

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

- Título** : **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021**
- Para optar** : Título Profesional de Licenciado en Administración.
- Autores** : Bach. Nuñez Balvin Nilton Hernando.
Bach. Prada Mondragon Nito.
- Asesor** : Mtra. Gutarra Elias Rocio Mirella.
- Línea de Investigación Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
- Fecha de inicio y culminación de la investigación** : Junio 2021 – diciembre 2021

Huancayo - Perú

2021

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA
NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021**

PRESENTADO POR:

Bach. Nuñez Balvin Nilton Hernando

Bach. Prada Mondragon Nito

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE: MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD.

PRIMER MIEMBRO: MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

SEGUNDO MIEMBRO: MTRO. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL

TERCER MIEMBRO: MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA.

Huancayo, 17 de febrero del 2023

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021**

Asesor:

MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA.

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de brindarme salud y trabajo para poder alcanzar los objetivos y metas trazadas.

A mis padres, por su amor y apoyo Incondicional e inculcarnos valores éticos y morales.

A mis hijos, mi esposa que son la fortaleza y razón para seguir adelante con nuestro proyecto de vida.

Nito.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. a mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar las dificultades económica que atravesamos en múltiples oportunidades, en el cual la voluntad y la fuerza de corazón son pilares, para llegar a la meta, la cual es la satisfacción total de quienes siempre están a nuestro lado y empujando nuestras espaldas para llegar a ser grandes profesionales en este pedregoso camino de adversidades y contratiempos que se nos cruzan a cada momento.

Nilton.

Agradecimiento

A Dios a mis padres que siempre me ayudan, a los Docentes, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas por inculcarnos sus conocimientos, al Administrador del Banco de la Nación Agencia El Tambo por darnos las facilidades en realizar el presente trabajo de Investigación y así avanzar en nuestra formación profesional; para poder sustentar el título y alcanzar el grado de Licenciado en Administración.

Nito

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A nuestros docentes de la facultad de ciencias administrativas y contables, escuela profesional de administración y sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de las enseñanzas impartidas en el salón de clase a fin de llegar a ser buenos y eficientes profesionales.

A todas las demás personas que contribuyeron a que esta meta se cumpla.

Nilton

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021

Cuyo autor(es) : NUÑEZ BALVIN NILTON HERNANDO.

PRADA MONDRAGON NITO.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS.

Que fue presentado con fecha 05.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 19.04.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **20%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 20 de Abril del 2023.



Dr. Armando José Abadía Acuña
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor:	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Contenido	viii
Contenido de tablas	xii
Contenido de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Delimitación del problema	6
1.2.1. Delimitación Espacial	6
1.2.2. Delimitación Temporal	6
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	6
1.3. Formulación del Problema	6
1.3.1. Problema General	6
1.3.2. Problemas Específicos	7
1.4. Justificación	7
1.4.1. Social	7
1.4.2. Teórica	7
1.4.3. Metodológica	8
1.5. Objetivos	8

1.5.1. Objetivo General	8
1.5.2. Objetivos Específicos:.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES	9
2.1.1. Antecedentes Nacionales	9
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes Regionales.	13
2.2. Bases teóricas o científicas.....	14
2.2.1. Gestión administrativa	14
2.2.2. Productividad Laboral.....	24
2.2.3. Gestión Administrativa y Productividad Laboral.	30
2.3. Marco conceptual	32
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	34
3.1. Hipótesis General	34
3.2. Hipótesis Específicas.....	34
3.3. Variables.....	34
3.3.1. Definición conceptual	35
3.3.2. Definición Operacional	35
3.3.3. Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.1. Método de investigación	38
4.2. Tipo de investigación	39
4.3. Nivel de investigación	39
4.4. Diseño de la investigación.....	39
4.5. Población y muestra	40

4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.6.1.	Técnica	41
4.6.2.	Instrumento	42
4.6.3.	Procedimiento de recolección de datos	42
4.7.	Aspectos éticos de la investigación	44
CAPÍTULO V RESULTADOS		45
5.1.	Estadística descriptiva	45
5.1.1.	Variable: Gestión administrativa.....	46
5.1.2.	Variable: Productividad laboral	52
5.1.3.	Gestión administrativa y Productividad laboral	55
5.1.4.	Gestión administrativa y eficacia	57
5.1.5.	Gestión administrativa y eficiencia.....	58
5.2.	Contrastación de hipótesis.....	60
5.2.1.	Contrastación de la hipótesis general.....	60
5.2.2.	Contrastación de la hipótesis específica 01.....	62
5.2.3.	Contrastación de la hipótesis específica 02.....	64
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		67
CONCLUSIONES		71
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		73
ANEXOS		77
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		78
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....		80
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO		82
ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN		86

ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	88
ANEXO 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	99
ANEXO 7: CONSENTIMIENTO / ASENTIMIENTO INFORMADO	102
ANEXO 8 FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	103

Contenido de tablas

Tabla 1 Número de atenciones de los trabajadores	5
Tabla 2 Operacionalización de variables	36
Tabla 3 Población - muestra.....	40
Tabla 4 Validación de especialistas para el instrumento Gestión Administrativa	42
Tabla 5 Validación de especialistas para el instrumento Productividad laboral	42
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de Gestión Administrativa	43
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad de Productividad laboral	43
Tabla 8 Baremo de la variable Gestión Administrativa	45
Tabla 9 Baremo de la variable Productividad laboral	46
Tabla 10 Análisis de la variable: Gestión administrativa.....	46
Tabla 11 Análisis de la dimensión: Planeación.....	47
Tabla 12 Análisis de la dimensión: Organización.....	49
Tabla 13 Análisis de la dimensión: Dirección	50
Tabla 14 Análisis de la dimensión: Control.....	51
Tabla 15 Análisis de la variable: Productividad laboral	52
Tabla 16 Análisis de la dimensión: Eficacia	53
Tabla 17 Análisis de la dimensión: Eficiencia	54
Tabla 18 Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la productividad laboral.	55
Tabla 19 Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la eficacia.....	57
Tabla 20 Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la eficiencia	58
Tabla 21 Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk.....	60
Tabla 22 Prueba de hipótesis general.....	61
Tabla 23 Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk.....	62
Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 01.....	63
Tabla 25 Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk.....	64
Tabla 26 Prueba de hipótesis específica 02.....	65
Tabla 27 Alfa de Cronbach del instrumento Gestión administrativa	88
Tabla 28 Alfa de Cronbach del instrumento Productividad laboral.....	88

Contenido de figuras

Figura 1	Dimensiones – Gestión administrativa	22
Figura 2	Esquema de la productividad laboral.....	25
Figura 3	Resultados de la variable: Gestión administrativa.....	46
Figura 4	Resultados de la variable: Gestión administrativa.....	48
Figura 5	Resultados de la dimensión: Organización.....	49
Figura 6	Resultados de la dimensión: Dirección	50
Figura 7	Resultados de la dimensión: Control	52
Figura 8	Resultados de la variable: Productividad laboral	53
Figura 9	Resultados de la dimensión: Eficacia	54
Figura 10	Resultados de la dimensión: Eficiencia	55
Figura 11	Resultados entre la gestión administrativa y la productividad laboral	56
Figura 12	Resultados entre la gestión administrativa y eficacia.....	57
Figura 13	Resultados entre la gestión administrativa y la eficiencia.....	59

Resumen

La presente investigación de Tesis llevó por título: “Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021”, cuya finalidad fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021, la cual fue desarrollada a través del método científico, presentando una metodología de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal; teniendo una población muestral de 36 trabajadores del Banco de la Nación Agencia Tambo, a quienes se les aplicaron cuestionarios como instrumentos de recolección de información, con la que se llegó a los siguientes resultados: el 50% de los encuestados manifestaron que la gestión administrativa fue regular, mientras que el otro 50% consideraron que fue buena; respecto a la variable productividad laboral, se halló que el 55,6% de los participantes indicaron que la productividad laboral fue adecuada, del mismo modo se encontró que la eficacia y eficiencia laboral fue adecuada en un 63,9% y 55.6% respectivamente . Concluyendo así que la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021 estuvieron relacionadas de manera positiva moderada y significativamente, con un p-valor de 0.000, al 95% de confianza y un coeficiente $\rho=0.578$.

Palabras clave: Gestión administrativa, productividad laboral, eficiencia laboral.

Abstract

The present investigation of thesis was entitled: "Administrative management and labor productivity of the employees of the Banco de la Nación Agencia Tambo 2021", whose purpose was to determine the relationship between administrative management and labor productivity of the employees of the Banco de la Nación Agencia Tambo , 2021, which was developed through the scientific method, presenting an applied methodology, correlational level and non-experimental cross-sectional design; having a sample population of 36 workers of the Banco de la Nación Agencia Tambo, to whom questionnaires were applied as information collection instruments, with which the following results were reached: 50% of the respondents stated that the administrative management was fair, while the other 50% considered it to be good; Regarding the labor productivity variable, it was found that 55.6% of the participants indicated that labor productivity was adequate, in the same way it was found that labor effectiveness and efficiency were adequate in 63.9% and 55.6% respectively . thus concluding that the administrative management and labor productivity of the employees of the Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021 were positively related moderately and significantly, with a p-value of 0.000, at 95% confidence and a coefficient $\rho = 0.578$. **Keywords:** Administrative management, labor productivity, labor efficiency.

Introducción

La gestión administrativa pretende conseguir que el Estado se convierta en una entidad con mayor competitividad, transparente, productivo y actuar mediante la reducción de los procesos del área administrativa y el desarrollo de la obtención de resultados idóneo en base a los presupuestos asignados con el único propósito de conseguir las metas y objetivos establecidos mediante la planificación, dirección, organización y control del uso de recursos, de las labores asignadas, los planes o programas y el reglamento institucional (Barrutia & Egoavil, 2020).

Asimismo, las diversas organizaciones privadas o públicas desean avanzar con mucha innovación, esfuerzo, competitividad y sobre todo con el apoyo del capital humano mediante la implementación de un sistema organizacional inteligentemente diseñado para el uso de los medios, recursos, materiales, tecnología y presupuesto de forma eficaz y eficiente, ocasionando promover e incrementar la economía de la organización. Asimismo, la productividad laboral permite identificar el nivel de explotación de los elementos de producción relacionados a la gestión administrativa (Brito, 2020).

De este modo, la investigación presenta el objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021. La metodología para su desarrollo implica realizar un diseño no experimental transversal correlacional de tipo básica. La muestra de estudio estará compuesta por 36 trabajadores del Banco de la Nación Agencia Tambo a quienes se les aplicarán cuestionarios para el acopio de datos.

Esta Tesis de investigación está conformado por cinco Capítulos. En la primera parte se desarrolla el planteamiento del problema. En la segunda parte se detalla el marco teórico correspondiente a las variables de estudio. En la tercera parte se encuentra la hipótesis de investigación y la operacionalización de variables. En la cuarta parte se describe la metodología para la realización de la investigación. En la quinta parte se considera los resultados, Contrastación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se consideran los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el país la gestión administrativa se ha focalizado en optimizar los procesos que efectúa, debido a los requerimientos de la modernización del Estado que se requiere para progresar institucionalmente. De este modo, la gestión administrativa pretende conseguir que el Estado se convierta en una entidad con mayor competitividad, transparente, productivo y actual mediante la reducción de los procesos del área administrativa y el desarrollo de la obtención de resultados idóneos en base a los presupuestos asignados (Barrutia & Egoavil, 2020).

Por tanto, la gestión administrativa engloba una suma de acciones, las cuales permiten desarrollar las organizaciones e instituciones con el único propósito de conseguir las metas y objetivos establecidos mediante la planificación, organización, dirección, y control del uso de recursos, de las labores asignadas, los planes o programas y el reglamento institucional. Es así que, la gestión administrativa llega a ser considerada como un proceso organizacional para mantener un entorno saludable mediante la interacción de las condiciones laborales, el progreso profesional, la productividad y los condicionamientos del trabajo. Por consiguiente, la gestión administrativa permite mejorar y efectuar las labores con mayor eficacia, ofrece a los consumidores servicios o productos con más calidad y permite que la organización progrese mediante un control y seguimiento consecutivos de cada proceso interno de la institución (Barrutia & Egoavil, 2020).

Chanamé, C. (2021) argumenta que en el país se consigue evidenciar ciertas dificultades que afectan los procesos de gestión administrativa. Primero, la existencia de un sistema de planeación desconectado que no permite la recopilación de los requerimientos de la población y origina el desenvolvimiento de planes o programas que no se encuentran articulados con las brechas presentes

en el país, ocasionando que el proceso de planeación no actúe como una herramienta efectiva para la gestión administrativa, afectando los presupuestos económicos.

Segundo, la organización y funciones ineficaces en el marco organizacional sobre todo en las instituciones públicas, pues los objetivos que evidencian no se encuentran diseñadas acorde a la organización, ocasionando el desarrollo de procesos inoportunos e irresponsables. Tercero, la fabricación de servicios y bienes inadecuados en la mayoría de organizaciones, ya que no cuentan con las capacidades ni recursos suficientes para conseguir la optimización de los procesos administrativos. Cuarto, la junta gubernamental frágil que origina comprender a los elementos de organización de forma limitante, ocasionarían y perjudicarían en el logro de metas y objetivos organizacionales (Chanamé, 2021).

Sin embargo, como refirieron Picatoste, F. y Touza, S. (2021) si bien, los efectos de la Covid 19 reflejaron las deficiencias que presentaba el país en sus diferentes sistemas, este nuevo escenario también significó una nueva oportunidad para las organizaciones públicas y privadas para establecer estrategias de mejora sobre las acciones de sus competencias, permitiéndoles realizar un rediseño o un análisis de la gestión administrativa que efectuaba la organización. Si bien existen organizaciones e instituciones que han incrementado las deficiencias respecto a la gestión, existen otras que han tomado este nuevo escenario como una oportunidad para mejorar la calidad de atención a los usuarios, a través de una adecuada planificación, organización con cada uno de los trabajadores, la buena dirección de la gerencia y el control del mismo.

Por ello, la gestión administrativa es un elemento fundamental dentro de una organización, la cual actúa como soporte sistémico del progreso organizacional, social, tecnológico, económico y social. Ello, mediante las funciones de control, planificación, dirección y organización que actúan fundamentalmente para el logro del desarrollo (González et al., 2020).

Asimismo, permite conseguir cumplir los mandatos legales, los cuales se encuentran establecidos por los objetivos de las políticas públicas existentes que favorecen la dirección de la institución y la toma de decisiones. De esta manera, los procesos involucrados en la gestión administrativa proporcionan identificar y retraer las prácticas anormales que perjudican el logro de las metas y objetivos institucionales (Mendoza et al., 2018).

Por consiguiente, en la actualidad las diversas organizaciones privadas o públicas desean avanzar con mucha innovación, esfuerzo, competitividad y sobre todo con el apoyo del capital humano, los cuales influyen de forma directa en el logro de las metas y objetivos institucionales. De este modo, es imperante conocer la necesidad de las instituciones para conseguir la adaptación a los cambios sociales, económicos y políticos en la productividad laboral, la cual debe evidenciar eficiencia y eficacia constantemente para satisfacer los requerimientos de la organización (Brito, 2020).

Ya que, la productividad laboral es el resultado de la implementación de un sistema organización inteligentemente diseñado para el uso de los medios, recurso, materiales, tecnología y presupuesto de forma eficaz y eficiente, ocasionando promover e incrementar la economía de la organización. Asimismo, la productividad laboral permite identificar el nivel de explotación de los elementos de producción relacionados a la gestión administrativa (Brito, 2020).

Velásquez, M. (2016) indica que la productividad laboral ha evidenciado ciertos problemas debido a diversas situaciones internas de una organización, las cuales afectan con el rendimiento de los trabajadores y el logro de los objetivos institucionales. Por tanto, se consiguió detectar aquellos factores involucrados: las jornadas largas de trabajo, la escasa capacitación laboral, exceso de actividades multitareas, las malas condiciones de trabajo y los periodos cortos de descanso. En consecuencia, es importante identificar los factores influyentes en la productividad laboral para conocer el desarrollo organizacional. No

obstante, todos estos indicadores pueden verse reducidos a través de una buena gestión desarrollada por la gerencia.

De este modo, la productividad laboral consigue incrementar los procedimientos que actúan como factores influyentes en la producción de trabajo, manteniendo la cantidad e incrementando la calidad de la labor efectuada por el capital humano mediante estrategias inteligentes y adecuadamente desarrolladas (Jaimes & Rojas, 2015). Además, facilita y promueve a los trabajadores para conseguir optimizar los procesos existentes para la producción de bienes y servicios, favoreciendo la gestión del desenvolvimiento organizacional con eficacia y eficiencia (Martínez & Mateus, 2020).

De manera específica, tras una observación en la agencia del Banco de la Nación -Tambo, antes de iniciarse la pandemia, se constató que un servidor contratado atiende alrededor de cinco clientes, mientras que una servidora nombrada solo atendía alrededor de dos clientes, en la **Tabla 1** se puede dar constatación de lo referido.

Tabla 1

Número de atenciones de los trabajadores

Tipo de contrato	Trabajadores	Número de atenciones
Nombrado	5 nombrados	2 clientes promedio
Contratado	3 contratados	5 clientes promedio

No obstante, para el año 2021, se ha podido notar que la atención de un personal contratado respecto a un servidor nombrado no se componen de la misma cantidad de personas atendidas; sobre ello, se puede afirmar que la gestión administrativa de la entidad referida se compone de ciertas mejoras respecto a la organización y dirección de la entidad, toda vez que estos

indicadores se reflejan en el logro de las metas y objetivos institucionales, evidenciándose en la atención brindada al cliente, como la optimización de tiempos en la atención; es así que, hubo la necesidad de establecer la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo durante el año 2021.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en la Agencia del Banco de la Nación Ubicada en el Distrito del Tambo Provincia de Huancayo.

1.2.2. Delimitación Temporal

El trabajo de Investigación se inició el 2021 durante los meses de junio a diciembre y culminó con la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de datos el 2022.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La indagación se desarrolló mediante la descripción de la variable gestión administrativa, la cual evidenció como dimensiones: la planificación, la organización, el control y la dirección (Barrutia & Egoavil, 2020). Asimismo, relató la caracterización de la variable productividad laboral y las dimensiones que posee: eficiencia y eficacia (Robbins & Judge, 2013).

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La tesis identificó la relación entre productividad laboral y gestión administrativa mediante la aplicación de instrumentos específicamente diseñados para la recopilación de dicha información. Por tanto, la información recogida permitió comprender la relación existente y contribuirá con la teoría relacionada con las variables de estudio. De este modo, se contribuyó con el incremento de conceptos nuevos sobre productividad laboral y gestión administrativa.

1.4.2. Teórica

La gestión administrativa de la productividad laboral consigue efectuar un servicio y/o atención con calidad mediante los conocimientos, las actitudes y las habilidades que logran desarrollar y evidenciar los trabajadores, satisfaciendo los requerimientos organizacionales y personales para los trabajadores (Bautista & Delgado, 2020). Por ello, la exploración permitió identificar la relación existente entre las variables indagadas, permitiendo identificar la satisfacción laboral de los trabajadores y el logro de la organización.

1.4.3. Metodológica

La tesis contribuyó con la creación de dos instrumentos diseñados para medir las variables de la exploración en los colaborados de una institución pública.

En la presente investigación de tesis, se ha utilizado el método científico, inductivo deductivo, sintético, analítico, la observación y la medición.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.
- Medir la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Nacionales

De la Cruz, M. (2021) realizó la tesis “Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga – 2020”, para lograr el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, expuesta en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Con el objetivo de establecer la incidencia de la comunicación organizacional y la gestión administrativa en la productividad laboral. La metodología fue de corte transversal y cuantitativo. La muestra fue 83 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario y la regresión logística ordinal. El resultado demostró la significativa incidencia de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la productividad laboral. El autor concluyó que el establecimiento evaluado debe emplear estrategias administrativas para mejorar la organización y productividad.

Rodríguez, E. (2020) redactó la investigación “Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 – 2019”, para lograr el grado de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, expuesta en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Con la finalidad de establecer la influencia de la gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de las instituciones seleccionadas. La metodología fue no experimental transversal y explicativa. El tamaño muestral fue los profesores de la UGEL 05. El instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados denotaron la presencia de influencia de la gestión administrativa y la comunicación organizacional en la productividad laboral. El autor concluyó que se debe evaluar de forma periódica la comunicación

organizacional y la gestión administrativa para fortalecer la productividad laboral.

León, J. (2020) ejecutó el estudio “Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz”, para adquirir el grado de Maestro en Gestión Pública, expuesta en la Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Con el propósito de establecer la relación ente la productividad laboral y la gestión administrativa de la institución establecida. La metodología fue no experimental, cuantitativo, básica y correlacional. El tamaño muestral fue de 20 trabajadores estatales. El instrumento fue el cuestionario. El resultado denotó la presencia de una fuerte correlación positiva entre las variables indagadas. Por tanto, el autor concluyó que deben emplear estrategias para optimizar el trabajo del área administrativa y gerencial. Asimismo, capacitar a los trabajadores para optimizar la institución.

Vásquez, A. (2019) efectuó la tesis “Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto – 2018”, para conseguir el título de Licenciada en Administración, sustentada en la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Con el fin de establecer la relación existente entre la productividad laboral y la gestión administrativa de la empresa aludida. La metodología fue descriptiva – correlacional, transversal no experimental. La muestra fue de 38 empleados. El instrumento fue el cuestionario. El resultado estableció la presencia de correlación entre las variables estudiadas. El autor concluyó que la empresa debe optimizar la gestión administrativa, el sistema organizativo e implementar capacitaciones a todo el personal.

Cubas, Z. (2019) efectuó la exploración “Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional

Guillermo Almenara Irigoyen”, para lograr el grado de Maestra en Gestión Pública, expuesta en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

La finalidad fue establecer la presencia de relación entre la productividad laboral y la gestión administrativa en el establecimiento nombrado. La metodología fue cuantitativa, no experimental correlacional y tipo sustantiva. La muestra fue 80 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario. El resultado estableció una relación directa entre las variables exploradas en la tesis. De ello, el autor concluyó que para optimizar el manejo del establecimiento se debe optimizar los procedimientos administrativos, el trabajo en equipo, la calidad de servicios y el manual de funciones.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

García, E y Sierra M (2020) ejecutaron la exploración “Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín”, para lograr el grado de Maestro en Desarrollo Humano Organizacional, expuesta en la Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.

Con el propósito de identificar los elementos determinantes de la baja productividad del área comercial de una organización. La metodología fue cualitativa. La muestra fue 10 personas. El instrumento fue la entrevista. El resultado conseguido denotó la escasa capacitación, la necesidad de tecnologías nuevas, productos innovadores, la poca responsabilidad, la baja motivación y comprensión como determinantes de la baja productividad. De ello, los autores concluyeron que es importante efectuar capacitaciones que motiven e instruyan de forma óptima a los trabajadores.

Guanoluisa, M. (2019) desarrolló la tesis “La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de

Riobamba año 2018”, para obtener el título de Ingeniera Comercial, presentada en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Con el objetivo de establecer cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de la empresa seleccionada. La metodología fue hipotética – deductivo, explicativa, exploratoria, descriptiva y no experimental. La muestra fue 17 empleados. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa es deficiente, pues no cuentan con una estructura organizacional y participación objetiva. Asimismo, denotaron un bajo desempeño laboral de los trabajadores con una deficiente comunicación. Se concluyó que deben implementar estrategias nuevas para la gestión administrativa y optimizar el funcionamiento de la empresa.

Nicola, M. (2019) efectuó la indagación “Gestión administrativa que mejore desempeño laboral del talento humano del Camal Municipal de Babahoyo”, para lograr el título de Ingeniero en Empresas y Administración de Negocios, expuesta en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Babahoyo, Ecuador.

La finalidad fue atender el conflicto que evidencia el nivel bajo de desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento mediante un modelo de gestión administrativa en basa a su realidad. La metodología fue de campo, documental, mixta y no experimental. La muestra fue 36 personas. Los instrumentos usados fueron la ficha de observación y el cuestionario. El resultado determinó la presencia de inconvenientes con el liderazgo, el proceso de selección, la capacitación y la retroalimentación de los trabajadores. De modo que, el autor concluyó en la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa para adaptar la realidad de la empresa y conseguir satisfacer los requerimientos para lograr un desempeño laboral óptimo.

Lazo, K. y Macas, P. (2018) efectuó la tesis “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la Empresa Modermueble S.A, ciudad de Guayaquil”,

para obtener el título de Ingeniería Comercial, sustentada en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Con el propósito de optimizar la gestión administrativa de la empresa nombrada con la finalidad de implementar y elaborar un manual de procedimientos y funciones que consigan simplificar los procesos administrativos. La metodología fue no experimental, descriptiva, exploratoria, deductivo y mixto. La muestra fue de 1530 personas. Los instrumentos fueron la ficha de observación, la entrevista y el cuestionario. El resultado conseguido determinó que el manual diseñado permite capacitar, implementar estrategias, organizar y conocer a los empleados y administración de la empresa.

Morales, B. y Oto, J. (2016) realizaron la tesis “Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental en el Cantón La Maná”, para lograr el título de Ingeniero Comercial, sustentada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador.

El objetivo fue bosquejar un modelo de gestión administrativa para la empresa que consiga desenvolver de forma eficiente cada proceso y optimar los servicios que ofrece. La metodología fue no experimental de campo, bibliográfica, analítica y deductiva. La muestra fue de 178 personas. Los instrumentos fueron la entrevista y el cuestionario. El resultado evidenció a la gestión administrativa, los servicios brindados y el apoyo del personal como deficiente. Es así que, el autor concluyó que la empresa debe mejorar la atención que brinda para conseguir el crecimiento económico e institucional.

2.1.3. Antecedentes Regionales.

Bazán, F. (2019) realizó la indagación “Job Crafting y Productividad Laboral en los Empleados del Banco de la Nación Agencia Huancayo – 2019”, para conseguir el título de Licenciado en Administración, sustentada en la Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú.

Tuvo la finalidad de determinar la relación entre la productividad laboral y el job crafting en la institución mencionada. La metodología fue inductiva – deductivo, analítico – sintético, científica, aplicada de nivel descriptivo – correlacional y no experimental transversal. La población fue 48 trabajadores. Los instrumentos fueron la observación y el cuestionario. Los resultados establecieron la existencia de relación significativa entre las variables mencionadas. De ello, el autor concluyó que la institución evaluada debe implementar estrategias de gestión laboral y brindar atención psicológica a los trabajadores.

Asto, G. (2017) efectuó la exploración “El control interno en la gestión administrativa de la empresa Pollos y Parrillas El Mesón – Lima”, para lograr el título de Licenciatura en Administración, expuesta en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

Con la finalidad de establecer cómo es el control interno en la gestión administrativa de la empresa mencionada. La metodología fue científica de campo, deducción – inducción, análisis – síntesis, tipo aplicada, aprehensivo y perceptual. La población fue de 42 personales. Los instrumentos fueron la entrevista y el cuestionario. Los resultados determinaron que el control interno es imperante para realizar la gestión administrativa en la empresa y se encuentran relacionados entre sí. Por tanto, el autor concluyó en la importancia de mejorar los procedimientos, seguimientos y coordinación de la gestión administrativa y control internos para optimizar la empresa.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Gestión administrativa

Conceptualizada como la suma de distintas acciones, las cuales son efectuadas por el gerente de una organización para conseguir el desenvolvimiento de las actividades gerenciales y con el propósito de cumplir

cada fase administrativa y concretar con el logro de metas y objetivos establecido como organización (Ramírez et al., 2017).

La gestión administrativa es un proceso sistémico que contiene acciones coherentes y pertinentes, las cuales se dirigen específicamente a conseguir el logro de las metas organizacionales mediante el acatamiento y desarrollo de la planeación, dirección, organización y control de los procesos administrativos de cada área de la institución (Gonzáles et al., 2020).

Considerada también, como actividades que son emprendidas en una organización con el objetivo fundamental de coordinar las funciones laborales para conseguir lograr y satisfacer los objetivos y metas de la organización mediante el esfuerzo de los trabajadores y el desempeño que evidencian en las actividades designadas según el cargo que poseen. De esta manera, las labores designadas serán desarrolladas mediante un control, una organización, una planeación y una dirección como parte del proceso de gestión administrativa (Chávez et al., 2020).

Del mismo modo, Gonzáles et al. (2020) define la gestión administrativa como la suma de pasos y fases que se deben desenvolver en una institución y/o organización que consiguen establecer soluciones y dirigir los conflictos administrativos que pueda evidenciar la organización, ello mediante la ejecución de fases para no consentir un proceso con trabas.

Sanabria, M. (2007) define la gestión administrativa como el proceso de una organización que concibe labores de gestión, las cuales evidencian ciertos requerimientos propios según cada área circunscrita de la organización con el único objetivo de alcanzar los objetivos y/o metas de la organización para satisfacer los requerimientos de los consumidores.

Mendoza et al. (2018) indican que la gestión administrativa evidencia el encargo de efectuar los procesos requeridos mediante los recursos organizacionales. De este modo, consigue alcanzar los objetivos establecidos

mediante el desarrollo sistemático de las asignaciones básicas y la esquematización de los procesos administrativos. Asimismo, Mendivel et al. (2020) define la gestión administrativa como un grupo actividades que son efectuadas mediante una idónea administración de trabajo y capital consigue producir y ofrecer servicios y bienes que consigan satisfacer los requerimientos de una comunidad.

La gestión administrativa es un proceso que se encarga de ocupar distintas acciones y actividades que deben ser realizadas desde una coordinación organizacional para conseguir satisfacer los objetivos o metas de la institución. Ello, evidencia la implicancia de conocer el entorno de la organización de forma estratégica para gestionar y administrar el funcionamiento organizacional (Silva et al., 2017).

A. Funciones según González et al., 2020.

- Efectuar una selección oportuna de los planes de cada departamento, área y sección perteneciente a la organización.
- Implementar el mejoramiento de políticas de gestión del talento humano.
- Elaborar planes de marketing, ventas, etc. según los requerimientos de la organización.
- Controlar el presupuesto de la organización y como es ejecutado.
- Proponer y desenvolver normas, políticas y procesos establecidos.

Es así que, Barrutia, I y Egoavil, J. (2020) indican que mediante la aplicación de una correcta gestión administrativa en una organización se consigue alcanzar el progreso integral y general de la organización, establecer fases de control y seguimiento de los procedimientos internos que se suscitan

para la producción de bienes y servicios. Además, lograr que el servicio, producto o bien que ofrece la organización se efectúe con mayor calidad mediante la realización de labores con eficacia y el mejoramiento de la gestión.

B. Dimensiones.

a. Planeación.

Dentro de la gestión administrativa la planeación permite fundar objetivos y metas que desea la organización para favorecer el futuro empresarial; por tanto, los gerentes de la organización se encuentran en la obligación de tomar decisiones que contengan estrategias asertivas para conseguir alcanzar el logro de metas y objetivos propuestos (Barrutia & Egoavil, 2020).

Es así que, es la dimensión mencionada considera pertinente implementar y desarrollar un plan de acción acorde a la situación organizacional, de modo que se identifique los puntos clave para lograr el éxito organizacional. Ya que, la planeación dentro de una organización permite elaborar un diseño con perspectiva hacia el futuro idóneo mediante el emprendimiento de las actividades que garanticen y controlen el destino de la empresa de forma ordenada y sistemática (Barrutia & Egoavil, 2020).

Por tanto, requiere el uso de herramientas que brinden accesibilidad y facilidad a la complacencia de toda tarea que favorezca a conseguir el éxito. En consecuencia, las herramientas mencionadas actúan como estrategias para lograr la reducción de riesgos durante el desarrollo organizacional. Esto, con el objetivo de no dividir las actividades designadas y fomentar el logro de metas con el cumplimiento de cada tarea designada (Barrutia & Egoavil, 2020).

Por consiguiente, la planeación permite calcular las circunstancias y condiciones próximas, basándose en estimaciones para la toma de decisiones sobre la labor administrativa de la organización. Es así que, se consiguen

desenvolver lo siguientes tipos de planeación. Primero, la planeación estratégica enfocada en implementar simple estratégica que logran alcanzar el objetivo a largo plazo mediante los recursos que poseen y las políticas establecidas para administrar. Segundo, la planeación táctica direccionada a establecer ciertas fases determinadas en el plan de acción implementado por la organización de forma que las fases son acciones concretas que consiguen lograr los objetivos en un corto plazo. Tercero, la planeación operativa orientada a centrar el diseño de un plan que logre los objetivos en un periodo menor al plazo establecido mediante la identificación de acciones requeridas para la unidad organizacional y el logro de metas (Barrutia & Egoavil, 2020).

b. Organización.

Continuando con la gestión administrativa de una empresa, la organización es uno de las dimensiones esenciales para desarrollar idóneamente la empresa, el cual actúa después de efectuar la planificación de metas y objetivos para ello se debe realizar la división de actividades de cada área responsable de la institución (Barrutia & Egoavil, 2020).

De este modo, la dimensión descrita permite el planteamiento de metas que se desea lograr con el propósito de optimizar el comportamiento ambiental de la empresa. Ello, con la finalidad de cometer con las normas y reglas de la institución y desarrollar la mejora continua (Barrutia & Egoavil, 2020).

Es así que, la organización en una empresa incide en el ambiente laboral de forma directa, afectando el capital humano de forma directa y en la calidad de servicio que brindan a los consumidores. Por ello, es necesario e imperante asegurar la organización del capital humano efectivamente para posicionar las áreas en base a las capacidades que posean y potenciarlos continuamente (Barrutia & Egoavil, 2020).

Durante el proceso de gestión administrativa la dimensión sustentada se encuentra relacionada de forma directa con el planteamiento de estrategias desde los propósitos de la empresa para ello es necesario realizar una evaluación y análisis previamente acorde a las metas deseadas con el apoyo del capital humano, consiguiendo una organización efectiva mediante lo siguiente (Barrutia & Egoavil, 2020).

- La misión y visión
- Los objetivo y metas
- Las estrategias y normativas
- Las actividades y tareas programas, planes y proyectos

Es así que, las dimensiones planeación y organización van enlazadas para conseguir el desarrollo positivo de la empresa en un tiempo establecido mediante el plan de acciones propuesto se consigue enfocar, motivar, transmitir y explicar al capital humano la seguridad laboral que requieren para conseguir los objetivos institucionales (Barrutia & Egoavil, 2020).

c. Dirección.

Mientras se desarrolla la gestión administrativa la dirección de la organización actúa como un tipo de mecanismo centrado en iniciar el plan de acción anteriormente formulado mediante la planeación y organización empresarial. De este modo, se consigue establecer que el capital humano se centre en efectuar las funciones designadas para alcanzar las metas, asegurando el progreso de la organización (Barrutia & Egoavil, 2020).

Ello, es posible por la forma en como el área gerencial encamina y dirige el personal mediante estrategias organizacionales, las cuales fomentan la motivación, la eficacia y productividad laboral. En consecuencia, permite a la organización o empresa laborar de forma competente y eficiente para

obtener un lineamiento estratégico direccionado a los recursos que cuenta la organización para garantizar la correcta, eficaz y oportuna atención de los objetivos establecidos (Barrutia & Egoavil, 2020).

Es así que, la dimensión de dirección se centra específicamente en conseguir que la productividad se desenvuelva con la utilización de los recursos humanos de forma eficiente, involucrando la capacidad del liderazgo en el equipo laboral y fomentar la seguridad y el apoyo en los trabajadores, generando confianza en ellos (Barrutia & Egoavil, 2020).

Por ello, para poder dirigir al capital humano la dirección actúa como un elemento fundamental para conseguir el desarrollo de la organización mediante la visión y la misión, garantizando la satisfacción de los requerimientos institucionales y de los consumidores. Ello, es posible con el liderazgo y productividad laboral eficaz; a través, del uso eficiente de los recursos presentes en la organización (Barrutia & Egoavil, 2020).

d. Control.

El control es parte de la gestión administrativa, pues favorece identificar la funcionalidad de las estrategias que se emplean para conseguir las metas y satisfacer al capital humano. Es así que, el control actúa como la última fase encargada de vigilar las tareas previstas en la organización para el logro de metas. De ello, se identifica la imperante planificación previa para garantizar un control idóneo (Barrutia & Egoavil, 2020).

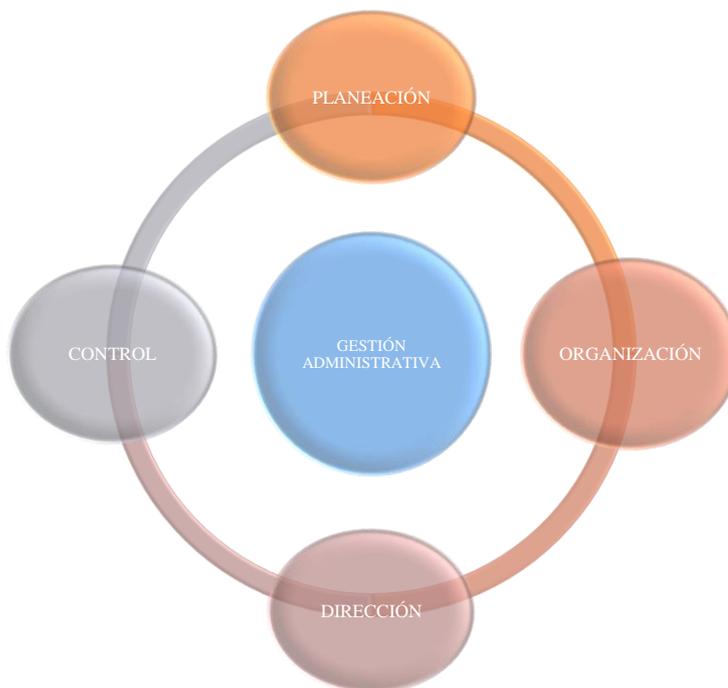
Por consiguiente, las dimensiones de control y planificación se encuentran enlazadas y consiguen localizar e identificar los riesgos, los errores y las variaciones para poder corregir y prevenir adecuadamente. Ya que, el control se encarga de inspeccionar los factores que originan el error o riesgo para posteriormente plasmarlo en la documentación pertinente y conseguir prevenir futuros sucesos parecidos (Barrutia & Egoavil, 2020).

Las organizaciones implementan la dimensión descrita para regular cada procedimiento que efectúa el capital humano en cada área de la empresa para conseguir satisfacer los requerimientos de la empresa, de los trabajadores y de los consumidores. Por ello, el alcance de los objetivos y metas de la organización es posible mediante la planeación de la estructura institucional para motivar y dirigir al capital humano. Es así que, el control actúa como un proceso importante en la cadena funcional de la gestión administrativa organizacional mediante el enlace de la dirección y planeación de tareas. En consecuencia, las dimensiones mencionadas garantizan el éxito oportuno de la organización o institución pública o privada, beneficiando la satisfacción del consumidor sobre el servicio o bien brindado mediante la calidad de atención brindada (Barrutia & Egoavil, 2020).

Figura 1

Dimensiones – Gestión administrativa

Figura 1
Dimensiones – Gestión administrativa



Nota: Elaboración propia.

De este modo, se consigue entender a la gestión administrativa como un proceso que involucra cada departamento de la organización para garantizar el progreso institucional. Por tanto, es importante que la autoridad actúa con liderazgo para certificar la participación adecuada del capital humano, garantizando la eficiencia y eficacia de las tareas designadas mediante el uso idóneo de los recursos con el que se cuenta como organización (Mendoza et al., 2018).

C. Características de la gestión administrativa según Barrutia y Egoavil, 2020.

- Documentación e identificación de cada proceso efectuado en la organización.

- Metas y objetivos definidos para la organización, los consumidores y los trabajadores.
- Descripción de los responsables del proceso administrativo.
- Disminución de tiempo y períodos de los procesos que se desenvuelven en la organización.
- Eliminación y reducción de tareas que no generen ningún valor añadido.
- Extensión de responsabilidades y funciones de personal de la organización.

D. Importancia.

Permite profundizar el conocimiento de la administración de negocios para que pueda desenvolver el manejo de la organización de forma económica, eficiente y efectiva. Asimismo, permite conseguir los objetivos establecidos por la organización mediante un plan, un programa o algún proyecto definido. Es así que, la variable indagada consigue desarrollar acciones que mantienes y la armonía organizacional, generando en los trabajadores, propietarios y consumidores bienestar y satisfacción (Ramirez et al., 2017).

La gestión administrativa es un elemento fundamental dentro de una organización, la cual actúa como soporte sistémico del progreso organizacional, tecnológico, económico y social. Ello, mediante las funciones de control, planificación, dirección y organización que actúan fundamentalmente para el logro del desarrollo (Gonzáles et al., 2020).

La gestión administrativa importa para conseguir cumplir los mandatos legales, los cuales se encuentran establecidos por los objetivos de las políticas públicas existentes que favorecen la dirección de la institución y la

toma de decisiones. De esta manera, los procesos involucrados en la gestión administrativa proporcionan identificar y retraer las prácticas anormales que perjudican el logro de las metas y objetivos institucionales (Mendoza et al., 2018).

2.2.2. Productividad Laboral

Considerada como una actitud mental que pretende buscar el mejoramiento continuo de todo lo existente mediante la interferencia de refuerzos que consiguen adaptar las tareas asignadas mediante la aplicación de métodos, estrategias y teorías que fomentan el crecimiento humano (Morales & Masis, 2014). La productividad laboral definida como un factor determinante para el crecimiento e incremento de la producción de bienes y servicios que ofrece o proporciona una institución u organización mediante el eficiente uso del recurso humano y organizacional (Galindo & Ríos, 2015).

La productividad laboral es la utilización eficaz de los recursos y la invención para incrementar el yuxtapuesto de los servicios y los productos que ofrece una organización o institución. Ello, es posible mediante el incremento de producción y la calidad de servicio para satisfacer los requerimientos de los consumidores (Organización Internacional del Trabajo, 2016). También, es conceptualizada como la media de la producción en el tiempo de trabajo que efectúa el trabajador para realizar los servicios y bienes originados (Rojas et al., 2020).

Es la relación existente entre los procesos productivos y el ingreso del capital humano, los cuales impactan de forma directa en el desempeño organizacional e incremento económico. Asimismo, se encuentra influenciada por diversos factores que consiguen interactuar funciones complejas entre sí (Jaimes et al., 2018).

Definida como el principal propósito de los agentes directivos de una organización; a través, del uso responsable de los recursos brindados y del

esfuerzo que invierten para la producción de servicios y bienes eficaz y eficientemente, optimizando la productividad en la institución para el alcance de objetivos. Asimismo, es comprendida como el agente que mide el desempeño en una institución u organización, evidenciando una dirección al resultado en base al comportamiento del trabajador y los aspectos del entorno laboral (Marvel et al., 2011).

La productividad laboral es comprendida como el factor que permite mejorar cada proceso productivo mediante la implicancia de los bienes y los recursos correctamente usados para garantizar un servicio idóneo y con mucha calidad. Del mismo modo, es entendida como el factor que permite la utilización de los recursos que proporciona el trabajo para efectuar la producción de los servicios y bienes en la organización, pues contribuye con el incremento de los factores productivos (Carro & Gonzáles, 2012).

Figura 2

Esquema de la productividad laboral



Nota: Adaptado de Productivity and its factors: impact on organizational improvement por Fontalvo T., De la Hoz E. y Morelos J., 2017, pág. 50.

A. Dimensiones.

a. Eficiencia.

Considerada para implementar el uso o cumplimiento de los recursos y actividades de la organización mediante dos modos. El primero, la relación entre la cantidad de recursos usados u la cantidad de recursos que se estimó o calculo en base a los requerimientos. El segundo, el nivel en el que se aprovecha cada recurso empleados para conseguir transformarlo en producto (Javier & Gomez, 1991).

Por tanto, la eficiencia dentro de la productividad laboral permite hacer énfasis en la gestión administrativa de los recursos que proporciona la organización para alcanzar el logro de resultados y objetivos. Es así que, se consigue la productividad y la calidad de los servicios y bienes mediante la utilización idónea de los presupuestos, gastos, etc. (Javier & Gomez, 1991).

En consecuencia, una organización determina lo eficiente que es cuando consigue lograr los objetivos institucionales con una inversión de bajo costo, ya que consigue satisfacer los requerimientos institucionales mediante la utilización de los recursos y la mano de obra mediante estrategias y métodos adecuados a las necesidades (Robbins & Judge, 2013).

La eficiencia de una organización e institución se evidencia cuando se consigue alcanzar los objetivos mediante buenas decisiones; es decir, mediante la implementación de mecanismos, métodos y estrategias idóneas que identifican los requerimientos y necesidades específicos de los consumidores y trabajadores. De este modo, la eficiencia se focaliza en realizar el cálculo de los costos de cada recurso enlazado al logro de cada meta establecida, ello puede involucra el uso de tecnologías o maquinarias (Iguaran & Campo, 2017).

b. Eficacia.

En la productividad laboral la eficacia se encarga de efectuar la valoración del impacto que origina el quehacer laboral del servicio o producto, pues no es suficiente que se efectuó una producción al 100% con efectividad de calidad y cantidad porque es necesario que sea adecuado y consiga satisfacer los requerimientos que consigan generar un impacto en el mercado y en los consumidores (Javier & Gomez, 1991).

De este modo, se comprende a la eficacia es una dimensión fundamental de la productividad laboral, ya que se encuentra enlazada con la calidad, satisfacción y adecuación de los recursos, procesos y sistemas

existentes en la organización que consiguen ser implementadas para conseguir los objetivos institucionales (Javier & Gomez, 1991).

En consecuencia, una organización es eficaz en el momento en el que consigue complacer con éxito los requerimientos de los consumidores o clientes que posee. Asimismo, evidencia eficacia en el momento que consigue alcanzar las metas; a través, de la productividad de forma eficiente. De modo que, la dimensión descrita ofrece una organización que consigue satisfacer los diversos requerimientos y necesidades de la organización (Robbins & Judge, 2013).

Por tanto, la eficacia en una organización permite efectuar la valoración del impacto generado con el servicio o bien brindado a los consumidores. Es así que, mediante la medida de cada logro o cada cumplimiento de los objetivos permite considerar que se consigue satisfacer las metas planteadas por la organización. Ello, manifiesta que los trabajadores de la organización realizaron el trabajo de forma correcta (Brito, 2020).

B. Factores Influyentes según Jaimes et al., 2018.

a. Factores Enlazados al Proceso de Productividad.

- Gestión
- Medición
- Entorno ambiental y contexto
- Máquinas y tecnología
- Estrategias y métodos laborales
- Mano de obra
- Materia prima, bienes y servicios

b. Factores Humanos.

- Ambiente laboral
- Preparación y desarrollo
- Cultura organizacional
- Liderazgo y motivación
- Manejo de conflicto
- Cohesión
- Trabajo en equipo
- Cooperación
- Competencias
- Satisfacción organizacional

C. *Factores Perjudiciales según Velásquez et al., 2010.*

- Un control de la dirección organizacional incorrecta
- Factores humanos, la tecnología, la ergonomía, el contexto político y el enfoque sistémico.
- El diseño del producto o servicio, el aprendizaje, el desarrollo de métodos y técnicas laborales.
- La inversión, el capital, la investigación y el desarrollo organizacional.
- El uso del reglamento estatal, los costos de energía, la ética laboral y estabilidad laboral.

- El gobierno, el personal gerencial, los sindicatos y los trabajadores.

Por ello, las instituciones u organizaciones deben estar preparadas para la incertidumbre, los cambios y las variaciones que puedan desenvolverse de forma inoportuna. Es así que, la correcta manera de confrontar los sucesos mencionado es; a través, de la productividad laboral desde las normas culturales, los valores y las creencias organizacionales (Velásquez et al., 2010).

En tanto, las estrategias que consiguen optimizar la productividad laboral de una organización se centran en brindar seguridad al trabajador mediante nuevos conocimientos sobre la normativa de seguridad. Asimismo, mediante la disciplina en base al encargo del cumplimiento y ejecución de obligaciones y deberes laborales que consigan satisfacer la visión y misión de la institución. Además, de la ética y la honestidad para desarrollar comportamientos alineados a los valores morales y los principios institucionales. También, mediante la responsabilidad sobre la ejecución y cumplimiento de las obligaciones y deberes para lograr trabajar en equipo y satisfacer el objetivo en común que poseen con mucho compromiso (Velásquez et al., 2010).

D. Importancia.

La productividad laboral es imperante por el gran impacto que ocasiona en las instituciones u organizaciones a causa de la influencia de los factores asociados al proceso de productividad y los factores humanos, los cuales contribuyen con el progreso de una empresa u organización para alcanzar las metas y objetivos. Asimismo, con favorecer el progreso de la organización satisfaciendo las necesidades que evidencia en cuanto a calidad de servicio, eficiencia y eficacia laboral (Jaimes et al., 2018).

Por tanto, la productividad laboral consigue incrementar los procedimientos que actúan como factores influyentes en la producción de trabajo, manteniendo la cantidad e incrementando la calidad de la labor efectuada por el capital humano. En consecuencia, la variable mencionada de la investigación actúa como un tipo de indicador fundamental que consigue fomentar el desarrollo institucional mediante estrategias inteligentes y adecuadamente desarrolladas (Jaimes & Rojas, 2015).

Además, mediante los esenciales factores de la productividad, los cuales son: el capital físico, el capital humano, los recursos naturales y los conocimientos tecnológicos se consigue identificar la importancia de capacitar, facilitar y promover a los trabajadores para conseguir optimizar los procesos existentes para la producción de bienes y servicios, favoreciendo la gestión del desenvolvimiento organizacional (Martínez & Mateus, 2020).

La productividad en el área laboral permite identificar el nivel de capacidad de los factores participantes de la organización, los cuales contribuyen con la producción de bienes y servicios. De este modo, contribuye con el mejoramiento de los resultados económicos mediante el uso adecuado de los recursos existentes (Miranda & Toirac, 2010).

Por tanto, la productividad y el incremento de ella permite efectuar la mezcla de los factores de cambio estructural y producción en la organización como también los servicios y productos que ofrece para conseguir desarrollar el dinamismo colateral para estimular la competitividad e innovación en distintas maneras, consiguiendo incrementar la economía organizacional (Zamora, 2018).

2.2.3. Gestión Administrativa y Productividad Laboral.

Bautista y Delgado (2020) indican que una adecuada gestión administrativa en una organización o institución influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores, ya que enfatiza las idea de focalizar

los servicios y bienes ofrecidos en satisfacer los requerimientos de los consumidores y de la misma organización. Asimismo, la gestión administrativa tiene el propósito esencial de regularizar los recursos administrativos con los que cuentan en la organización. Es así que, es imperante la influencia de la organización, planeación, control y dirección de los recursos, requerimientos y procesos para efectuar la gestión de forma correcta.

Por tanto, mediante la gestión administrativa de la productividad laboral que se puede desarrollar en la organización o institución se consigue efectuar un servicio y/o atención con calidad mediante los conocimientos, las actitudes y las habilidades que logran desarrollar y evidenciar los trabajadores. En consecuencia, la calidad al ser percibida por los trabajadores consigue satisfacer los requerimientos organizacionales y personales para los trabajadores (Bautista & Delgado, 2020).

Suarez (2018) indica que la gestión administrativa en la productividad laboral permite identificar qué tipo de estrategias contribuyen con la productividad, las cuales pueden ser el logro de objetivos, la satisfacción, la motivación y el desarrollo de relaciones positivas dentro de la organización. Pues, se identificó que generan gran impacto en la productividad laboral.

Caballero (2018) argumenta que la productividad laboral es influenciada por un correcto proceso de gestión administrativa. Ya que, mediante la planeación, el control, la organización y la dirección de las tareas designadas, objetivos y metas establecidos consigue identificar los elementos fundamentales que influyen en la eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores. De esta manera, se consigue reconocer e identificar las competencias, las habilidades, las relaciones, los comportamientos, las actitudes y los requerimientos que evidencia la organización de los trabajadores para conseguir una productividad óptima.

La gestión administrativa actúa como un proceso esencial para conseguir el progreso idóneo de cualquier organización, pues permite

desarrollar un crecimiento favorable para los trabajadores, los recursos, la economía y los objetivos organizacionales. Además, contribuye con la unificación institucional mediante el fortalecimiento de las relaciones entre cada área y la identificación de los riesgos de la organización (Gavilánez et al., 2018).

2.3. Marco conceptual

- **Control:** Permite asegurar el funcionamiento organizacional mediante un monitoreo constante de cada proceso (Comisión Episcopal de Educación, 2017).
- **Coherencia:** Evidencia una relación adecuada y lógica entre las distintas partes esenciales de un plan, proyecto o programa (Gürtler et al., 2014).
- **Dirección:** Encargada de dirigir, liderar y coordinar las labores del trabajador (Comisión Episcopal de Educación, 2017).
- **Eficacia:** Evidencia la medida de los que se espera lograr sobre el objetivo de un plan, basándose al nivel de logro (Gürtler et al., 2014).
- **Eficiencia:** Es la capacidad que posee un plan para convertir los recursos económicos, materiales y humanos en los resultados deseados (Gürtler et al., 2014).
- **Estrategia:** Tipo de método que se aplica a los pensamientos sobre las acciones que desean realizar mediante el análisis y reflexión (Gürtler et al., 2014).
- **Éxito:** Efecto, contribución y sostenibilidad del desarrollo organizacional (Gürtler et al., 2014).
- **Gestión administrativa:** Planifica con anticipación el desarrollo de la institución mediante el establecimiento de metas, estrategias y objetivos.

Asimismo, organiza la organización y las funciones requeridas para el logro y satisfacción de objetivos (Comisión Episcopal de Educación, 2017).

- **Objetivo:** Es el contexto por mantener o crear con el fin de llegar a un propósito (Gürtler et al., 2014).
- **Organización:** Es el proceso que permite diseñar la estructura de una organización mediante la determinación de funciones y tareas a los trabajadores (Comisión Episcopal de Educación, 2017).
- **Planeación:** Contempla el establecimiento de estrategias y metas de la institución, asimismo permite detallar los planes que integran y coordinan las tareas designadas (Comisión Episcopal de Educación, 2017).
- **Productividad laboral:** Es un factor que relaciona la producción de una organización con la cantidad de trabajadores que evidencia la organización (Esparta, 2020).
- **Recursos:** Son todos los insumos organizacionales, intelectuales, humanos, económicos y materiales que influyen indirecta y directamente en el programa organizacional (Gürtler et al., 2014).
- **Misión:** Considera la razón esencial de la existencia de la organización (Gürtler et al., 2014).
- **Visión:** Considera a las ideas que pretenden convocar la pertenencia a una organización mediante un compromiso (Gürtler et al., 2014).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.
- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

3.3. Variables

- Gestión administrativa

Dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

- Productividad laboral

Dimensiones:

- Eficacia
- Eficiencia

3.3.1. Definición conceptual

- Gestión administrativa

Es un proceso que tiene el propósito de planificar, organizar, dirección y control organizacional o institucional para garantizar el desarrollo de la institución mediante el establecimiento de metas, estrategias y objetivos (Comisión Episcopal de Educación, 2017).

- Productividad laboral

Es un factor que relaciona la producción de una organización con la cantidad de trabajadores que cuenta para desempeñar las labores con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos de la institución (Esparta, 2020).

3.3.2. Definición Operacional

- Gestión administrativa

Acciones que consiguen desenvolver de las actividades gerenciales y con el propósito de cumplir cada fase administrativa.

- Productividad laboral

La media de la producción en el tiempo de trabajo que efectúa el trabajador para realizar los servicios y bienes originados.

3.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Gestión administrativa	Es un proceso que tiene el propósito de planificar, organizar, dirección y control para garantizar el cumplimiento de metas, estrategias y objetivos (Comisión Episcopal de Educación, 2017).	Acciones que consiguen desarrollar de las actividades gerenciales y con el propósito de cumplir cada fase administrativa. (Ramirez et al., 2017).	Planeación	- Planeación estratégica - Planeación táctica - Planeación operativa	Cuestionario	Escala Likert
			Organización	- Misión y visión - Objetivos - Programas - Proyectos - Reglamento		
			Dirección	- Coherencia - Garantía - Valoración		
			Control	- Supervisión - Logro de objetivos - Identificación de variaciones - Prevención		

Productividad laboral	Es un factor que relaciona la producción de una organización con la cantidad de trabajadores que cuenta para desempeñar las labores con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos de la institución (Esparta, 2020).	La media de la producción en el tiempo de trabajo que efectúa el trabajador para realizar los servicios y bienes originados (Rojas et al., 2020).	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del reglamento - Satisfacción organizacional - Satisfacción de requerimientos - Satisfacción al consumidor 	Cuestionario	Escala Likert
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Logro organizacional - Logro a bajo costo 		

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Método de investigación

Como método general se empleó el método científico, Tacillo (2017) lo argumenta como la estrategia que consigue efectuar un proceso elaborado para llegar a un propósito, el cual es un proceso sistemático que involucra la planificación de un problema, de objetivos, de hipótesis, de recojo de data y finalmente procesar la información conseguida. De este modo, Sánchez et al. (2018) indican al método seleccionado como una técnica que permite integrar conocimientos mediante la deducción e inducción para desarrollar nuevos conceptos teóricos, los cuales podrán ser aplicados en futuras exploraciones. Este método se aplicó porque permitió esquematizar idóneamente la tesis, para conseguir información adecuada y convertirla en información teórica, la cual podrá ser aplicada en exploraciones futuras sobre la gestión administrativa y la productividad laboral.

Como método específico se empleó el deductivo, según la concepción de Tacillo (2017) este viene a ser una estrategia de razonamiento sobre la problemática en general, se emplea para sacar deducciones de premisas generales, como una concepción que va de lo general a lo específico, donde las conclusiones son los resultados de la observación de los principios o premisas anteriores. En ese sentido, se aplicó este método porque el análisis partió del pensamiento general que se tuvo sobre la problemática de la gestión administrativa y su asociación con la productividad laboral, situación que también se vio reflejada en la Banco de la Nación del Tambo, cuya conclusión hallada se desarrolló dentro de las propias premisas.

4.2. Tipo de investigación

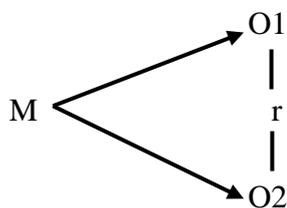
La tesis fue de tipo básica, Sánchez et al. (2018) manifiestan que permitirá ahondar y mejorar los conocimientos de la problemática en investigación, el fin de esta investigación yace en la caracterización completa de las variables investigadas, donde se describe y caracteriza a cada uno de los componentes del fenómeno investigado, su atención no versa en la solución de los problemas prácticos; sino, dicha actuación permite una mejor comprensión sobre la situación. Asimismo, Tacillo (2017) afirma que el tipo de investigación seleccionado para efectuar la tesis permite la aplicación de leyes y teorías científicas comprobadas y aprobadas para dar soporte a su entendimiento. Por tanto, esta investigación se configuró como tipo básica, ya que su tratamiento se originó en la teoría y concluyó con la profundización de esta.

4.3. Nivel de investigación

El nivel fue correlacional, pues Hernández et al. (2014) indican que el nivel mencionado consigue efectuar una asociación de las variables estudiadas en la tesis mediante un patrón que puede predecir una población específica. Asimismo, Espinoza (2010) manifiesta que el nivel correlacional permite identificar las variables por explorar, las cuales se relacionaran mediante la aplicación de una técnica de correlación para conseguir identificar el grado de relación existente entre ellas. Es así que, el nivel correlacional usado en la tesis facilitó la identificación del grado de relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

4.4. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental transversal correlacional, el cual según Hernández et al. (2014) permite realizar un estudio sin la manipulación de ninguna de las variables y mediante la recolección de información en un momento determinado y tiempo específico con el propósito de analizar y describir cada variable.



M: Trabajadores del Banco de la Nación

O1: Gestión administrativa

r: Coeficiente de relación

O2: Productividad laboral

4.5. Población y muestra

La población es el conjunto de personas, objetos o casos que serán estudiados en una tesis (Hernández et al. 2014). En cambio, la muestra considera las personas u objetos extraídos de la población según el criterio del investigador (Sánchez et al. 2018). Es así que, para el estudio, la población consideró a 36 trabajadores considerando que es una población finita del Banco de la Nación y la muestra abordó la totalidad de la población.

Tabla 3

Población - muestra

PUESTO LABORAL	CANTIDAD
Administrador	3
Jefe de operaciones	1
Asistente de Informe al cliente	2
Gestores de servicio – Ventanilla	16
Asistente de Entrega de tarjetas	2
Gestores comerciales – Plataforma	2
Jefe de bóveda	1
Asistente de Atención de reclamos	2
Secretaria General	1
Asistente de Atenciones agentes	1

Asistente de bóveda	2
Responsable de la Contabilidad	1
Asistente de Duplicado de tarjetas	1
Asistente de Préstamos hipotecarios	1
TOTAL	36

Para la determinación de la muestra se empleó un tipo de muestro no probabilístico; teniendo en cuenta que la cantidad de la población de la unidad investigada es un conjunto reducido de colaboradores inferior a cien individuos se optó por aplicar un método de muestreo censal. Según refieren Tacillo (2017) el muestro censal es aquel donde todos los sujetos, elementos, u objetos son tomados como muestra del estudio; es decir, se tomó a los 36 colaboradores de la población como muestra de la investigación, con la finalidad que los resultados sean confiables y verídicos.

Como se refirió, la muestra estuvo conformada por un total de treinta y seis colaboradores, de los cuales 16 trabajadores pertenecieron al área de ventanilla, bajo el puesto de gestores de servicio, persona que atienden de manera directa a la población de El Tambo. Seguido a ello, se contó con la participación de tres administradores, dos asistentes de informe al cliente, dos colaboradores de asistente de bóveda, dos asistentes de atención de reclamos, dos asistentes de entrega de tarjetas, dos gestores comerciales – Plataforma; un colaborador de secretaria General, un colaborador de asistente de Atenciones agentes, responsable de la contabilidad, asistente de duplicado de tarjetas, asistente de préstamos hipotecarios.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

La técnica para conseguir datos fue la encuesta, Tacillo (2017) argumenta que a la técnica mencionada como una forma de conseguir información requerida por la investigación mediante un instrumento elaborado. Sánchez et al. (2018) indican que la encuesta es método para conseguir

información mediante varias preguntas. Es así que, la encuesta que se efectuó en la tesis fue elaborada por los autores, en base a las variables gestión administrativa y productividad laboral.

4.6.2. Instrumento

El instrumento elegido para el estudio fue el cuestionario, el cual es considerado como una técnica indirecta que permite recolectar datos requeridos por un investigador (Sánchez et al. 2018). Asimismo, el cuestionario permite al evaluado manifestar su punto de vista de forma idónea. En tanto, el cuestionario fue desarrollado por los autores de la tesis en base a los indicadores y dimensiones de las variables del estudio.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

Con el objetivo de efectuar un procesamiento y análisis correcto de la data conseguida mediante la aplicación de los cuestionarios se usó la estadística descriptiva, ya que permitió realizar con facilidad el sustento y explicación de los resultados. Ello, con el fin de esquematizar con orden el estudio mediante el uso del software SPSS v. 25 (Espinoza, 2010).

Tabla 4

Validación de especialistas para el instrumento Gestión Administrativa

Especialista	Calificación			
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Flavio Camayo Meza		X		
Gina Liñan Ramírez		X		
Jesús Samanez Maximiliano		X		

Tabla 5

Validación de especialistas para el instrumento Productividad laboral

Especialista	Calificación			
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

Flavio Camayo Meza	X
Gina Liñan Ramírez	X
Jesús Samanez Maximiliano	X

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad de Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.941	20
Planeación	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.703	5
Organización	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.863	5
Control	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	5
Dirección	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.791	5

Tabla 7*Estadísticas de fiabilidad de Productividad laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	10
Eficacia	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	5
Eficiencia	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	5

4.7. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomaron para incluir en el trabajo de investigación fueron fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se consideró fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, accedemos a las pruebas respectivas de validación del contenido de la presente tesis.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Estadística descriptiva

A continuación, se muestran los resultados encontrados en el trabajo de campo, datos que fueron recopilados a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores del Banco de la Nación del Tambo.

La recopilación de datos fue desarrollada a través de la aplicación de dos cuestionarios estructurados en función a las dimensiones y a una escala Likert, estuvo compuesto por los siguientes niveles: 1 Nunca, 2 Raramente, 3 Ocasionalmente, 4 Frecuentemente y 5 Muy frecuentemente. Sin embargo, con la finalidad de desarrollar una mejor interpretación de los resultados hubo la necesidad de realizar la baremación a los datos hallados. En ese sentido, la baremación fue estipulada en base a tres niveles: Malo, Regular, Bueno; ésta fue desarrollada tanto para la variable “Gestión Administrativa”, como la variable “Productividad laboral”, Así como lo muestran en la **Tabla 8** y **Tabla 9**.

Tabla 8

Baremo de la variable Gestión Administrativa

		Nivel	Malo	Regular	Bueno
Variable	Gestión Administrativa		20 - 46	47-73	74-100
Dimensiones	Planificación		5-11	12-18	19-25
	Organización		5-11	12-18	19-25
	Dirección		5-11	12-18	19-25
	Control		5-11	12-18	19-25

Tabla 9*Baremo de la variable Productividad laboral*

	Nivel	Inadecuado	Regular	Adecuado
Variable	Productividad laboral	10-23	24-37	38-50
Dimensiones	Eficacia	5-11	12-18	19-25
	Eficiencia	5-11	12-18	19-25

5.1.1. Variable: Gestión administrativa

Tabla 10*Análisis de la variable: Gestión administrativa*

	Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Malo	0
	Regular	18
	Bueno	18
	Total	36
		100,0

Figura 3*Resultados de la variable: Gestión administrativa*

En la **Tabla 10** y

Figura 3

Resultados de la variable: Gestión administrativa

denota los resultados acerca de la gestión administrativa, cuyos datos refieren que, para el 50% de los encuestados la gestión administrativa desarrollada en el Banco de la Nación del Tambo fue regular, mientras que el 50% de los colaboradores consideraron que fue bueno, esto mostró que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, se desarrolló una buena gestión administrativa; ello implica que dicha institución los procesos de planificación, organización, dirección y control, se desarrollaron de manera adecuada; lográndose de esta manera el desarrollo de un proceso integral de dicha entidad; cumpliendo de igual forma con los objetivos trazados en la planificación, consolidando la metas que permiten el desarrollo de la entidad.

a. Dimensión 1: Planeación

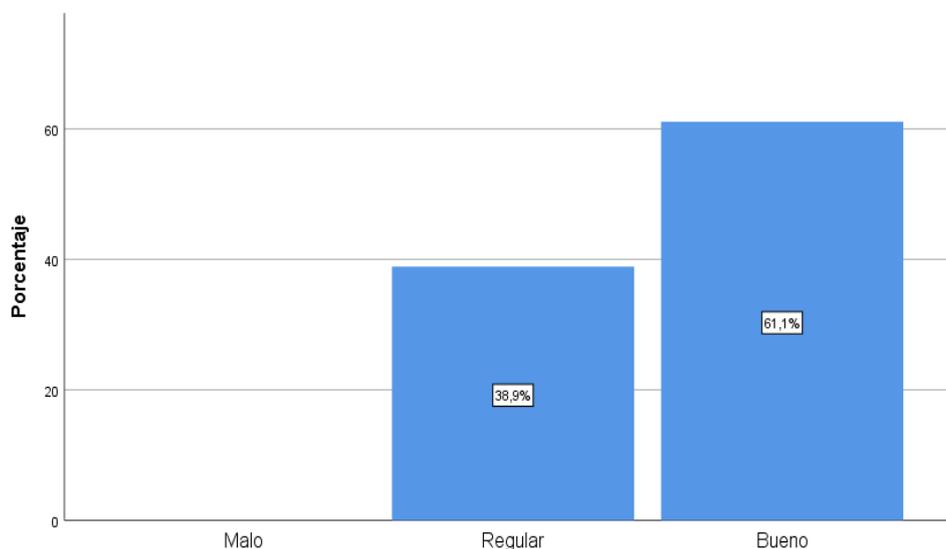
Tabla 11

Análisis de la dimensión: Planeación

		Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Malo	0	0,0
	Regular	14	38,9
	Bueno	22	61,1
	Total	36	100,0

Figura 4

Resultados de la variable: Gestión administrativa



En la Tabla 11 y en la Figura 4
Resultados de la variable: Gestión administrativa

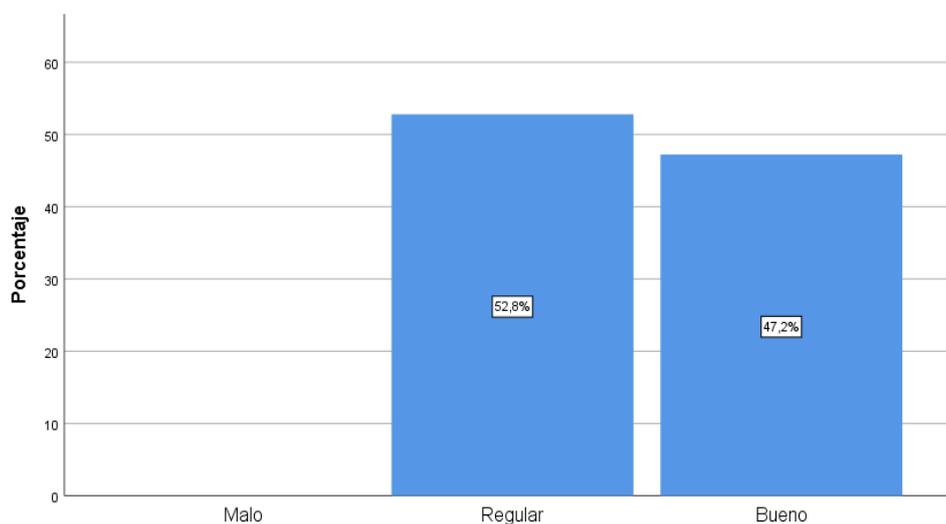
denotan los resultados encontrados sobre la planeación desarrollada por la gestión administrativa, según el 38.9% de los encuestados consideraron que hubo una planeación regular, mientras que el 61.1% manifestaron que la planeación fue buena; esto indicó que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, se realizó una buena planeación por parte de los gerentes de la entidad para que esta pueda llegar a lograr sus objetivos planteados, ya que los trabajadores en su mayoría conocen las metas propuestas por la institución y los cumplen, los colaboradores refirieron conocer la importancia del uso de estrategias en la gestión administrativa; no obstante evidencian la necesidad de seguir mejorando respecto a la implementación de métodos para el logro de las metas.

b. Dimensión 2: Organización

Tabla 12

Análisis de la dimensión: Organización

		Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Malo	0	0,0
	Regular	19	52,8
	Bueno	17	47,2
	Total	36	100,0

Figura 5*Resultados de la dimensión: Organización*

En la Tabla 12 y Figura 5; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** denota los resultados acerca de la organización que mantuvo el Banco de la Nación del Tambo, en el cual, el 52.8% de los participantes consideraron que hubo una organización regular; por otro lado, el 47.2% manifestaron que

hubo una organización buena; esto indicó que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021 se desarrolló una organización regular, lo cual quiere decir que la información de las programaciones establecidas hacia los trabajadores se realiza con ciertas deficiencias; asimismo, la entidad no realiza de manera constante capacitaciones con la finalidad de mejorar el servicio que presta dicha institución.

c. Dimensión 3: Dirección

Tabla 13

Análisis de la dimensión: Dirección

	Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Malo	0
	Regular	22
	Bueno	14
	Total	36
		100,0

Figura 6

Resultados de la dimensión: Dirección



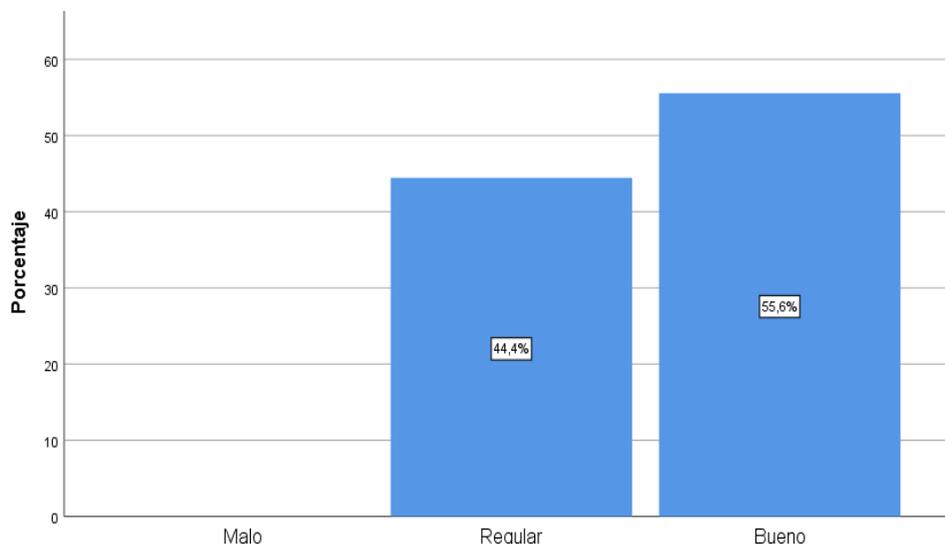
En la Tabla 13 y Figura 6 se observan los resultados hallados sobre la dirección que mantuvo la gerencia en el Banco de la Nación, los datos demostraron que para el 61.1% de los colaboradores hubo una dirección regular, mientras que el 38.9% consideraron que hubo una dirección buena; esto mostró que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, la dirección de dicha entidad se dio de manera regular, quiere decir que en esta institución ciertamente aún existen algunas falencias acerca del liderazgo y confianza que manifiestan sus directivos; asimismo, este proceso se efectúa y aplica solo de manera regular.

d. Dimensión 4: Control

Tabla 14

Análisis de la dimensión: Control

	Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías Malo	0	0,0
Regular	16	44,4
Bueno	20	55,6
Total	36	100,0

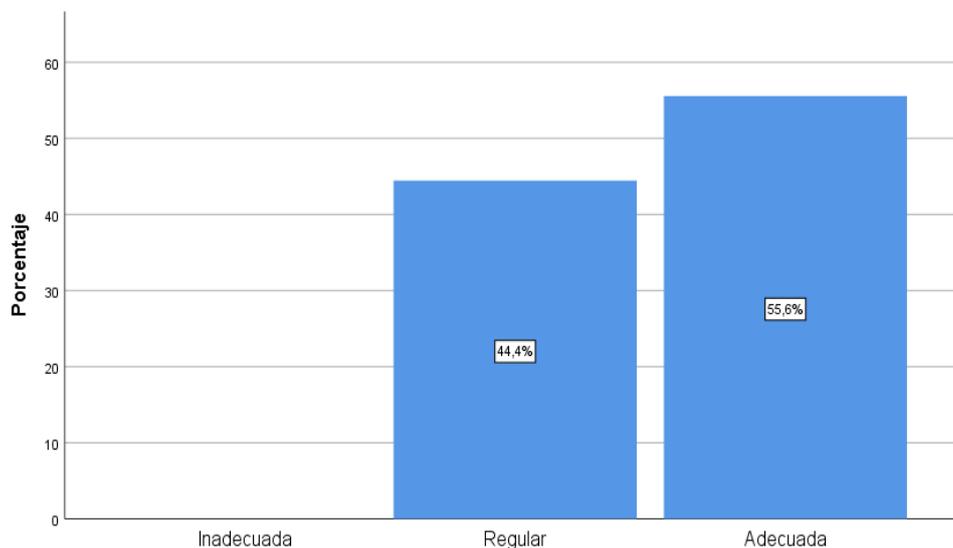
Figura 7*Resultados de la dimensión: Control*

En la Tabla 14 y en la Figura 7 se muestran los resultados sobre el control que mantuvo el Banco de la Nación, donde el 44.4% de los encuestados consideraron que hubo un control regular, mientras que el 55.6% manifestaron que el control fue bueno; esto indicó que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021 se desarrolló un buen control; ya que la institución se encargó de supervisar la áreas de trabajo, se lograron cumplir con los objetivos institucionales y los trabajadores cumplieron con el reglamento institucional.

5.1.2. Variable: Productividad laboral

Tabla 15*Análisis de la variable: Productividad laboral*

		Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Inadecuada	0	0,0
	Regular	16	44,4
	Adecuada	20	55,6
	Total	36	100,0

Figura 8*Resultados de la variable: Productividad laboral*

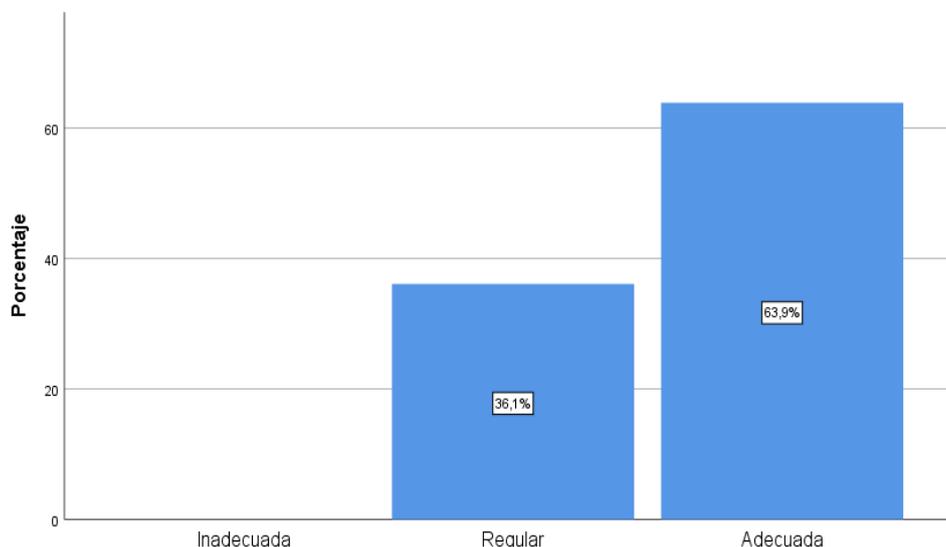
En la Tabla 15 y figura 8 denotan los resultados encontrados acerca de la productividad laboral; donde el 44.4% de los colaboradores consideraron que hubo una productividad laboral regular, mientras que el 55.6% manifestaron que la productividad laboral fue adecuada; estos resultados mostraron que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021 la productividad laboral fue buena, lo cual mostró que los trabajadores de dicha entidad laboran de manera eficaz y eficiente, ya que estos utilizan adecuadamente los recursos de la entidad, incrementan sus producción y la calidad de su servicio.

a. Dimensión 1: Eficacia

Tabla 16*Análisis de la dimensión: Eficacia*

		Colaboradores	Porcentaje (%)
Categorías	Inadecuada	0	0,0
	Regular	13	36,1
	Adecuada	23	63,9
	Total	36	100,0

Figura 9
Resultados de la dimensión: Eficacia

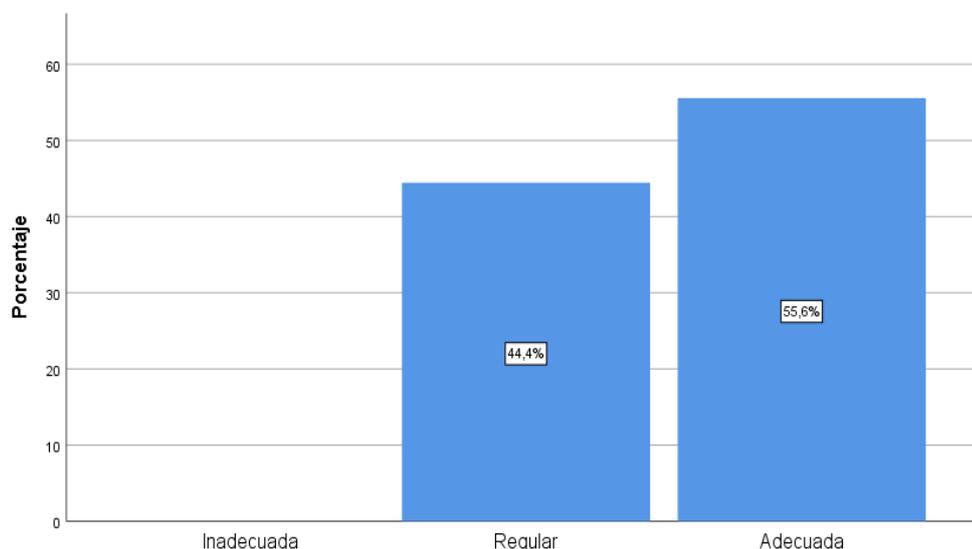


En la Tabla 16 y Figura 9 se evidencian los resultados hallados acerca de la eficacia de los trabajadores, donde el 36.1% manifestaron que los trabajadores tuvieron una eficacia regular, mientras que el 63.9% indicaron que la eficacia de los trabajadores fue adecuada; estos resultados mostraron que la eficacia de los trabajadores en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021 fue adecuada, ya que estos lograron conseguir que los clientes queden complacidos con sus servicios; asimismo, lograron satisfacer los requerimientos y necesidades que tuvo la entidad.

b. Dimensión 2: Eficiencia

Tabla 17
Análisis de la dimensión: Eficiencia

Categorías	Colaboradores		Porcentaje (%)
	Inadecuada	0	0,0
Regular	16	44,4	
Adecuada	20	55,6	
Total	36	100,0	

Figura 10*Resultados de la dimensión: Eficiencia*

En la Tabla 17 y Figura 10 denotan los resultados acerca de la eficiencia de los trabajadores del Banco de la Nación, donde el 44.4% indicaron que la eficiencia de los trabajadores fue regular; por otro lado, el 55.6% consideraron que la eficiencia de los trabajadores fue adecuada; esto mostro que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, los trabajadores presentaron una adecuada eficiencia, debido a ello en dicha institución se lograron cumplir con las metas institucionales gracias a la eficiencia de sus trabajadores; asimismo, también lograron satisfacer los requerimientos de dicha entidad.

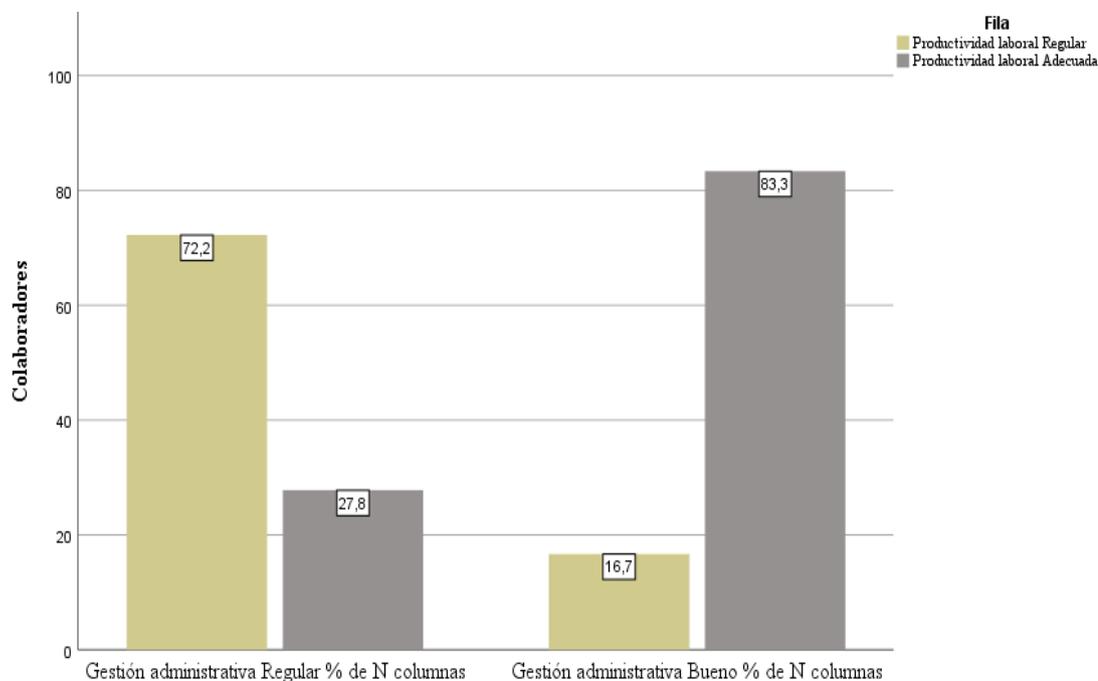
5.1.3. Gestión administrativa y Productividad laboral

Tabla 18*Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la productividad laboral*

		Gestión administrativa		
		Regular	Bueno	Total
Productividad laboral	Regular	72,2%	16,7%	44,4%
	Adecuada	27,8%	83,3%	55,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Figura 11

Resultados entre la gestión administrativa y la productividad laboral



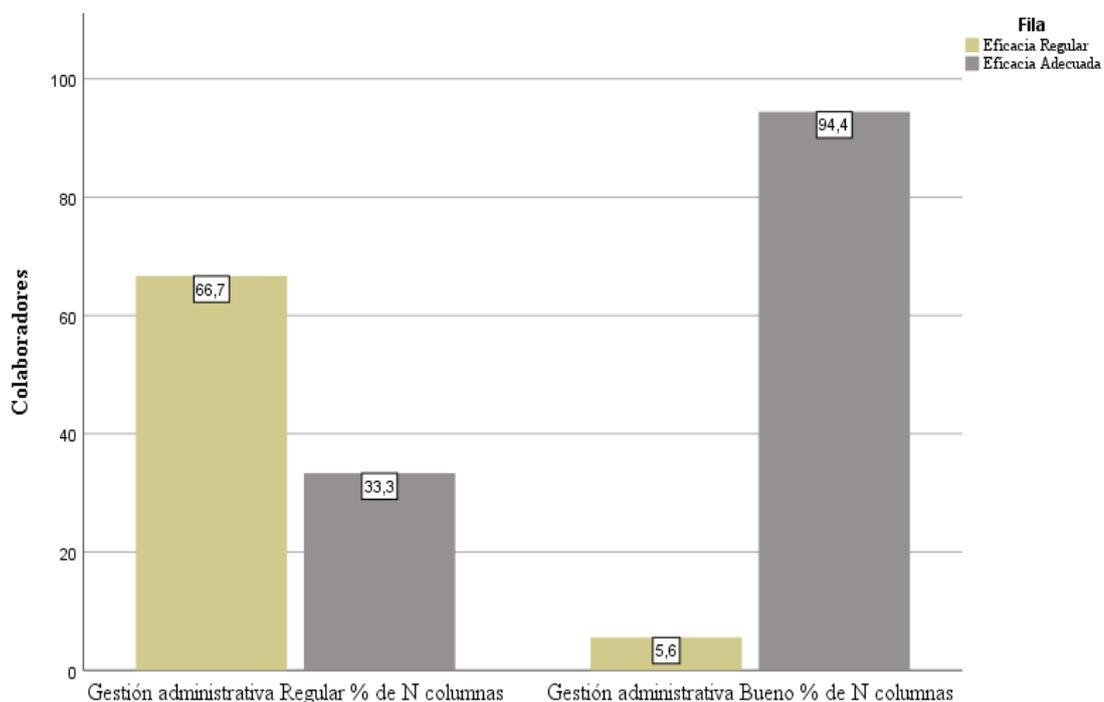
En la Tabla 18 y en la Figura 11 se mostraron los resultados hallados en la gestión administrativa y la productividad laboral, los datos demostraron que para el 72.2% de los encuestados que concibieron a la gestión administrativa como regular, también percibieron que el nivel de productividad fue desarrollado regularmente. Según 27,8% existió una gestión administrativa regular y una productividad adecuada; en tanto, el 16,7% de los colaboradores que refirieron que la gestión administrativa fue buena, manifestó que la productividad laboral fue regular; Por otro lado, de las personas que manifestaron una buena gestión administrativa, el 83,3% concordó en referir que la productividad de los trabajadores también alcanzó a niveles adecuados en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021; estos resultados indicaron que la variable gestión administrativa y la productividad laboral se encuentran relacionadas directamente, lo cual quiere decir que de mejorar la gestión administrativa mejorará la productividad laboral y viceversa.

5.1.4. Gestión administrativa y eficacia

Tabla 19*Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la eficacia*

		Gestión administrativa		Total
		Regular	Bueno	
Eficacia	Regular	66,7%	5,6%	36,1%
	Adecuada	33,3%	94,4%	63,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Figura 12*Resultados entre la gestión administrativa y eficacia*



En la Tabla 19 y Figura 12 se observaron los resultados sobre la gestión administrativa y la eficacia; en donde el 66,7% de los participantes consideraron que hubo una gestión administrativa y eficacia regular; no obstante, el 33,3% de los colaboradores que manifestó que la gestión fue desarrollada de forma regular estipuló que la eficacia de los trabajadores se desarrolló adecuadamente. Así también, de las personas que consideraron que la gestión administrativa fue buena, el 94,4% reiteró que la eficacia también fue adecuada; en tanto para el 5,6% la gestión administrativa fue buena pero una eficacia regular. Estos datos mostraron que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, la gestión administrativa y la eficiencia se encontraron relacionadas de manera directa.

5.1.5. Gestión administrativa y eficiencia

Tabla 20

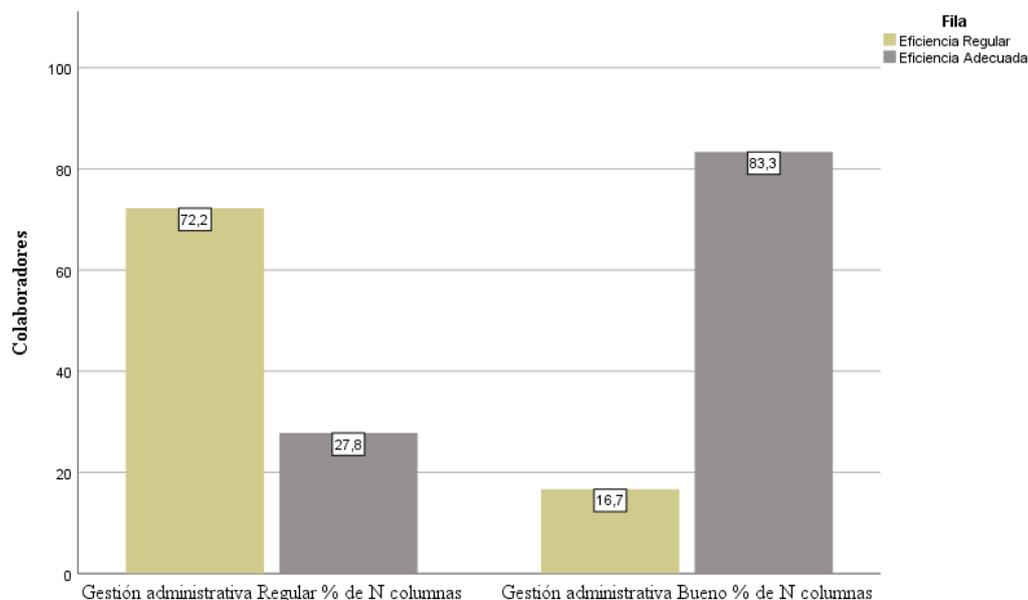
Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la eficiencia

	Gestión administrativa		Total
	Regular	Bueno	

Eficiencia	Regular	72,2%	16,7%	44,4%
	Adecuada		27,8%	83,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Figura 13

Resultados entre la gestión administrativa y la eficiencia



En la Tabla 20 y Figura 13 se mostraron los resultados hallados acerca de la gestión administrativa y la eficiencia alcanzada por los trabajadores del Banco de la Nación; dentro del cual, se halló que del 100.0% de los encuestados que concibieron a la gestión administrativa como regular, 72,2% de los mismos concordó en señalar que la eficiencia de los trabajadores también fue desarrollada regularmente; mientras que el 27,8% que refirió haberse desarrollado una gestión administrativa regular, manifestó que la eficiencia de los colaboradores fue adecuada. Por otro lado, del 100.0% de los participantes que indicaron que hubo una buena gestión administrativa, el 83,3% concordó que la eficiencia en la organización fue adecuada, mientras que para el 16,7% la gestión fue buena, pero se alcanzó una eficiencia regular. Esto indicó que en el Banco de la Nación de la agencia Tambo durante el 2021, la organización de la gestión administrativa y la eficiencia de los trabajadores se encontraron directamente relacionados.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de la hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

$$B = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia o riesgo

El nivel de significancia determina el área de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, este nivel de significancia fue de 0.05, por lo que se entiende que el nivel de confianza fue del 95%.

c) Utilización del estadístico de prueba

Para utilizar el estadístico de prueba se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos de la gestión administrativa y la productividad laboral, a través del estadístico de Shapiro-Wilk, ya que la muestra de estas fue menor a 50.

Tabla 21

Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.
Gestión administrativa	0,944	36	0,067

Productividad laboral	0,922	36	0,015
-----------------------	-------	----	--------------

En la **Tabla 21** se mostraron los resultados acerca de la normalidad de los datos, en donde la gestión administrativa presentó normalidad en sus datos, mientras que la productividad laboral no presentó normalidad en sus datos, debido a ello, se optó por usar el estadístico de correlación Rho Spearman, el cual es un estadístico que se aplica a datos que no presentan normalidad.

d) Lectura del p-valor

Tabla 22

Prueba de hipótesis general

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,578
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	36

En la **Tabla 22** se mostró que la gestión administrativa se relacionó de manera significativa con la productividad laboral, a un nivel de significancia de 0.05, por ello se procedió a rechazar la hipótesis nula, debido a que el p-valor fue menor al nivel de significancia (0.05), con un valor de 0.000; por otro lado, la gestión administrativa y la productividad laboral presentaron una correlación positiva moderada, ya que el coeficiente Rho fue de 0.578.

e) Decisión estadística

Debido a que el p-valor (0.000) fue menor al nivel de significancia (0.05), se procedió a aceptar la hipótesis alterna, la cual indicó que la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021 estuvieron relacionados de manera significativa.

f) Conclusión estadística

Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la

Nación Agencia Tambo 2021, con una significancia de 0.000, a un nivel de confianza del 95% y con un coeficiente Rho = 0.578.

5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 01

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

$$B = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia o riesgo

El nivel de significancia determina el área de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, este nivel de significancia fue de 0.05, por lo que se entiende que el nivel de confianza fue del 95%.

c) Utilización del estadístico de prueba

Para utilizar el estadístico de prueba se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos de la gestión administrativa y la eficacia, a través del estadístico de Shapiro-Wilk, ya que la muestra de estas fue menor a 50.

Tabla 23

Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	0,944	36	0,067

Eficacia	0,935	36	0,036
----------	-------	----	--------------

En la **Tabla 23** se mostraron los resultados acerca de la normalidad de los datos, en donde la gestión administrativa presentó una normalidad en sus datos, mientras que la eficacia presentó una distribución no normal, debido a ello, se optó por usar el estadístico de correlación Rho Spearman, el cual es un estadístico que se aplica a datos que no presentan normalidad.

d) Lectura del p-valor

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 01

			Eficacia
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,626
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	36

En la **Tabla 24** se mostró que la gestión administrativa se relacionó de manera significativa con la eficacia, a un nivel de significancia de 0.05, por ello se procedió a rechazar la hipótesis nula, ya que el p-valor fue menor al nivel de significancia (0.05), con un valor de 0.000; por otro lado, la gestión administrativa y la eficacia presentaron una correlación positiva moderada, ya que el coeficiente Rho fue de 0.626.

e) Decisión estadística

Debido a que el p-valor (0.000) fue menor al nivel de significancia (0.05), se procedió a aceptar la hipótesis alterna, la cual indicó que la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021 estuvieron relacionados de manera significativa.

f) Conclusión estadística

Se concluyó que existe relación significativa entre gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo; con

una significancia de 0.000, a un nivel de confianza del 95% y con un coeficiente $r = 0.626$.

5.2.3. Contratación de la hipótesis específica 02

a) Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

$$B = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

$$B \leq 0$$

b) Nivel de significancia o riesgo

El nivel de significancia determina el área de aceptación o rechazo de la hipótesis nula, este nivel de significancia fue de 0.05, por lo que se entiende que el nivel de confianza fue del 95%.

c) Utilización del estadístico de prueba

Para utilizar el estadístico de prueba se procedió a realizar la prueba de normalidad de los datos de la gestión administrativa y la eficiencia, a través del estadístico de Shapiro-Wilk, ya que la muestra de estas fue menor a 50.

Tabla 25

Prueba de normalidad a través de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	0,944	36	0,067

Eficiencia	0,950	36	0,106
------------	-------	----	--------------

En la **Tabla 25** se mostraron los resultados acerca de la normalidad de los datos, en donde la gestión administrativa y la eficiencia presentaron normalidad en sus datos; por ello, se optó por usar el estadístico de correlación Pearson, el cual es un estadístico que se aplica a datos que cuentan con normalidad.

d) Lectura del p-valor

Tabla 26

Prueba de hipótesis específica 02

			Eficiencia
Pearson	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0,556
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	36

En la **Tabla 26** se mostró que la gestión administrativa se relacionó de manera significativa con la eficiencia de los trabajadores, a un nivel de significancia de 0.05, por ello se procedió a rechazar la hipótesis nula, debido a que el p-valor fue menor al nivel de significancia con un valor de 0.000; por otro lado, la gestión administrativa y eficiencia de los trabajadores presentaron una correlación positiva moderada, ya que el coeficiente Pearson fue de 0.556.

e) Decisión estadística

Debido a que el p-valor (0.000) fue menor al nivel de significancia (0.05), se procedió a aceptar la hipótesis alterna, la cual indicó que la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021 estuvieron relacionados de manera significativa.

f) Conclusión estadística

Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación

Agencia Tambo 2021; con una significancia de 0.000, a un nivel de confianza del 95% y con un coeficiente Pearson = 0.556.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto a determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021, se obtuvieron los siguientes resultados: acerca de la gestión administrativa, el 50% de los encuestados indicaron que fue regular y según el 50% fue bueno; por otro lado, acerca de la productividad laboral; el 44.4% de los participantes consideraron que hubo una productividad laboral regular, mientras que el 55.6% manifestaron que hubo una productividad laboral adecuada; asimismo, se determinó que la gestión administrativa y la productividad laboral se encuentran relacionadas de manera significativa; esto guarda semejanza con las investigaciones de la Cruz (2021) el cual concluyó en su estudio que con las estrategias administrativas mejora la organización y la productividad de las empresas y organizaciones; Rodríguez (2020) identificó que la gestión administrativa influye sobre la productividad laboral, también afirma que la evaluación constante de la comunicación organizacional y la gestión administrativa fortalece la productividad laboral; León (2020) en su investigación determinó que la gestión administrativa y la productividad laboral están fuerte y positivamente correlacionadas; Vásquez (2019) en su estudio determinó que la gestión administrativa y la productividad laboral se encuentran relacionadas; Cubas (2019) en su investigación identificó que la gestión administrativa y la productividad laboral presentaron una correlación directa; Guanoluisa (2019) en su estudio determinó que en el comercial Los Laureles existió un bajo desempeño laboral y una gestión administrativa deficiente, lo cual evidencia que ambas variables se encuentran relacionados directamente; estos resultados son contrastados con la literatura de Gonzáles et al. (2020) el cual define que la gestión administrativa es un proceso sistematizado a través de acciones pertinentes y coherentes, las que están dirigidas de manera específica a alcanzar el logro de las metas de una organización a través del acatamiento y desarrollo de sus procesos; por otro lado, Carro y Gonzáles (2012) manifestaron que la productividad laboral se comprende como el elemento que permite la mejora de cada proceso productivo a través de la aplicación de bienes y recursos que son administrados de manera correcta, para así se pueda brindar un servicio adecuado y de calidad; por otro lado, Bautista y Delgado (2020) manifestaron que una

buena gestión administrativa de una organización influye de manera directa sobre la producción laboral de los trabajadores, ya que se enfoca los servicios y bienes ofrecidos para satisfacer los requerimientos de los clientes y de la misma organización: del mismo modo, Caballero (2018) indicó que la productividad laboral se ve influida por un correcto proceso de gestión administrativa; igualmente, Gavilánez et al. (2018) expusieron que la gestión administrativa es un proceso esencial para lograr el progreso idóneo de una organización, ya que fortalece el crecimiento de los trabajadores, los recursos, la economía y sus objetivos. Así también, estos resultados guardan cierta semejanza con la investigación de Nicola (2019) el cual indicó que debido a factores como liderazgo, el proceso de selección, la capacitación y la retroalimentación de los trabajadores; características propias de la gestión administrativa, llegará a satisfacer los requerimientos necesarios para alcanzar un desempeño laboral adecuado; esto fue contrastado con la literatura de Barrutia y Egoavil (2020) los cuales determinaron que la planeación, organización, dirección y control de la gestión administrativa se desenvuelve como un mecanismo centrado en iniciar el plan de acción formulado para que así se pueda establecer el capital humano necesario para realizar las funciones designadas para lograr las metas.

En cuanto a la relación entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021, en la presente investigación se encontró que para el 50% de los encuestados concibió una gestión administrativa regular, mientras que el otro 50% de los trabajadores manifestó que fue buena; por otro lado, en cuanto a la eficacia de los trabajadores el 36,1% consideraron que fue regular y el 63,9 % dijo ser adecuada. De este modo, se identificó que el 66,7% de los colaboradores percibió una gestión administrativa regular al igual que una eficacia laboral; mientras que el 94,4% manifestó que la gestión administrativa se desarrolló de buena manera lo cual se vio reflejada en una adecuada eficacia laboral. De este modo, se estableció que la gestión administrativa y la eficacia de los trabajadores se encuentran relacionadas significativamente; según el marco teórico de Javier y Gómez (1991) señalan que la eficacia laboral se encarga de efectuar la valoración del impacto que origina el quehacer laboral del servicio, la eficacia se

encuentra ligada a la calidad, satisfacción y adecuación de los recursos, procesos y sistemas que existe en la institución, las cuales son implementadas para lograr los objetivos institucionales; del mismo modo, Caballero (2018) indicó que mediante la gestión administrativa, específicamente a través de la organización se identifican factores que influyen sobre la eficacia de los trabajadores. Así, Iguaran y Campo (2017) definen que la eficacia de una organización se logra cuando se consigue cumplir los objetivos a través de buenas decisiones, en base a la implementación de mecanismos y estrategias adecuadas que identifican los requerimientos y necesidades específicas de los trabajadores y los consumidores, acciones que deben desarrollarse desde la propia gestión administrativa. Por otro lado, Robbins y Judge (2013) estipularon que la eficacia de una organización radica en complacer exitosamente los requerimientos de los usuarios de la institución; asimismo, está también se evidencia en el logro de las metas a través de la productividad eficiente; en esa misma línea, Brito (2020) estipuló que el cumplimiento de los objetivos permite considerar que se consiguió satisfacer las metas planeadas por la entidad, lo cual refleja que los trabajadores realizaron sus funciones adecuadamente. Efectivamente, tras los hallazgos y los postulados referidos, se puede establecer que la adecuada gestión administrativa, iniciado con una buena planeación, organización, dirección del capital humano, así como el control debido se verá reflejado sobre el nivel de eficacia que adopten los colaboradores de la entidad, así como lo refirió Asto (2017) el cual determinó que todos los procedimientos de la gestión administrativa optimizara la empresa.

Sobre la relación entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021; en la presente investigación se identificó que para el 50% de los trabajadores la gestión administrativa fue regular, mientras que el otro 50% de los trabajadores manifestó que fue buena. Por otro lado, el 44,4% de los trabajadores manifestó que la eficiencia se encontraba en un nivel regular, mientras que el 55,6% estipuló que la eficiencia fue adecuada. De este modo, se identificó que el 72,2% de los colaboradores percibió una gestión administrativa regular al igual que una eficiencia laboral regular; mientras que

el 83,3% manifestó que la gestión administrativa se desarrolló de buena manera viéndose reflejada en una adecuada eficiencia laboral. En ese sentido, se determinó que la gestión administrativa y la eficiencia laboral se encontraron significativamente relacionados; estos resultados fueron contrastados con el marco teórico de Barrutia y Egoavil (2020) los cuales exponen que a través de la gestión administrativa, específicamente desde la etapa de la organización se dividen las actividades de cada área responsable de la institución; es por ello, que la gestión administrativa en una organización influye sobre el ambiente laboral directamente, incidiendo en el capital humano, viéndose reflejada en la eficiencia de los colaboradores, el cual incide en la calidad de servicio que se brinda a los consumidores. Por otro lado, Javier y Gómez (1991) definen que la eficiencia de los trabajadores es considerada para implementar el uso o cumplimiento de los recursos y actividades establecidas en la planeación y la organización; debido a ello la eficiencia permite hacer un énfasis en la gestión administrativa de los recursos que brinda la organización para así poder lograr alcanzar los objetivos. En ese sentido, como señaló Caballero (2018) a través de la gestión administrativa se consiguen determinar aquellos factores que influyen sobre la eficiencia de los trabajadores. Por ello, tras los resultados encontrados y desde la doctrina de la investigación se puede afirmar que los resultados son concordantes con los hallazgos de estos investigadores, ya que la gestión administrativa guarda una relación con la eficiencia que puedan desarrollar los trabajadores. De esta manera, la buena gestión administrativa se vio reflejada sobre el nivel adecuado de la eficiencia laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia El tambo 2021.

Se sugiere por el análisis de los autores del presente trabajo de investigación de tesis; poder aplicar adecuadamente los procedimientos de los resultados obtenidos, ya que llevando una buena gestión administrativa se tendrá resultados óptimos en la productividad laboral de los colaboradores

Finalmente consideramos que nuestra investigación dará nuevas pistas y contribuirá con futuras investigaciones que estén enfocadas con nuestra misma línea de investigación y puedan hacer las mejoras respectivas de acuerdo al contexto y tiempo actual que estamos viviendo, que se ajusten a los cambios tecnológicos.

CONCLUSIONES

- Se concluye que, la gestión administrativa según el 50% de los encuestados fue regular, mientras que para el otro 50% fue buena; asimismo, el 44.4% de los encuestados indicaron que la productividad laboral fue regular y el 55.6% consideraron que fue adecuada. Además, se determinó estadísticamente que el valor de significancia fue igual a 0,000, con un nivel de relación = a 0. 578; por ello, se determinó que la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021 estuvieron relacionadas de manera positiva moderada y significativamente.
- Se concluye que, la gestión administrativa según el 50% de los colaboradores fue regular, mientras que según el 50% restante fue buena; de igual modo, para el 36,1% de los encuestados la eficacia de los trabajadores fue regular, mientras que para el 63,9 % fue adecuada; asimismo, se estableció estadísticamente que el valor de significancia fue igual a 0,000, con un nivel de relación = a 0. 626; de esta forma se estableció que la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021, se encontró relacionada de manera significativa, moderada y positiva.
- Se concluye que, la gestión administrativa según el 50.0% de los participantes fue regular; mientras que el 50.0% manifestaron que fue buena; por otro lado, la eficiencia de los trabajadores, según el 44,4% los trabajadores tuvieron una eficiencia regular, mientras que el 55,6% indicaron que la eficiencia de los trabajadores fue adecuada; asimismo, se logró medir el nivel relación estadística, con un valor de significancia igual a 0,000, y un nivel de relación = a 0.556 se estableció que la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021, se encontraron significativa, moderada y positivamente relacionadas.

RECOMENDACIONES

- Al Banco de la Nación Agencia El Tambo, se recomienda realizar capacitaciones de liderazgo dirigidos al personal que ocupa cargos directivos, esto con la finalidad de mejorar la dirección y control de la gestión administrativa en dicha entidad, cuyos resultados se verán reflejados en la mejora de la eficacia laboral de los colaboradores.
- Al Banco de la Nación Agencia El Tambo, se recomienda mejorar las estrategias de difusión de la información sobre las programaciones establecidas; así como realizar capacitaciones constantes a sus trabajadores con temas vinculados con la mejora de los servicios que presta esta institución con la finalidad de mejorar la eficiencia de los colaboradores; así mismo, se sugiere el presente trabajo de investigación pueda ser de soporte y contribuir a implementar mecanismos, y lineamientos, que ayuden a la mejora continua en la gestión administrativa.
- A todas las agencias del Banco de Nación Región Centro (Huancayo, El Tambo, Chilca, Chupaca, Concepción y Jauja), se recomienda implementar y desarrollar adecuadamente la gestión administrativa, con la finalidad de lograr mejorar la productividad de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asto, G. (2017). *El control interno en la gestión administrativa de la empresa Pollos y Parrillas El Mesón - Lima*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Barrutia, I., & Egoavil, J. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública*. Colombia: Insituto Lationoamericano de Altos Estudios.
- Bautista, J., & Delgado, J. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1737-1754.
- Bazán, F. (2019). *Job Crafting y Productividad Laboral en los Empleados del Banco de la Nación Agencia Huancayo – 2019*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus*, 69-81.
- Caballero, P. (2018). Factores internos de gestión de recursos humanos que influyen en la productividad laboral del procesamiento de la carne vacuna en el frigorífico Piquete Cué, instalado en la ciudad de Limpio, en el año 2016. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, 47-58.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). Productividad y competitividad. *Administración de las Operaciones*, 1-18.
- Chanamé, C. (31 de 07 de 2021). 4 deficiencias de la Gestión pública en Perú. Lima, Lima, Perú.
- Comisión Episcopal de Educación. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La Paz: Cooperación Suiza en Bolivia.
- Cubas, Z. (2019). *Gestión administrativa y productividad laboral del personal administrativo en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Lima: Universidad César Vallejo.
- De la Cruz, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga - 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Esparta, D. (2020). Brecha de productividad laboral entre el sector formal e informal. *Boletín Informativo Laboral*, 1-9.

- Espinoza, C. (2010). *Metodología de investigación tecnológica*. Huancayo: Grafica SAC.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Productividad. *Serie de Estudios Económicos*, 1-9.
- García, E., & Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín*. Medellín: Universidad EAFIT.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Iguaran, V., & Campo, L. (2017). Efficiency in productivity from the perspective of internal and external customer in the plastics recycling companies in the department of Guajira - Colombia. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 1-107.
- Jaimes, L., & Rojas, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *ITECKNE*, 177-187.
- Javier, F., & Gomez, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Venezuela: Editorial Nuevos Tiempos.
- Lazo, K., & Macas, P. (2018). *Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la Empresa Modernmueble S.A, ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- León, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Martínez, A., & Mateus, M. (2020). Importance of human talent and technology tools in organizational development, for the improvement of labor productivity. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 117-126.

- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 2021
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Administrative management and human talent management by competencies at the Universidad Peruana los Andes, subsidiary Chanchamayo. *Revista Conrado*, 262-269.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). Controle interno e sua influência na gestão administrativa do setor público. *Dom. Cien*, 4(4), 206-240. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240
- Miranda, J., & Toirac, L. (2010). Indicadores de productividad para la industria dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 235-290.
- Morales, B., & Oto, J. (2016). *Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental en el Cantón La Maná*. La Maná: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica . *TEC Empresarial*, 41-50.
- Nicola, M. (2019). *Gestión administrativa que mejore desempeño laboral del talento humano del Camal Municipal de Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Picatoste, F., & Touza, S. (03 de mayo de 2021). *Deloitte*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Rodríguez, E. (2020). *Comunicación organizacional, gestión administrativa en la productividad laboral de las Instituciones Educativas UGEL 05 - 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Sanabria, M. (2007). De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión. *Univ. Empresa, Bogotá (Colombia)*, 155-194.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Suarez, R. (2018). Administrative strategies for the improvement of labor productivity and its impact on the human factor. *Revista TECKNE*, 10-13.
- Tacillo, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Jaime Bausate y Meza.
- Vásquez, A. (2019). *Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto - 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Velásquez, M. (15 de 08 de 2016). 5 factores que afectan la productividad en el trabajo.
- Zamora, C. (2018). La importancia del emprendimiento en la economía: el caso de Ecuador. *Revista Espacios*, 15.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.

Autores: Nuñez Balvin, Nilton Hernando; Prada Mondragon, Nito

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del Banco de la Nación 	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficacia de los colaboradores del 	<p>Variable 1</p> <p>Gestión administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> Planeación Organización Dirección Control <p>Variables 2</p> <p>Productividad laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Tipo básica.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Método General:</p> <p>Método científico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal correlacional</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>36 trabajadores del Banco de la Nación Agencia Tambo</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>El cuestionario</p>

Agencia 2021?	Tambo	Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.	Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.	• Eficiencia
• ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2021?	• Medir la relación que existe entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.	• Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021.		

**ANEXO 2:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Gestión administrativa	Es un proceso que tiene el propósito de planificar, organizar, dirección y control para garantizar el cumplimiento de metas, estrategias y objetivos (Comisión Episcopal de Educación, 2017).	Acciones que consiguen desenvolver de las actividades gerenciales y con el propósito de cumplir cada fase administrativa (Ramírez et al., 2017).	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Planeación táctica - Planeación operativa 	Cuestionario	Escala Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión - Objetivos - Programas - Proyectos - Reglamento 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Coherencia - Garantía - Valoración 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Logro de objetivos - Identificación de variaciones - Prevención - Cumplimiento del reglamento 		

Productividad laboral	Es un factor que relaciona la producción de una organización con la cantidad de trabajadores que cuenta para desempeñar las labores con eficiencia y eficacia para lograr los objetivos de la institución (Esparta, 2020).	La media de la producción en el tiempo de trabajo que efectúa el trabajador para realizar los servicios y bienes originados (Rojas et al., 2020).	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción organizacional - Satisfacción de requerimientos - Satisfacción al consumidor 	Cuestionario	Escala Likert
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Logro organizacional - Logro a bajo costo 		

ANEXO 3:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Planeación táctica - Planeación operativa 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted conoce la importancia del uso de estrategias en la gestión administrativa? - ¿Consigue lograr las metas u objetivos de la institución? - ¿Conoce las metas u objetivos de la institución? - ¿La institución implementa métodos para conseguir el logro de metas? - ¿Usted conoce el plan para alcanzar las metas institucionales? 	1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión - Objetivos - Programas - Proyectos - Reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La institución le informa y cuenta con programaciones establecidas de las actividades y funciones a realizar? - ¿La institución le informa sobre los planes o proyectos institucionales? - ¿Dentro de la institución se muestra la misión y visión institucional, y la comparte como colaborador? 	1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.

		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Le capacitan y participa dinámicamente mostrando sus ideas para mejorar el servicio en la institución? - ¿Conoce las normas de la institución? 	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Coherencia - Garantía - Valoración 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted considera que la dirección cumple adecuadamente con los procesos de administración? - ¿Usted considera que la administración actúa con garantía? - ¿Usted cree que el área administrativa muestra liderazgo y confianza en la institución? - ¿Considera al proceso de dirección, efectúa y aplica bien su papel designado? - ¿La dirección institucional es correcta? 	<p>1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.</p>
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Logro de objetivos - Identificación de variaciones - Prevención - Cumplimiento del reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La institución se encarga de supervisar cada área? - ¿Se consigue lograr los objetivos institucionales? - ¿La institución identifica las variaciones que se suscitan? - ¿Se consigue prevenir los riesgos y errores en los procedimientos administrativos? 	<p>1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.</p>

			– ¿Se cumple con el reglamento o normativa institucional?	
Productividad laboral	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción organizacional - Satisfacción de requerimientos - Satisfacción al consumidor 	<ul style="list-style-type: none"> – ¿Usted considera que la atención de los gestores comerciales de la institución es adecuada? – ¿Usted considera que la institución resalta como prioridad el manejo del tiempo de atención? – ¿Usted considera que la gestión administrativa satisface los requerimientos de la institución? – ¿Usted cree que los procesos administrativos son eficaces? – ¿Usted considera que brinda un trabajo eficaz? 	1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Logro organizacional - Logro a bajo costo 	<ul style="list-style-type: none"> – ¿Usted considera que la atención de la institución logra las metas u objetivos? – ¿Usted considera que la atención de la institución cubre las expectativas y dudas siendo eficiente? – ¿Usted considera que la gestión administrativa es eficiente? – ¿Usted cree que los procesos administrativos son eficientes? 	1 nunca, 2 raramente, 3 ocasionalmente, 4 frecuentemente, 5 Muy frecuentemente.

-
- ¿Usted considera que brinda un trabajo eficiente?
-

ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021

A continuación, se le presenta 20 afirmaciones. Evalúe la práctica de cada situación y use la siguiente escala de puntuación y marque con una "X" la alternativa seleccionada.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN PLANEACIÓN						
		1	2	3	4	5
1	¿Usted conoce la importancia del uso de estrategias en la gestión administrativa?					
2	¿Consigue lograr las metas u objetivos de la institución?					
3	¿Conoce las metas u objetivos de la institución?					
4	¿La institución implementa métodos para conseguir el logro de metas?					
5	¿Usted conoce el plan para alcanzar las metas institucionales?					
DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN						
		1	2	3	4	5
6	¿La institución informa y cuenta con programaciones establecidas de las actividades y funciones a realizar?					
7	¿La institución le informa sobre los planes o proyectos institucionales?					
8	¿Dentro de la institución se muestra la misión y visión institucional, y la comparte como colaborador?					
9	¿Le capacitan y participa dinámicamente mostrando sus ideas para mejorar el servicio en la institución?					
10	¿Conoce las normativas de la institución?					
DIMENSIÓN DIRECCIÓN						
		1	2	3	4	5
11	¿Usted considera que la dirección cumple adecuadamente con los procesos de administración?					
12	¿Usted considera que la administración actúa con garantía?					
13	¿Usted cree que el área administrativa muestra liderazgo y confianza en la institución?					
14	¿Considera que el proceso de dirección, efectúa y aplica bien su papel designado ?					
15	¿La dirección institucional es correcta?					
DIMENSIÓN CONTROL						
		1	2	3	4	5
16	¿La institución se encarga de supervisar cada área?					
17	¿Se consigue lograr los objetivos institucionales?					
18	¿La institución identifica las variaciones que se suscitan?					
19	¿Se consigue prevenir los riesgos u errores en los procedimientos administrativos?					
20	¿Se cumple con el reglamento o normativa institucional?					

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO 2021

A continuación, se le presenta 10 afirmaciones. Evalúe la práctica de cada situación y use la siguiente escala de puntuación y marque con una "X" la alternativa seleccionada.

Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

PRODUCTIVIDAD LABORAL						
DIMENSIÓN EFICACIA		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que la atención de los gestores comerciales de la institución es adecuada?					
2	¿Usted considera que la institución resalta como prioridad el manejo del tiempo de atención?					
3	¿Usted considera que la gestión administrativa satisface los requerimientos de la institución?					
4	¿Usted cree que los procesos administrativos son eficaces?					
5	¿Usted considera que brinda un trabajo eficaz?					
DIMENSIÓN EFICIENCIA		1	2	3	4	5
6	¿Usted considera que la atención de la institución logra las metas u objetivos?					
7	¿Usted considera que la atención de la institución cubre las expectativas y dudas siendo eficiente?					
8	¿Usted considera que la gestión administrativa es eficiente?					
9	¿Usted cree que los procesos administrativos son eficientes?					
10	¿Usted considera que brinda un trabajo eficiente?					

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos, fue determinado en base al coeficiente de Alfa de Cronbach:

a) Instrumento: Gestión administrativa

Tabla 27

Alfa de Cronbach del instrumento Gestión administrativa

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	0.941	20
Planeación	0.703	5
Organización	0.863	5
Dirección	0.940	5
Control	0.791	5

En la Tabla 26 se mostraron los resultados del Alfa de Cronbach del instrumento de la gestión administrativa junto con sus dimensiones, en el cual los valores fueron respectivamente de 0.941, 0.703, 0.863, 0.940 y 0.791; debido a que estos valores fueron mayores a 0.7, dicho instrumento presento una confiabilidad marcada.

b) Instrumento: Productividad laboral

Tabla 28

Alfa de Cronbach del instrumento Productividad laboral

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Productividad laboral	0.947	10
Eficacia	0.865	5
Eficiencia	0.869	5

En la Tabla 27 se observaron los valores de Alfa de Cronbach del instrumento productividad laboral y sus dimensiones, en el cual sus valores fueron de 0.947, 0.865 y 0.869 respectivamente; estos valores al ser mayor a 0.7, determinaron que el instrumento presentó una confiabilidad marcada.

Validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Huancayo, 23 de Diciembre del 2021

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis titulada: *Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021*; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Cuestionario de Encuesta de la tesis: *“Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021”*”.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

Bach. Nuñez Balvin, Nilton Hernando
DNI: 20725044

Bach. Prada Mondragon, Nito
DNI: 16749943

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA****OBJETIVO:** Determinar la relación entre la “Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021”.**DIRIGIDO A:** Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo.**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** MG. FLAVIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTION PUBLICA**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Mg. Flavio Camayo Meza
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Productividad Laboral****OBJETIVO:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021.**DIRIGIDO A:** Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo.**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** MG. FLAVIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTION PUBLICA**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Mg. Flavio Camayo Meza
FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Huancayo, 27 de Diciembre del 2021

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis titulada: *Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021*; por lo que conoedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Cuestionario de Encuesta de la tesis: *“Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021”*”.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

Bach. Nuñez Balvin, Nilton Hernando
DNI: 20725044

Bach. Prada Mondragon, Nito
DNI: 16749943

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA****OBJETIVO:** Determinar la relación entre la “Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021”.**DIRIGIDO A:** Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo**APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:** MG. GINA LIÑAN RAMIREZ**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN GESTION PUBLICA**VALORACIÓN:**

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Mg. Gina Liñan Ramírez
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Productividad Laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021.

DIRIGIDO A: Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MG.GINA LIÑAN RAMIREZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Mg. Gina Liñan Ramirez

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Huancayo, 21 de Diciembre del 2021

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis titulada: *Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021*; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Cuestionario de Encuesta de la tesis: *“Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021”*”.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

Bach. Nuñez Balvin, Nilton Hernando
DNI: 20725044

Bach. Prada Mondragon, Nito
DNI: 16749943

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Determinar la relación entre la “Gestión Administrativa y la Productividad Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021”.

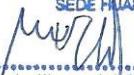
DIRIGIDO A: Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: MG. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN TRIBUTACION Y POLITICA FISCAL

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 SEDE HUANCAYO

 Lic. Maximiliano J. Vila Samanez
 Resp. E.P. Administración y Sistemas

 Lic. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Productividad Laboral

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo, 2021.

DIRIGIDO A: Personal que labora en el Banco de la Nación Agencia El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Lic. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN TRIBUTACION Y POLITICA FISCAL

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
SEDE HUANCAYO



.....
Lic. Maximiliano J. Vila Samanez
Resp. E.P. Administración y Sistemas

Lic. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS

FIRMA DEL EVALUADOR

**ANEXO 6:
LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS**

Gestión administrativa																									
N°	Planificación					Organización					Dirección					Control					Sumatorias				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	D1	D2	D3	D4	V1
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	21	25	25	92
2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	20	21	20	23	84
3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	19	17	13	16	65
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	15	19	17	16	67
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
6	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	20	20	18	21	79
7	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	18	18	16	16	68
8	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5	24	22	22	20	88
9	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	2	2	5	4	4	3	3	5	22	23	15	19	79
10	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	21	18	14	16	69
11	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	20	25	19	21	85
12	4	4	5	3	2	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	18	17	23	21	79
13	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	17	17	19	19	72
14	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	13	13	13	14	53
15	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	22	20	21	20	83
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60
17	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	16	15	15	64
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	18	15	15	63
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	21	19	19	21	80

20	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	19	17	15	14	65
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	25	23	17	21	86
22	4	4	5	3	2	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	18	17	23	21	79
23	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	17	17	19	19	72
24	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	13	13	12	14	52
25	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	22	20	21	20	83
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	15	15	60
27	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	16	15	15	64
28	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	18	15	15	63
29	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	20	19	18	21	78
30	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	19	17	15	14	65
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	25	23	17	21	86
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	21	19	19	21	80
33	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	19	17	15	14	65
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	25	23	17	21	86
35	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	21	18	14	16	69
36	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	20	25	19	21	85

Productividad laboral													
N°	Eficacia					Eficiencia					Sumatorias		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	D2	V2
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	25	50
2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	23	20	43
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	18	17	35
4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	14	18	32
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	21	22	43

6	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	19	19	38
7	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	17	16	33
8	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	20	19	39
9	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	24	20	44
10	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	19	17	36
11	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	22	22	44
12	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	22	22	44
13	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	14	16	30
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	13	13	26
15	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	22	23	45
16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	15	29
17	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	15	14	29
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	17	16	33
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	20	21	41
20	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	16	15	31
21	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	22	21	43
22	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20	20	40
23	4	1	3	2	5	3	3	3	2	5	15	16	31
24	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	13	18	31
25	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	19	17	36
26	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	22	22	44
27	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	22	22	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40
29	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	17	16	33
30	4	1	3	2	5	3	3	3	2	5	15	16	31
31	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	24	20	44
32	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	19	17	36
33	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	22	22	44
34	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	22	22	44
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	40
36	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	22	22	44

ANEXO 7:
CONSENTIMIENTO / ASENTIMIENTO INFORMADO

Usted está siendo invitado como participante en un estudio sobre “Gestión Administrativa y Productividad Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tambo 2021”, la cual es realizada por los tesisistas Nito Prada Mondragon y Nilton Hernando Nuñez Balvin.

Los derechos que tiene como participante son los siguientes:

- Ninguna de las pruebas aplicadas le perjudicará.
- Tiene derecho de no participar o retirarse de la evaluación si lo considera conveniente.
- La información que usted ofrezca son anónimos, de este modo no hay forma de identificar a los participantes de manera individual.

Por tanto, ¿Desea participar en la investigación? SI () NO()

Apellidos y nombres:

Cargo:

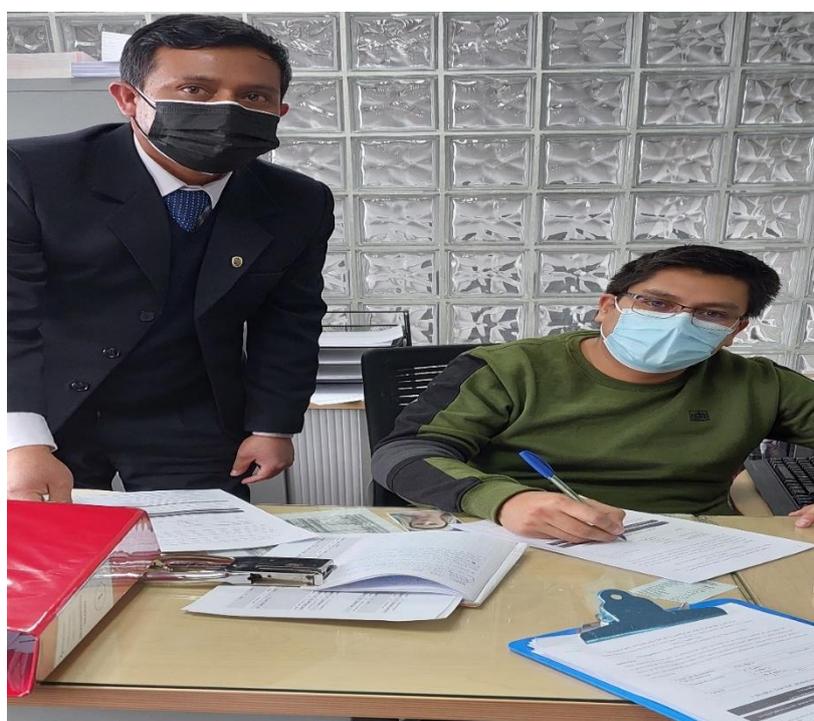
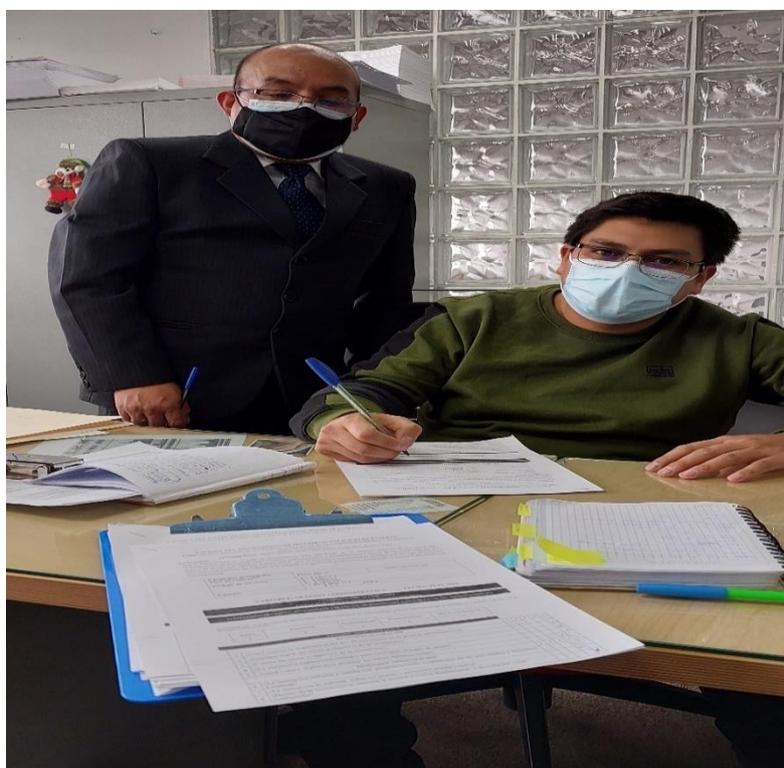
Fecha:

Firma:

ANEXO 8
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO
OFICINA ADMINISTRATIVA BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA EL
TAMBO



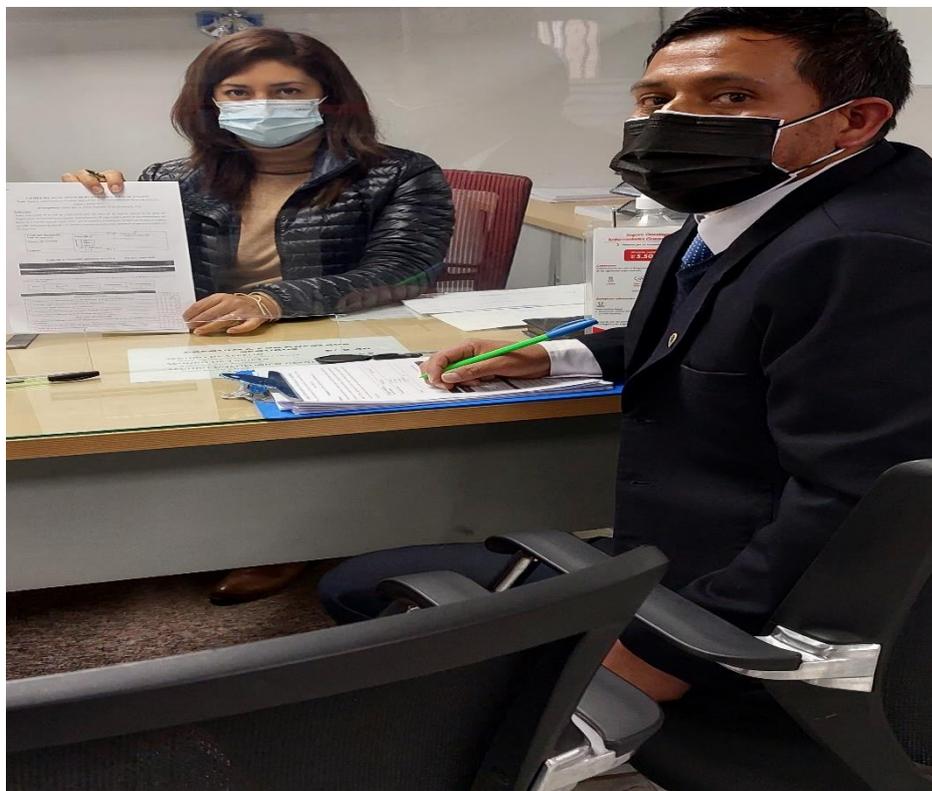
**OFICINA DE PRESTAMOS HIPOTECARIOS BANCO DE LA NACIÓN
AGENCIA EL TAMBO**



OFICINA DE ENTREGA DE TARJETAS DEBITO Y CREDITO BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TAMBO



**OFICINA DE PRESTAMOS PERSONALES BANCO DE LA NACIÓN
AGENCIA EL TAMBO**



**JEFATURA DE APROBACIÓN DE CREDITOS BANCO DE LA NACIÓN
AGENCIA EL TAMBO**



BANCO DE LA NACIÓN PARQUE INDUSTRIAL AGENCIA EL TAMBO



BANCO DE LA NACIÓN SANTIAGO NORERO AGENCIA EL TAMBO

