



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión institucional y comportamiento laboral de los
colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Rojas Vela, Gianina Raquel (orcid.org/0000-0003-2298-4189)
Villarruel Roncal, Ericka Marbel (orcid.org/0000-0003-3655-7727)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis en primer lugar a nuestros padres, por mostrarnos el camino hacia la superación, que sin su gran apoyo incondicional no lo hubiésemos logrado, a nuestras familias por ser nuestra motivación constante para alcanzar nuestras metas, este logro es gracias a ustedes.

Los autores

Agradecimiento

A Dios, el creador, por darnos fortaleza en los momentos difíciles, a nuestros docentes universitarios, quienes nos aportaron su enriquecedor conocimiento para nuestro desarrollo profesional, a nuestra alma mater que nos brindó todas las herramientas necesarias para la realización de esta investigación, muchas gracias de corazón.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterio de selección), muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis sociodemográfico de los encuestados	27
Tabla 2 Análisis descriptivo de la variable gestión institucional y sus dimensio	29
Tabla 3 Análisis descriptivo de la variable comportamiento laboral sus dimensio	31
Tabla 4 Pruebas de Shapiro-Wilk de las variables y dimensiones	32
Tabla 5 Relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral	33
Tabla 6 Relación entre la planificación y el comportamiento laboral	34
Tabla 7 Relación entre la organización y el comportamiento laboral	34
Tabla 8 Relación entre la dirección y el comportamiento laboral	35
Tabla 9 Relación entre el control y el comportamiento laboral	36

Resumen

En la investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, y con un alcance correlacional; la muestra se compuso por 25 colaboradores de la entidad y para la recolección de datos se aplicó un cuestionario. Sus resultados principales mostraron que el nivel de la gestión institucional presenta una tendencia de Casi siempre del 60%, mientras que el comportamiento laboral presenta una tendencia de A veces del 52%; por lo tanto, se llegó a concluir que existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral, dado que el p-valor fue igual a ,000 y la correlación de Tau de kendall igual a ,686; lo que permitió afirmar que la efectividad en los procesos de planificación tienen relación positiva considerable en la actitud y comportamiento de los colaboradores; de manera que se acepta la hipótesis estipulada por los investigadores.

Palabras clave: Gestión, Planificación, Recursos humanos, Comunicación.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between institutional management and the work behavior of the employees of Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. The study quantitative approach, was applied, non-experimental design, and with a correlational scope; the sample consisted of 25 collaborators of the entity and a questionnaire was applied for data collection. Its main results showed that the level of institutional management presents a tendency of Almost always of 60%, while the work behavior presents a tendency of Sometimes of 52%; therefore, it was concluded that there is a significant relationship between institutional management and work behavior, given that the p-value was equal to ,000 and the correlation of Tau of kendall equal to ,686; which allowed us to affirm that the effectiveness in the planning processes has a positive considerable relationship in the attitude and behavior of the collaborators; so that the hypothesis stipulated by the investigators is accepted.

Keywords: Management, Planning, Human Resources, Communication.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión institucional constituye un mecanismo esencial para las organizaciones públicas y privadas, ya que permite la potencialización de las tareas y el correcto desarrollo de los procesos administrativos, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las metas. Por ello, involucra el compromiso exhaustivo de sus actores con la institución, así como también con los principios y valores de eficiencia y eficacia de las acciones desarrolladas; no obstante, son muchas las entidades que no la ejecutan de manera adecuada, lo que repercute desfavorablemente en el clima organizacional, el comportamiento de los colaboradores y el logro de objetivos (Ocampo et al., 2019).

En un ámbito internacional, Castro et al. (2020) dieron a conocer el caso del Banco solidario situado en Cuenca - Ecuador, el cual atravesó problemas asociados al comportamiento de los colaboradores debido a que la comunicación fue mínima, asimismo, hubo exceso de rotación de personal debido a la inadecuada gestión de los recursos humanos y por renunciaciones voluntarias de los trabajadores, esto ha conllevado a que en la entidad financiera exista inestabilidad y un ambiente laboral poco agradable. Por tal motivo, el 68% de los colaboradores refirió que la empresa no lleva a cabo una adecuada gestión institucional, el 64% señaló que no cuentan con los materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de sus funciones, el 52% aseguró que las capacitaciones no van de acorde con su área de trabajo. Por otro lado, Benítez y Pertile (2019) explicaron el caso de los trabajadores de entidades financieras ubicadas en Paraguay. El problema de estas entidades radica en que sus colaboradores no suelen ser permanentes y tienden a renunciar con mayor frecuencia, la remuneración no satisface las expectativas de los trabajadores y en otros casos, el clima laboral no es apropiado ni reciben incentivos por cumplimiento de metas. El factor humano al ser una pieza importante en las instituciones requiere ser valorado y recompensado para lograr un comportamiento adecuado y un nivel alto de motivación.

En el ámbito nacional, Bolivia et al. (2021) dieron a conocer la problemática acerca del comportamiento laboral en tiempo de pandemia se vio incrementada en un 35% en instituciones públicas y privadas, donde los colaboradores manifestaron que tuvieron un nivel alto de estrés.

Asimismo, el comportamiento laboral transformó la vida de muchos individuos, se individualizó el desempeño de trabajo en un 75% lo cual tuvo efectos negativos en la comunicación, provocando retrasos de entrega en el cumplimiento de funciones. Por otro lado, hubo despidos intempestivos en un 45% a individuos de pocos recursos por cuanto la crisis se devaluó a razón de que el gobierno no contaba con suficientes recursos. De manera similar, Cáceres et al. (2018) expusieron el caso de la empresa Compartamos Financiera, el cual tuvo problemas asociados al comportamiento de sus colaboradores debido a que no contaban con suficiente personal, el cual generó el incumplimiento de tareas. Asimismo, hubo deficiencias en cuanto a mantener un grado eficiente de motivación e inapropiado entorno físico de trabajo. También, evidenciaron una deficiente seguridad en el trabajo, carencia de planes y actividades vinculadas a la mejora del rendimiento, falta de oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional.

En el ámbito local, dicha situación también se evidenció en el Banco de la Nación de la ciudad de Tarapoto, ubicada en la provincia de San Martín. Dicha entidad representa al Estado brindando servicios financieros y de pagaduría a entidades públicas y privadas. Sin embargo, la entidad presenta problemas de gestión institucional, debido a que su clima organizacional se viene debilitando, generando malestar entre sus colaboradores, lo cual estaría influyendo negativamente en el comportamiento laboral, logrando insatisfacción de estos, lo cual perjudica los intereses de la institución. Las principales causas son la falta de personal en la agencia, por cuanto, en el último periodo hubo un incremento de rotación de personal, asimismo, la falta de capacitación constante por parte de la institución y la sobrecarga laboral con el que cuentan los colaboradores. Además, no existe una apropiada coordinación entre el área administrativa y los colaboradores para una adecuada organización de funciones debido a que desconocen de su estructura organizacional; por lo cual se evidenció un inadecuado comportamiento laboral en la agencia bancaria, lo que estaría ocasionando una inadecuada atención y mala imagen institucional frente a los clientes. Por ello, se cree conveniente realizar la investigación con la finalidad de identificar la asociatividad entre los temas de estudio y plantear posibles alternativas de mejora.

En función a lo anteriormente expuesto, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022? Asimismo, como problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022?; 4. ¿Cuál es la relación entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022?

El estudio se ha justificado por conveniencia, porque ha permitido identificar las deficiencias presentes en el Banco de la Nación de Tarapoto, en relación con las variables estudiadas. Así también el estudio cuenta con justificación social, ya que los resultados del estudio favorecen a las organizaciones del mismo rubro, puesto que mediante el estudio se ha logrado conocer los diferentes componentes de la gestión institucional, así también, mediante un diagnóstico eficiente que hizo posible la creación de planes de acción para promover un buen desenvolvimiento laboral. De igual manera, ha presentado valor teórico, puesto que la investigación cuenta con sustento y fundamentación bibliográfica, ya que se consideran diversas teorías y aportes de múltiples autores que permitieron evaluar cada variable y crear el marco teórico respectivo. De igual manera, la investigación se ha justificado de manera práctica porque al analizar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral permitieron conocer la importancia y los beneficios de efectuar de manera óptima los procesos organizacionales o administrativos; y en base a ello se dio a conocer a los directivos las recomendaciones que contribuye en el comportamiento laboral de los colaboradores. Así también, se justifica por el aspecto metodológico, dado que para el desarrollo del estudio se ha empleado procedimientos y técnicas científicas, que permitieron el diseño de instrumentos y la recopilación de información relevante sobre las variables; asimismo, dichas herramientas fueron debidamente validadas para acreditar su coherencia y sostenibilidad al estudio, los cuales, son considerados para investigaciones futuras que incluyan a las variables analizadas en la presente.

En cuanto al objetivo general se planteó: Determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Por otro lado, como objetivos específicos se señaló: 1. Determinar la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; 2. Determinar la relación entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; 3. Determinar la relación entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; 4. Determinar la relación entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Así también, como hipótesis general se formuló: H_i : Existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H_o : No existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Respecto a las hipótesis específicas: H_{i1} : Existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H_{o1} : No existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H_{i2} : Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; H_{o2} : No existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H_{i3} : Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; H_{o3} : No existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H_{i4} : Existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; H_{o4} : No existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de que la investigación cuente con el debido sustento bibliográfico, en el presente apartado se exponen antecedentes que guardan relación con los temas de estudio, así como también se describen los principales conceptos, definiciones u otras teorías asociadas a las variables.

Paredes y Bustamante (2021) Buscó establecer una conexión entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los bancos. El enfoque fue cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional y descriptivo. La investigación contó con la participación de 370 colaboradores, por lo tanto, fue pertinente aplicar un cuestionario como instrumento. En los resultados se observa que el nivel de gestión del talento humano es deficiente en un 55% y de la misma manera el nivel de satisfacción de los colaboradores es bajo en un 79%. Según los datos revelados, los autores concluyen que existe una relación positiva en ambas variables de Pearson igual a ,950 y un coeficiente de significancia menor a 0.05. Por lo tanto, la deficiente gestión institucional incide en la satisfacción de los trabajadores, debido a la falta de organización, planificación y organización de los encargados del manejo de la institución.

Respecto con Hernández-Contreras et al. (2020) La finalidad fue analizar la percepción del clima organizacional dentro de la institución bancaria. Su enfoque fue mixto, descriptivo, no experimental, la población se constituyó por 44 trabajadores. En dicho estudio emplearon como instrumento al cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que el 62,5% de los trabajadores tienen una percepción excelente de la relación con el jefe inmediato, de igual forma el 87,5% se siente a gusto trabajando en la entidad, el 62,5% señaló que las relaciones interpersonales en la entidad son buenas y el 87,5% indica que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, los autores llegaron a concluir que existe un óptimo clima laboral lo cual se ve reflejado en el grado de satisfacción que demuestran los colaboradores, el cumplimiento de metas institucionales y desempeño laboral. En ese contexto, es importante señalar que una adecuada gestión institucional estará relacionada directamente con el clima organizacional.

De manera similar Hinojosa-López et al. (2020) La meta principal fue conocer la percepción de la imagen corporativa para potenciales empleados en el sistema bancario mexicano. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado, no experimental, la población se compuso por 247 estudiantes universitarios. Los investigadores diseñaron y aplicaron un cuestionario como instrumento. Los resultados dieron a conocer que el 15,29% percibe la imagen corporativa como regular por las prácticas que favorecen a la comunidad y responsabilidad social, asimismo, en la confiabilidad y la práctica de valores institucionales. Sin embargo, el 54,24% percibe la satisfacción de los colaboradores como bajo, debido a la falta de motivación y comunicación interna. Los resultados señalan que existe relación considerable en ambas variables, donde se encontró un ($p < 0.05$), es decir, la imagen corporativa facilita a las entidades bancarias distinguirse de otras en cuanto a ser un lugar atractivo para laborar y captar nuevos talentos, de tal manera que alcance sus objetivos como institución.

Por su lado, Ariet (2018) La finalidad fue identificar las competencias organizacionales y laborales para la mejora continua en la productividad laboral. Se orientó bajo un enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra se constituyó por 15 especialistas, quienes aportaron mediante el llenado de un cuestionario y sus respuestas a una guía de entrevista. Los resultados alcanzados señalaron que la gestión del capital humano de la entidad es deficiente en un 43%, y un bajo nivel en el comportamiento de los colaboradores en un 39%, puesto que se evidencia bajo nivel en la motivación y en el liderazgo, además deficiencias en el proceso de reclutamiento que asegure su permanencia y calidad de los servicios en la institución. Por lo tanto, el autor concluye que, la deficiente gestión del talento humano trae consigo un inadecuado comportamiento de los empleados, debido a la falta de estrategias comunicativas y trabajo en equipo, en ese caso existe una vinculación relevante en ambas variables en un 51%.

Por otro lado, Charry (2018) La finalidad fue establecer la correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional. El método tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, la población se compuso por 200 colaboradores. Se aplicó un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron que existe una mala gestión de comunicación interna institucional (42,5%)

y el clima organizacional malo (56,5%). De acuerdo con ello, el autor concluye que existe un nivel de vinculación relevante Pearson igual a ,959 con un (p-valor igual a ,000), esto indica que una mala gestión empresarial afecta de manera negativa al clima laboral, por ello es esencial que las entidades busquen mejorar la gestión de la entidad, para mejorar sus resultados y el comportamiento de sus colaboradores.

Desde el contexto nacional, Ramírez y Ramírez (2020) La finalidad primordial fue determinar la asociación que existe entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional. El estudio ejecutado fue de tipo básico, con un diseño no experimental de alcance descriptivo. La población muestral se encontró compuesta por 85 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario. Los resultados muestran que el 37,6% de los colaboradores mencionan que una buena gestión administrativa se da a veces, puesto que sus dimensiones como la planificación también se da a veces (34,1%), la organización a veces (40,0%), dirección casi siempre (34,1%) y control a veces (36,5%). Respecto al compromiso organizacional el 38,8% indicó que se realiza a veces. Los hallazgos del estudio confirman que cuanto mejor sea el liderazgo de una organización, mayor será el grado de compromiso mostrado por sus empleados, pues el p- valor obtenido fue menor a 0.050 y el Rho igual a 0.997, tal relación muestra que se obtienen resultados positivos cuando los líderes implementan prácticas de gestión sólidas.

Por otro lado, Saavedra y Delgado (2020) Tuvo como propósito examinar la conexión entre la satisfacción laboral y la gestión institucional. Su trabajo investigativo fue de tipo básico, que a su vez contó con un diseño no experimental y un alcance descriptivo. La muestra se encontró conformada por el acervo documentario, debido a ello el instrumento fue la guía de análisis documentario. Los resultados obtenidos mostraron que existe un gran porcentaje de instituciones que presentan un bajo nivel de gestión administrativa en un 57%, de manera similar el nivel de satisfacción de sus colaboradores es bajo en un 61%. Por lo tanto, los autores concluyen que, la satisfacción laboral en la gestión administrativa se refiere a cómo se siente y se comporta el trabajador en el área de trabajo, es decir, si están satisfechos con el trato de sus jefes, con el reconocimiento y motivación, y si además les permite seguir creciendo profesionalmente. En ese contexto, la

satisfacción tiene un efecto significativo en la gestión administrativa de la institución, dado que el nivel de significancia es menor al 0.05.

También De Souza (2019) buscó determinar la relación existente entre el clima organizacional y gestión administrativa de la institución. El método tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población se compuso por 50 servidores, el instrumento aplicado fue el cuestionario. En los resultados se muestra que el clima organizacional es favorable en un 64% de la misma manera, la gestión administrativa es eficiente en un 64%. De acuerdo con lo señalado, el autor concluye que existe una vinculación relevante en ambas variables, puesto que se alcanzó un ($r=,729$; $p=,000$), lo cual demuestra que una adecuada gestión administrativa, que dentro de ella está la organización, planificación y la dirección influye en el clima organizacional, es decir, en el comportamiento que tengan los trabajadores de la organización, según la motivación y la oportunidad de crecimiento que la institución les brinde.

Según, Checa-Llontop et al. (2020) El propósito fue analizar las estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral. El método fue de tipo básico, cualitativo, no experimental, la unidad de muestra fueron 6 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados evidencian que el 66,7% de los colaboradores presentan dificultades para llevar a cabo sus actividades, asimismo el 58,3% señaló que los objetivos de su área no son claras y el 55,6% indicó que la entidad no brinda los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos, por último, el 77,8% de los colaboradores mencionó que el clima laboral es deficiente, asimismo, también señalaron que el nivel de control que se ejerce en la organización es regular en un 45% y en general la gestión institucional es deficiente en un 69,4%. El estudio determinó que las tácticas de gestión de los empleadores impactaron el desempeño laboral de los empleados en un 54%. Además, la investigación encontró una relación significativa entre el comportamiento y el desempeño de los empleados.

Para finalizar, Vela (2019) Su propósito fue determinar el alcance de la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental y de alcance descriptivo. La población estuvo conformada por 140 usuarios, por lo que la aplicación del cuestionario como

instrumento resultó pertinente. Los resultados muestran que el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios es regular en un 44%, donde la dimensión recursos financieros y humanos es regular (47%), de la misma manera el aspecto estructural es regular (46%). Por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios es medio en un 43%. El autor concluye que existe un grado de correlación de Pearson positiva media igual a 0,665 con una significancia de ,000. Es decir, el 66,5% de la satisfacción de los usuarios está influenciada por la gestión institucional, en ese sentido la institución debe aplicar estrategias institucionales en las que se incluya medidas de control a fin de conocer de manera más certera el desempeño de los colaboradores, el cual tiene relación directa con el trato que los clientes reciben, lo mismo que crea una imagen favorable de la empresa.

Para dar inicio a la descripción de las bases teóricas, es importante presentar las teorías que sustentan la variable gestión institucional, entre ellos, tenemos la Teoría de la gestión científica formulada por Frederick que sustenta que al aplicar los métodos de la ciencia para resolver los problemas administrativos de las instituciones, se alcanzará una máxima efectividad en la realización de las actividades, además en su filosofía hacía hincapié que el trabajo duro de las personas no es igual a un trabajo más productivo, sino que recomendó disminuir las actividades para incrementar la productividad, es decir, asignar tareas a los miembros de la organización de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, asimismo deben ser capacitados y orientados para garantizar que cumplan con sus funciones y sean eficientes (Gómez y Topete, 2018).

Por otro lado, se presenta la Teoría administrativa que fundamenta que las instituciones deben cumplir con una serie de funciones básicas, las cuales son las siguientes: Predecir, planificar, coordinar y controlar, además considera que estos principios no deben ser rígidos, sino que deben dejarse a cargo del gerente o director de la institución para gestionarlo de la manera más adecuada, es decir, que estos tengan iniciativa, equidad, disciplina, división de trabajo, responsabilidad, intereses generales y remuneración del personal; todos estos tomando en cuenta al factor humano, como base fundamental del correcto funcionamiento de las instituciones (Terán-Yépez y Guerrero-Mora, 2020).

Así también, tenemos a la Teoría burocrática de Max quien sustenta que la burocracia es la manera más efectiva de organizar y jerarquizar para tener las reglas claras y las líneas bien definidas de autoridad. El modelo burocrático describe la operatividad de las grandes instituciones y evalúa la burocracia como un tipo de organización en las entidades industriales actuales, es decir, establece los estándares y procesos de la mayoría de las entidades en nuestro tiempo actual, lo cual se ve reflejado en gran medida en las instituciones estatales, donde los funcionarios son los que gozan de estos privilegios (Azuero-Rodriguez, 2020).

De manera seguida, se presenta la Teoría de las relaciones humanas postulada por Elton Mayo en la cual señala que la parte humana es la parte primordial de una entidad, la cual surgió con el propósito de humanizar y democratizar la administración desprendiéndola de los mecanismos sistematizados y científicos a los cuales los colaboradores debían ceñirse o sujetarse de manera obligatoria, es decir, buscó cambiar las condiciones de trabajo como los descansos y el tiempo de la jornada laboral, puesto que mediante estas modificaciones se vio mejoras en el rendimiento de los empleados y además reveló que la atención y consideración por parte de la entidad a sus trabajadores mejoraba la motivación y atención (Calizaya et al., 2021).

Respecto a la Teoría de la gestión de contingencias postulada por Fred Fiedler en el cual establece que no existe un estilo de liderazgo idóneo o perfecto, sino un estilo que se adecua de acuerdo con las circunstancias cambiantes, es decir, para elegir un líder se debe considerar un estilo de liderazgo innato y control situacional, para que pueda guiar y dirigir la organización de manera eficiente, puesto que el liderazgo es primordial para trabajar en equipo (Kwan y Cardozo, 2018).

Respecto a la Teoría X e Y formulada por Douglas donde llegó a concluir que los diferentes estilos de gestión se orientan de acuerdo con las percepciones de las motivaciones de los miembros de la organización. En el cual destaca que la teoría X, los jefes asumen que los trabajadores no les gusta su trabajo y en la teoría Y los gerentes consideran que los empleados son comprometidos y responsables. Por lo tanto, la gestión participativa da origen a un contexto de trabajo más colaborativo, en tanto que la teoría X guía a la micro gestión. En ese sentido

concluyó que las instituciones deben confiar en la teoría X, para mantener a todos los integrantes motivados y enfocados en la realización de las metas institucionales (Madero-Gómez y Rodríguez-Delgado, 2021).

En cuanto a la conceptualización de la variable gestión institucional, Arguello et al. (2020) revelan que hace referencia al marco para orientar la planificación, programación, el uso, transparencia, evaluación y rendición de cuentas de los recursos humanos, materiales, financieros y otros en el quehacer institucional. De igual manera, Galarza-Villalva et al. (2020) mencionan que representa un proceso por medio del cual las empresas pueden diseñar planes y organizar la utilización eficiente de los recursos disponibles para desarrollar operaciones exitosas. Asimismo, Ridei et al. (2021) señalan que la gestión institucional involucra impulsar la conducción de las organizaciones hacia el cumplimiento de metas previamente propuestas, por medio de la planificación y dirección, para lo cual también es necesario habilidades, experiencias y conocimientos. Por su parte, Li (2021) indica que consiste en aquellas actividades que una empresa establece con la intención de tener éxito, garantizar el logro de metas y una adecuada administración de las finanzas; por ello, es fundamental que se defina con precisión los objetivos y se cuantifique los recursos económicos con los que dispone la organización.

A parte de ello, Xu (2019) sostiene que la gestión institucional es importante porque a través de esta se coordinan adecuadamente las actividades para asegurar el uso eficiente de los recursos y los resultados, enfatizando que una adecuada administración es la base para que una organización realice y maximice sus actividades internas para lograr metas y grandes beneficios. De manera similar, Mohamed et al. (2019) revelan que la gestión institucional tiene como principal ventaja que analiza las políticas organizacionales desde una visión general donde las empresas o entidades buscan tomar decisiones de expansión, administración y crecimiento; además, contribuye a mejorar el trabajo de administración para simplificar los procesos operacionales y hacer que sean más eficientes, teniendo en cuenta que toda organización depende de una adecuada gestión institucional para asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

Según Asca et al. (2021) refieren que la gestión institucional tiene como objetivo maximizar las actividades y procesos implementados por la administración

para lograr un desempeño óptimo. Asimismo, tiene como propósito mejorar el control y vigilancia de los procedimientos dentro de la entidad, lo que asegura que cada proceso sea adecuadamente evaluado y que las tareas se lleven a cabo de manera efectiva mediante el uso de estrategias y técnicas para mejorar los procesos administrativos y operativos; lo cual conlleva al logro de los objetivos y que se brinde a los usuarios un mejor servicio y atención.

De manera análoga, Choque et al. (2021) explican que las características de la gestión institucional son las siguientes: a. Se conforman de acciones como organizar, coordinar, agrupar, comprobar y motivar a los integrantes de una organización para conseguir metas personales o colectivas. b. Diseñar, evaluar y planificar estrategias, procedimientos y normas encaminadas al cumplimiento de las metas institucionales. c. Realizar un seguimiento del presupuesto y el uso de los recursos económicos. d. Preparar programas de desarrollo, refuerzo y capacitación para los empleados. e. Diagnosticar y efectuar estudios de manera regular para conocer el progreso de las actividades. f. Formular y seleccionar estrategias para mejorar el desempeño o desarrollo de una organización.

Así también, Titien y Irawati (2021) Consideran que la gestión institucional es importante ya que es a través de la cual se coordinan adecuadamente las actividades para asegurar el uso eficiente de los recursos y los resultados, enfatizando que una adecuada administración es la base para que una organización realice y maximice sus actividades internas para lograr metas y lograr grandes beneficios. Del mismo modo, manifestaron que se encuentra vinculada con los principios de autoridad, disciplina, unidades de dirección, unidades de mando, intereses subordinados, ámbito de autoridad, orden, acciones, reclutamiento, iniciativa empresarial, cadenas escalonadas, retribución personal, división del trabajo, etc. Centralización, que expone en cierta medida cómo se desempeña la organización.

En la evaluación de la gestión institucional, Arguello et al. (2020) explican que se debe considerar cuatro componentes o dimensiones; en primer lugar, la planificación se define como un elemento esencial de los procesos de administración a través del cual las empresas determinan objetivos, realizan diagnósticos y establecen las normas o políticas que rigen su funcionamiento. Dicho

proceso debe ser preciso y estar alineado con los fines a lograr de las organizaciones; además se basa en el diseño de estrategias que empleen un uso eficiente de los recursos. Tiene como indicadores: a. Objetivos: Representa los propósitos o logros que las empresas desean alcanzar, los cuales son previamente planteadas para posteriormente implementar los mecanismos y crear tácticas para asegurar su cumplimiento. b. Planes: Incluye los procedimientos y actividades que las empresas deben ejecutar para garantizar el logro de los objetivos institucionales, los cuales también recogen toda la proyección económica-financiera y estratégica que las organizaciones van a requerir. c. Recursos humanos: Hace referencia a los colaboradores de las empresas, su gestión, desarrollo y preparación y gestión en general. d. Recursos materiales: Son aquellos bienes, insumos, herramientas, equipos u otros elementos físicos que las empresas necesitarán para efectuar de manera óptima sus principales operaciones.

En la segunda dimensión, Arguello et al. (2020) manifiesta que la organización comprende un grupo de estructuras, reglas y comportamientos que deben ser cumplidas por los directivos y colaboradores que forman parte de una institución, siendo su principal función coordinar y disponer todos los recursos (financieros, humanos y materiales). Es decir, provee de una estructura adecuada para que los integrantes de una empresa trabajen correctamente con una participación acertada, facilitando la coordinación de todas las actividades. Sus indicadores son: a. División de trabajo: Consiste en desagregar la carga laboral en tareas o funciones que pueden ser cumplidas y culminadas de manera lógica y cómoda. b. Jerarquización: Se trata de especificar la dependencia de los individuos que conforman una organización, con el propósito de agrupar y establecer las obligaciones de cada uno de ellos de acuerdo con su rango. c. Coordinación: Acción que se basa en determinar los mecanismos y elementos que se requieren para garantizar que los departamentos trabajen de manera armónica e integren de manera eficiente sus actividades.

Como tercera dimensión, Arguello et al. (2020) indica que la dirección se caracteriza por ser un proceso administrativo que involucra la gestión de los gerentes o administradores en el desarrollo de los planes, lo que permite conseguir respuestas positivas y un mejor desenvolvimiento de los empleados por medio de

la comunicación, monitoreo y motivación. El principal objetivo de dicho proceso es asegurar que la organización funcione de manera efectiva. Presenta como indicadores: a. Supervisión: Es una actividad técnica y especializada cuyo propósito fundamental es monitorear y racionalizar los factores que hacen posible el flujo de trabajo. b. Toma de decisiones: Representa la responsabilidad que asumen los gerentes o directivos por los resultados que generan sus decisiones. Las decisiones son un elemento de la búsqueda constante por seleccionar alternativas que garanticen el éxito de cualquier organización. c. Liderazgo: Significa ser capaz de establecer la visión correcta en la organización y crear los planes necesarios para lograr esa visión. Asimismo, el liderazgo adecuado debe asegurar que los trabajadores estén alineados con esta visión y que estén motivados para lograr el impulso que ayudará a superar todos los obstáculos y gestionar el cambio necesario.

La cuarta y última dimensión es el control, el cual de acuerdo con Arguello et al. (2020) es el proceso mediante el cual se hace uso de actividades orientadas a controlar la correcta implementación del plan, el uso eficiente de los recursos y el adecuado ambiente de trabajo de la organización, cabe señalar que los mecanismos aplicados en este proceso deben asegurar que las actividades actuales sean compatibles con las actividades planificadas a largo plazo. Se basa en la corrección y prevención de errores o fallas que se pueden manifestar producto de la actividad administrativa. Sus indicadores son los siguientes: a. Establecimiento de estándares: Las organizaciones deben presentar sus metas y objetivos con precisión, con criterios de medidas tangibles que permitan su evaluación. b. Medición: Actividad que permite estimar el desempeño de los colaboradores, el desarrollo de las actividades y el avance del cumplimiento de las metas; asimismo muestra dónde se presentan desviaciones de los estándares y contribuye a corregirlas. c. Comparación: Realizar una comparación del desempeño real con el desempeño proyectado no solo sirve para identificar cambios, errores o desviaciones, sino también para predecir otros resultados futuros. Además de brindar una comparación rápida, un buen sistema de monitoreo permite identificar posibles problemas o revelar importantes tendencias futuras. d. Acción correctiva: Se encuentra constituida por las medidas que los administradores ejecutan para corregir o eliminar las deficiencias identificadas, tras

haber comprobado que las actividades realizadas no logran los resultados deseados.

Por otro lado, la segunda variable corresponde al comportamiento laboral, la cual es conceptualizada por Torres et al. (2019) como aquellos actos y acciones de un individuo que realiza en una organización. Incluye la forma de interactuar con los demás, cómo realizan su trabajo dentro de las estructuras institucionales. Igualmente, Afsar y Umrani (2020) fundamentan que consiste en analizar la manera en cómo se relacionan y actúan los empleados dentro de las instalaciones de la organización en donde laboran, buscando también comprender las razones por las que se comportan de tal modo. En cambio, Li et al. (2019) aseguran que el comportamiento laboral es un campo de estudio orientado a analizar la como la conducta de los integrantes de una empresa, impacta en el desenvolvimiento de la misma.

Por su parte, Javed et al. (2019) agregan que se basa en evaluar la forma en cómo se comportan las personas en las instituciones u organizaciones, sumando la manera en que interactúan e interrelacionan entre sí, como también de qué manera laboran dentro de las estructuras de dichas entidades para desempeñar su trabajo. De acuerdo con Akram et al. (2020) el comportamiento laboral gira en torno a la manera como un individuo se relaciona con los demás colaboradores y cómo se adapta a las estructuras establecidas dentro de las organizaciones, de manera que el cumplimiento de sus funciones resulte favorable para la entidad donde se desenvuelve. A parte de ello, Cheema et al. (2020) precisan que uno de los propósitos que persigue es conocer lo que hacen los individuos en una organización y cómo afecta su comportamiento al desempeño o progreso de esta.

En ese sentido, Khan et al. (2020) sustentan que la importancia del comportamiento laboral radica en que abarca aspectos fundamentales o temas centrales para las empresas e instituciones en general como motivación, liderazgo, diseño del trabajo, comunicación con los demás, aprendizaje, conducta, procesos de cambio, manejo de conflictos, distribución, manejo de las actitudes y estrés en el trabajo, las cuales deberán ser tomadas en cuenta para garantizar la correcta toma de decisiones a favor del desarrollo de las organizaciones.

En cuanto a las características del comportamiento laboral Afsar et al. (2019) indican las siguientes: a. Es considerada parte de una disciplina científica porque se encuentra ligada a criterios prácticos cuya finalidad es contribuir a los individuos e instituciones a conseguir niveles altos de desempeño. b. Se encauza en las contingencias, pues pretende identificar diversas situaciones de la empresa para poder gestionarlas de la mejor manera y generar el máximo provecho de ellas. c. Emplea métodos científicos para plantear generalizaciones o hipótesis acerca del comportamiento en las organizaciones para posteriormente comprobarlas de manera empírica. d. favorece la gestión de recursos humanos en las organizaciones, ya que les permite conocer y analizar los elementos que inciden en el comportamiento laboral a fin de manejarlo de manera acertada. e. Se asocia con aportaciones de otras ciencias del comportamiento como por ejemplo la psicología, sociología, ciencias políticas y antropología. f. Se encuentra vinculado con múltiples áreas de estudio que enriquecen la comprensión de las organizaciones desde diferentes perspectivas.

Respecto a las utilidades del comportamiento laboral Musannip et al. (2019) señalan que: a. Permite efectuar una metodología para evaluar sistemáticamente el comportamiento de las personas y grupos que laboran de manera integrada y organizada. b. Brinda un vocabulario de conceptos y términos para comunicar, discutir y analizar de forma precisa las experiencias de trabajo de todos los integrantes de una organización. c. Proporciona diversas técnicas para gestionar tanto los problemas y oportunidades que se presentan en circunstancias laborales. d. Hace posible la formulación de tácticas o estrategias efectivas para optimizar la calidad de vida en las instituciones u organizaciones. e. Crea condiciones para que se fomente la competitividad y la eficiencia en las empresas de manera sustentable.

Para realizar la evaluación del comportamiento laboral se considerará la teoría expuesta por Torres et al. (2019), quienes señalan cuatro dimensiones básicas que serán descritas a continuación: En primer lugar, el clima organizacional, es definido como el nivel de percepción subjetiva global que tiene un trabajador respecto a su ambiente o contexto laboral. Esta percepción se relaciona con diferentes aspectos y condiciones como la productividad, satisfacción, desempeño, apoyo, metas, políticas y ambiente de trabajo. Sus

indicadores son: a. Estructura: Comprende las reglas, trámites, niveles de jerarquía, regulaciones y procesos administrativos a los que se ajustan los miembros de una organización para desempeñar su trabajo. b. Responsabilidad: Significa la aptitud de los colaboradores para cumplir con sus funciones encomendadas; hace énfasis en la percepción que tiene el empleado sobre la autonomía que se le ofrece para tomar sus propias decisiones sin perjudicar el desarrollo de sus funciones y la organización en general. c. Tipo autoritario: Se caracteriza por ser un clima organizacional en donde todas las decisiones son analizadas y decididas por los altos cargos, sin tener en cuenta las opiniones de otras áreas o equipos. d. Tipo participativo: Es una clase de clima institucional en el que se resalta la confianza, la comunicación efectiva y el compromiso colectivo de los trabajadores para contribuir al logro de resultados positivos y el cumplimiento de metas.

Como segunda dimensión Torres et al. (2019) cuando las personas trabajan juntas, necesitan mejorar su actitud, lealtad y desempeño. Al mismo tiempo, deben equilibrar sus habilidades individuales con la necesidad de colaborar y brindar retroalimentación. Por eso, el trabajo en equipo es muy valorado por las empresas en la actualidad. Su principal propósito es promover la seguridad, lealtad y la autoestima, buscando satisfacer las necesidades individuales de los empleados mediante la valoración de su sentido de pertenencia y la capacidad de mantener buenas relaciones positivas. Presenta como indicadores: a. Formación de equipos: Actividad que permite el desarrollo eficiente del aprendizaje colaborativo que se da por medio de propuestas de trabajo grupal o la ejecución de actividades en conjunto para alcanzar ciertos objetivos. b. Análisis de tiempo y tareas: Dicho procedimiento tiene la intención que todos los miembros se comprometan a pensar en cómo mejorar su trabajo respecto a la forma cómo lo ejecutan y el tiempo que invierten en su ejecución.

En la tercera dimensión Torres et al. (2019) establecen que la comunicación se refiere al conjunto total de mensajes e información relevante que se intercambian constantemente entre los miembros y diferentes áreas de una entidad la cual permite recolectar datos importantes sobre una institución y los cambios que están ocurriendo en ella. Por tanto, se resalta que dicho proceso, debido a que esta comunicación ocurre con naturalidad en las organizaciones de cualquier tamaño o

tipo, pues es difícil imaginar una organización que no se comunique, sin embargo, siempre existen dificultades para comunicar el mensaje que en realidad se pretende entregar. Tiene como indicadores: a. Comunicación descendente: Se caracteriza por el flujo de mensajes desde los niveles superiores de una organización hasta los inferiores u operativos. b. Comunicación ascendente: De manera contraria a la anterior, se desarrolla desde los niveles más bajos de una entidad hasta los rangos más altos. c. Comunicación horizontal: Se efectúa entre las distintas funciones y es fundamental para integrar o coordinar las diferentes tareas dentro de una organización. d. Comunicación diagonal: Cruza los múltiples niveles y funciones de una institución y se caracteriza por ser necesaria cuando los integrantes no puedan comunicarse a través de los principales canales de comunicación.

Finalmente, la última dimensión es la motivación, la cual según Torres et al. (2019) es un factor emocional esencial en el ser humano, ya que sentirse motivado representa actuar con empatía y de forma no sobrecargada. Por ello, las personas motivadas dentro de una organización pueden lograr un impacto muy positivo dentro de ella, especialmente en el logro de las metas establecidas. En ese sentido, se considera que la motivación es un medio que orienta, regula y contribuye a la actuación adecuada de los individuos, que influyen en la dirección, grado de intensidad y persistencia durante la persecución de objetivos. Sus indicadores son: a. Incentivos: Son formas de motivar y al mismo tiempo recompensar a los empleados por su desempeño laboral. Usualmente son mecanismos que ayudan a las empresas a atraer y retener nuevos o mejores talentos. b. Oportunidades de crecimiento: Implica todos los beneficios que una organización otorga a sus trabajadores con el propósito de optimizar su rendimiento, contribuir a su capacitación profesional y mejorar su calidad de vida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, ya que estuvo orientado a exponer la problemática y las deficiencias que presenta el Banco de la Nación en cuanto a la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores, con la finalidad de establecer acciones de mejora que contribuyan al óptimo desenvolvimiento de la organización. Como establece García (2018), este tipo de estudios plantean posibles soluciones a determinados fenómenos o problemas sociales, a través de conocimientos que se adquirieron mediante investigaciones básicas.

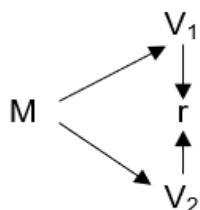
3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, en vista que los resultados fueron presentados tal como se desenvuelven los elementos muestrales en el Banco de Nación. ya que la gestión institucional y el comportamiento laboral serán evaluados, sin necesidad de alterarlas o cambiarlas de manera deliberada. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo ya que se caracterizó por recolectar datos numéricos que son medibles, dicha recolección fue posible gracias a la aplicación del cuestionario, los mismos que luego fueron analizados mediante el programa estadístico, por su parte Navarro et al. (2017) manifiestan que el uso de recursos estadísticos es necesario para la comprobación de las hipótesis, la cual se genera a partir de un proceso deductivo.

El nivel de la investigación fue correlacional, dado que tuvo como principal propósito conocer la relación o vinculación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral. En particular Valderrama (2019) define que los estudios correlacionales se enfocan en evaluar el comportamiento de dos variables y calcular estadísticamente el grado o nivel de asociación que existe entre ellas. Al mismo tiempo fue de corte transversal, porque los datos concernientes a dicha problemática fueron recogidos y analizados en un periodo único, el cual fue el año 2022. Cabe resaltar que Hernández et al. (2018) fundamentan que las investigaciones de diseño no experimental con corte transversal son aquellas en las que las variables se observan en un espacio de tiempo determinado y dentro de su contexto natural, por

lo cual no deben ser manipuladas intencionalmente; es decir, se evalúan tal como se manifiestan.

En ese sentido, conforme a lo descrito anteriormente el diseño de investigación fue el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V₁: Gestión institucional

V₂: Comportamiento laboral

r: relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión institucional

Definición conceptual: Hace referencia al marco para orientar la planificación, programación, el uso, transparencia, evaluación y rendición de cuentas de los recursos humanos, materiales, financieros y otros en el quehacer institucional (Arguello et al., 2020).

Definición operacional: La medición de la gestión institucional se realizó por medio de un cuestionario constituido por sus dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control.

Indicadores

Dimensión 1: Planificación

Objetivos.

Planes.

Recursos humanos.

Recursos materiales.

Dimensión 2: Organización

División de trabajo.

Jerarquización.

Coordinación.

Dimensión 3: Dirección

Supervisión.

Toma de decisiones.

Liderazgo.

Dimensión 4: Control

Establecimiento de estándares.

Medición.

Comparación.

Acción correctiva.

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Comportamiento laboral

Definición conceptual: Son aquellos actos y acciones de un individuo que realiza en una organización. Incluye la forma de interactuar con los demás, cómo realizan su trabajo dentro de las estructuras institucionales (Torres et al., 2019).

Definición operacional: La medición del comportamiento laboral se realizó por medio de un cuestionario constituido por sus dimensiones: Clima organizacional, Trabajo en equipo, Comunicación, Motivación.

Indicadores

Dimensión 1: Clima organizacional

Estructura.

Responsabilidad.

Tipo autoritario.

Tipo participativo.

Dimensión 2: Trabajo en equipo

Formación de equipos.

Análisis de tiempo y tareas.

Dimensión 3: Comunicación

Comunicación descendente.

Comunicación ascendente.

Comunicación horizontal.

Comunicación diagonal.

Dimensión 4: Motivación.

Incentivos.

Oportunidades de crecimiento.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población fue finita, pues se encontró comprendida por 25 colaboradores del Banco de la Nación, de la agencia de Tarapoto, según el registro de planilla del año 2022. Por su parte, Navarro et al. (2017) manifiestan que la población es el conjunto de individuos que tienen información en común que es necesaria para la ejecución del estudio.

Criterios de inclusión: En la investigación se consideró la participación de los siguientes elementos:

- a. Servidores públicos que mantienen un contrato laboral vigente.
- b. Trabajadores que decidieron participar en la recolección de información.

Criterios de exclusión: En la investigación no se consideró la participación de los siguientes elementos.

- a. Trabajadores que no decidieron participar de manera voluntaria en la investigación.
- b. Aquellos que no figuran en la planilla de pago.
- c. Aquellos que en la actualidad presentan un conflicto de intereses con la institución.

Muestreo

La investigación comprende un muestreo no probabilístico, por cuanto se ha considerado seleccionar como participantes a los 25 colaboradores, sin la necesidad de la aplicación de fórmulas probabilísticas o procedimientos estadísticos. Así mismo, Arbaiza (2019) señala que en este tipo de muestreo probabilístico es una técnica utilizada por los investigadores, en la cual no sigue un proceso aleatorio para la elección de los sujetos, ya que utilizan su juicio para elegir a las muestras de estudio.

Unidad de análisis

Un colaborador del Banco de la Nación de la ciudad de Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la investigación se aplicó como técnica la encuesta, en vista que permitirá captar información precisa y clara a través de interrogantes cuyas respuestas cerradas se prestan para la descripción de las variables del estudio. Por su parte, Valderrama (2019) señala que la encuesta es una técnica empleada en investigaciones de nivel descriptivo, dado que la recolección de información es empleada para la descripción cualitativa de los participantes de una investigación.

Instrumento

En la investigación se aplicó cuestionarios como herramientas de recolección las mismas que estuvieron dirigidas a 25 colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto y estarán estructuradas de la siguiente manera:

En cuanto al instrumento de la variable gestión institucional fue diseñada por los investigadores considerando la teoría de Arguello et al. (2020) y estuvo integrada

por 18 enunciados, que fueron distribuidos según las dimensiones, es decir; la planificación contiene ítems del 1 al 3, organización del 4 al 6, dirección del 7 al 11 y control del 13 al 18.

En lo que respecta al instrumento que mide el comportamiento laboral también estuvo diseñado por los investigadores bajo la teoría de Torres et al. (2019). y contó con 17 enunciados distribuidos de la siguiente manera: clima organizacional ítem 1 al 7, trabajo en equipo del ítem 8 al 10; comunicación del 11 al 14 y motivación del ítem 15 al 17.

Las escalas de Likert empleados para dar solución a los enunciados son: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); y Siempre (5).

Validez

La validación de instrumentos fue desarrollada bajo el juicio de 03 expertos quienes evaluaron las preguntas de los cuestionarios para asegurar su confiabilidad y aplicabilidad en el estudio, a fin de que la recolección de datos sea pertinente y acertado para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación.

Tabla 1

Listado de expertos

Variables	Experto	Especialidad	Promedio de validez
Gestión institucional	Mtro. Tercero Fasanando Puyo	Administración	4
	Mtra. Gloria Edith Maldonado Sajami	Administración	4
	Mtra. Lilia Mercedes Arce Ramírez	Contabilidad	4
Comportamiento laboral	Mtro. Tercero Fasanando Puyo	Administración	4
	Mtra. Gloria Edith Maldonado Sajami	Administración	4
	Mtra. Lilia Mercedes Arce Ramírez	Contabilidad	4

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, donde fue necesario realizar una prueba piloto sobre un segmento similar a la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

La primera actividad del estudio fue solicitar la autorización pertinente a la institución donde se efectuó la investigación, tras su aprobación se determinaron los procedimientos para seguir para la recolección de información, es decir, se programó una reunión presencial con los participantes para conseguir los datos mediante aplicación de los instrumentos. Por consiguiente, la información fue ingresada a una hoja Excel para diseminarlos según las escalas de los instrumentos, por consiguiente, se empleó el procesamiento estadístico SPSS 27, el cual permitió la tabulación y presentación de los resultados mediante tablas para una adecuada interpretación y comprensión de los datos.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se aplicó los siguientes métodos de análisis.

Análisis descriptivo: El presente método permitió organizar y resumir la información recolectada de los cuestionarios, puesto que se empleó tablas y gráficos para representar los resultados a nivel de frecuencias y porcentajes relacionados a las características de las variables “gestión institucional y comportamiento laboral”.

Análisis inferencial. En el estudio resultó importante la aplicación del sistema de procesamiento informático SPSS 27, el mismo que permitió probar las hipótesis planteadas en la investigación mediante el cálculo de estadígrafos, y a partir de ello, se efectuó las inferencias de los parámetros mediante métodos estadístico como el cálculo del p-valor y coeficiente de correlación Tau de Kendall.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son fundamentales en una investigación ya que se considera la conducta ético-profesional y el respeto a los derechos humanos de los participantes, por la cual para el desarrollo de nuestra investigación optamos al Código de ética de la Universidad César Vallejo a fin de cumplir los siguientes principios:

Beneficencia: Los resultados que se alcanzaron en la investigación favorecieron a la institución en la aplicación y diseño de estrategias que mejoren su realidad actual.

Justicia: Se respetó las opiniones de los participantes, así también, estos fueron tratados de manera justa e igualitaria al momento de la recopilación de la información.

Consentimiento informado: Los participantes fueron informados de los procedimientos de la investigación, cuyos resultados fueron presentados de manera anónima con la finalidad de no afectar ningún aspecto personal y laboral.

Respeto de la propiedad intelectual: En la investigación se hizo uso de las normas APA 7ma edición para la redacción y presentación del informe de investigación, identificando de manera clara los autores de tal manera que los derechos de autor sean respetados de manera adecuada.

IV. RESULTADOS

En el presente apartado se efectuó la tabulación de los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios que estuvieron dirigidos a 25 colaboradores del Banco de la Nación - Tarapoto, los cuales, se procede a presentar en las siguientes tablas.

4.1. Resultados sociodemográficos

La tabla 1, presenta los resultados sociodemográficos, donde se puede apreciar que el 52% de los colaboradores del Banco de la Nación de Tarapoto son de género masculino y el 48% de género femenino. En cuanto a la edad, el 36% de los encuestados tienen edades comprendidas entre 41 a 50 años, el 20% tienen edades entre 31 a 40 años, y el mismo porcentaje tienen edades entre 50 a 60 años, un 16% se encuentra entre los rangos de edad de 20 a 30 años y solo el 8% son mayores de 60 años. En relación con su condición de trabajo, el 84% es nombrado y el 16% es contratado.

Tabla 1

Análisis sociodemográfico de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	13	52%
	Femenino	12	48%
	Total	25	100%
Edad	20 a 30 años	4	16%
	31 a 40 años	5	20%
	41 a 50 años	9	36%
	50 a 60 años	5	20%
	60 años a más	2	8%
	Total	25	100%
Condición laboral	Nombrado	21	84%
	Contratado	4	16%
	Total	25	100%

Nota: Fuente SPSS VS 27

Resultados descriptivos

4.2.1. Análisis descriptivo de la variable gestión institucional

En la tabla 2, se observa los resultados descriptivos de la variable gestión institucional y de cada una de sus dimensiones en función a la percepción de 25 colaboradores del Banco de la Nación de Tarapoto, donde el 63% de los encuestados señala que la gestión institucional casi siempre se desarrolla de manera eficiente, el 32% percibe que a veces y el 4% siempre y casi nunca. Lo cual demuestra que la gestión institucional en el Banco de la Nación de Tarapoto es buena, debido a que los procesos como planificación, organización, dirección y control se ejecutan de manera coordinada y congruente con la misión y visión de la entidad. En relación con las dimensiones, el 56% considera que casi siempre se desarrolla una buena planificación, el 36% percibe que a veces y el 8% siempre. En cuanto a la organización, el 56% refiere que casi siempre se realiza la organización de manera adecuada, el 40% a veces y el 4% siempre. En lo que respecta a la dirección, el 56% señala que casi siempre los directivos ejercen una buena dirección, el 40% señala que a veces y el 4% siempre. Finalmente, referente al control, el 64% de los colaboradores manifiestan que casi siempre se realiza el control de las actividades y resultados alcanzados, el 28% señala que a veces y el 8% siempre. Tales datos demuestran que el nivel de la gestión institucional en el Banco de la Nación de Tarapoto es aceptable, debido a que la planificación se viene realizando con efectividad, ya que los objetivos se establecen en concordancia con la misión y visión de la organización, asimismo la organización es buena ya que las actividades se delegan y coordinan de manera oportuna, de igual manera la dirección en la organización es aceptable, ya que existe liderazgo en el acompañamiento y supervisión de las actividades y resultados; finalmente el control se desarrolla con un nivel de efectividad aceptable, pues los estándares son establecidos y aplicados de acorde a los lineamientos nacionales, como también se desarrollan acciones de evaluación y corrección.

Tabla 2*Análisis descriptivo de la variable gestión institucional y sus dimensiones*

Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Gestión institucional	Casi nunca	1	4.0%
	A veces	8	32.0%
	Casi siempre	15	60.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Planificación	A veces	9	36.0%
	Casi siempre	14	56.0%
	Siempre	2	8.0%
	Total	25	100.0%
Organización	A veces	10	40.0%
	Casi siempre	14	56.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Dirección	A veces	10	40.0%
	Casi siempre	14	56.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Control	A veces	7	28.0%
	Casi siempre	16	64.0%
	Siempre	2	8.0%
	Total	25	100%

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.2.2. Análisis descriptivo de la variable comportamiento laboral

La tabla 3, muestra los resultados descriptivos de la variable comportamiento laboral y sus dimensiones en el Banco de la Nación de Tarapoto. Donde el 52% de los encuestados afirman que el comportamiento laboral a veces es bueno, el 40% afirma que casi siempre, y el 4% casi nunca y siempre. Lo cual demuestra que la mayoría de los colaboradores del Banco de la Nación Tarapoto demuestran un buen comportamiento laboral en su centro de trabajo. Seguidamente, se presentan los resultados descriptivos de las dimensiones, donde el 48% percibe que el clima

organizacional casi siempre es bueno, un 44% señala que a veces, y un 4% casi nunca y siempre. En lo que concierne al trabajo en equipo, el 48% manifiesta que a veces y casi siempre el trabajo en equipo es bueno y un 4% siempre. En relación a la comunicación el 52% afirman que a veces es buena, el 40% casi siempre y el 4% casi nunca y siempre. Finalmente, en cuanto a la motivación, el 88% considera que a veces es buena, el 8% casi nunca y el 4% casi siempre. Lo cual demuestra que el comportamiento laboral de los colaboradores en la entidad estudiada, es bueno, debido a que el clima organizacional se ve fortalecido por el nivel de confianza y comunicación que existe, así también el trabajo en equipo se desarrolla de manera aceptable, pues se desarrollan trabajos colaborativos que facilitan el cumplimiento de las metas de la institución; por otro lado, la comunicación es aceptable debido a que la información es transmitida por canales de comunicación efectivos, donde existe la posibilidad que todos se mantengan informados. Finalmente, la motivación es regular, lo cual demuestra que en la entidad falta implementar o mejorar las estrategias con las que cuenta.

Tabla 3*Análisis descriptivo de la variable comportamiento laboral sus dimensiones*

Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Comportamiento laboral	Casi nunca	1	4.0%
	A veces	13	52.0%
	Casi siempre	10	40.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Clima organizacional	Casi nunca	1	4.0%
	A veces	11	44.0%
	Casi siempre	12	48.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Trabajo en equipo	A veces	12	48.0%
	Casi siempre	12	48.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Comunicación	Casi nunca	1	4.0%
	A veces	13	52.0%
	Casi siempre	10	40.0%
	Siempre	1	4.0%
	Total	25	100.0%
Motivación	Casi nunca	2	8.0%
	A veces	22	88.0%
	Casi siempre	1	4.0%
	Total	25	100%

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.2.3. Prueba de normalidad

La tabla 4, deja en evidencia los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, donde se puede apreciar que los datos no se encuentran normalmente distribuidos, debido a que el nivel promedio de significancia de ambas variables y sus respectivas dimensiones presentaron un p-valor menor a 0.050, lo cual indica que la prueba a utilizar para establecer la relación entre las dos variables es la prueba no paramétrica Tau de Kendall.

Tabla 4*Pruebas de Shapiro-Wilk de las variables y dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión Institucional	0.925	25	0.065
D1. Planificación	0.846	25	0.001
D2. Organización	0.780	25	0.000
D3. Dirección	0.908	25	0.028
D4. Control	0.912	25	0.034
V2. Comportamiento laboral	0.913	25	0.036
D1. Clima organizacional	0.906	25	0.025
D2. Trabajo en equipo	0.785	25	0.000
D3. Comunicación	0.822	25	0.001
D4. Motivación	0.713	25	0.000

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.2. Contrastación de la hipótesis general

H_i : Existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor $< 0,05$ se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 5, evidencia estadísticamente que la gestión institucional y el comportamiento laboral, se relacionan significativamente, pues el nivel de Significancia fue menor a 0.050, con una correlación positiva media (0.686), debido a que los procesos de gestión institucional, como planificación, organización, dirección y control se desarrollan con efectividad en el Banco de la Nación Tarapoto, lo cual influye de manera positiva en el comportamiento laboral. Por lo

tanto, se acepta la hipótesis alterna planteada por los autores: Existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Tabla 5

Relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral

		Comportamiento laboral
Gestión institucional	<i>Tau de kendall</i>	0.686* *
	<i>P valor</i>	0.000
	<i>n</i>	25

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.3. Contrastación de las hipótesis específica 1

H_{i1}: Existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

H₀₁: No existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 6, se aprecia que la planificación se encuentra significativamente relacionada con el comportamiento laboral, pues el p- valor fue igual a 0.000 y el grado de correlación igual a 0.705, lo cual indica que existe una correlación positiva media. Debido a que en la entidad la planificación se realiza en base a los objetivos, planes, recursos humanos y materiales de la organización, lo cual permite un mejor comportamiento laboral. Ante tales resultados se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Tabla 6*Relación entre la planificación y el comportamiento laboral*

		Comportamiento laboral
	<i>Tau de kendall</i>	0.705**
Planificación	<i>p valor</i>	0.000
	<i>n</i>	25

Nota: Fuente SPSS VS 27**4.4. Contrastación de la hipótesis específica 2**

H_{i2}: Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

H₀₂: No existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna.

Los datos numéricos presentados en la tabla 7, evidencia que existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral, pues el valor alcanzado por el nivel de significancia es 0.001, menor a 0.05, y la correlación es positiva media (Tau de Kendall = 0.616), debido a que en el Banco de la Nación de Tarapoto existe una adecuada coordinación y división de trabajo, lo mismo que incide de manera directa en el comportamiento laboral de los colaboradores, por tal razón la hipótesis alterna de la investigación fue aceptada.

Tabla 7*Relación entre la organización y el comportamiento laboral*

		Comportamiento laboral
	<i>Tau de kendall</i>	0.616**
Organización	<i>p valor</i>	0.001
	<i>n</i>	25

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.5. Contrastación de la hipótesis específica 3

H_{i3}: Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

H₀₃: No existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna.

Los resultados de la Tabla 8, muestran que la dirección está fuertemente relacionada con el comportamiento laboral; asimismo la correlación es positiva media, ya que el Tau de Kendall obtenido fue de 0.616. Esto se debe a que en el Banco de la Nación de Tarapoto se demuestra liderazgo, supervisión y toma de decisiones adecuadas. Tales resultados conllevan a la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 8

Relación entre la dirección y el comportamiento laboral

	Comportamiento laboral	
	<i>Tau de kendall</i>	0.616**
Dirección	<i>p valor</i>	0.001
	<i>n</i>	25

Nota: Fuente SPSS VS 27

4.6. Contrastación de la hipótesis específica 4

H_{i4}: Existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

H₀₄: No existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0,05 se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 9 demuestra que existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral, debido a que el nivel de significancia fue menor a 0.05, asimismo, la correlación es positiva media (0.640), puesto que el establecimiento de estándares, evaluación, comparación y acciones correctivas se desarrollan de manera apropiada en el Banco de la Nación de Tarapoto, permitiendo un comportamiento idóneo por parte de los colaboradores, por lo que se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Tabla 9

Relación entre el control y el comportamiento laboral

		Comportamiento laboral
	<i>Tau de kendall</i>	0.640**
Control	<i>p valor</i>	0.001
	<i>n</i>	25

Nota: Fuente SPSS VS 27

V. DISCUSIÓN

Esta sección contiene las discusiones de resultados que fueron obtenidos después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos sobre la muestra total conformada por 25 colaboradores del Banco de la Nación agencia Tarapoto, con los resultados de investigaciones que anteceden a la presente, tales discusiones se realizan con el propósito de profundizar sobre el estudio de la variable gestión institucional y comportamiento laboral.

En relación al primer objetivo general que estuvo encaminado a determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; donde primeramente fue necesario conocer la normalidad de las variables mediante la prueba Shapiro – Wilk, la misma que determinó el uso de la prueba no paramétrica Tau de Kendall para dar respuesta a los objetivos de la investigación, donde los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación señalada, demostraron que existe correlación significativa entre ambas variables, pues el p- valor fue de 0.000 y el Tau de Kendall de 0.686, lo que permite afirmar que la gestión institucional en el Banco de la Nación se realiza de manera aceptable, lo mismo que tiene incidencia positiva en el comportamiento laboral de los colaboradores. Los resultados presentados por Ariet (2018), difieren con los resultados obtenidos, pues el autor demostró que la entidad donde realizó su estudio es deficiente en un 43% y el comportamiento laboral también fue deficiente en un 39%, por lo que el autor afirma que una deficiente gestión institucional tiene como resultado un comportamiento inadecuado en los colaboradores. Por otro lado, Charry (2018), presentó resultados similares, pues en su estudio el nivel de significancia fue menor a 0.050 y el grado de vinculación mediante Pearson fue relevante (0.959), por lo que el investigador manifiesta que el comportamiento de los colaboradores se determina por el nivel de gestión institucional. Tales resultados, respaldan la teoría presentada por Asca et al. (2021), quien sostiene que la gestión institucional tiene como propósito maximizar el desempeño de los colaboradores, mediante el uso adecuado de los procesos de administrativos y operativos dentro de la organización, donde los colaboradores puedan sentir percibir buena orientación, acompañamiento y control

de las actividades que les motiva a mejorar su comportamiento frente a sus obligaciones laborales.

En cuanto al primer objetivo específico que buscó determinar la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; la aplicación de la prueba no paramétrica a los datos obtenidos, determinó que existe relación significativa entre la planificación y comportamiento laboral, pues el p-valor fue menor a 0.050 y el Tau de Kendall de 0.705, lo que demuestra que en la organización el procesos de planificación se desarrolla considerando los objetivos, metas y recursos materiales y humanos, lo mismo que permite que el comportamiento laboral de los colaboradores sea adecuado dentro de la organización. Los resultados presentados por Paredes y Bustamante (2021), son semejantes a los obtenidos en el estudio, pues en su investigación obtuvo un nivel de significancia menor a 0.050 y un r de Pearson de 0.950 en relación a la planificación y gestión institucional, por lo que señala que un procesos de planificación bien estructurado y definido es la base o soporte de los demás procesos, así también permite dirigir mejor al talento humano, por lo tanto los colaboradores demostraran un mejor comportamiento laboral, cuando perciben que gestión de la organización se desarrolló de manera eficiente y partiendo de la planificación. Sin embargo, Checa-Llontop et al. (2020), en su estudio, encontró resultados que difieren con la investigación, pues el autor demostró que en la empresa los objetivos no son claros en un 58,3% y la entidad no brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos en un 55,6%, lo cual es resultado de una deficiente planificación, la misma que tiene incidencia de manera directa en un deficiente comportamiento laboral. Tales resultados, guardan relación con la teoría sostenida por Argüello et al. (2020), quien señala que este proceso cobra vital importancia en el manejo eficiente de los recursos de la organización, y por ende en el talento humano, además menciona que este proceso debe estar en sintonía con la metas y objetivos de la organización, con el propósito que los resultados sean favorables para la organización, colaboradores y clientes.

Así también, se tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; donde las evidencias estadísticas alcanzadas demostraron

que la organización se encuentra relacionada de manera significativa con el comportamiento laboral, ya que el nivel de significancia obtenido fue de 0.001 y el grado de correlación de Tau de Kendall fue de 0.616, lo que demuestra que la adecuada coordinación y delegación del trabajo tiene incidencia en el desempeño laboral, por lo tanto, a mejores estrategias y prácticas y estrategias relacionadas con la buena organización, mejor será el comportamiento laboral. El estudio presentado por Ramírez y Ramírez (2020), guarda relación con los resultados de la presente investigación, pues en su investigación encontró que la organización en la entidad que desarrolló su estudio es buena a veces en un 40%, por lo que el comportamiento y la actitud de los colaboradores también es buena a veces en un 38,8%, lo cual le llevó a señalar que el manejo adecuado de los procesos que comprende la gestión administrativa y entre ellos se encuentra la organización, contribuirán en el comportamiento de los colaboradores y este en la atención que reciban los clientes, lo cual determina en gran medida la imagen institucional. Así también, los resultados presentados por De Souza (2019) son semejantes a los mostrados en el estudio, pues demostró estadísticamente que la dirección se relaciona con el comportamiento de los colaboradores, ya que el nivel de significancia que obtuvo fue menor a 0.050 y $r = 0.729$, y en base a ellos el investigador señala que el proceso de organización en las empresas transmite orden y disciplina a los colaboradores, lo cual regula su comportamiento laboral en las organizaciones. Las conclusiones de los autores con los cuales se discutió el resultado del segundo objetivo, confirman la teoría de Choque et al. (2021), quienes sostienen que la organización como proceso de la gestión institucional, consiste en agrupar las actividades previamente planificadas y asignar recursos empresariales bajo la responsabilidad de un jefe, a fin de lograr los objetivos de la entidad, de tal manera que el logro de los objetivos pueda ser evaluado y cada colaborador tenga clara su función y participación en el logro de las metas, en ese sentido se crea compromiso, el cual influye en el comportamiento laboral de los colaboradores.

Seguidamente, se determinó la relación entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022; donde los resultados arrojados por la prueba no paramétrica indicaron que

las acciones que abarca la dirección, como son la toma de decisiones, liderazgo y supervisión tienen relación significativa con el comportamiento laboral de los colaboradores, pues el nivel de significancia fue menor a 0.050 y la correlación es positiva media debido a que el valor de Kendall fue igual a 0.616. Los resultados expuestos por Charry (2018), son semejantes a los del estudio, pues demostró que existe vinculación entre la dirección y el comportamiento laboral (sig. 0.050 y $r = 0.959$), lo cual le llevó a señalar que la ausencia de la dirección en una empresa limita la ejecución de los planes establecidos, lo cual conlleva a los colaboradores a demostrar comportamientos inadecuados. De igual manera, los resultados presentados por Ramírez y Ramírez (2020) son congruentes con los del estudio, pues en base a ellos señaló que la actitud y comportamiento de los colaboradores depende en gran medida del liderazgo que demuestren los encargados de cada área, así también de las decisiones que tomen respecto a la ejecución de las actividades planificadas y el nivel de supervisión que ejecuten. La teoría sustentada por Kwan y Cardozo (2018) postula que el liderazgo de los responsables de diversas áreas en una empresa se debe adecuar a las circunstancias y necesidades de la organización a fin de ejercer una dirección eficiente de los recursos asignados, de tal manera que el trabajo en equipo favorezca el cumplimiento de los planes y metas de la organización.

Finalmente, para el último objetivo específico, que estuvo encaminado a determinar la relación entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022, fue necesario el uso de la prueba no paramétrica Tau de Kendall, la cual determinó que el control se encuentra significativamente relacionado con el comportamiento laboral, pues el p-valor obtenido fue igual a 0.001 y el coeficiente Tau de Kendall igual a 0.640, lo cual señala que las actividades como el establecimiento de estándares, evaluación, comparación y acciones correctivas tienen incidencia positiva en la variable comportamiento laboral. Tales resultados son homogéneos a los presentados por Checa-Llontop et al. (2020), quien en su investigación encontró que la organización donde ejecutó su estudio no realiza con efectividad el proceso de control en su gestión (45%), por lo que las evaluaciones de los resultados y el desempeño de los colaboradores no se realiza con eficiencia, lo mismo que tiene incidencia en el comportamiento laboral. Así también, Vela (2019), dio a conocer resultados

similares en su investigación, por lo que manifestó que es necesario implementar medidas de control que permitan conocer el nivel en el que las actividades que se ejecutan cumplen con los objetivos planteados, los cuales en gran parte serán resultado del comportamiento que demuestren los colaboradores al cumplir con sus obligaciones asignadas. Los resultados presentados respaldan la teoría de Argüello et al. (2020), quienes, en cuanto al control, mencionan que es el último proceso en la gestión, el cual mediante actividades conjuntas permite evaluar hasta qué punto las actividades realizadas se ajustan o cumplen con lo planificado, mediante el uso adecuado de todos los recursos.

Finalmente se mencionan las fortalezas del estudio realizado, donde una de ellas fue la participación total de la muestra seleccionada, de manera que permitió la presentación de resultados verídicos y significativos, así también, se logró cumplir con el proceso de recolección dentro del plazo establecido, lo cual resultó favorable para el desarrollo de las posteriores actividades. En cuanto a las limitaciones, una de ellas fue el tamaño de muestra, ya que el estudio se vio limitado a una sola agencia del Banco de la Nación, por lo que se recomienda a los futuros investigadores que consideren ampliar el estudio a todas las agencias de Banco de la Nación en la provincia de San Martín.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se estableció que existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral porque el p-valor fue menor a 0.050 ($p=,000$) y la correlación de Tau de Kendall igual a ,686. Por lo que se admite la hipótesis formulada por el investigador, dado que la adecuada gestión institucional influye de manera efectiva en el comportamiento laboral de los trabajadores de la entidad.
- 6.2. Existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral; en vista que el p-valor fue igual a ,000, es decir, menor a 0.05 y una correlación igual a ,705, esto nos permite aceptar que una apropiada planificación repercute positivamente en el comportamiento laboral de los colaboradores de la entidad.
- 6.3. Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral; en vista que los valores alcanzados fueron ($p=,001$ y Tau de Kendall =,616), esto indica que la adecuada coordinación y división de trabajo influye convenientemente en el comportamiento laboral de los trabajadores de la entidad.
- 6.4. Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral porque el p-valor fue igual a ,001 y el Tau de Kendall igual a ,616, es decir, presentan una relación positiva media entre ambas; por ende, se admite que una adecuada dirección incide favorablemente en el comportamiento laboral de los trabajadores de la institución.
- 6.5. Existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral; por cuanto, el p-valor fue igual a ,001 y la correlación de Tau de Kendall igual a ,640; en base a ello se acepta la aseveración de los investigadores donde indica que existe relación entre los temas, dado que un adecuado control influye en el comportamiento de los colaboradores de la institución quienes ejercerán sus funciones correctamente.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al administrador, implementar medidas correctivas y acciones coordinadas para una adecuada gestión de recursos humanos y materiales, con la finalidad de un comportamiento asertivo por parte de los colaboradores; es decir, facilitar las herramientas necesarias, como también un espacio de trabajo agradable con apropiada infraestructura, permitirá a los colaboradores de la agencia a desempeñarse eficientemente en sus labores cotidianas, dado que una correcta distribución de los recursos incide positivamente en la operatividad de toda organización.
- 7.2. Al administrador, impulsar estrategias de planificación tales como establecer un plan de acción, realizar reuniones mensuales de coordinación, monitorear los indicadores gestión por cada área; a fin de que estas estén enfocadas no solo en los objetivos y metas de la organización, sino que a su vez busquen un equilibrio con el bienestar propio de cada colaborador para un desarrollo eficiente de las actividades programadas y así cumplir con lo establecido.
- 7.3. Al administrador, implementar estrategias para fomentar una comunicación más fluida entre las distintas áreas, tales como compartir constantemente información relevante concerniente a la institución en el mural de la agencia Tarapoto, incentivando así el interés de los colaboradores para establecer una cultura organizacional óptima, y de esta manera mejorar el comportamiento y sobre todo su compromiso hacia los objetivos organizacionales, lo cual determinará en gran medida la imagen de esta importante entidad pública.
- 7.4. Al administrador, establecer planes o políticas de dirección y liderazgo, tales como supervisión de actividades, reconocimiento del talento humano, motivación e incentivos para mejorar la predisposición por parte de los colaboradores; puesto que ello se debe en gran medida al liderazgo participativo que demuestren los encargados o jefes de cada área, fomentando así el trabajo en equipo en bien de la institución.
- 7.5. Al administrador y a los encargados de áreas, mejorar los controles correspondientes a cada labor encomendada al personal para verificar su

correcto cumplimiento, implementar un sistema de notificaciones y alertas que permitan conocer el desarrollo de las actividades y que estos se realicen acorde con los objetivos planteados, buscando siempre resultados positivos, los cuales se verán reflejados en la actitud y comportamiento de los colaboradores y a su vez en el cumplimiento de las metas institucionales.

REFERENCIAS

- Afsar, B., Al-Ghazali, B. M., Cheema, S., & Javed, F. (2020). Cultural intelligence and innovative work behavior: the role of work engagement and interpersonal trust. *European Journal of Innovation Management*, 24(4), 1082–1109. <https://doi.org/10.1108/EJIM-01-2020-0008>
- Afsar, B., Masood, M., & Umrani, W. A. (2019). The role of job crafting and knowledge sharing on the effect of transformational leadership on innovative work behavior. *Personnel Review*, 48(5), 1186–1208. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2018-0133>
- Afsar, B., & Umrani, W. (2020). Transformational leadership and innovative work behavior: The role of motivation to learn, task complexity and innovation climate. *European Journal of Innovation Management*, 23(3), 402–428. <https://doi.org/10.1108/EJIM-12-2018-0257>
- Akram, T., Lei, S., Haider, M. J., & Hussain, S. T. (2020). The impact of organizational justice on employee innovative work behavior: Mediating role of knowledge sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 117–129. <https://doi.org/10.1016/J.JIK.2019.10.001>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Colombia: Esan Ediciones.
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de empresas - Elementos Básicos* (1ª ed., Vol. 1). Pons Publishing House. <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Ariet, S. (2018). Metodología para garantizar la eficacia de la gestión de capital humano en una institución financiera no bancaria. *Cofin Habana*, 12(2), 350–365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200025
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46–54. <https://doi.org/10.37956/JBES.V5I3.182>
- Azuero-Rodriguez, A. (2020) Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*, 41(45), 7. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p27.pdf>

- Benítez, S., & Pertile, S. (2019). Impacto de buenas prácticas de recursos humanos en el comportamiento de los colaboradores de dos entidades financieras en Paraguay. *Revista científica en ciencias sociales*, 1(1), 31–43. http://www.upacifico.edu.py:8040/index.php/PublicacionesUP_Sociales/article/view/23
- Bolivia, N., Castañeda, M., Méndez, J., Recines, A., Villaverde, A., & Flores, E. (2021). Comportamiento laboral en época de covid-19. Revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13567–13584. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1343
- Cáceres, N., Mercado, J., & Cuba, E. (2018). Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del territorio uno de Compartamos Financiera, Arequipa - 2017. *Revista Científica Investigación Andina*, 18(1), 162–175. <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/596>
- Calizaya, J., Zapata, F. Pacheco, M. y Monzón, G (2021) Relaciones humanas en colaboradores de empresas de comercialización, Arequipa. *Véritas* 22(2). <https://doi.org/10.35286/veritas.v22i2.305>
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203. <https://doi.org/10.36390/TELOS221.13>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 1–10. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188–197. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Choque, M. K. O., Asto, E. C. D., Riveros, Y. J. P., Loza, G. E. S., & Cordero Tataje, E. M. (2021). How the organizational communication and administrative management is perceived by the workers of a public university. *ACM International Conference Proceeding Series*, 181–186. <https://doi.org/10.1145/3473141.3473246>

- De Souza, B. (2019). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *LEX - REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, 17(24), 391–416. <https://doi.org/10.21503/LEX.V17I24.1828>
- Galarza Villalva, M., Cruz Piza, I., Castro Pataron, E., & Marcial Coello, C. (2020). Administrative management and competitiveness of micro-enterprises during and post covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 100–105. <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1100615>
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica* (1ª ed.). ESIC Editorial.
- Gómez, R. y Topete, C. (2018). Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. RIDE. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 411-438. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.348>
- Hernández-Contreras, J., Rodríguez-Martínez, J., & Cortés-García, T. (2020). Análisis del clima organizacional en una institución del Sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca. *Revista Salud y Administración*, 7(19), 13–22. <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/166>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3CIENCIAS. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Hinojosa-López, J., Ayup, J., & Cogco-Calderón, A. (2020). Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario. *Investigación administrativa*, 49(125), 1–20. <https://doi.org/10.35426/IAV49N125.04>
- Javed, B., Abdullah, I., Zaffar, M., Haque, A., & Rubab, U. (2019). Inclusive leadership and innovative work behavior: The role of psychological empowerment. *Journal of Management & Organization*, 25(4), 554–571. <https://doi.org/10.1017/JMO.2018.50>
- Khan, M., Ismail, F., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The Interplay of Leadership Styles, Innovative Work Behavior, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior: *SAGE Journals*, 10(1), 1–16.

<https://doi.org/10.1177/2158244019898264>

- Kwan, Ch. y Cardozo, S. (2018). Estilo de liderazgo situacional predominante en las Micro y Pequeñas Empresas de Asunción, Paraguay. *Academia*, 5 (2), 117-126. <https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.4>
- Li, H., Sajjad, N., Wang, Q., Ali, A., Khaqan, Z., & Amina, S. (2019). Influence of Transformational Leadership on Employees' Innovative Work Behavior in Sustainable Organizations: Test of Mediation and Moderation Processes. *Sustainability*, 11(6), 1–21. <https://doi.org/10.3390/SU11061594>
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1769(1), 1–5. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1769/1/012074>
- López P. & Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa, Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Mohamed, L., Mohamed, B., & Moneim, O. (2019). Public management institutions' alignment: the case of Egypt. *Review of Economics and Political Science*, 4(2), 90–104. <https://doi.org/10.1108/REPS-03-2019-0031>
- Musannip, Z., Ahman, E., & Hadi, S. (2019). Factors Influencing Innovative Work Behavior: An Individual Factors Perspective. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(9), 324–327. https://www.researchgate.net/profile/Zulkifli-Siregar/publication/336994858_Factors_Influencing_Innovative_Work_Behavior_An_Individual_Factors_Perspective/links/5dd2b98c4585156b351e7e0f/Factors-Influencing-Innovative-Work-Behavior-An-Individual-Factors-Perspective.pdf
- Madero-Gómez, S. y Rodríguez-Delgado, D. (2021) Relación entre las teorías X y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo *Ciencia UAT*, 13(1). 95-107. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Navarro, E., Jiménez, E., & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa (1a ed.). Universidad Internacional de La Rioja.
- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en

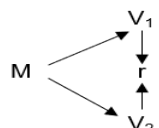
- función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114–137. [https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/3.\(4\).DICIEMBRE.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/3.(4).DICIEMBRE.2019.114-137)
- Paredes, P., & Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, 1(5), 44–61. <https://doi.org/10.47058/JOA5.4>
- Ramírez, C., & Ramírez, C. (2020). *Gestión administrativa y su relación con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52312>
- Ridei, N. M., Tytova, N. M., Diegtiar, O. A., Stefanyk, V., Pavlenko, D. H., & Slabetskyi, O. M. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 21(14), 1–12. <https://www.proquest.com/openview/6e64cc88c9bbac25de723ec420eb4298/1?pq-origsite=gscholar&cbl=766331>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.176
- Terán-Yépez, E. y Guerrero-Mora, A. (2020) Teorías de emprendimiento: revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Revista espacios*, 41(7), 7. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p07.pdf>
- Titien, I., & Irawati, Y. (2021). The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25, 12728–12741. <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4206>
- Torres, N., Flaconi, M., & Ramírez, A. (2019). *Desarrollo organizacional Análisis de variables* (1ª ed., Vol. 1). ESPOCH. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo organizacional final.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-Desarrollo%20organizacional%20final.pdf)

- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6ª ed.). Editorial San Marcos.
- Vela, J. (2019). *Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018*. Universidad César Vallejo.
- Xu, P. (2019). Analysis of administrative management and decision-making based on data warehouse. *Proceedings*, 527–530.
<https://doi.org/10.1109/ICMTMA.2019.00122>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022? - ¿Cuál es la relación entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022? - ¿Cuál es la relación entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022? - ¿Cuál es la relación entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. - Determinar la relación entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. - Determinar la relación entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. - Determinar la relación entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. 	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Ho: No existe relación significativa entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.</p> <p>Las hipótesis específicas Hi1: Existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H01: No existe relación significativa entre la planificación y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Hi2: Existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H02: No existe relación significativa entre la organización y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Hi3: Existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. H03: No existe relación significativa entre la dirección y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Hi4: Existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

		H04: No existe relación significativa entre el control y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Diseño no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional.</p>  <p>Dónde: M: Muestra. V1: Gestión institucional. V2: Comportamiento laboral. i: relación.</p>	<p>Población Se encontró comprendida por 25 colaboradores del Banco de la Nación, de la agencia de Tarapoto</p> <p>Muestra La muestra fue censal, ya que se ha considerado a los 25 colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, según el registro de planilla del año 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión institucional</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Comportamiento laboral</td> <td>Clima organizacional</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en quipo</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Motivación</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión institucional	Planificación	Organización	Dirección	Control	Comportamiento laboral	Clima organizacional	Trabajo en quipo	Comunicación		Motivación
Variables	Dimensiones															
Gestión institucional	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Comportamiento laboral	Clima organizacional															
	Trabajo en quipo															
	Comunicación															
	Motivación															

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión institucional	Hace referencia al marco para orientar la planificación, programación, el uso, transparencia, evaluación y rendición de cuentas de los recursos humanos, materiales, financieros y otros en el quehacer institucional (Arguello et al., 2020).	La medición de la gestión institucional será por medio de un cuestionario constituido por sus dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control	Planificación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Planes - Recursos humanos - Recursos materiales - División de trabajo - Jerarquización - Coordinación - Supervisión - Toma de decisiones - Liderazgo - Establecimiento de estándares - Medición - Comparación - Acción correctiva 	Ordinal
Comportamiento laboral	Son aquellos actos y acciones de un individuo que realiza en una organización. Incluye la forma de interactuar con los demás, cómo realizan su trabajo dentro de las estructuras institucionales (Torres et al., 2019).	La medición del comportamiento laboral será por medio de un cuestionario constituido por sus dimensiones: Clima organizacional, Trabajo en equipo, Comunicación, Motivación.	Clima organizacional Trabajo en equipo Comunicación Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Responsabilidad - Tipo autoritario - Tipo participativo - Formación de equipos - Análisis de tiempo y tareas - Comunicación descendente - Comunicación ascendente - Comunicación horizontal - Comunicación diagonal - Incentivos - Oportunidades de crecimiento 	Ordinal

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Tabla 1

Ficha del instrumento gestión institucional

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de gestión institucional
Autor	: Rojas & Villarruel (2022)
Lugar de aplicación	: Banco de la Nación, Tarapoto
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 5 minutos
Descripción de instrumento	: Es un cuestionario individual de 18 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: (1) Nunca, (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Ficha del instrumento comportamiento laboral

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de comportamiento laboral
Autor	: Rojas & Villarruel (2022)
Lugar de aplicación	: Banco de la Nación, Tarapoto
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 5 minutos
Descripción de instrumento	: Es un cuestionario individual de 17 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: (1) Nunca, (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre; (5) Siempre

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario - Gestión institucional

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: raquelrojasv@ucvvirtual.edu.pe o evillarruel@ucvvirtual.edu.pe

Escala valorativa:

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

Dimensiones	N°	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	1.	Los objetivos institucionales se establecen en base a la misión y visión					
	2.	Los planes institucionales son compartidos a los colaboradores.					
	3.	Los recursos humanos cumplen con los perfiles establecidos en los manuales organizacionales					
Organización	4.	La división de trabajo se realiza en base las competencias y habilidades de los colaboradores					
	5.	La jerarquización es respetada y cumplida por los colaboradores					
	6.	Se coordinan las actividades de manera oportuna					
Dirección	7.	Se supervisa el cumplimiento de las metas institucionales					
	8.	Se supervisa las actividades pactadas en los planes					
	9.	En la toma de decisiones se considera la participación de los colaboradores.					
	10.	En la institución se practica un liderazgo democrático					

	11.	El liderazgo es desarrollado bajo colaboradores que cumplen con las metodologías y habilidades que demanda su puesto.					
Control	12.	El establecimiento de estándares se desarrolla bajo los lineamientos nacionales					
	13.	Los responsables de la institución miden los resultados obtenidos					
	14.	Se aplican los indicadores de desempeño para medir las actividades programadas					
	15.	La comparación se desarrolla empleando antecedentes de gestiones anteriores.					
	16.	En la comparación de los resultados se provisiona información actualizada para un mejor análisis.					
	17.	Se emplean acciones correctivas para mejorar la situación de la institucional					
	18.	Las acciones correctivas se diseñan a partir de un diagnóstico minucioso.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario - Comportamiento laboral

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión institucional y el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: raquelrojasv@ucvvirtual.edu.pe o evillarruel@ucvvirtual.edu.pe

Escala valorativa:

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

Dimensiones	N°	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Clima organizacional	1.	La estructura organizacional comprende reglas y normas actualizadas					
	2.	Los colaboradores son responsables en el cumplimiento oportuno de sus funciones					
	3.	Las decisiones son analizadas y decididas por los altos cargos, considerando las opiniones de otras áreas o equipos					
	4.	De los trabajadores para contribuir al logro de resultados positivos y el cumplimiento de metas.					
	5.	Resalta la confianza entre los colaboradores de las distintas áreas.					
	6.	Resalta la comunicación efectiva en las diferentes áreas de la institución.					
	7.	Resalta el compromiso colectivo de los trabajadores para contribuir al logro de resultados positivos y el cumplimiento de metas.					
Trabajo en equipo	8.	La formación de equipo permite el desarrollo eficiente del aprendizaje colaborativo					

	9.	El trabajo grupal permite el cumplimiento de las metas institucionales					
	10.	Se analizan los tiempos y tareas con la intención que todos los miembros se comprometan a mejorar su trabajo					
Comunicación	11.	El flujo de los mensajes se desarrolla de manera efectiva					
	12.	La información desde los niveles más bajos hasta los rangos más altos es oportuna					
	13.	La información proporcionada por los colaboradores es fehaciente y actualizada.					
	14.	La institución cuenta con los canales de comunicación efectiva para la transitabilidad de la información					
Motivación	15.	Los incentivos dados por la institución fortalecen el compromiso de los colaboradores					
	16.	Los incentivos son justos y proporcionales.					
	17.	Se otorgan beneficios no remunerativos para optimizar el rendimiento del colaborador.					

Anexo 4: Validación de juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Gestión Institucional
Objetivo del instrumento	Determinar si la gestión institucional incide en el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Tercero Fasanando Puyo
Documento de identidad	DNI 01146693
Años de experiencia en el área	6 años de experiencia
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de San Martín
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	920072646
Firma	
Fecha	08/09/2022

Tarapoto, 08 septiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Comportamiento Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar si el comportamiento laboral de los colaboradores incide en la gestión institucional del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Tercero Fasanando Puyo
Documento de identidad	DNI 01146693
Años de experiencia en el área	6 años de experiencia
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de San Martín
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	920072646
Firma	 Tercero Fasanando Puyo Docente a tiempo completo
Fecha	08/09/2022

Tarapoto, 08 septiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Gestión Institucional
Objetivo del instrumento	Determinar si la gestión institucional incide en el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Gloria Edith Maldonado Sajami
Documento de identidad	DNI 00872323
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco de la Nación
Cargo	Gestor de Servicios Dual
Número telefónico	976740381
Firma	 Mg. Gloria E. Maldonado Sajami DNI: 00872323 CLAD: 13414
Fecha	08/09/2022

Tarapoto, 08 septiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Comportamiento Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar si el comportamiento laboral de los colaboradores incide en la gestión institucional del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Gloria Edith Maldonado Sajami
Documento de identidad	DNI 00872323
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco de la Nación
Cargo	Gestor de Servicios Dual
Número telefónico	976740381
Firma	 Mg. Gloria E. Maldonado Sajami DNI: 00872323 CLAD: 13414
Fecha	08/09/2022

Tarapoto, 08 septiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Gestión Institucional
Objetivo del instrumento	Determinar si la gestión institucional incide en el comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Lilia Mercedes Arce Ramírez
Documento de identidad	DNI 46624638
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Proyecto Especial Alto Mayo
Cargo	Especialista en Abastecimiento
Número telefónico	950097598
Firma	 Mg. C.P.C. Lilia Mercedes Arce Ramírez Especialista en Contrataciones Matrícula N° 19 - 988
Fecha	14/09/2022

Tarapoto, 14 septiembre del 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Comportamiento Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar si el comportamiento laboral de los colaboradores incide en la gestión institucional del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Lilia Mercedes Arce Ramírez
Documento de identidad	DNI 46624638
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Proyecto Especial Alto Mayo
Cargo	Especialista de abastecimientos
Número telefónico	950097598
Firma	 Mg. C.F.C. Lilia Mercedes Arce Ramírez Especialista en Contrataciones Matrícula N° 19 - 988
Fecha	14/09/2022

Tarapoto, 14 septiembre del 2022

Anexo 5: Escalas de valoración

Se puede apreciar en la tabla que el constructo diseñado para la variable gestión institucional alcanzó un índice de fiabilidad de 0,948 y el constructor de la variable comportamiento laboral un índice igual a 0.951. Lo cual señala que los instrumentos son altamente confiables, debido a que superan el valor mínimo (0.70) requerido para aceptar su confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión institucional	0,948	18
Comportamiento laboral	0,951	17

Nota: Elaboración propia

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota: (Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda, 2017).

Anexo 6: Carta de autorización de la empresa

ACTA DE COMPROMISO

Tarapoto, 18 de mayo de 2022

Yo, ROJAS VELA GIANINA RAQUEL con DNI N° 40392474 y código 7000846103, y VILLARRUEL RONCAL ERICKA MARBEL con DNI N° 75208368 y código 7002289328, alumnas del IX ciclo de la Escuela profesional de ADMINISTRACIÓN, a la fecha matriculados en la asignatura de Proyecto de Investigación, nos presentamos ante usted y exponemos:

Que, siendo requisito para aprobar la asignatura, la elaboración y sustentación de un Proyecto de investigación; y estando contemplado en el acápite 6.15 de la Directiva de Investigación N° 001-2020-VI-UCV, la posibilidad de elaborar el trabajo de investigación entre DOS alumnos, NOS COMPROMETEMOS a elaborar nuestro Proyecto de Investigación hasta el final, es decir hasta concluir satisfactoriamente el DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN en el IX ciclo. En caso una de las partes abajo firmantes desista deberá ceder en libertad y voluntad los derechos de información a la otra parte que decide continuar.

En conformidad a lo expuesto, procedemos a firmar.

ROJAS VELA GIANINA RAQUEL
DNI N° 40392474

VILLARRUEL RONCAL ERICKA MARBEL
DNI N° 75208368



Huella digital



Huella digital

Tarapoto, 18 de mayo de 2022

Señor (a):
TRUJILLO CAMACHO CESAR JOEL
ADMINISTRADOR
BANCO DE LA NACION AGENCIA 2 TARAPOTO
Presente.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para la obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Gestión institucional y comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Rojas Vela Gianina Raquel
DNI 40392474



Villarruel Roncal Ericka Marbel
DNI 75208368

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo TRUJILLO CAMACHO CESAR JOEL, identificado con DNI 24990428, en mi calidad de ADMINISTRADOR del BANCO DE LA NACION agencia "2" Tarapoto con R.U.C N°20100030595, ubicada en la ciudad de TARAPOTO, San Martín.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A Las señoritas ROJAS VELA GIANINA RAQUEL y VILLARRUEL RONCAL ERICKA MARBEL, identificadas con DNI N° 40392474 y 75208368 respectivamente, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: Indicadores de gestión y comportamiento laboral de los colaboradores de la agencia "2" Tarapoto; Con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación, Tesis, para optar al grado de Bachiller, y Título Profesional.


- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.




Trujillo Camacho Cesar Joel

DNI: 24990428

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Rojas Vela Gianina Raquel

DNI: 40392474


Villarruel Roncal Ericka Marbel

DNI: 75208368

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100030595
BANCO DE LA NACIÓN	
Nombre del Titular o Representante legal: Administrador Agencia 2 Tarapoto	
Nombres y Apellidos	DNI:
Cesar Joel Trujillo Camacho	24990428

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión institucional y comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Rojas Vela Gianina Raquel	40392474
Villarruel Roncal Ericka Marbel	75208368

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

Tarapoto, 15 de junio del 2022:

Firma: _____

Cesar Joel Trujillo Camacho



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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión institucional y comportamiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Tarapoto, 2022", cuyos autores son ROJAS VELA GIANINA RAQUEL, VILLARRUEL RONCAL ERICKA MARBEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES RAMÍREZ GIMENA DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 17-12-2022 19:23:20

Código documento Trilce: TRI - 0447648