista Científica Universidad y sociedad*, 14(1), 33 - 338.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-)

[85129207238&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

[8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

[8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=4&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129207238&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

Marcos, A., García, C., y Topa, G. (2020). The Influence of Work Resources, Demands, and Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors of Spanish Police Officers. *Revista International journal of environmental research and public health*, 17(20), 7607.

<https://doi.org/10.3390/ijerph17207607>

Martínez, F. (2022) *Gestión administrativa del Banco de la Nación Agencia Villa Rica en el periodo 2019-2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8799/T010_453

[40455_T_removed%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8799/T010_453_40455_T_removed%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montes de Oca, J., Comas, R., Álvarez, S., y Silva, R. (2021). The impact of the strategic plan on administrative management. Case: Transport cooperative ventanas. *Revista Universidad y sociedad*. 13(3), 430 - 436.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-)

[85120631666&origin=resultslist&sort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-)

[f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

[8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

[8cbf797&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TITLE%28GESTION+ADMINISTRATIVA%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120631666&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=GESTION+ADMINISTRATIVA&sid=73d4e9bf1bec602c4e71df59f)

- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, A. y Pedraza, M. (2022). Job satisfaction and engagement of workers in Peruvian and Ecuadorian companies. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956 – 974. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142486472&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=>
- Moreno, G., Pineda, R. y Pineda, R. (2020). La satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos*, 5(1), 47 - 56. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396/327>
- Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of Management Practices on Job Satisfaction. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92 - 115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>
- Peña, D., Sánchez, M, y Sancan L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 120 - 131. <file:///C:/Users/USER/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607.pdf>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Científica Redalyc*, 15(28), 39 - 53. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pujol, L.y Dabos, E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Científica Estudios Gerenciales. Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34(146), 3 - 18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

- Quiroa, M. (2020, 07 de diciembre). Gestión Administrativa. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quispe, J., Jallo, Y., Mamani, O. y Chaparro, E. (2022). Effect of Workload and Stress on the Perception of Telework in Peruvian Teachers: Mediating Role of Job Satisfaction. *Revista de la Asociacion Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 31(1), 70 – 78. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85131120604&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+laboral&nlo=&nlr=&nls=&sid=d1a7f7bcf518356f93b742d2f6612418&sot=b&sdt=b&sl=27&s=TITLE%28satisfaccion+laboral%29&relpos=22&citeCnt=0&searchTerm=>
- Quispe, L. (2018) *Satisfacción laboral en la financiera Credinka Agencia Quillabamba – Cusco 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510 - 1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sánchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Revista Científica Scientia et Technica*, 22(2), 50 - 72. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sanz, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. *Revista Científica Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65 (256), 180 - 193. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300173
- Selena, M. (2019). Satisfacción laboral en Compartamos Financiera, Agencia Sullana, 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2232>

- Szlechter, D. y Zangaro, M., (2022). Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. *Revista Científica Trabajo y sociedad*, 23(39), 105 - 125. <https://www.redalyc.org/journal/3873/387372886007/html/>
- Tinoco, E., Guanuchi, M., Macías, K., Guamán, R. y Velasteguí, E. (2019). Análisis de la gestión administrativa que brinda a los usuarios el área de balcón de servicios del Banco Bank Ecuador, sucursal Santo Domingo de los Tsáchilas. *Revista Científica Visionario Digital*, 3(1), 16 - 28. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i1.131>
- Tulumba, D. (2022) Gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5706/B9_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_DORIS_TULUMBA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valle, J., Veloz, J. y Jiménez J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. *Revista Científica FIPCAEC - Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, 6(4), 242 - 256. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480/837>
- Villón, S. y Peña, H. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, 3(2), 177-192. <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>

ANEXOS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa	Considerada como el período de bienandanza y placidez de una persona, en proporción al desempeño o rendimiento de sus funciones dentro de su ámbito laboral; siendo que cuando un trabajador se encuentra con un alto nivel de satisfacción laboral, denota un comportamiento alegre, positivo, motivado, con un mayor compromiso con su trabajo, y por ende tiende a rendir positivamente en cuanto a productividad, en relación a su trabajo (Chavez, 2019, párr. 10).	Se evaluará la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, a través de las dimensiones: Puesto de trabajo; Dirección de la unidad de los trabajadores; Ambiente de trabajo; Comunicación y coordinación; Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos; Formación; Implicación en la mejora, y Motivación y reconocimiento. Cabe resaltar, que será examinado a través de la utilización de un cuestionario, ejecutando un examen estadista con la ayuda de una Escala ordinal.	Puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo. - Funciones de los trabajadores. - Carga de trabajo. - Posibilidad de desarrollar habilidades. - Desempeño. 	Ordinal
			Dirección de la unidad	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio técnico. - Solución de problemas. - Delegación de funciones. - Participación. 	
			Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los compañeros de trabajo. - Colaboración. 	
			Comunicación y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los servicios prestados. - Coordinación entre unidades. 	
			Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitación del trabajo. - Adaptación de herramientas informáticas. 	
			Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación permanente. 	
			Implicación en la mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento de la calidad de los servicios. - Iniciativas de mejora. 	
			Motivación y reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de desarrollo. - Condiciones laborales. 	

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado trabajador(a), el presente cuestionario tiene como propósito determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023. Por ende, tiene fines académicos, y los datos consignados en la presente, serán protegidos con toda la reserva del caso.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los ítems y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ud, seleccionando del numeral (1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu opinión, luego marque con una "X" la respuesta que Ud. crea pertinente.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN I: PLANEACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El Banco de la Nación tiene establecido sus objetivos.					
2	El objetivo del Banco de la Nación es el de administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.					

3	Una de las estrategias con las que cuenta el Banco de la Nación, es la que se basa en la mejora de las capacidades para una mejor atención de las demandas de la población.					
4	El Banco de la Nación, logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores.					
5	Las áreas de trabajo y funciones del Banco de la Nación, están diseñadas de manera adecuada.					
	DIMENSIÓN II: ORGANIZACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El personal que labora en el área de atención al público del Banco de la Nación es competente.					
7	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.					
8	Los recursos financieros del Banco de la Nación aseguran el cumplimiento de los objetivos.					
9	La infraestructura, los equipos y materiales del Banco de la Nación, aseguran el cumplimiento de los objetivos.					
	DIMENSIÓN III: DIRECCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Las políticas de calidad, integridad, selección - contratación y reconocimiento del					

	personal, del Banco de la Nación, están orientadas a una gestión de transparencia.					
11	Los directivos del Banco de la Nación, practican un liderazgo motivador.					
12	El Banco de la Nación selecciona y contrata personal competente.					
13	Los directivos del Banco de la Nación, respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.					
14	Los superiores jerárquicos, brindan información clara y precisa.					
	DIMESIÓN IV: CONTROL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	El Banco de la Nación, diseña mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.					
16	El Banco de la Nación, controla los recursos de oficina que brinda a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.					
17	El Banco de la Nación, cuenta con políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicación (claves de acceso a los sistemas, programas y datos, detectores y defensas contra accesos no autorizados, antivirus,					

	respaldo de la información, entre otros.					
18	La entidad cuenta con normas internas en materia de recursos humanos, que regulan el reclutamiento, contratación, capacitación, promoción y separación del personal para que brinden un servicio de calidad al cliente.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador(a), el presente cuestionario tiene como propósito determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023. Por ende, tiene fines académicos, y los datos consignados en la presente, serán protegidos con toda la reserva del caso.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los ítems y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ud, seleccionando del numeral (1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu opinión, luego marque con una "X" la respuesta que Ud. crea pertinente.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN I: PUESTO DE TRABAJO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	En relación al trabajo de su área, usted diría que se encuentra					
2	En lo relacionado al diseño adecuado de las responsabilidades y funciones de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
3	En lo referente a la distribución de las cargas de trabajo en su área, usted diría que se encuentra					

4	En lo concerniente al desarrollo de sus habilidades, dentro del puesto de trabajo que usted ocupa, ud diría que se encuentra					
5	En lo referente a la información que usted recibe en cuanto al desempeño de su puesto de trabajo, usted diría que se encuentra					
	DIMENSIÓN II: DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	En relación al grado de preparación y amplio dominio de sus funciones de su jefe superior, usted diría que se encuentra					
7	En lo concerniente a la capacidad de su jefe superior, para poder solucionar problemas de manera eficaz y eficiente, usted diría que se encuentra					
8	En relación a las funciones de responsabilidad, que el encargado de su área de trabajo delega, usted diría que se encuentra					
9	En lo concerniente a la toma de decisiones, el encargado de su área, toma en cuenta la participación de todo el personal que labora en					

	dicha área, lo cual a usted le hace sentir					
10	En lo relacionado a los asuntos que afectan a su trabajo, el responsable del área le mantiene informado, lo cual a usted le hace sentir					
	DIMENSIÓN III: AMBIENTE DE TRABAJO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11	En lo concerniente a las relaciones interpersonales con sus compañeros de área, usted diría que se encuentra					
12	En lo referente al compañerismo en su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
13	En cuanto a la facilidad de poder expresar sus opiniones dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
14	En lo referente a cuando hay una excesiva carga laboral en su área de trabajo, todo el personal del área colaboran para así poder avanzar y terminar todos juntos, a lo cual usted diría que se encuentra					

	DIMENSIÓN IV: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
15	En cuanto al conocimiento de los servicios que prestan las demás áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra					
16	En lo referente a la existencia de una buena coordinación entre ud con las demás Áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra					
	DIMENSIÓN V: CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
17	En lo relacionado a la seguridad (medidas de prevención de riesgos para su salud o vida), dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
18	En lo referente a las condiciones ambientales de su área de trabajo (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación), y la facilitación de ellas, para la realización de su actividad diaria, usted diría que se encuentra					

19	En lo relacionado a las instalaciones de su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, y equipos técnicos), usted diría que se encuentra					
20	En lo referente a las herramientas informáticas que utiliza en su área de trabajo (acorde a sus necesidades), usted diría que se encuentra					
	DIMENSIÓN VI: FORMACIÓN	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
21	En lo referente a la instrucción que recibe por parte de su jefe superior, cuando instalan una nueva aplicación informática, o actualizan el sistema del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra					
22	En lo relacionado a las capacitaciones de formación y actualización profesional acorde a las funciones que desempeñan los trabajadores en su área de trabajo, organizadas por el Banco de la Nación, usted diría que se encuentra					

	DIMENSIÓN VII: IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
23	En su área de trabajo, en lo relacionado a la mejora de la calidad de los servicios, usted diría que se encuentra					
24	Entre los dos últimos años, en relación con la mejora de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
25	En lo concerniente a la puesta en marcha sobre iniciativas de mejora, por parte de su jefe de área, usted diría que se encuentra					
26	En relación a los aspectos que deberían mejorarse en sus actividades diarias, dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
	DIMENSIÓN VIII: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
27	En lo concerniente a las oportunidades que le brinda el Banco de la Nación, para poder desarrollar su carrera profesional, usted diría que se encuentra					
28	En lo concerniente a recibir de sus jefes superiores, un reconocimiento especial, por la					

	introducción de nuevas mejoras dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					
29	En lo relacionado a su área de trabajo, en cuanto a la motivación por parte de sus jefes superiores, usted diría que se encuentra					
30	En lo referente a las condiciones laborales (salarios, horario de trabajo, vacaciones, beneficios sociales), de su área de trabajo, usted diría que se encuentra					

¡MUCHAS GRACIAS!

FICHA TÉCNICA

1. Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión Administrativa
2. Autora: Gambini Hurtado, Janile Estefani
3. Administración: Individual.
4. Duración: 30 minutos aproximadamente.
5. Aplicación: Trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa (Chimbote, Nuevo Chimbote, Santa, Moro, y San Jacinto).
6. Objetivo: Recoger información de la Gestión Administrativa, en relación a sus dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.
7. Modo de aplicación
 - a) El cuestionario para medir la Gestión Administrativa, constó de 18 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, de la siguiente manera:
 - Planeación: Esta dimensión evaluó las metas a alcanzar, las herramientas, estrategias, y el presupuesto a utilizar. Comprende los ítems: 1, 2, 3, 4 y 5.
 - Organización: Esta dimensión evaluó todas las tareas y responsabilidades que se distribuyen al personal de trabajo, pudiendo ser actividades de manera individual o grupal, siendo orientados en todo instante por los objetivos o metas a alcanzar. Comprende los ítems: 6, 7, 8 y 9.
 - Dirección: Esta dimensión evaluó los procedimientos y metas a alcanzar. Comprende los ítems: 10, 11, 12, 13 y 14.
 - Control: Esta dimensión evaluó la instauración de reglas y procedimientos especiales de valoración sobre el rendimiento y desempeño de las tareas encomendadas, con el propósito de vigilar que las estipulaciones realizadas sean las más adecuadas con lo que anhela la organización (metas u objetivos a alcanzar). Comprende los ítems: 15, 16, 17 y 18.
 - b) Los trabajadores desarrollaron el cuestionario en forma individual, y marcaron en las opciones de respuesta de los enunciados (afirmaciones)

que se les presentó de acuerdo a su experiencia de Gestión Administrativa en la entidad bancaria.

- c) El cuestionario se aplicó en un solo momento al grupo de estudio.
- d) Su aplicación tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente, los materiales que utilizaron fueron: Un bolígrafo y el cuestionario de preguntas.

8. Estructura del cuestionario

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN I: PLANEACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El Banco de la Nación tiene establecido sus objetivos.	1	2	3	4	5
2	El objetivo del Banco de la Nación es el de administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.	1	2	3	4	5
3	Una de las estrategias con las que cuenta el Banco de la Nación, es la que se basa en la mejora de las capacidades para una mejor atención de las demandas de la población.	1	2	3	4	5
4	El Banco de la Nación, logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores.	1	2	3	4	5

5	Las áreas de trabajo y funciones del Banco de la Nación, están diseñadas de manera adecuada.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN II: ORGANIZACIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El personal que labora en el área de atención al público del Banco de la Nación es competente.	1	2	3	4	5
7	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	1	2	3	4	5
8	Los recursos financieros del Banco de la Nación aseguran el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5
9	La infraestructura, los equipos y materiales del Banco de la Nación, aseguran el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN III: DIRECCIÓN	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Las políticas de calidad, integridad, selección - contratación y reconocimiento del personal, del Banco de la Nación, están orientadas a una gestión de transparencia.	1	2	3	4	5
11	Los directivos del Banco de la Nación, practican un liderazgo motivador.	1	2	3	4	5
12	El Banco de la Nación selecciona y contrata personal competente.	1	2	3	4	5
13	Los directivos del Banco de la Nación, respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	1	2	3	4	5

14	Los superiores jerárquicos, brindan información clara y precisa.	1	2	3	4	5
	DIMESIÓN IV: CONTROL	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	El Banco de la Nación, diseña mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.	1	2	3	4	5
16	El Banco de la Nación, controla los recursos de oficina que brinda a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
17	El Banco de la Nación, cuenta con políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicación (claves de acceso a los sistemas, programas y datos, detectores y defensas contra accesos no autorizados, antivirus, respaldo de la información, entre otros.	1	2	3	4	5
18	La entidad cuenta con normas internas en materia de recursos humanos, que regulan el reclutamiento, contratación, capacitación, promoción y separación del personal para que brinden un servicio de calidad al cliente.	1	2	3	4	5

9. Escala de calificación

9.1. General

Nivel de Gestión Administrativa

Nivel	Puntaje
Alto	78 - 88
Medio	64 - 77
Bajo	61 - 49

10. Validez y fiabilidad de la prueba

10.1. Validez: El instrumento (fueron dos cuestionarios, uno para cada variable), los cuales fueron adaptados de Tulumba (2022), y Selena (2019), quienes desarrollaron y plantearon sus instrumentos para sus respectivos estudios; sin embargo, para la presente investigación, dichos instrumentos, fueron ajustados por la investigadora de acuerdo a los intereses del estudio. Tal es así, que la validación del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos, los contenidos de los ítems fueron evaluados por tres expertos que poseen como mínimo el grado de maestro. Los ítems que componen este cuestionario presentaron unas características de homogeneidad y de discriminación suficientemente consistentes. Los resultados del proceso de la validación fueron:

Expertos	Valoración del Instrumento
Experto 1: Emerson Concha (Experto metodólogo). Alexander Gallegos	Alto nivel

Experto 2:	Carol Del Pilar Agurto Miranda (Experta en la materia).	Alto nivel
Experto 3:	Lizardo Javier Jiménez Huayama (Experto en la materia).	Alto nivel

- 10.2. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa, los 18 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control, que componen este cuestionario fueron sometidos a la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor Alfa de Cronbach de 0,951, lo que significó que existió una Elevada confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.
- 10.3. Puntuación del cuestionario: El cuestionario de Gestión Administrativa, se calificó sumando las puntuaciones de cada ítem. Cada uno de los ítems directos del cuestionario pudo recibir de 1 a 5 puntos, dependiendo de la respuesta marcada. La puntuación de 5 reflejó que el encuestado calificó el hecho como alto o positivo en la conducta concreta que se le preguntó; por el contrario, una puntuación de 1, reflejó que en esa conducta concreta el encuestado presentó un nivel bajo o negativo. Se cuantificaron como 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = indiferente, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo. La puntuación máxima que se obtuvo fue de 88 puntos y la mínima de 49. A mayores puntuaciones en la escala, el encuestado presentaba un mayor nivel de gestión administrativa de acuerdo con los enunciados propuestos.
- 10.4. Interpretación:
- De 78 a 88 puntos el nivel de gestión administrativa de los encuestados fue Alto.
 - De 64 a 77 puntos el nivel de gestión administrativa de los encuestados fue Medio.

- De 49 a 61 puntos el nivel de gestión administrativa de los encuestados fue Bajo.

FICHA TÉCNICA

1. Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral
2. Autora: Gambini Hurtado, Janile Estefani
3. Administración: Individual.
4. Duración: 30 minutos aproximadamente.
5. Aplicación: Trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa (Chimbote, Nuevo Chimbote, Santa, Moro, y San Jacinto).
6. Objetivo: Recoger información acerca de la satisfacción laboral, en relación a sus dimensiones: Puesto de trabajo, Dirección de la unidad, Ambiente de trabajo, Comunicación y coordinación, Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, Formación, Implicación en la mejora, y Motivación y reconocimiento.
7. Modo de aplicación
 - a) El cuestionario para medir la Satisfacción Laboral, consta de 30 ítems distribuidos en ocho dimensiones, de la siguiente manera:
 - Puesto de trabajo: Esta dimensión evaluó la organización del trabajo, las funciones que desarrollan los trabajadores teniendo en cuenta en todo momento, la misión, visión, y las metas trazadas a alcanzar por la institución, la carga de trabajo que tienen, la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y el desempeño del trabajador. Comprende los ítems: 1, 2, 3, 4 y 5.
 - Dirección de la unidad: Esta dimensión evaluó el dominio técnico, la capacidad para poder solucionar problemas, delegación de funciones y participación de los trabajadores. Comprende los ítems: 6, 7, 8, 9 y 10.
 - Ambiente de trabajo: Esta dimensión evaluó las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y colaboración en el trabajo entre compañeros, trabajo en equipo, empatía, y respeto. Comprende los ítems: 11, 12, 13 y 14.

- Comunicación y coordinación: Esta dimensión evaluó el conocimiento en los servicios prestados, y la coordinación entre las áreas de trabajo. Comprende los ítems: 15 y 16.
 - Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos: Esta dimensión evaluó la implementación ambiental (iluminación, aire acondicionado, infraestructura adecuada y recursos informáticos óptimos los cuales facilitan el trabajo. Comprende los ítems: 17, 18, 19 y 20.
 - Formación: Esta dimensión evaluó la capacitación constante del personal de trabajo, de acuerdo a las necesidades. Comprende los ítems: 21 y 22.
 - Implicación en la mejora: Esta dimensión evaluó el mejoramiento de calidad en los servicios, y la presencia de iniciativas de mejora. Comprende los ítems: 23, 24, 25 y 26.
 - Motivación y reconocimiento: Esta dimensión evaluó las oportunidades de desarrollo, las condiciones laborales, las cuales se encuentren conforme a ley, y el reconocimiento hacia el trabajador, por su buen desempeño y/o rendimiento en sus funciones, dentro de su ambiente de trabajo. Comprende los ítems: 27, 28, 29 y 30.
- b) Los trabajadores desarrollaron el cuestionario en forma individual, y marcaron en las opciones de respuesta de los enunciados (afirmaciones) que se les presentó de acuerdo a su experiencia y realidad en la que trabajan.
- c) El cuestionario se aplicó en un solo momento al grupo de estudio.
- d) Su aplicación tuvo una duración de 15 minutos aproximadamente, los materiales que utilizaron fueron: Un bolígrafo y el cuestionario de preguntas.

8. Estructura del cuestionario

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN I: PUESTO DE TRABAJO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	En relación al trabajo de su área, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
2	En lo relacionado al diseño adecuado de las responsabilidades y funciones de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
3	En lo referente a la distribución de las cargas de trabajo en su área, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
4	En lo concerniente al desarrollo de sus habilidades, dentro del puesto de trabajo que usted ocupa, ud diría que se encuentra	1	2	3	4	5
5	En lo referente a la información que usted recibe en cuanto al desempeño de su puesto de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN II: DIRECCIÓN DE LA UNIDAD	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
6	En relación al grado de preparación y amplio dominio de sus funciones	1	2	3	4	5

	de su jefe superior, usted diría que se encuentra					
7	En lo concerniente a la capacidad de su jefe superior, para poder solucionar problemas de manera eficaz y eficiente, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
8	En relación a las funciones de responsabilidad, que el encargado de su área de trabajo delega, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
9	En lo concerniente a la toma de decisiones, el encargado de su área, toma en cuenta la participación de todo el personal que labora en dicha área, lo cual a usted le hace sentir	1	2	3	4	5
10	En lo relacionado a los asuntos que afectan a su trabajo, el responsable del área le mantiene informado, lo cual a usted le hace sentir	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN III: AMBIENTE DE TRABAJO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
11	En lo concerniente a las relaciones interpersonales con sus compañeros de área, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
12	En lo referente al compañerismo en su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
13	En cuanto a la facilidad de poder expresar sus opiniones dentro de su	1	2	3	4	5

	área de trabajo, usted diría que se encuentra					
14	En lo referente a cuando hay una excesiva carga laboral en su área de trabajo, todo el personal del área colaboran para así poder avanzar y terminar todos juntos, a lo cual usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN IV: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
15	En cuanto al conocimiento de los servicios que prestan las demás áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
16	En lo referente a la existencia de una buena coordinación entre ud con las demás Áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN V: CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
17	En lo relacionado a la seguridad (medidas de prevención de riesgos para su salud o vida), dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
18	En lo referente a las condiciones ambientales de su área de trabajo (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación), y la facilitación de ellas, para	1	2	3	4	5

	la realización de su actividad diaria, usted diría que se encuentra					
19	En lo relacionado a las instalaciones de su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, y equipos técnicos), usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
20	En lo referente a las herramientas informáticas que utiliza en su área de trabajo (acorde a sus necesidades), usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN VI: FORMACIÓN	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
21	En lo referente a la instrucción que recibe por parte de su jefe superior, cuando instalan una nueva aplicación informática, o actualizan el sistema del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
22	En lo relacionado a las capacitaciones de formación y actualización profesional acorde a las funciones que desempeñan los trabajadores en su área de trabajo, organizadas por el Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN VII: IMPLICACIÓN EN LA MEJORA	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
23	En su área de trabajo, en lo relacionado a la mejora de la calidad de los servicios, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5

24	Entre los dos últimos años, en relación con la mejora de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
25	En lo concerniente a la puesta en marcha sobre iniciativas de mejora, por parte de su jefe de área, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
26	En relación a los aspectos que deberían mejorarse en sus actividades diarias, dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN VIII: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
27	En lo concerniente a las oportunidades que le brinda el Banco de la Nación, para poder desarrollar su carrera profesional, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
28	En lo concerniente a recibir de sus jefes superiores, un reconocimiento especial, por la introducción de nuevas mejoras dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
29	En lo relacionado a su área de trabajo, en cuanto a la motivación por parte de sus jefes superiores, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5

30	En lo referente a las condiciones laborales (salarios, horario de trabajo, vacaciones, beneficios sociales), de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

9. Escala de calificación

9.1. General

Nivel de Satisfacción Laboral

Nivel	Puntaje
Alto	136 - 150
Medio	105 – 135
Bajo	62 - 103

10. Validez y fiabilidad de la prueba

10.1. Validez: El instrumento (fueron dos cuestionarios, uno para cada variable), los cuales fueron adaptados de Tulumba (2022), y Selena (2019), quienes desarrollaron y plantearon sus instrumentos para sus respectivos estudios; sin embargo, para la presente investigación, dichos instrumentos, fueron ajustados por la investigadora de acuerdo a los intereses del estudio. Tal es así, que la validación del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos, los contenidos de los ítems fueron evaluados por tres expertos que poseen como mínimo el grado de maestro. Los ítems que componen este cuestionario presentaron unas características de homogeneidad y de discriminación suficientemente consistentes. Los resultados del proceso de la validación fueron:

Expertos	Valoración del Instrumento
Experto 1: Emerson Alexander Concha Gallegos (Experto metodólogo).	Alto nivel
Experto 2: Carol Del Pilar Agurto Miranda (Experta en la materia).	Alto nivel
Experto 3: Lizardo Javier Jiménez Huayama (Experto en la materia).	Alto nivel

10.2. Confiabilidad: Para determinar la confiabilidad del instrumento de Satisfacción Laboral, los 30 ítems distribuidos en ocho dimensiones: Puesto de trabajo, Dirección de la unidad, Ambiente de trabajo, Comunicación y coordinación, Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, Formación, Implicación en la mejora, y Motivación y reconocimiento, que componen este cuestionario fueron sometidos a la prueba estadística del coeficiente Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor Alfa de Cronbach de 0,993, lo que significó que existió una Elevada confiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

10.3. Puntuación del cuestionario: El cuestionario de Satisfacción Laboral, se calificó sumando las puntuaciones de cada ítem. Cada uno de los ítems directos del cuestionario pudo recibir de 1 a 5 puntos, dependiendo de la respuesta marcada. La puntuación de 5 reflejó que el encuestado calificó el hecho como alto o positivo en la conducta concreta que se le preguntó; por el contrario, una puntuación de 1, reflejó que en esa conducta concreta el encuestado presentó un nivel bajo o negativo. Se cuantificaron como 1 = totalmente insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Medianamente satisfecho, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho. La puntuación máxima que se obtuvo fue de 150 puntos y la mínima de 62. A mayores puntuaciones en la

escala, el encuestado presentaba un mayor nivel de Satisfacción Laboral de acuerdo con los enunciados propuestos.

10.4. Interpretación:

- De 136 a 150 puntos el nivel de satisfacción laboral de los encuestados fue Alto.
- De 105 a 135 puntos el nivel de satisfacción laboral de los encuestados fue Medio.
- De 62 a 103 puntos el nivel de satisfacción laboral de los encuestados fue Bajo.

ANEXO 3. Modelo de Consentimiento Informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

Investigador (a) (es): Gambini Hurtado, Janile Estefani.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023”, cuyo objetivo es determinar el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Nuevo Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Administrador de la Agencia 1 – Chimbote – Banco de la Nación.

Es importante señalar que en la contemporaneidad, la sociedad, se encuentra formando parte de la era del conocimiento, en el que la tecnología ocupa un papel importante dentro de la sociedad, por ende el estar actualizado constantemente entorno a las nuevas estrategias de gestión administrativa que debe aplicar internamente toda entidad bancaria para con sus trabajadores, logrará alcanzar el éxito de la misma, propiciando un ambiente de armonía entre cada uno de sus trabajadores, enfocados en lograr alcanzar la plena satisfacción de los trabajadores, con el propósito de que se sientan contentos con el cargo y funciones que desempeñan, viéndose reflejado en su desempeño laboral, y brindando un servicio de calidad al público. En este sentido, teniéndose en cuenta como eje central al objetivo general, y con el propósito que de los resultados obtenidos del presente estudio, se brinde una respuesta categórica al siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es el tipo de relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023?, es que se ha considerado conveniente realizar la presente encuesta.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la misma entidad bancaria. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal, y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Gambini Hurtado, Janile Estefani y Docente asesor: Casusol Morales, David Omar Fernando.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



ANEXO 4. Matriz Evaluación por Juicio de Expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EMERSON ALEXANDER CONCHA GILLEGOS	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN	
Institución donde labora:	BANCO DE LA NACIÓN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal, Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
Autora:	Gambini Hurtado, Janila Estefani
Procedencia:	Según Chiavenato (2017), conceptualiza a la gestión administrativa como un conjunto de procedimientos, cimentados en: Planear, instituir, ejecutar e inspeccionar, los cuales se llevan a cabo dentro de una organización, con la finalidad de orientarla (p.25).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Planeación, conformada por 5 ítems, la Dimensión II: Organización, conformada por 4 ítems, la Dimensión III: Dirección, conformada por 5 ítems, y la Dimensión IV: Control, conformada por 4 ítems. Asimismo, cabe resaltar que el objetivo de la medición, es para poder determinar el tipo de relación que existe entre las variables en estudio de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Ordinal	Planeación	Es el momento básico, e hipotético mediante el cual se proyecta al futuro, pero teniendo en cuenta el presente, ya que desde ese preciso momento se llevará a cabo un trabajo organizado y adelantado, teniéndose en cuenta en todo momento las metas a alcanzar, las herramientas, estrategias que se esgrimirán, y el presupuesto a utilizar; para ello el líder de la organización, deberá realizar un análisis exhaustivo de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. En síntesis, la planificación es considerada como el cimiento, sobre el cual se trazarán los objetivos o metas a alcanzar (Cisneros y Lopez, 2020).
Escala Ordinal	Organización	Es el momento cumbre, en el que se pone en práctica todo lo esbozado durante la planificación. En este momento, se da inicio a las actividades a realizarse, siendo orientados en todo instante por los objetivos o metas a alcanzar. Asimismo, aquí se distribuye todas las tareas y responsabilidades al personal de trabajo, pudiendo ser actividades de manera individual o grupal.
Escala Ordinal	Dirección	Es la parte sustancial, encargada de orientar los procedimientos y metas a alcanzar, vigilando en todo momento, que se cumple tal como se planificó al inicio. Asimismo, este ente, tiene como función esencial, motivar de manera asidua al personal de trabajo, para la consecución de los objetivos trazados, y para el cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades comisionadas. Asimismo, cabe señalar que el rol de la administración, implica potenciar los esfuerzos del personal de trabajo, para ejecutar los planes y alcanzar los objetivos trazados por la organización (Licas, et al, 2020, p.259).
Escala Ordinal	Control	Se fundamenta en la instauración de reglas y procedimientos especiales de evaluación sobre el rendimiento y desempeño de las tareas encomendadas, con el propósito de vigilar que las estipulaciones realizadas sean las más adecuadas con lo que anhela la organización (metas u objetivos a alcanzar). Dicho de otro modo, el control es un proceso que sirve para aseverar que las prestaciones laborales reales, concuerden con las actividades planificadas (Licas, et al, 2022, p.260).


5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Administrativa elaborado por Gambini Hurtado, Janie Estefani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como soñóñamos brinde sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel estratégico, nivel de coordinación, y nivel operativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel estratégico	El Banco de la Nación tiene establecido sus objetivos.	H	H	H	
	El objetivo del Banco de la Nación es el de administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.	H	H	H	
Nivel de coordinación	Una de las estrategias con las que cuenta el Banco de la Nación, es la que se basa en la mejora de las capacidades para una mejor atención de las demandas de la población.	H	H	H	



	El Banco de la Nación, logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores.	4	4	4	
Nivel operativo	Las áreas de trabajo y funciones del Banco de la Nación, están diseñadas de manera adecuada.	4	4	4	



- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Medir los recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos financieros, y recursos materiales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos	El personal que labora en el área de atención al público del Banco de la Nación es competente.	4	4	4	
Recursos tecnológicos	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	

Recursos financieros	Los recursos financieros del Banco de la Nación aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Recursos materiales	La infraestructura, los equipos y materiales del Banco de la Nación, aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Medir las metas, toma de decisiones, y delegación de funciones.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Las políticas de calidad, integridad, selección - contratación y reconocimiento del personal, del Banco de la Nación, están orientadas a una gestión de transparencia.	4	4	4	
	Los directivos del Banco de la Nación, practican un liderazgo motivador.	4	4	4	

Toma de decisiones	El Banco de la Nación selecciona y contrata personal competente.	4	4	4	
	Los directivos del Banco de la Nación, respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	4	4	4	
Delegación de funciones	Los superiores jerárquicos, brindan información clara y precisa.	4	4	4	




- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión, aspecto financiero, operaciones y calidad.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión	El Banco de la Nación, diseña mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.	4	4	4	
Aspecto financiero	El Banco de la Nación, controla los recursos de oficina que brinda a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	



Operaciones	El Banco de la Nación, cuenta con políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicación (claves de acceso a los sistemas, programas y datos, detectores y defensas contra accesos no autorizados, antivirus, respaldo de la información, entre otros.	4	4	4	
Calidad	La entidad cuenta con normas internas en materia de recursos humanos, que regulan el reclutamiento, contratación capacitación promoción y separación del personal para que brinden un servicio de calidad al cliente.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI

40442693



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Lääkkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/olced/2017/olced2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EMERSON ALEXANDER CONCHA GALEGOS	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN	
Institución donde labora:	BANCO DE LA NACIÓN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajos psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal, Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción Laboral
Autora:	Gambini Hurtado, Janila Estefani
Procedencia:	La satisfacción laboral, es considerada como las contestaciones psíquicas multidimensionales hacia el trabajo, la cual se encuentra relacionada con la productividad, rotación de personal, posibilidades para el crecimiento profesional, equipos y materiales adecuados para trabajar, infraestructura (Castañeda, 2022, p. 235).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 8 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Puesto de trabajo, conformada por 5 ítems, la Dimensión II: Dirección de la Unidad, conformada por 5 ítems, la Dimensión III: Ambiente de trabajo, conformada por 4 ítems, la Dimensión IV: Comunicación y coordinación, conformada por 2 ítems, la Dimensión V: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, conformada por 4 ítems, la Dimensión VI: Formación, conformada por 2 ítems, la Dimensión

	<p>VII: Implicación en la mejora, conformada por 4 ítems, y la Dimensión VIII: Motivación y reconocimiento, conformada por 4 ítems.</p> <p>Asimismo, cabe resaltar que el objetivo de la medición, es para poder determinar el tipo de relación que existe entre las variables de estudio en los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.</p>
--	---

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Ordinal	Puesto de trabajo	Esta dimensión se encuentra vinculado a la organización del trabajo, las funciones que desarrollan los trabajadores, la carga de trabajo que tienen, la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y el desempeño del trabajador. Asimismo, esta dimensión, se encuentra conformada por todas las actividades y funciones cotidianas que realiza el trabajador dentro de la organización, teniendo en cuenta en todo momento, la misión, visión, y las metas trazadas a alcanzar por la institución. Es preciso referir, que dentro de esta dimensión es imprescindible la motivación continua del personal, lo cual conllevará a un mejor rendimiento laboral, en merced de la organización (Marcos et al, 2020).
Escala Ordinal	Dirección de la Unidad	Conformado por el dominio técnico, la capacidad para poder solucionar problemas, delegación de funciones y participación (Al-Shammani y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Ambiente de trabajo	Conformado por las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y colaboración en el trabajo entre compañeros. Es una de las dimensiones más importantes de la satisfacción laboral, ya que en ella se estrecharán los lazos de solidaridad, compañerismo, trabajo en equipo, empatía, y respeto. Esencial para el logro de los objetivos en equipo, en beneficio de la organización (Al-Shammani y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Comunicación y coordinación	Conformado por el conocimiento en los servicios prestados, y la coordinación entre las áreas de trabajo (Al-Shammani y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos	Se encuentra conformado por la implementación ambiental (iluminación, aire acondicionado, infraestructura adecuada y recursos informáticos óptimos los cuales facilitan el trabajo (Al-Shammani y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Formación	Conformada por la capacitación constante del personal de trabajo, de acuerdo a las necesidades (Al-Shammani y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Implicación en la mejora	Conformada por el mejoramiento de calidad en los servicios, y la presencia de iniciativas de mejora (Al-Shammani y Al-Am, 2018).



Escala Ordinal	Motivación y reconocimiento	Confirmada por las oportunidades de desarrollo, y las condiciones laborales, las cuales se encuentren conforme a ley. Cabe resaltar, que el reconocimiento es la gratitud hacia el trabajador, por el buen desempeño o rendimiento en sus funciones, dentro de su ambiente de trabajo, el cual puede ser de índole monetario, un reconocimiento público, o la realización de un curso de especialización que le permita subir de rango, debido al entusiasmo, fuerza de voluntad y compromiso que demuestra en el trabajo. Es un factor importante, para mantener motivado al trabajador, y con una buena autoestima alta (Al-Shammeri y Al-Am, 2018).
----------------	-----------------------------	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Gambini Hurtado, Janile Estefani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Puesto de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la organización del trabajo, funciones de los trabajadores, carga de trabajo, posibilidad de desarrollar habilidades y desempeño.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	En relación al trabajo de su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	En lo relacionado al diseño adecuado de las responsabilidades y funciones de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Carga de trabajo	En lo referente a la distribución de las cargas de trabajo en su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Posibilidad de desarrollar habilidades	En lo concerniente al desarrollo de sus habilidades, dentro del puesto de trabajo que usted ocupa, ud diría que se encuentra	4	4	4	

Desempeño	En lo referente a la información que usted recibe en cuanto al desempeño de su puesto de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
-----------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Dirección de la Unidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el dominio técnico, solución de problemas, delegación de funciones y participación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio técnico	En relación al grado de preparación y amplio dominio de sus funciones de su jefe superior, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Solución de problemas	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	
Delegación de funciones	En relación a las funciones de responsabilidad, que el encargado de su área de trabajo delega, usted diría que se encuentra	4	4	4	





Participación	En lo concerniente a la toma de decisiones, el encargado de su área, toma en cuenta la participación de todo el personal que labora en dicha área, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	Sumamente muy importante la consideración
	En lo relacionado a los asuntos que afectan a su trabajo, el responsable del área le mantiene informado, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ambiente de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones con los compañeros de trabajo, y la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones con los compañeros de trabajo	En lo concerniente a las relaciones interpersonales con sus compañeros de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo referente al compañerismo en su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



	En cuanto a la facilidad de poder expresar sus opiniones dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Colaboración	En lo referente a cuando hay una excesiva carga laboral en su área de trabajo, todo el personal del área colaboran para así poder avanzar y terminar todos juntos, a lo cual usted diría que se encuentra	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación y coordinación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento de los servicios prestados, y la coordinación entre unidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servicios prestados	En cuanto al conocimiento de los servicios que prestan las demás áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	

Coordinación entre unidades	En lo referente a la existencia de una buena coordinación entre usted con las demás Áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--





- Quinta dimensión: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la facilitación del trabajo, y la adaptación de herramientas informáticas.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilitación del trabajo	En lo relacionado a la seguridad (medidas de prevención de riesgos para su salud o vida), dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo referente a las condiciones ambientales de su área de trabajo (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación), y la facilitación de ellas, para la realización de su actividad diaria, usted diría que se encuentra	4	4	4	

	En lo relacionado a las instalaciones de su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, y equipos técnicos), usted diría que se encuentra	4	4	4	
Adaptación de herramientas informáticas	En lo referente a las herramientas informáticas que utiliza en su área de trabajo (acorde a sus necesidades), usted diría que se encuentra	4	4	4	



- Sexta dimensión: Formación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacitación permanente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	En lo referente a la instrucción que recibe por parte de su jefe superior, cuando instalan una nueva aplicación informática, o actualizan el sistema del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	



	En lo relacionado a las capacitaciones de formación y actualización profesional acorde a las funciones que desempeñan los trabajadores en su área de trabajo, organizadas por el Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Séptima dimensión: Implicación en la mejora
- Objetivos de la Dimensión: Medir el mejoramiento de la calidad de los servicios y las iniciativas de mejora.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoramiento de la calidad de los servicios	En su área de trabajo, en lo relacionado a la mejora de la calidad de los servicios, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	Entre los dos últimos años, en relación con la mejora de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



Iniciativas de mejora	En lo concerniente a la puesta en marcha sobre iniciativas de mejora, por parte de su jefe de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En relación a los aspectos que deberían mejorarse en sus actividades diarias, dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	

- Octava dimensión: Motivación y reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir las oportunidades de desarrollo y las condiciones laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo	En lo concerniente a las oportunidades que le brinda el Banco de la Nación, para poder desarrollar su carrera profesional, usted diría que se encuentra	4	4	4	



	En lo concerniente a recibir de sus jefes superiores, un reconocimiento especial, por la introducción de nuevas mejoras dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo relacionado a su área de trabajo, en cuanto a la motivación por parte de sus jefes superiores, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Condiciones laborales	En lo referente a las condiciones laborales (salarios, horario de trabajo, vacaciones, beneficios sociales), de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 40442693

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Willens y Webb (1994) así como Powell (2005), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevas instrumentales). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspuccos.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAROL DEL PIAR AGUIRRE MIRANDA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ÁREA ADMINISTRATIVA	
Institución donde labora:	INVERSIONES BELTRACUR SAC	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal, Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
Autora:	Gambini Hurtado, Janile Estefani
Procedencia:	Según Chiavenato (2017), conceptualiza a la gestión administrativa como un conjunto de procedimientos, orientados en: proyectar, instituir, ejecutar e inspeccionar, los cuales se llevan a cabo dentro de una organización, con la finalidad de orientarla (p.25).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Planeación, conformada por 5 ítems; la Dimensión II: Organización, conformada por 4 ítems; la Dimensión III: Dirección, conformada por 5 ítems, y la Dimensión IV: Control, conformada por 4 ítems. Asimismo, cabe resaltar que el objetivo de la medición, es para poder determinar el tipo de relación que existe entre las variables en estudio de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel estratégico, nivel de coordinación, y nivel operativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel estratégico	El Banco de la Nación tiene establecido sus objetivos.	4	4	4	
	El objetivo del Banco de la Nación es el de administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.	4	4	4	
Nivel de coordinación	Una de las estrategias con las que cuenta el Banco de la Nación, es la que se basa en la mejora de las capacidades para una mejor atención de las demandas de la población.	4	4	4	





	El Banco de la Nación, logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores.	4	4	4	
Nivel operativo	Las áreas de trabajo y funciones del Banco de la Nación, están diseñadas de manera adecuada.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Medir los recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos financieros, y recursos materiales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos	El personal que labora en el área de atención al público del Banco de la Nación es competente.	4	4	4	
Recursos tecnológicos	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	



Recursos financieros	Los recursos financieros del Banco de la Nación aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Recursos materiales	La infraestructura, los equipos y materiales del Banco de la Nación, aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Medir las metas, toma de decisiones, y delegación de funciones.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Las políticas de calidad, integridad, selección - contratación y reconocimiento del personal, del Banco de la Nación, están orientadas a una gestión de transparencia.	4	4	4	
	Los directivos del Banco de la Nación, practican un liderazgo motivador,	4	4	4	

Toma de decisiones	El Banco de la Nación selecciona y contrata personal competente.	4	4	4	
	Los directivos del Banco de la Nación, respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	4	4	4	
Delegación de funciones	Los superiores jerárquicos, brindan información clara y precisa.	4	4	4	



- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión, aspecto financiero, operaciones y calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión	El Banco de la Nación, diseña mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.	4	4	4	
Aspecto financiero	El Banco de la Nación, controla los recursos de oficina que brinda a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	



Operaciones	El Banco de la Nación, cuenta con políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicación (claves de acceso a los sistemas, programas y datos, detectores y defensas contra accesos no autorizados, antivirus, respaldo de la información, entre otros.	4	4	4	
Calidad	La entidad cuenta con normas internas en materia de recursos humanos, que regulan el reclutamiento, contratación capacitación promoción y separación del personal para que brinden un servicio de calidad al cliente.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 70562724



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGilland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/index.php/revistaspacios/article/view/2017-23> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CAROL DEL PILAR AGUERO MIRANDA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	ÁREA ADMINISTRATIVA		
Institución donde labora:	INVERSIONES BELTRAGUE S.A.-C		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	()
	Más de 5 años	()	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción Laboral
Autora:	Gambini Hurtado, Janile Estefani
Procedencia:	La satisfacción laboral, es considerada como las contestaciones psíquicas multidimensionales hacia el trabajo, la cual se encuentra relacionada con la productividad, rotación de personal, posibilidades para el crecimiento profesional, equipos y materiales adecuados para trabajar, infraestructura (Castañeda, 2022, p. 235).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ambito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 8 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Puesto de trabajo, conformada por 5 ítems, la Dimensión II: Dirección de la Unidad, conformada por 5 ítems, la Dimensión III: Ambiente de trabajo, conformada por 4 ítems, la Dimensión IV: Comunicación y coordinación, conformada por 2 ítems, la Dimensión V: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, conformada por 4 ítems, la Dimensión VI: Formación, conformada por 2 ítems, la Dimensión

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Puesto de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la organización del trabajo, funciones de los trabajadores, carga de trabajo, posibilidad de desarrollar habilidades y desempeño.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	En relación al trabajo de su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Funciones de los trabajadores	En lo relacionado al diseño adecuado de las responsabilidades y funciones de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Carga de trabajo	En lo referente a la distribución de las cargas de trabajo en su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Posibilidad de desarrollar habilidades	En lo concerniente al desarrollo de sus habilidades, dentro del puesto de trabajo que usted ocupa, ud diría que se encuentra	4	4	4	

Desempeño	En lo referente a la información que usted recibe en cuanto al desempeño de su puesto de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
-----------	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Dirección de la Unidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el dominio técnico, solución de problemas, delegación de funciones y participación.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio técnico	En relación al grado de preparación y amplio dominio de sus funciones de su jefe superior, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Solución de problemas	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	
Delegación de funciones	En relación a las funciones de responsabilidad, que el encargado de su área de trabajo delega, usted diría que se encuentra	4	4	4	



Participación	En lo concerniente a la toma de decisiones, el encargado de su área, toma en cuenta la participación de todo el personal que labora en dicha área, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	
	En lo relacionado a los asuntos que afectan a su trabajo, el responsable del área le mantiene informado, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	

- Tercera dimensión: Ambiente de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones con los compañeros de trabajo, y la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones con los compañeros de trabajo	En lo concerniente a las relaciones interpersonales con sus compañeros de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo referente al compañero/a en su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



	En cuanto a la facilidad de poder expresar sus opiniones dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Colaboración	En lo referente a cuando hay una excesiva carga laboral en su área de trabajo, todo el personal del área colaboran para así poder avanzar y terminar todos juntos, a lo cual usted diría que se encuentra	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación y coordinación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento de los servicios prestados, y la coordinación entre unidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servicios prestados	En cuanto al conocimiento de los servicios que prestan las demás áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	

Coordinación entre unidades	En lo referente a la existencia de una buena coordinación entre usted con las demás Áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	
-----------------------------	--	---	---	---	--



- Quinta dimensión: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la facilitación del trabajo, y la adaptación de herramientas informáticas.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilitación del trabajo	En lo relacionado a la seguridad (medidas de prevención de riesgos para su salud o vida), dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo referente a las condiciones ambientales de su área de trabajo (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación), y la facilitación de ellas, para la realización de su actividad diaria, usted diría que se encuentra	4	4	4	

	En lo relacionado a las instalaciones de su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, y equipos técnicos), usted diría que se encuentra	4	4	4	
Adaptación de herramientas informáticas	En lo referente a las herramientas informáticas que utiliza en su área de trabajo (acorde a sus necesidades), usted diría que se encuentra	4	4	4	



- Sexta dimensión: Formación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacitación permanente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	En lo referente a la instrucción que recibe por parte de su jefe superior, cuando instalan una nueva aplicación informática, o actualizan el sistema del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	

	En lo relacionado a las capacitaciones de formación y actualización profesional acorde a las funciones que desempeñan los trabajadores en su área de trabajo, organizadas por el Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	
--	---	---	---	---	--



- Séptima dimensión: Implicación en la mejora
- Objetivos de la Dimensión: Medir el mejoramiento de la calidad de los servicios y las iniciativas de mejora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoramiento de la calidad de los servicios	En su área de trabajo, en lo relacionado a la mejora de la calidad de los servicios, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	Entre los dos últimos años, en relación con la mejora de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



Iniciativas de mejora	En lo concerniente a la puesta en marcha sobre iniciativas de mejora, por parte de su jefe de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En relación a los aspectos que deberían mejorarse en sus actividades diarias, dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	

- Octava dimensión: Motivación y reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir las oportunidades de desarrollo y las condiciones laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo	En lo concerniente a las oportunidades que le brinda el Banco de la Nación, para poder desarrollar su carrera profesional, usted diría que se encuentra	4	4	4	



	En lo concerniente a recibir de sus jefes superiores, un reconocimiento especial, por la introducción de nuevas mejoras dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	
Condiciones laborales	En lo relacionado a su área de trabajo, en cuanto a la motivación por parte de sus jefes superiores, usted diría que se encuentra	4	4	4	
	En lo referente a las condiciones laborales (salarios, horario de trabajo, vacaciones, beneficios sociales), de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	



 Firma del evaluador
 DNI: 70562724

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LIZARDO JAVIER SIMÉNEZ HUAYAMA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN	
Institución donde labora:	PESQUERA OP7 & BELL - CHIMBOTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal, Cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
Autora:	Gambini Hurtado, Janile Estefani
Procedencia:	Según Chiavenato (2017), conceptualiza a la gestión administrativa como un conjunto de procedimientos, cimentados en: Proyectar, instituir, ejecutar e inspeccionar, los cuales se llevan a cabo dentro de una organización, con la finalidad de orientarla (p.25).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 4 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Planeación, conformada por 5 ítems, la Dimensión II: Organización, conformada por 4 ítems, la Dimensión III: Dirección, conformada por 5 ítems, y la Dimensión IV: Control, conformada por 4 ítems. Asimismo, cabe resaltar que el objetivo de la medición, es para poder determinar el tipo de relación que existe entre las variables en estudio de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Ordinal	Planeación	Es el momento básico, e hipotético mediante el cual se proyecta al futuro, pero teniendo en cuenta el presente, ya que desde ese preciso momento se llevará a cabo un trabajo organizado y adelantado, teniéndose en cuenta en todo momento las metas a alcanzar, las herramientas, estrategias que se esgrimirán, y el presupuesto a utilizar; para ello el líder de la organización, deberá realizar un análisis exhaustivo de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. En síntesis, la planificación es considerada como el cimiento, sobre el cual se trazarán los objetivos o metas a alcanzar (Cisneros y Lopez, 2020).
Escala Ordinal	Organización	Es el momento cumbre, en el que se pone en práctica todo lo esbozado durante la planificación. En este momento, se da inicio a las actividades a realizarse, siendo orientados en todo instante por los objetivos o metas a alcanzar. Asimismo, aquí se distribuye todas las tareas y responsabilidades al personal de trabajo, pudiendo ser actividades de manera individual o grupal.
Escala Ordinal	Dirección	Es la parte sustancial, encargada de orientar los procedimientos y metas a alcanzar, vigilando en todo momento, que se cumpla tal como se planificó al inicio. Asimismo, este ente, tiene como función esencial, motivar de manera asidua al personal de trabajo, para la consecución de los objetivos trazados, y para el cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades comisionadas. Asimismo, cabe señalar que el rol de la administración, implica potenciar los esfuerzos del personal de trabajo, para ejecutar los planes y alcanzar los objetivos trazados por la organización (Licas, et al, 2020, p.259).
Escala Ordinal	Control	Se fundamenta en la instauración de reglas y procedimientos especiales de evaluación sobre el rendimiento y desempeño de las tareas encomendadas, con el propósito de vigilar que las estipulaciones realizadas sean las más adecuadas con lo que anhela la organización (metas u objetivos a alcanzar). Dicho de otro modo, el control es un proceso que sirve para aseverar que las prestezas laborales reales, concuerden con las actividades planificadas (Licas, et al, 2022, p.260).


5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Administrativa elaborado por Gambini Hurtado, Janile Estefani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre Gestión Administrativa

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel estratégico, nivel de coordinación, y nivel operativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel estratégico	El Banco de la Nación tiene establecido sus objetivos.	4	4	4	4
	El objetivo del Banco de la Nación es el de administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.	4	4	4	4
Nivel de coordinación	Una de las estrategias con las que cuenta el Banco de la Nación, es la que se basa en la mejora de las capacidades para una mejor atención de las demandas de la población.	4	4	4	4





	El Banco de la Nación, logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores.	4	4	4	4
Nivel operativo	Las áreas de trabajo y funciones del Banco de la Nación, están diseñadas de manera adecuada.	4	4	4	4



- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Medir los recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos financieros, y recursos materiales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos humanos	El personal que labora en el área de atención al público del Banco de la Nación es competente.	4	4	4	4
Recursos tecnológicos	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	4

Recursos financieros	Los recursos financieros del Banco de la Nación aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4
Recursos materiales	La infraestructura, los equipos y materiales del Banco de la Nación, aseguran el cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Medir las metas, toma de decisiones, y delegación de funciones.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	Las políticas de calidad, integridad, selección - contratación y reconocimiento del personal, del Banco de la Nación, están orientadas a una gestión de transparencia.	4	4	4	4
	Los directivos del Banco de la Nación, practican un liderazgo motivador.	4	4	4	4

Toma de decisiones	El Banco de la Nación selecciona y contrata personal competente.	4	4	4	4
	Los directivos del Banco de la Nación, respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	4	4	4	4
Delegación de funciones	Los superiores jerárquicos, brindan información clara y precisa.	4	4	4	4



- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión, aspecto financiero, operaciones y calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión	El Banco de la Nación, diseña mecanismos para la evaluación, medición y control del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.	4	4	4	4
Aspecto financiero	El Banco de la Nación, controla los recursos de oficina que brinda a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.	4	4	4	4



Operaciones	El Banco de la Nación, cuenta con políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicación (claves de acceso a los sistemas, programas y datos, detectores y defensas contra accesos no autorizados, antivirus, respaldo de la información, entre otros.	4	4	4	4
Calidad	La entidad cuenta con normas internas en materia de recursos humanos, que regulan el reclutamiento, contratación capacitación promoción y separación del personal para que brinden un servicio de calidad al cliente.	4	4	4	4



Firma del evaluador
DNI: 41231488

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/ited2017/ited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Satisfacción Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LIZARDO JAVIER SIMÉNEZ HUAYAMA	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN	
Institución donde labora:	PESQUERA OPT & BELL - CHIMBOTE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal, Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción Laboral
Autora:	Gambini Hurtado, Janile Estefani
Procedencia:	La satisfacción laboral, es considerada como las contestaciones psíquicas multidimensionales hacia el trabajo, la cual se encuentra relacionada con la productividad, rotación de personal, posibilidades para el crecimiento profesional, equipos y materiales adecuados para trabajar, infraestructura (Castañeda, 2022, p. 235).
Administración:	Trabajadores varones y mujeres, que laboran en la ventanilla en el área de atención al cliente, del Banco de la Nación de la provincia del Santa.
Tiempo de aplicación:	15 minutos.
Ámbito de aplicación:	Sedes del Banco de la Nación de la provincia del Santa, conformada por: Chimbote, Nuevo Chimbote, Moro, y San Jacinto.
Significación:	La escala se encuentra compuesta por 8 dimensiones, las cuales son: Dimensión I: Puesto de trabajo, conformada por 5 ítems, la Dimensión II: Dirección de la Unidad, conformada por 5 ítems, la Dimensión III: Ambiente de trabajo, conformada por 4 ítems, la Dimensión IV: Comunicación y coordinación, conformada por 2 ítems, la Dimensión V: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, conformada por 4 ítems, la Dimensión VI: Formación, conformada por 2 ítems, la Dimensión

	<p>VII: Implicación en la mejora, conformada por 4 ítems, y la Dimensión VIII: Motivación y reconocimiento, conformada por 4 ítems.</p> <p>Asimismo, cabe resaltar que el objetivo de la medición, es para poder determinar el tipo de relación que existe entre las variables de estudio en los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023.</p>
--	---

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Ordinal	Puesto de trabajo	Esta dimensión se encuentra vinculado a la organización del trabajo, las funciones que desarrollan los trabajadores, la carga de trabajo que tienen, la posibilidad de desarrollar nuevas habilidades y el desempeño del trabajador. Asimismo, esta dimensión, se encuentra conformada por todas las actividades y funciones cotidianas que realiza el trabajador dentro de la organización, teniendo en cuenta en todo momento, la misión, visión, y las metas trazadas a alcanzar por la institución. Es preciso referir, que dentro de esta dimensión es imprescindible la motivación continua del personal, lo cual conllevará a un mejor rendimiento laboral, en merced de la organización (Marcos et al, 2020).
Escala Ordinal	Dirección de la Unidad	Conformado por el dominio técnico, la capacidad para poder solucionar problemas, delegación de funciones y participación (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Ambiente de trabajo	Conformado por las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, y colaboración en el trabajo entre compañeros. Es una de las dimensiones más importantes de la satisfacción laboral, ya que en ella se estrecharán los lazos de solidaridad, compañerismo, trabajo en equipo, empatía, y respeto. Esencial para el logro de los objetivos en equipo, en beneficio de la organización (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Comunicación y coordinación	Conformado por el conocimiento en los servicios prestados, y la coordinación entre las áreas de trabajo (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Condiciones ambientales, Infraestructuras y recursos	Se encuentra conformado por la implementación ambiental (iluminación, aire acondicionado, infraestructura adecuada y recursos informáticos óptimos los cuales facilitan el trabajo (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Formación	Conformada por la capacitación constante del personal de trabajo, de acuerdo a las necesidades (Al-Shammari y Al-Am, 2018).
Escala Ordinal	Implicación en la mejora	Conformada por el mejoramiento de calidad en los servicios, y la presencia de iniciativas de mejora (Al-Shammari y Al-Am, 2018).





Escala Ordinal	Motivación y reconocimiento	Conformada por las oportunidades de desarrollo, y las condiciones laborales, las cuales se encuentren conforme a ley. Cabe resaltar, que el reconocimiento es la gratitud hacia el trabajador, por el buen desempeño o rendimiento en sus funciones, dentro de su ambiente de trabajo, el cual puede ser de índole monetario, un reconocimiento público, o la realización de un curso de especialización que le permita subir de rango, debido al entusiasmo, fuerza de voluntad y compromiso que demuestra en el trabajo. Es un factor importante, para mantener motivado al trabajador, y con una buena autoestima alta (Al-Shammari y Al-Am, 2016).
----------------	-----------------------------	--

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Gambini Hurtado, Janife Estefani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

- Primera dimensión: Puesto de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la organización del trabajo, funciones de los trabajadores, carga de trabajo, posibilidad de desarrollar habilidades y desempeño.



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización del trabajo	En relación al trabajo de su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Funciones de los trabajadores	En lo relacionado al diseño adecuado de las responsabilidades y funciones de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Carga de trabajo	En lo referente a la distribución de las cargas de trabajo en su área, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Posibilidad de desarrollar habilidades	En lo concerniente al desarrollo de sus habilidades, dentro del puesto de trabajo que usted ocupa, ud diría que se encuentra	4	4	4	4

Desempeño	En lo referente a la información que usted recibe en cuanto al desempeño de su puesto de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
-----------	--	---	---	---	---

- Segunda dimensión: Dirección de la Unidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el dominio técnico, solución de problemas, delegación de funciones y participación.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio técnico	En relación al grado de preparación y amplio dominio de sus funciones de su jefe superior, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Solución de problemas	Los recursos tecnológicos del Banco de la Nación optimizan los procesos y los tiempos.	4	4	4	4
Delegación de funciones	En relación a las funciones de responsabilidad, que el encargado de su área de trabajo delega, usted diría que se encuentra	4	4	4	4



Participación	En lo concerniente a la toma de decisiones, el encargado de su área, toma en cuenta la participación de todo el personal que labora en dicha área, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	4
	En lo relacionado a los asuntos que afectan a su trabajo, el responsable del área le mantiene informado, lo cual a usted le hace sentir	4	4	4	4

- Tercera dimensión: Ambiente de trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Medir las relaciones con los compañeros de trabajo, y la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones con los compañeros de trabajo	En lo concerniente a las relaciones interpersonales con sus compañeros de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
	En lo referente al compañero en su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4



	En cuanto a la facilidad de poder expresar sus opiniones dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Colaboración	En lo referente a cuando hay una excesiva carga laboral en su área de trabajo, todo el personal del área colaboran para así poder avanzar y terminar todos juntos, a lo cual usted diría que se encuentra	4	4	4	4

- Cuarta dimensión: Comunicación y coordinación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento de los servicios prestados, y la coordinación entre unidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los servicios prestados	En cuanto al conocimiento de los servicios que prestan las demás áreas del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	4

- Quinta dimensión: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la facilitación del trabajo, y la adaptación de herramientas informáticas.



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilitación del trabajo	En lo relacionado a la seguridad (medidas de prevención de riesgos para su salud o vida), dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
	En lo referente a las condiciones ambientales de su área de trabajo (Climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación), y la facilitación de ellas, para la realización de su actividad diaria, usted diría que se encuentra	4	4	4	4

	En lo relacionado a las instalaciones de su área de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, y equipos técnicos), usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Adaptación de herramientas informáticas	En lo referente a las herramientas informáticas que utiliza en su área de trabajo (acorde a sus necesidades), usted diría que se encuentra	4	4	4	4



- Sexta dimensión: Formación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la capacitación permanente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	En lo referente a la instrucción que recibe por parte de su jefe superior, cuando instalan una nueva aplicación informática, o actualizan el sistema del Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	4

	En lo relacionado a las capacitaciones de formación y actualización profesional acorde a las funciones que desempeñan los trabajadores en su área de trabajo, organizadas por el Banco de la Nación, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
--	---	---	---	---	---



- Séptima dimensión: Implicación en la mejora
- Objetivos de la Dimensión: Medir el mejoramiento de la calidad de los servicios y las iniciativas de mejora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejoramiento de la calidad de los servicios	En su área de trabajo, en lo relacionado a la mejora de la calidad de los servicios, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
	Entre los dos últimos años, en relación con la mejora de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4



Iniciativas de mejora	En lo concerniente a la puesta en marcha sobre iniciativas de mejora, por parte de su jefe de área, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
	En relación a los aspectos que deberían mejorarse en sus actividades diarias, dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4

- Octava dimensión: Motivación y reconocimiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir las oportunidades de desarrollo y las condiciones laborales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo	En lo concerniente a las oportunidades que le brinda el Banco de la Nación, para poder desarrollar su carrera profesional, usted diría que se encuentra	4	4	4	4



	En lo concerniente a recibir de sus jefes superiores, un reconocimiento especial, por la introducción de nuevas mejoras dentro de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
Condiciones laborales	En lo relacionado a su área de trabajo, en cuanto a la motivación por parte de sus jefes superiores, usted diría que se encuentra	4	4	4	4
	En lo referente a las condiciones laborales (salarios, horario de trabajo, vacaciones, beneficios sociales), de su área de trabajo, usted diría que se encuentra	4	4	4	4



Firma del evaluador
DNI: 41231488

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/infed2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



ANEXO 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Alfa de Cronbach: Gestión Administrativa

RELIABILITY

→ /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

N° de ítems: 18

Encuestados: 40

Alfa de Cronbach: **0,951**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	18

Alfa de Cronbach: Satisfacción laboral

RELIABILITY

```
/VARIABLES=p19 p20 p21 p22 p23 p24 p25 p26 p27 p28 p29 p30 p31 p32 p33 p34 p35 p36 p37 p38 p39  
p40 p41 p42 p43 p44 p45 p46 p47 p48  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

N° de ítems: 30

Encuestados: 40

Alfa de Cronbach: **0,993**

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	30

ESCALA	INTERPRETACIÓN
0.8 < 1.0	ELEVADA
0.6 < 0.8	ACEPTABLE
0.4 < 0.6	REGULAR
0.2 < 0.4	BAJA
0 a < 0.2	MUY BAJA

Interpretación:

El coeficiente del Alfa de Cronbach de la Variable Gestión Administrativa: **0,951**, y el de la Variable Satisfacción laboral: **0,993**; siendo ambos resultados mayores a 0.8, lo cual indicó que los instrumentos de medición son: **ELEVADA**.

ANEXO 6. Autorización de Aplicación del Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 13 de mayo de 2023

Señor:

Admr. Luis Francisco Socola Salazar
ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA 1 - CHIMBOTE - BANCO DE LA NACIÓN
Av. José Gálvez N° 200 - Chimbote

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a la Srta. Janile Stefani, Gambini Hurtado, identificada con DNI N° 70006172 y con código de matrícula 7002689128, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA de la Escuela de Posgrado – Chimbote – Universidad César Vallejo, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

Gestión administrativa y Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la provincia del Santa, 2023

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a las instalaciones de su jurisdicción para la aplicación de encuestas a los trabajadores de la entidad bancaria, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que estén relacionados al estudio de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

