



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad
financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Díaz Rios Koky Paola (orcid.org/0000-0002-1341-4320)

Tapullima Sinarahua Rolan Fernando (orcid.org/0000-0002-5251-4535)

ASESOR:

Dr. De La Torre Collao, Cristhians Omar (orcid.org/0000-0001-6313-2295)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A dios por guiarme por el buen camino y permitirme haber llegado hasta este momento muy importante de mi formación profesional. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, confianza, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Paola

A mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles.

Rolan

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mis padres que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida siempre han estado junto a mí incondicionalmente gracias a ellos soy lo que ahora soy ser una gran profesional y seré un gran orgullo para ellos y para todos los que confiaron en mí. A ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y Operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	30
3.6. Métodos de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores de la Cooperativa de ahorro el Oriente Tarapoto	27
Tabla 2 Validación de instrumentos	29
Tabla 3 Relación entre gestión de personal e imagen institucional.	32
Tabla 4 Relación entre selección de personal e imagen institucional.	34
Tabla 5 Relación entre capacitación de personas e imagen institucional.	36
Tabla 6 Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional.	38
Tabla 7 Prueba de normalidad.	40
Tabla 8 Relación entre gestión de personal e imagen institucional.	40
Tabla 9 Relación entre selección del personal e imagen institucional.	41
Tabla 10 Relación entre capacitación de personas e imagen institucional.	41
Tabla 11 Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional.	42

Índice de gráficos y figuras

Grafico 1. Relación entre gestión de personal e imagen institucional	33
Grafico 2. Relación entre selección de personal e imagen institucional	35
Grafico 3. Relación entre capacitación de personas e imagen institucional	37
Grafico 4. Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional	39

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Asimismo, fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal de nivel correlacional aplicada. La población fue de 55 colaboradores, considerándolo como la muestra total por ser una población finita, es así que fueron objeto de estudio para la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario. Por otro lado, el análisis estadístico se desarrolló a través del programa SPSS versión 25, por medio del cual se obtuvo una Alfa de Cronbach de ,964 aplicada a la prueba piloto, lo cual indicó una confiabilidad muy alta. Finalmente, se obtuvo el resultado de Rho Spearman de ,983 lo cual significa una correlación positiva muy alta entre las variables, además se obtuvo un nivel de significancia 0,023 siendo < 0.05 indicando que existe correlación entre ambas variables de estudio. Por lo tanto, se concluye que, al trabajar en mejorar la gestión de personas, mejora la imagen institucional.

Palabras clave: Gestión, Personal, Imagen, Institucional

Abstract

The objective of this investigation was to determine to what extent personnel management is related to the institutional image in a financial institution in the city of Tarapoto, year 2023. Likewise, the investigation was of a quantitative approach, a cross-sectional non-experimental design of applied correlational level. The population was 55 collaborators, considering it as the total sample because it is a finite population, so they were studied for data collection through the survey technique with the questionnaire instrument. On the other hand, the statistical analysis was developed through the SPSS version 25 program, through which a Cronbach's Alpha of .964 was obtained applied to the pilot test, which indicated a very high reliability. Finally, the Rho Spearman result of .983 was obtained, which means a very high positive correlation between the variables, in addition, a significance level of 0.023 was obtained, being < 0.05 , indicating that there is a correlation between both study variables. Therefore, it is concluded that, by working on improving people management, the institutional image improves.

Keywords: Management, Personal, Image, Institutional

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones deben garantizar la conformación de un equipo adecuado para gestionar al personal debido a que su principal responsabilidad es analizar las necesidades internas y fomentar prácticas adecuadas mediante la planificación de actividades para solucionar los problemas en el momento adecuado, juntamente con la creación de un ambiente propicio, las mismas que harán posible el trabajo coordinado y en equipo para alcanzar mayores resultados (Rodríguez et al., 2021), en ese sentido, este capítulo se analiza la problemática en sus tres contextos que se desarrolla a continuación:

A nivel internacional, hoy en día hablar de gestión de personal e imagen institucional se orienta al desarrollo de las actividades de manera transparente. En lo referido a la publicación de la Organización Internacional del Trabajo (2022), la crisis de los últimos años provocó que la gestión del personal sea cambiante por los altos niveles de desempeño y abandono de trabajo, asimismo, Peña et al (2022), menciona que existe déficit de puestos de trabajo que no permitía que la empresa proyecte una buena imagen institucional. Por otro lado, de acuerdo a lo expuesto por Thomson (2022), para el 60% de empresas financieras a nivel mundial es contar con personal competitivo, por lo que su gestión de personal debe ser predominante, ya que de esta va depender el éxito de las mismas, además se centran en la mejoría de su imagen que proyectan a la sociedad, considerándolo como una ventaja competitiva.

A nivel nacional de acuerdo al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022), la problemática nacional en el sector financiero producto de una mala gestión de personal es el alto nivel de rotación en todas las instituciones financieras, esto se debe a factores internos como nivel de producción, clima de trabajo; y factores externos como mejores económicas; además que no incumplen en lo sucesivo el perfil al puesto, para lograr los objetivos institucionales. Bracamonte y Valderrama, (2021), Asimismo, en relación a la imagen institucional de las financieras, no buscan brindar un buen servicio para fidelizar a clientes ante la competencia, como también a otros

clientes potenciales y ampliar sus horizontes, es decir incremento de cartera, y de red de agencias en el Perú. Bravo (2019), el recurso humano es el principal activo de toda organización, el éxito de las organizaciones modernas se debe a su alto grado de competitividad alcanzado; este resultado ha sido posible gracias a la integración efectiva y eficiente de su personal, lo que ha permitido llevar a cabo estrategias y conseguir sus metas.

Dentro del contexto local la cooperativa de ahorro y crédito del oriente en el periodo (2022), en materia de estudio ubicado en la ciudad de Tarapoto presentan problemas para ampliar su cartera de clientes esto dado a que los productos que ofrecen no se encuentran vinculados con las verdaderas necesidades que poseen las personas, siendo los créditos personales los que tienen mayor falencia respecto al alto nivel de interés y comisiones que ofrecen, esto ha generado que los socios tengan una mala experiencia y concepción respecto a los paquetes financieros. Además, dichas entidades no disponen de una herramienta de gestión de imagen que le permita diferenciarse de su competencia. A ello se suma que los colaboradores no transmiten la filosofía del ente a los usuarios lo cual ha provocado que estos desconozcan la esencia y misión que pretende alcanzar a corto y largo plazo. Por último, se resalta que dichos entes no realizan actividades que permitan posicionar una imagen adecuada en la sociedad lo cual ha hecho que en los últimos años experimente un nivel bajo de participación dentro del sector financiero.

En las entidades financieras de Cajamarca, actualmente, diferencian los factores principales de la imagen institucional del talento humano dado que, no existe un conocimiento sobre su importancia para garantizar el buen funcionamiento de una entidad a través de la provisión, organización, reflexión y desarrollo de los recursos humanos (Terán y Pinchi, 2020).

Además, Zarate (2020), por otro lado la falta de interés por la imagen institucional, reflejada en la imagen cognitiva, afectiva y corporativa hacia el trabajador que permitan tomar acciones sobre la identidad y prestigio de la organización.

De acuerdo a la problemática descrita anteriormente en sus tres niveles se tuvo como problema general: ¿En qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023?. Por consiguiente se definió los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida la selección de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023?, ¿En qué medida la capacitación de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023?, ¿En qué medida el desarrollo de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023?.

Completando lo mencionado, el estudio se justificó de forma social, ya que pretende desarrollar mecanismos para los nuevos o potenciales socios. Asimismo, se justificó a nivel teórico, pues aportó fundamentos de los autores que describieron cada variable de estudio y con las que se fundamentó la investigación. Respecto a la importancia práctica, los resultados permitieron mejorar la gestión del personal para brindar una adecuada imagen ante la sociedad como también ante los socios y por último y no menos importante prevalece el sentido metodológico, que se apoyó en el uso de instrumentos que sirven para cumplir la estrategia planteada para el desarrollo de la tesis planteada.

Por otra parte, el objetivo general fue: Determinar en qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Como objetivos específicos se tuvo: Determinar en qué medida la selección de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Determinar en qué medida la capacitación de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023 y, por último, determinar en qué medida el desarrollo de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023.

No obstante, desde el punto de vista de los investigadores se abordó el escenario hipotético tomando en consideración a la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la selección de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Existe relación significativa entre la capacitación de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023, finalmente indicar que existe relación significativa entre el desarrollo de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco internacional se cuenta con el estudio realizado por Paredes y Bustamante (2021), su artículo de investigación científica se realizó con la finalidad de realizar la comprobación de la correlación entre variables. Fue un estudio inferencial correlacional recopilando datos por medio de la encuesta, agrupó una población de 370 trabajadores. Dentro de su resultado se pudo destacar que el Chi-cuadrado se obtuvo un coeficiente significativo $p < 0.05$ de 0.000 de esta manera los autores concluyeron que la gestión de los colaboradores es indispensable dentro de los bancos investigados porque hace posible la creación y la satisfacción de las necesidades de cada uno de los colaboradores de acuerdo a sus objetivos.

Asimismo, Luna et al (2021), su artículo de investigación científica determinaron el objetivo diseñar una estrategia para la gestión de las personas que ayuden a incrementar el desempeño. Fue un estudio descriptivo por medio de un enfoque cuantitativo. El cuestionario fue dirigido hacia 25 trabajadores directivos. Los resultados demostraron que el nivel de productividad es bajo en un 67% en cuanto a la gestión del personal, concluyendo que, la presencia de los colaboradores es muy importante ya que si quieren mejorar deben conocer los objetivos y necesidades que puedan existir, ya que los gerentes deben reconocer a los empleados obteniendo una relación laboral, dando beneficios a ambas partes, porque pueden implementar estrategias para mejorar cada productividad laboral.

Bajo esa misma línea, Castro et al (2020), cuya finalidad fue diseñar un modelo estratégico de gestión de personas para el fortalecimiento del desempeño de los trabajadores. Fue de tipo descriptiva manteniendo un enfoque cuantitativo, recurrieron al uso de la encuesta para la aplicación del cuestionario. En sus resultados se puede observar que producto de la aplicación de una encuesta se establecieron que el 64% de los mismos mencionaron no contar con los implementos necesarios para desarrollar sus obligaciones establecidas de forma coherente; asimismo

destacaron que el 52% desarrolla actividades en base a objetivos estipulados. Concluyeron que existe insatisfacción debida que la organización no realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer los conocimientos para un mejor desempeño; mientras tanto, el resultado de Rho de Spearman con un valor de 0,945 permitió establecer la importancia de la gestión de las personas como herramienta para mejorar su desempeño.

En ese mismo orden, Rangel (2020), su artículo de investigación científica abordó la finalidad de realizar un análisis sobre la imagen corporativa y la incidencia hacia el comportamiento del público. La metodología fue básica, correlacional, de enfoque cuantitativo. La muestra fue 384 personas, se aplicó la encuesta. Los resultados fue que el coeficiente de Pearson obtuvo un resultado de 0.811 acompañados de una significancia de 0.001, concluyó que permitió establecer que la imagen de las entidades financieras investigadas ejerce influencia sobre el público objetivo.

Además, Muñoz (2019), su informe estableció la identidad corporativa de PROVITEC en la percepción de imagen de los públicos internos. La metodología fue mixta, no experimental, se aplicaron 33 encuestas a 33 de los 55 trabajadores y 300 encuestas a 300 de los 1.600 afiliados, los encuestados fueron escogidos al azar mediante una lista proporcionada por la organización. En sus resultados se destaca un valor de Pearson igual a 0.560 y una sig. De 0.000 que es menor a 0.05. Concluyó que existe relación de la identidad corporativa de PROVITEC en la percepción de imagen de los públicos internos.

Asimismo, Figueroa et al., (2020), su artículo de investigación científica cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables. La metodología fue aplicada, descriptiva y correlacional. Como técnicas de investigación se empleó la encuesta y el cuestionario, las mismas que fueron aplicadas a una muestra de 60 personas. El resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.819, concluyó que, existe la presencia de una correlación que conlleva a catalogar la importancia de una buena selección del recurso humano dentro

de la organización para poder generar una buena imagen y el buen desempeño, asimismo, se estableció alto desempeño con los conocimientos necesarios para realizar la gestión adecuada.

Dentro de los trabajos anteriores en el contexto nacional, se consideró a Castro y Delgado (2020), su artículo establecieron inicialmente un modelo adecuado para la gestión de los trabajadores dentro de la entidad. Fue de tipo básica de diseño no experimental. Utilizaron a la encuesta para la aplicación del cuestionario a una muestra de 70 trabajadores. Los resultados muestran que, al haber encontrado una correlación de 0.784, concluyeron que la existencia de una relación positiva, conllevando a potenciar la gestión de personal, logrará obtener resultados positivos respecto al desempeño de los trabajadores, para lo cual es importante establecer procedimientos estratégicos como las capacitaciones, entre otros estímulos.

Por otro lado, Bravo y Damián (2021), su artículo de investigación científica se refirió la incidencia del clima interno sobre las perspectivas de la imagen institucional. La metodología fue cuantitativa de diseño correlacional aplicado un corte transversal. Emplearon una encuesta hacia 40 clientes. Dentro de su resultado demostró que tras haber llevado a cabo la prueba de Pearson y habiendo obtenido un resultado de 0.812, concluyendo que hay una percepción que poseen las personas sobre la capacitación del personas sobre la imagen de la institución, considerando también la importancia de desarrollar las actividades necesarias e integrar los elementos correspondientes que ayuden a generar el clima adecuado por medio de las competencias necesarias para disminuir los inconvenientes.

En esa misma línea, Checa et al (2020), su artículo de investigación científica tuvo el objetivo de desarrollar una estrategia adecuada para mejorar la gestión del recurso humano orientado hacia el mejoramiento de las habilidades y conocimientos. La metodología fue descriptivo-propositivo, aplicaron una encuesta hacia las 36 personas como muestra. Dentro de sus resultados se pudo destacar que el 41.70% de trabajadores consultados,

consideran que la organizaciones son exigentes al momento de establecer los objetivos, concluyeron que determinaron la necesidad de fortalecer la gestión del personal debido a que esto permite la implementación de herramientas para un mejor desempeño de los trabajadores dentro de su entorno laboral.

Además, Menacho et al (2020), cuya finalidad fue analizar el vínculo entre el servicio brindado de la imagen institucional. La metodología fue de tipo básico, no experimental, integró una muestra de 374 usuarios quienes fueron encuestados. Los principales resultados fueron que el coeficiente de Pearson fue igual a 0,205 la cual muestra correlación débil. Concluyen que, la calidad de servicio debe de ser fiable para que así los usuarios sean más allegados y por ende generen ganancias, sugiriendo estrategias de mejoría.

Asimismo, Álvarez (2021), su artículo de investigación científica estableció el objetivo de analizar la relación gestión de recursos humanos y productividad laboral en las organizaciones laborales en el Perú .La metodología fue no experimental, la muestra fue de 30 directivos de 15 empresas peruanas. El instrumento de recolección fue suministrado por medio en un cuestionario. Los resultados se centraron en determinar que el grado de correlación fue menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), y rho de spearman de 0,325, concluyó que existe relación entre ambas variables, por lo que estipuló lo importante que resulta el fortalecimiento de las actividades para propiciar el desarrollo de las personas en términos de perfil profesional como personal para generar una imagen positiva y competitiva de la organización hacia el público.

En ese sentido, Polar (2020), su informe estableció como objetivo analizar la incidencia de la imagen empresarial sobre la permanencia de la clientela. La metodología fue correlacional no experimental. Constituyó una muestra de 120 personas las cuales fueron encuestadas mediante el cuestionario. Dentro de sus resultados se destacó que el procesamiento del Rho de Spearman obtuvo un resultado de 0.998 el cual es un valor positivo muy alto en directa, concluyendo que se determinó la importancia de la imagen

corporativa para fortalecer la permanencia y lealtad de los clientes a la empresa.

Al mismo tiempo, Torres (2021), su informe estableció como objetivo el análisis de correlación entre las variables del control interno y la gestión de recursos humanos. La metodología fue básica, diseño no experimental. La muestra constituida por 51 colaboradores, se utilizó como instrumento la encuesta. Entre sus resultados se observó que el Rho de Spearman fue de 0.760, concluyendo que se determinó una correlación positiva por lo que la gestión de las personas presenta una dependencia hacia el control interno.

Seguidamente Vela (2021), su informe se estableció el objetivo de establecer el valor de correlación que vincula a la gestión de los trabajadores como su compromiso. La metodología fue tipo básica, diseño no experimental. Utilizaron a la encuesta para la obtención de datos a una muestra de 110 colaboradores. Los resultados establecieron una correlación de 0,657 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$), concluyendo que la relación existente es directa dentro de un nivel moderado, por lo cual representa que a medida que la empresa sea capaz de lograr los espacios para el desarrollo de las personas, habrán mayores posibilidades de generar una imagen competitiva que será percibida por el público.

Para la primera variable se considera la teoría propuesta por el Hellriegel y Slocum (2009), quienes evidencian las siguientes teorías: Teoría X. Presenta una predominancia de la integración de creencias orientadas hacia la administración controlada a través de la integración de un liderazgo de tipo autoritario centrado principalmente en el mejoramiento de los resultados, tratando a los colaboradores de manera justa entregando incentivos como parte de las recompensas por su destacada labor. Asimismo, considera que la organización debe ejercer mecanismos de control para poder lograr los resultados.

La teoría de Hellriegel y Slocum (2009), es una integración de propuestas centradas en la utilización de un liderazgo orientado hacia el empoderamiento de los colaboradores a través de la entrega de herramientas necesarias para fortalecer el desempeño. Se destaca que se basa en mejorar para que los administradores sean conscientes en poder ayudar a ver que sus colaboradores puedan sobresalir ante una situación negativa, y que puedan ver que son capaces de actuar independientemente y así tomarlos en cuenta para cargos importantes.

Otras de las teorías que avala la importancia de la investigación es la teoría de las relaciones humanas, propuesta por Elton Mayo (1972), quien realizó experimentos diseñados para que puedan mejorar cada productividad en cuanto a las relaciones humanas, ya que se centró en cambiar las condiciones de trabajo y los descansos de cada jornada laboral. Cada cambio que probó se encontró con una mejora en el rendimiento. Concluyó que los progresos de cada trabajo no se debieron a los cambios que hicieron en cada organización, sino a los resultados de cada uno de los investigadores que mostraron atención a los colaboradores y los hicieron sentir valorados al momento de brindar su trabajo.

Los autores Colcha et al (2021), definieron la variable gestión de personal como la incorporación de las herramientas pertinentes para mejorar las competencias de los colaboradores para el buen desempeño donde prime los intereses bilaterales de ambas partes. Es considerado como un conglomerado de procesos, políticas y principios que se establecen al interior de la organización para mejorar el reclutamiento, educación y estructuración de los trabajadores, así como su nivel de motivación, compromiso y productividad. El tema en averiguación es considerado como una serie de prácticas que se encuentra relacionado directamente con la gestión de personas es, por consiguiente, un hecho administrativo que es desarrollado por el área o departamento de recursos humanos o quien haga de sus veces quien se encarga de contratar o ascender al personal a un determinado puesto de trabajo.

De acuerdo a Colcha et al (2021), las dimensiones de esta primera variable son la dimensión selección de personas, donde lo eligen de una manera justa, evaluando si son capaces de ocupar dicho puesto, generando criterios donde las empresas se sientan satisfechos con cada proceso que dicho personal cumpla con las obligaciones brindadas, no obstante, la dimensión capacitación de personas, la capacitación se refiere en como las empresas brindan dicha información a sus colaboradores, con el fin de que mejoren su forma de abordar una decisión ante cualquier situación, mejorando así las posibilidades de generar ganancias, seguidamente se tiene a la dimensión desarrollo de personas, siendo aquella actividad que puedan brindar soluciones de cada comportamiento de los colaboradores para que estos puedan ser más eficaces en lo que hacen.

En lo referido al reforzamiento teórico Vesga (2020), lo catalogó como el desarrollo de diversas actividades enmarcadas dentro de un proceso orientado hacia la integración de actividades para garantizar la tranquilidad de los trabajadores, en beneficio de unas ambas partes. Es imprescindible que la gestión de recursos humanos se analice desde una óptica proactiva ya que esta plantea que el talento humano debe prevenir y adelantarse a los acontecimientos futuros que puedan generar turbaciones o ambigüedades en el interior de la estructura institucional, los propósitos por tanto del recurso humano dependen en gran medida de los que se definan a nivel interno. Gestionar de forma estratégica el recurso humano dentro de la institución implica: reclutar a los profesionales con una formación altamente competitiva y de acuerdo a las necesidades que priman en el puesto de trabajo; brindar oportunidades, ascensos y talleres de capacitación constante para maximizar las funciones del talento humano dentro de su área; generar procesos que propicien el desarrollo competitivo de sus competencias; llevar a cabo acciones de motivación, tales como, incentivos, felicitaciones públicas, planes de carrera, entre otros y, por último, ejecutar evaluaciones de desempeño, esta debe ser efectuada de manera ascendente y descendente de tal manera que se cuente con información que permita detectar falencias en la estructura organizacional.

En esa misma línea, Rodríguez et al (2021) mencionaron que la gestión de personal se refiere a planear, organizar y desarrollar todo lo relacionado al desempeño eficiente de los colaboradores. Incorpora un conjunto de procesos que hacen posible gestionar estratégicamente a las personas dentro de una institución las cuales tienen como finalidad propiciar el alcance de los fines programados por la empresa, para ello, además, es imprescindible disponer de talento altamente preparado y capacitado. Lo anterior se logra a través de una correcta selección de personal la cual debe llevarse a cabo en conformidad a los requerimientos, así también, teniendo en cuenta la filosofía organizacional y la visión que se pretende materializar en corto tiempo. La gestión de personas deja de ser una actividad meramente pasiva a la que solamente se destina esfuerzos para administrarla y se convierte en un agente estratégico que permite alcanzar los objetivos a través del uso óptimo de los recursos. En la actualidad se considera a los individuos como agentes de cambio dentro de la organización ya que estos son capaces de tomar decisiones favorables que propicien la realización efectiva de las actividades a fin de satisfacer tanto las demandas internas como aquellos requerimientos expuestos por los compradores. Bajo este planteamiento la administración como parte del estudio de la ciencia puede ser considerada como aquel proceso integrado por cuatro fases importantes como son planear, gestionar, coordinar y verificar las cuales están focalizadas en mejorar las prácticas internas con miras a propiciar el alcance de los resultados previstos.

Por su parte Rodríguez (2020) estableció que las personas dentro de la estructura organizacional de cualquier institución ya sea esta lucrativa o gubernamental desempeñan un papel de vital importancia ya que a través del esfuerzo coordinado y desarrollo oportuno de las responsabilidades conferidas se logra alcanzar los propósitos los cuales a su vez propician el surgimiento en el mercado. La gestión de la fuerza laboral no involucra únicamente la puesta en marcha de sistemas, procesos y estrategias, sino que, también requieren que quienes asumen el rol de gestionar a los individuos tengan las capacidades y competencias que se necesitan para llevar a cabo una buena gestión, a esto se le debe adicionar los recursos de

tipo financieros y materiales para efectuar cada una de las etapas sin entorpecimientos. La dirección de personal corresponde a una serie de prácticas que se requieren para orientar los aspectos gerenciales vinculados con el desarrollo del talento humano incluyendo actividades tales como la selección, profesionalización y evaluación de desempeño. Es una función meramente administrativa cuyas tareas se cimientan principalmente en la adquisición, entrenamiento, organización, remuneración y retención de las personas que brindan sus servicios a un ente. En la actualidad no basta con tener una gran cantidad de colaboradores para llevar a cabo una tarea o función es necesario contar con socios estratégicos que garanticen el desarrollo oportuno de las tareas de tal manera que se pueda efectuar una gestión abogada hacia la eficiencia. La gestión del talento humano permite que las organizaciones alcancen un mayor nivel de rentabilidad y por consiguiente sean más competitivas en el mercado; se encarga principalmente de garantizar que todo el personal de los diferentes niveles y áreas se encuentren debidamente capacitados y por lo tanto reúnan los conocimientos y habilidades que se requieren para efectuar sus tareas. Su propósito recae principalmente en mantener al ente competitivo, lo anterior se logra mediante la creación de un ambiente de trabajo favorable donde el individuo pueda efectuar sus tareas sin entorpecimiento y a la vez alcanzar sus objetivos individuales.

Además, Farhad et al (2021) mencionan que los propósitos que persigue la gestión del personal recaen principalmente en atraer a expertos altamente calificados para acoplarlos a la institución, fidelizar a los colaboradores más comprometidos con las entidades, llevar a cabo actividades de motivación para que la fuerza laboral pueda efectuar sus labores con responsabilidad y, ofrecer a los trabajadores líneas de carrera atractivas. Bajo este de venir de ideas, se establece que la variable es una herramienta imprescindible para la entidad ya que hace propicio que se pueda efectuar pautas para administrar los procesos adecuadamente e integrar las actividades tales como reclutamiento, desarrollo y motivación desde esa arista el tema en cuestión se encuentra orientada a entablar un conglomerado de directrices.

Asimismo, García et al (2022), manifiestan que, la selección del personal es uno de los factores que mayor impulso ha logrado tener en los últimos tiempos, dado que la mayor parte de las entidades han obtenido buenos resultados por el buen desempeño logrado por parte de los colaboradores que cumplen sus funciones dentro de su área respectiva; es por ello que, nace la importancia de contar con personal altamente calificado, con el fin de poder lograr un buen trabajo y que ayude a fomentar el desarrollo de la organización. La gestión de la fuerza humana posee un enfoque práctico en lo que respecta a la sinergia institucional siendo un elemento de vital importancia en el desarrollo de los procedimientos y procesos pues al final de cuentas los colaboradores son quienes asumen el rol de ejecutar las actividades planificadas en los proyectos, programas y obras dado que estos no se pueden realizar de manera sola o aislada. De esta forma la variable en cuestionamiento representa una función que se necesita para direccionar a las personas y de esta manera conseguir los propósitos fijados tanto a nivel individual como a campo organizacional. El departamento de gestión de personas contribuye a la eficiencia productividad y éxito dado que permiten que la organización materialice su visión facilitando su competitividad en el mercado, de igual forma, dota de trabajadores altamente capacitados, comprometidos y motivados haciendo posible el incremento de la autorrealización, satisfacción y mejoramiento del clima de trabajo.

Por otro lado, Ortiz et al (2018), mencionan que, la baja responsabilidad de los colaboradores al desarrollar sus funciones de manera transparente ha sido uno de los problemas que, afectado la realización de las acciones diseñadas por la entidad, ya que todo este problema se debe a la falta de una buena elección del personal para cumplir con las obligaciones de manera transparente; por ende, esta situación ha generado gran deficiencia para el cumplimiento de las metas propuestas por la entidad.

Además, García et al (2022), hacen mención con los cambios en la globalización muchas organizaciones han optado por efectuar mejoras dentro de su estructura, mediante la obtención de equipos que ayuden a desarrollar las funciones de los colaboradores de manera más sencilla y eficiente, a fin de poder lograr un resultado que conlleva al crecimiento económico de la entidad; en base a ello se puede mantener un nivel de eficacia que permita una mejor imagen institucional. En tanto, las organizaciones tienden a efectuar diversos mecanismos que ayudan a manejar los recursos de manera transparente, de acuerdo a este sistema logren impulsar el desarrollo económico y mejorar gran parte de la estructura organizacional; además, el desempeño por parte de los colaboradores debe de ser efectiva, de tal manera esto permita obtener buenos resultados. El talento organizacional es visto en la actualidad como uno de los elementos más importantes con los que cuenta una institución puesto de que ellos depende el adecuado funcionamiento para propiciar el alcance de las metas establecidas mediante el esfuerzo de todo el personal que presta sus servicios a la empresa. Además, se cataloga al talento humano a la labor que aporta un conglomerado de colaboradores dentro de una entidad, pero es más común catalogar así al rol que se enfoca en elegir, contratar, profesionalizar, desempeñar y fidelizar a los colaboradores de la compañía.

Hoy en día dentro de las organizaciones el colaborador es visto como un elemento generador de cambio y auge esta nueva mirada deja obsoleta la concepción de que los seres humanos son un simple elemento más dentro de la producción institucional y que debe ser gestionado al igual que los otros recursos como son el bien dinerario, las máquinas, materia prima, entre otros, dando espacio a que los individuos sean catalogados como talentos, necesidades y deseos que generan valor y propician mejoras en los procesos; ante este hecho, además, se resalta que la gestión de personal dentro de las instituciones es un factor que promueve la supervivencia y dota de mayores rasgos competitivos en el

Mercado. El talento humano al interior de las instituciones desempeña un papel imprescindible ya que mediante las destrezas y habilidades adquiridas se finiquita exitosamente las funciones y se dota las responsabilidades de acuerdo a su nivel de competencias, esto hace que las empresas alcancen el éxito deseado y mejoren significativamente su productividad interna.

Asimismo Farhad et al (2021), menciona que son acciones donde buscan mejorar el rendimiento, productividad y bienestar laboral del personal, ya que es necesario que lleven una supervisión y monitoreo en cuanto a las quejas que puedan existir, para que puedan mejorar así la comunicación permanente entre colaboradores y clientes de alguna u otra manera también generando una gran satisfacción de ambas partes al poder solucionar dichos problemas que no dejan de existir dentro de una entidad.

Aun a esto Ortiz et al (2018), definieron a la dimensión selección de personas como el procedimiento que se lleva a cabo en las organizaciones para que escojan los talentos que mejoren la calidad de las organizaciones en cuanto a las actividades necesarias a implementarse. Por otro lado, Coca (2021), hizo mención que cuando hablamos de selección de talento se refiere en como un colaborador será asignado a un puesto donde mostrará su talento por un tiempo determinado que las organizaciones lo implementen. Asimismo, la función del personal cumple un rol importante dentro del desarrollo de las actividades puesta en marcha por la organización, ya que mediante el esfuerzo realizado tienden a lograr metas previstas de acuerdo a lo establecido por la entidad.

Por su parte Rodríguez et al (2021), aludieron que se llevó a cabo, con la elección entre el personal que laboran dentro de una organización con el fin de reclutar a los mejores, es por ello que todos los colaboradores deben esforzarse y dar lo mejor de ellos para que puedan ser elegidos y obtener un puesto elevado.

En lo referido a la dimensión capacitación de personas para García et al (2022), es el proceso donde cada uno de las empresas buscan a personas que sean capaces de generar un aprendizaje con el fin de mejorar las habilidades que obtienen y así poder reclutarlos generando así grandes ingresos a las organizaciones. A su vez Torres et al (2022), mencionaron que es un proceso donde modifican los comportamientos de los colaboradores con el fin de mejorar los objetivos que la organización los brinde. Por su parte, Yacila (2021), establecieron que el proceso educativo se basa en adquirir conocimientos, desarrollando habilidades y competencias de cada objetivo definido. Por otro lado, la dimensión desarrollo de personas también es definida por Lagos et al (2022), que se basa en las experiencias que tienen los colaboradores tanto a nivel individual y grupal, las cuales le permiten fortalecer sus habilidades comunicativas.

De acuerdo a Colcha et al (2021), la gestión de personal es muy importante dentro de una entidad, ya que se encargan de seleccionar a las personas con las experiencias suficientes en un puesto adecuado, ya que todas entidades están con metas puestas, a fin de que puedan crecer de una manera positiva, llevando a cabo cada estrategia para que puedan obtener beneficios, tanto de una parte administrativa como de una manera personal, si bien es cierto las entidades financieras están constantemente buscando que sus clientes se sientan contentos y satisfechos con la atención que los colaboradores suelen brindarlos, es por ello muestran cada proceso de mejora en cuanto a los recursos que cada cliente deben obtener con los servicios que brindan cada entidad financiera, buscando que ambas partes generan ganancias positivas, y con ello ganar más clientes con la confianza necesaria de regresar a adquirir los servicios.

Por consiguiente, Vesga (2020), manifiesta que la gestión de personal resulta muy eficiente para una organización, ya que los encargados están constantemente buscando estrategias con el fin de mejorar día a día, y con ello satisfacer a sus clientes, pero para que eso pueda llegar a pasar deben capacitar a su personal, para que puedan mejorar sus habilidades y con ello

mejoren sus conocimientos, con la finalidad de obtener un mejor desarrollo de las actividades a presentarse dentro de dicha entidad, ya que es muy importante que cada organización mantenga informado a sus colaboradores, brindando estrategias de comunicación, brindando remuneraciones mayores, brindando bonos y con ello generara mejorar la meta trazada por parte las organizaciones, motivándolos y con ello mejorando su nivel y capital personal de productividad.

De ese mismo modo, Rodríguez (2020), hacen mención que la gestión de personal está constantemente midiendo los propósitos que desean alcanzaren un definido tiempo, para que mejore los cumplimientos de metas que tienen las entidades y con ello atrayendo a los clientes, buscando la forma adecuada de mejorar los servicios, haciendo que las organizaciones se centren netamente en los colaboradores, ya que depende mucho de ellos para que puedan crecer de una manera positiva, ya que es un factor clave que los colaboradores estén gestionados de una manera correcta, que los encargados puedan hacerles sentir parte de la entidad donde laboran, mostrando interés en ellos, porque si no se centran en cada personal, lo que generan son desconfianzas, descoordinación, baja de ánimo, generando con ello un mal trabajo, transmitiendo esa negatividad en los clientes, perjudicando a las organizaciones, haciendo que día a día las entidades vayan con pérdidas constantes.

Por otro lado, Farhad et al (2021), manifiestan la gestión de personal se basa en cada procedimiento que se muestran en la organización, a fin de mejorar las estrategias ya existentes, y con ello cada entidad puedan fortalecer su desempeño y capacidades en cuanto a los colaboradores, si bien es cierto dentro de las entidades siempre existen competencias entre los colaboradores, haciendo que en su vida diaria compitan por llegar a meta o por un mejor puesto, pero esto llega a pasar siempre y cuando las entidades brinde apoyo personal, eliminando barreras, mejorando los procedimientos que se plantean, haciendo todo lo posible para que los colaboradores puedan mejorar los resultados, si bien es cierto la responsabilidad de hacer posible

esas ganas de trabajar de un personal son los encargados de una organización, con la idea de hacer crecer los resultados finales que tienen las entidades con cada funciones que ayudan en el desarrollo de cada gestión aplicada.

La gestión de personal es un proceso muy importante que debe ser desarrollado de forma cuidadosa por las organizaciones, debido a que se considera como la puerta de entrada de nuevos talentos para que estos desarrollen las actividades necesarias que fortalezcan la competitividad, es por ello que se debe garantizar la máxima transparencia momento de analizar las habilidades y competencias declaradas por cada uno de ellos, las mismas que deben ser comprobadas a través de diversos mecanismos o pruebas concordantes con las exigencias del puesto, de modo que se garantice un máximo nivel de desempeño para facilitar los resultados. Dentro de ello también se destaca la determinación adecuada del perfil del puesto, el cual permitirá establecer adecuadamente las exigencias tangibles e intangibles en el personal como el grado académico, el manejo de ciertas habilidades o competencias, entre otros que resultan fundamentales para lograr una adaptación adecuada.

Seguidamente, Ortiz et al (2018), manifiesta que el desarrollo del proceso gestión de los colaboradores debe incorporar también lineamientos estratégicos para que estos puedan desempeñarse adecuadamente dentro de su puesto de trabajo teniendo en cuenta que existen actividades que demandan de un mayor nivel de exigencia física, al igual que poseen una exposición mayor riesgo que puede afectar su salud o integridad física, de modo que en la gestión debe garantizar la comunicación adecuada con el área correspondiente para fomentar un ambiente seguro. Dentro de otros factores, permitirá contará con todos los elementos necesarios para cubrir sus necesidades, sobre todo financieras la cual es considerada como la principal para generar el vínculo laboral como una organización.

Tal como lo mencionan, García et al (2022), manifiesta que es necesario que las organizaciones garanticen la conformación de un equipo adecuado para gestionar al personal debido a que su principal responsabilidad es analizar las necesidades internas y fomentar prácticas adecuadas mediante la planificación de actividades para solucionar los problemas en el momento adecuado, juntamente con la creación de un ambiente propicio, las mismas que harán posible el trabajo coordinado y en equipo para alcanzar mayores resultados. Es decir, los beneficios de una buena gestión de personal, son múltiples siempre y cuando sean desarrollados adecuadamente por parte de personal capacitado y comprometido con el mejoramiento competitivo organizacional.

Desde otra postura, Vargas y Falabella (2022), señalaron que el desarrollo personal hace hincapié en conocer y superar las limitaciones que se pueden llegar a generar. Es una terminología que se encuentra sujeto a la óptica del público y al nivel de afiliación que éste tenga para con la marca o empresa; es el resultado de la adición de componentes que diferencian a una compañía de otro establecimiento como por ejemplo los símbolos, nombres, estampado, logotipo, canales de atención, forma de entrega, entre otras. Es la interpretación del target que se efectúe en contraste a las operaciones de un ente. Autores como Hinojosa et al (2020), definieron a la variable imagen institucional como la composición de diversas prácticas organizacionales de forma interna que se reflejan hacia el público, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a como se determinen las prácticas de responsabilidad con los diversos grupos de interés.

Conforme a Hinojosa et al (2020), se tiene como dimensiones que componen esta segunda variable son la dimensión identidad institucional que corresponde a la disidencia interna de la organización que se proyecta hacia el público exterior la misma que permite la obtención de un elemento diferenciador respecto a su competencia para marcar la diferencia, no obstante, la dimensión comunicación institucional. Representa la integración de todos aquellos mecanismos y herramientas que fortalecen la transmisión

de información de manera interna para que tanto los colaboradores como los directivos tengan conocimiento de las actividades pertinentes, por otra parte, la dimensión realidad institucional, agrupa a todos aquellos elementos y características institucionales que forman parte de su identidad, asimismo está integrado por su capacidad económica y la estructura organizacional. La variable se considera como una estructura psicológica que se forjan los individuos acerca del trabajo que realiza una institución esta se origina a través de la información que se suministra a través de los diversos medios como son digitales o físicos.

La concepción de la imagen y la identidad institucional no es el resultado de una construcción meramente empírica o espontánea, sino que, es el resultado de las acciones, actividades y herramientas que lleva a cabo una firma comercial. Las entidades se encuentran constantemente en evaluación por parte de los consumidores, por lo tanto, es necesario que esta refuerce constantemente sus atributos y mejore sus deficiencias. La IM permite obtener una lectura acerca de las actividades que efectúa la organización.

No es un atributo inherente al ente, sino que es un elemento que salta a la luz y que compromete la totalidad de las operaciones que lleva a cabo. Según Peña et al (2022) las personas tienden a formarse una imagen de una entidad a través de las acciones que este efectúa para con la sociedad, sin embargo, en ocasiones va mucho más allá de la emisión del mensaje ya que no depende únicamente de la labor de la empresa, sino de la interpretación y estado de ánimo de los individuos. En la actualidad existen tres fuentes que intervienen de manera correlativa en la construcción de una imagen positiva en el mercado, estas se describen puntualmente a continuación: Medios de comunicación, en este primer punto es importante que exista una distinción clara entre los mensajes comerciales y las noticias; los primeros son generados por la propia organización y obedecen al planteamiento de objetivos, en cambio, la segunda son difundidas y controladas por otros medios que operan en el mercado. Relaciones interpersonales, en este punto es importante resaltar la relevancia que poseen los grupos de interés y los

líderes de opinión, el primero es considerado como el público al que se orienta las estrategias, bienes y servicios, en tanto, los líderes de opinión son aquellos individuos con un nivel de conocimiento y credibilidad elevada. Experiencia individual, es la fuente de información más decisiva que existe en el medio ya que hace posible disponer de información de primera mano, esta puede ser obtenida a través de dos vertientes de forma directa o de manera indirecta.

De igual forma D'Armas et al (2018) manifiestan que es de suma importancia debido a que permite proyectar las actividades para satisfacer a su público. Por su parte, Pereira (2021), determinó que la conformación de los elementos necesarios es de suma importancia debido a que a partir de la responsabilidad asumida con sus colaboradores y su público objetivo toma en cuenta un buen desarrollo. La imagen que una institución proyecta hacia el exterior trae consigo diversas consecuencias que bien pueden ser positivas o negativas, sin embargo, es importante que se trabaje de manera coordinada con los diversos departamentos y todos los colaboradores para lograr una concepción ideal de parte del público y de esta manera ganar su preferencia y fidelización, es cierto que la percepción de los consumidores hacia la organización no depende únicamente de la actividad que desarrolle esta para con el medio, sin embargo, existen estrategias que permiten incidir de manera favorable en el sentir de los compradores como son brindar un servicio a tiempo, agregar valor adicional a los bienes o servicios, brindar confiabilidad en las respuestas que se emiten, entre otras.

Así mismo, Quiñones (2021), indicó que esta variable se encuentra conformada por diferentes elementos y dimensiones que ayudan a fortalecer la proyección de una imagen positiva de acuerdo al modelo de negocio, la misión y la visión organizacional para incrementar el valor para con su público. Además, la dimensión identidad institucional fue catalogada por Rolo et al., (2022), como la identificación de aquellos elementos representativos que forman parte de una estrategia diferenciadora para que la organización se diferencie de las demás. Desde la óptica de Jiménez et al. (2021), opinaron que es la conformación de diversos elementos como la comunicación y la

forma de entregar valor hacia su público, de modo que ésta se determina como su identidad principal, la misma que es percibida por las personas. La variable en cuestionamiento genera diversas ventajas a las instituciones una de ellas es que permite diferenciarse de las demás entidades que existen en el mercado, así también, facilita el diseño de estrategias o campañas publicitarias, a su vez, hace posible que estas obtengan los propósitos esperados, de igual forma, permite fortalecer las relaciones que se generan entre el público externo y la institución e influye en la decisión de compra de las personas. Una adecuada imagen en el mercado contribuye a que las demás instituciones observen en el ente un gran competidor y hace posible también que los clientes lo cataloguen con la mejor opción. La imagen de la institución en el mercado no es algo que se obtiene de la noche a la mañana, sino que esta responde a un conjunto de acciones previamente planificadas por un grupo de líderes o dirigentes de la organización, es decir, su desarrollo se encuentra premeditado por las actuaciones que se ejecutan desde el interior de la firma hacia afuera, mismas que son interpretadas por los sujetos y que traspasa la intención de la entidad.

Además, Herranz et al, (2019) opinan que existen elementos que propician una mejor imagen en el mercado y promueven que esta sea recordada con mayor facilidad por parte de los clientes o consumidores dentro de los principales elementos se encuentra: nombre, este debe ser en lo posible fácil de pronunciar y escribir, de igual modo, se tiene al logotipo que debe ser atractivo y estar compuesto de colores que se relacionan con el sector donde opera. Otro de los elementos son las plataformas en línea, como sitio web, blogs, entre otros estos deben contar con dominio propio, además, el diseño debe ser amigable, fácil de acceder y manipular ya que de esta manera los clientes pueden informarse mejor sobre las propiedades y características que posee el bien o servicio; además, se tiene los recursos físicos como son folletos, tarjetas de presentación, etiquetas, envolturas entre otros.

De acuerdo con Peralta (2022), este proceso resulta ser complejo debido a que no se trata únicamente de realizar cambios estéticos al logotipo o cambiar los colores asociados al mismo, sino que representa la necesidad de incorporar elementos tangibles e intangibles dentro de la organización para que estos puedan ser percibidos de manera positiva en el exterior. En cuanto a la dimensión comunicación institucional, Blanco et al., (2022), lo conceptualizaron como aquellos elementos que forman parte de la herramienta esencial para que la organización pueda transmitir la información de manera asertiva hacia sus colaboradores y el público exterior. Desde esta perspectiva, García et al., (2021), mencionaron que representa el elemento fundamental que es utilizado por las organizaciones para poder transmitir la idea sobre su identidad hacia el público, de modo que estos puedan tener una percepción acertada tal como es proyectada a través de mecanismos estratégicos; asimismo, determinó que esta herramienta no sólo puede ser utilizada por las grandes empresas, sino que también puede ser integrada por aquellas que se encuentran en proceso de crecimiento a través de prácticas de marketing, publicidad, entre otros.

Igualmente, Peña et al (2022), sostuvieron que la comunicación permite armonizar las relaciones porque hace posible la transmisión de información entre los colaboradores conozcan sus responsabilidades y la forma en cómo ejecutarlas, al mismo tiempo que posibilita la comunicación con el público objetivo para satisfacer sus necesidades. Finalmente, la dimensión realidad institucional, es analizada por Herranz et al, (2019), quienes determinaron que representa a la esencia de una organización, es decir, es aquello que los caracteriza y como quiere ser percibida por parte de su público, dentro de ellos se encuentran diversos elementos tangibles como la infraestructura, aspectos geográficos, entre otros, mientras que dentro de los elementos intangibles se encuentra la responsabilidad asumida con el medio ambiente y la satisfacción de su público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

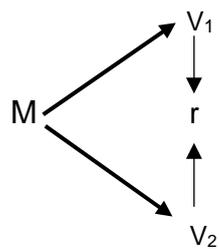
Fue de tipo básica, pues está orientada hacia la obtención de información que permita incorporar los elementos necesarios para la comprobación de las hipótesis y brindar una solución al problema observado (Hernández et al, 2014). De igual forma, presentó un enfoque cuantitativo, mediante el recojo de datos numéricos se realiza el procesamiento estadístico para contrastar las hipótesis. (Hernández et al, 2014, p. 4). Igualmente, tuvo un nivel correlacional que en función a lo descrito por Arias (2012), se desarrolló para conocer la relación que presentan las variables.

Diseño de investigación: Presentó un diseño no experimental, pues el análisis de los temas se realiza sin la manipulación, optando de esta manera por la indagación en su propio contexto (Hernández et al, 2014).

El esquema es el siguiente:

Figura 1

Esquema del Diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra

V1= Gestión personal

V2= Imagen institucional

r= relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable cuantitativa: Gestión de personal

Definición conceptual

De acuerdo a Colcha et al (2021), es la incorporación de las herramientas pertinentes para mejorar las competencias de los colaboradores.

Definición operacional

La variable se midió mediante, dimensiones e indicadores: Selección de personas (Comunicación, desarrollo de pruebas de selección), capacitación de personas (Capacitaciones para mejorar el desempeño e inversiones en las capacitaciones) y desarrollo de personas (Motivación y satisfacción) con una escala ordinal tipo Likert.

Variable cuantitativa: imagen institucional

Definición conceptual

Según Hinojosa et al (2020) es la composición de diversas prácticas organizacionales de forma interna que se reflejan hacia el público, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a como se determinen las prácticas de responsabilidad con los diversos grupos de interés.

Definición operacional

La variable se valoró mediante, dimensiones e indicadores: Identidad institucional (Identidad institucional, valores institucionales) comunicación institucional (Medios de comunicación, relaciones interpersonales y experiencia personal) Realidad institucional (Estructura administrativa- organizacional e infraestructura)

3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis

Población: El autor Arias (2006) asevera que son los elementos que los investigadores consideran como la totalidad del objeto de estudio para ser sometidos a la investigación, los cuales presentaron características similares. (p. 81)

La población fue 55 colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito el Oriente de la ciudad de Tarapoto.

Tabla 1

Colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito el Oriente de la ciudad de Tarapoto

Área	Número de personal
Personal	4
Operaciones	14
Gerencia	2
Créditos	23
Plataforma	5
Recuperaciones	7
Total	55

Nota: Área de personal de la entidad

Criterios de inclusión: se contó con la participación de los colaboradores que cumplen función administrativa mayor a 6 meses, colaboradores del área operativa, administrativa, analistas y personal de campo.

Criterios de exclusión: no se consideró dentro del estudio al gerente general, jefe de recursos humanos, personal que cumple labor en la modalidad de prácticas profesionales y pre profesionales, así como también, personal de vigilancia y limpieza.

Muestra: Es concebida como una parte estratégica que compone la población a partir de la cual se formularán las conclusiones (Hernández et al, 2014). En este estudio, se tomará la misma cantidad poblacional del estudio, es decir, 55 colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente.

Muestreo: Consiste en la selección de elementos considerando las características que la conforman y los criterios propios que se desea averiguar (Hernández, et al, 2014). En ese sentido, el presente informe contó con muestreo no probabilístico de tipo censal por conveniencia.

Unidad de análisis: Estuvo conformado por un colaborador que integre el área administrativa, operativa, analista y de campo.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Fue la encuesta, tal como indica Hernández et al (2014), es importante dentro del campo de las investigaciones debido a que permite que los investigadores accedan a datos concretos para la obtención de resultados.

Instrumento

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual se diseñó a partir de las dimensiones e indicadores que presentan las variables.

La variable gestión de personal fue procesada y analizada a través de un cuestionario estructurado en 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones. Cuya escala será ordinal con una valoración de: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

El cuestionario para medir la imagen institucional estuvo constituido por 15 ítems, dividido en 3 dimensiones. Asimismo, cuenta con una escala ordinal: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.

Para valorar la eficiencia de los cuestionarios estos han sido sometidos al juicio de expertos mismo que fueron elegidos en función a su experiencia y a los temas abordados, mismos que tuvieron la labor de evaluar minuciosamente cada ítem que contiene el cuestionario (Hernández, et al, 2014).

Tabla 2

Validación de instrumentos

Variable	Nº	Especialidad	Opinion del experto
Gestión de personal	1	Especialista	Aplicable
	2	Especilista	Aplicable
	3	Metodólogo	Aplicable
Imagen institucional	1	Especilista	Aplicable
	2	Especialista	Aplicable
	3	Metodólogo	Aplicable

Nota. Datos obtenidos de la ficha de validación

La V de Aiken es un coeficiente que hace posible la cuantificación de la relevancia que poseen los ítems que integran un cuestionario en relación al dominio de contenido, considerando las valoraciones que emiten los expertos en las variables abordadas (Merino, 2023)

El coeficiente de V de aiken fue de 1, esto quiere decir que el instrumento de recolección de datos posee una excelente validación. (Ver anexo)

Por otro lado, el Spss es una herramienta estadística que se utilizó para organizar un conjunto de datos y en base a ello crear tablas y figuras que permitan analizar de mejor manera los resultados encontrados. Es considerada, además, como una herramienta informática que se encuentra integrado por diversos subprogramas interconectados por lo que se alude que es el resultado de un conjunto de partes. Dentro de sus ventajas se resalta que hace posible la obtención de cálculos exactos y posibilita trabajar mayores cantidades de datos (Rivadeneira et al, 2020)

Confiabilidad

Se ha efectuado a través del Alfa de Crombach estableciéndose un valor mayor a 0.7 (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, la confiabilidad de la gestión de personal fue de 0.964 y de imagen institucional de 0.983, dichos valores demuestran que los instrumentos tienen una alta fiabilidad en un nivel de excelencia.

3.5. Procedimientos

Para desarrollar el estudio se recurrió a las diversas fuentes de información; posterior a ello, se estructuró los cuestionarios respectivos para su posterior aplicación luego de ser validados, siendo estos aplicados de manera directa hacia la muestra posterior a la obtención del permiso respectivo; con los datos recopilados se dio lugar al análisis estadístico necesario para finalmente determinar las conclusiones y sugerencias.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos numéricos recogidos de parte del objeto estudiado fueron presentados mediante figuras y tablas. Por otro lado, se usó el Rho de Spearman para hacer posible la comprobación de las hipótesis, para ello fue necesario el uso del SPSS Ver. 25.

3.7. Aspectos éticos

El informe fue efectuado en consideración a los principios internacionales dentro de los que se destaca: respeto a las personas, se realizó un buen desarrollo del estudio, seguido de beneficencia se efectuó un cambio dentro de la estructura de la organización, el de justicia, busco en todo momento el trato justo con todo los practicantes de la investigación, la responsabilidad se tuvo en cuenta al consentimiento informado, ya que se explicó a los integrantes de la muestra que el estudio es de carácter voluntario y sirve para fines académicos y como recurso de mejora para la empresa. Además, que se guio en el reglamento de grados y títulos dados por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla los objetivos haciendo uso de la estadística descriptiva como también de la inferencial que sirvió para la contrastación de las hipótesis, los resultados se mencionan a continuación:

Tabla 3

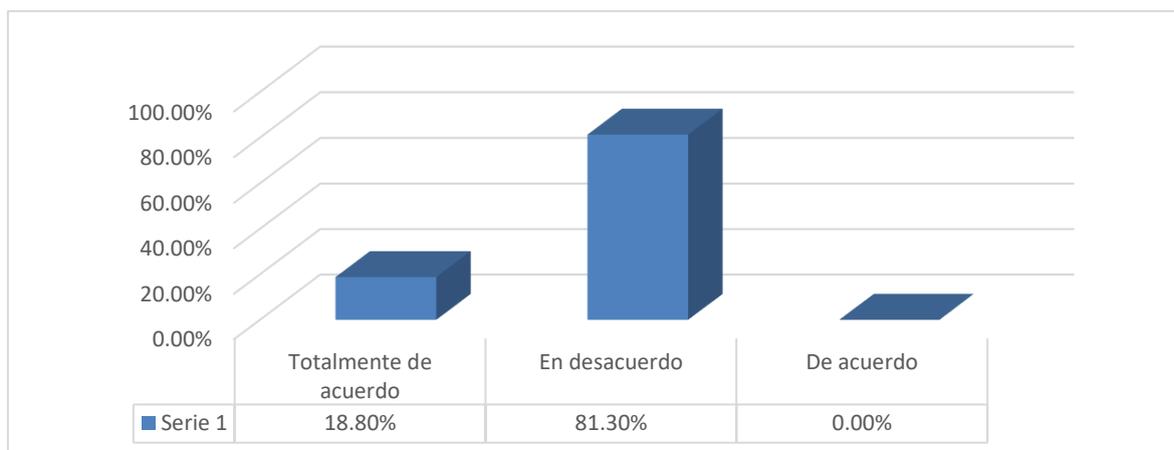
Relación entre gestión de personal e imagen institucional

			Imagen institucional				Total	
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión de personal	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% dentro de Gestión de personal	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	En desacuerdo	Recuento	3	13	0	0	0	16
		% dentro de Gestión de personal	18,8%	81,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	0	3	22	0	0	25
		% dentro de Gestión de personal	0,0%	12,0%	88,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	0	9	3	12
		% dentro de Gestión de personal	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	5	16	22	9	3	55
		% dentro de Gestión de personal	9,1%	29,1%	40,0%	16,4%	5,5%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Grafico 1

Relación entre gestión de personal e imagen institucional



Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

El 18.8% manifestó que totalmente está en desacuerdo que se da la gestión de personal, de los cuales el 81.3% manifestó que en desacuerdo se da la imagen institucional y el 0.0% manifestó que ni de acuerdo ni en desacuerdo se da la imagen institucional.

Del 75.0% indicaron que la gestión de personal, de acuerdo que guarda relación con la imagen institucional.

En resumen, cualquiera sea el nivel gestión de persona, el 5.5% manifestó que totalmente de acuerdo se da la imagen institucional y finalmente el 40.0 % señaló que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Estos resultados indicaron que la gestión de personal aun muestra deficiencias, debido problemas para ampliar su cartera de clientes esto dado a que los productos que ofrecen no se encuentran vinculados con las verdaderas necesidades que poseen las personas, siendo los créditos personales los que tienen mayor falencia respecto al alto nivel de interés y comisiones que ofrecen.

Tabla 4

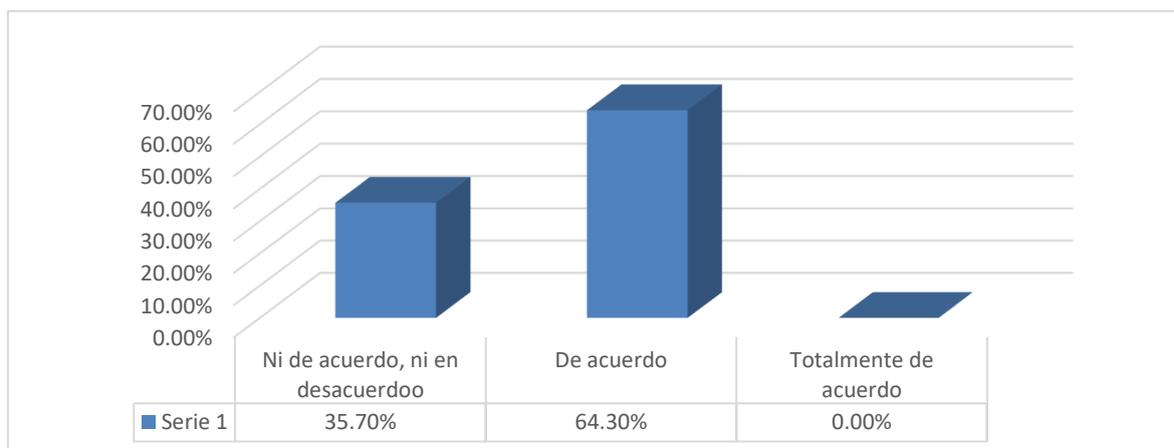
Relación entre selección de personal e imagen institucional

		Imagen institucional					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Selección de personal	Totalmente en desacuerdo	Recuento % dentro de selección de personal	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 100,0%
	En desacuerdo	Recuento % dentro de selección de personal	3 13,6%	16 72,7%	3 13,6%	0 0,0%	0 0,0%	22 100,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento % dentro de selección de personal	0 0,0%	0 0,0%	14 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	14 100,0%
	De acuerdo	Recuento % dentro de selección de personal	0 0,0%	0 0,0%	5 35,7%	9 64,3%	0 0,0%	14 100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento % dentro de selección de personal	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%	3 100,0%
Total	Recuento % dentro de selección de personal	5 9,1%	16 29,1%	22 40,0%	9 16,4%	3 5,5%	55 100,0%	

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Grafico 2

Relación entre selección de personal e imagen institucional.



Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

El 100% indicó que totalmente está en desacuerdo que se da la selección de personal, de los cuales el 0.0% manifestó que está en desacuerdo que se da la imagen institucional y el 0.0% manifestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Del 64.3% manifestaron que la selección del personal, de acuerdo que guarda relación con la imagen institucional.

Cualquiera sea el nivel de selección de personal, el 5.5% indicó que totalmente de acuerdo se da la imagen institucional y finalmente el 40.0 % mencionó que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Por lo tanto, la imagen que una institución proyecta hacia el exterior trae consigo diversas consecuencias que bien pueden ser positivas o negativas, sin embargo, es importante que se trabaje de manera coordinada y todos los colaboradores para lograr una concepción ideal de parte del público y de esta manera ganar su preferencia y fidelización.

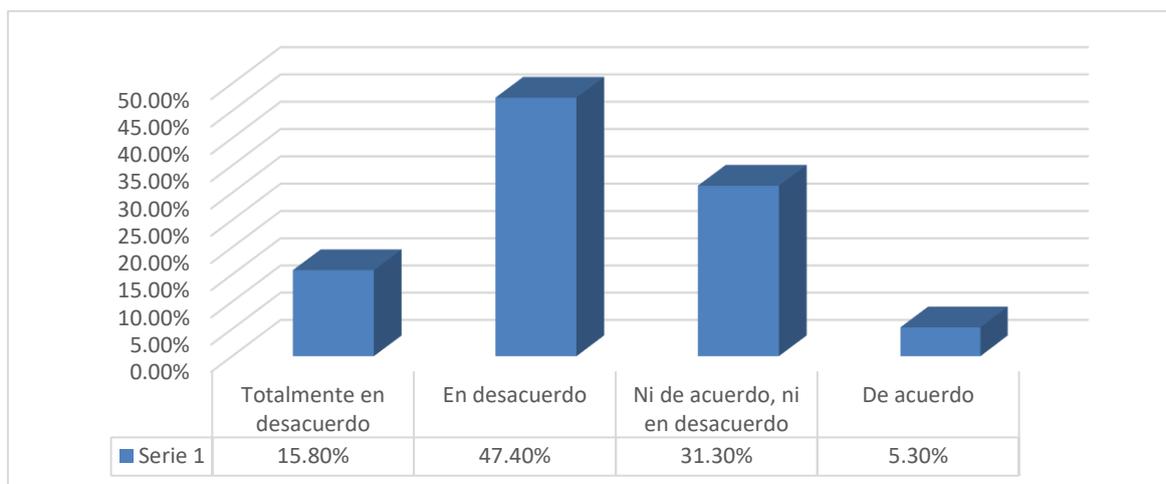
Tabla 5*Relación entre capacitación de personas e imagen institucional*

			Imagen institucional				Total	
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Capacitación de personas	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% dentro de Capacitación de personas	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	En desacuerdo	Recuento	3	9	6	1	0	19
		% dentro de Capacitación de personas	15,8%	47,4%	31,6%	5,3%	0,0%	100,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	0	7	11	0	0	18
		% dentro de Capacitación de personas	0,0%	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	0	0	5	8	3	16
		% dentro de Capacitación de personas	0,0%	0,0%	31,3%	50,0%	18,8%	100,0%
Total		Recuento	5	16	22	9	3	55
		% dentro de Capacitación de personas	9,1%	29,1%	40,0%	16,4%	5,5%	100,0%

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Grafico 3

Relación entre capacitación de personas e imagen institucional.



Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

El 100% de los colaboradores manifestaron que totalmente está en desacuerdo que se da la capacitación de personas, de los cuales el 0.0% indicó que está en desacuerdo que se da la imagen institucional y el 0.0% manifestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Del 50.0 % manifestaron que la selección del personal, de acuerdo guarda relación con la imagen institucional.

En resumen, cualquiera sea el nivel de capacitación de personas, el 5.5% señaló que totalmente de acuerdo se da la imagen institucional y finalmente el 40.0 % mencionó que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Es decir, los beneficios de una buena gestión de personal, son múltiples siempre y cuando sean desarrollados adecuadamente por parte de personal capacitado y comprometido con el mejoramiento competitivo organizacional.

Tabla 6

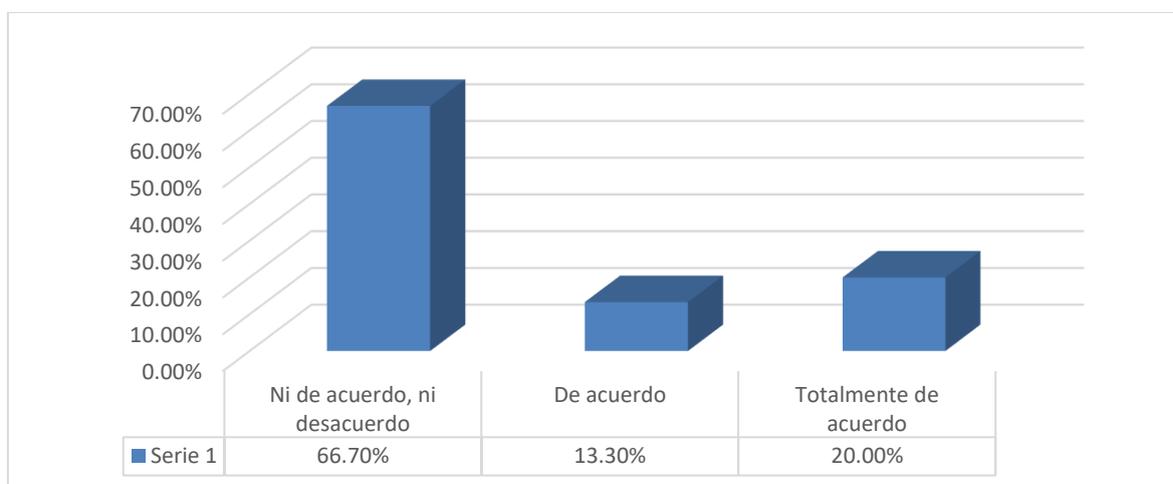
Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional

		Imagen institucional					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Desarrollo de personas	Totalmente en desacuerdo	Recuento 3 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 100,0%
	En desacuerdo	Recuento 2 15,4%	11 84,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento 0 0,0%	5 20%	16 66,7%	3 13,3%	0 0,0%	24 100,0%
	De acuerdo	Recuento 0 0,0%	0 0,0%	6 40,0%	6 40,0%	3 20,0%	15 100,0%
Total	Recuento 5 9,1%	16 29,1%	22 40,0%	9 16,4%	3 5,5%	55 100,0%	

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Grafico 4

Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional.



Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

El 100% de los colaboradores manifestaron que totalmente está en desacuerdo que se da el desarrollo de personas, de los cuales el 0.0% indicó que está en desacuerdo que se da la imagen institucional y el 0.0% señaló que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Del 40.0 % manifestaron que el desarrollo de personas, de acuerdo guarda relación con la imagen institucional.

En una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, cualquiera sea el nivel de desarrollo de personas, el 5.5% manifestó que totalmente de acuerdo se da la imagen institucional y finalmente el 40.0 % mencionaron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se da la imagen institucional.

Estos resultados demostraron que la entidad no dispone de una herramienta de gestión de imagen institucional que le permita diferenciarse de su competencia. A ello se suma que los colaboradores no transmiten la filosofía del ente a los usuarios lo cual ha provocado que estos desconozcan la esencia y misión que pretende alcanzar a corto y largo plazo.

4.2 Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
v1	,147	55	,005	,950	55	,023
v2	,125	55	,033	,949	55	,020

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

A raíz que los investigados fueron mayor a los 50 individuos se procedió a utilizar el Kolmogorov-Smirnov^a del cual se obtuvo una significancia de 0.05, por consiguiente, se acepta la h1 misma que demuestra que no existe una distribución normal. Además, para contrastar la hipótesis general se empleó el Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general.

Tabla 8

Relación entre gestión de personal e imagen institucional

		Imagen institucional	
		Gestión de personas	Imagen institucional
Rho de Spearman	Gestión de persona	1,000	,965**
	Imagen institucional	,965**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Se pudo obtener un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . Lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre gestión de personas e imagen institucional.

Tabla 9

Relación entre selección del personal e imagen institucional

			Selección de personas	Imagen institucional
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,959**
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,959**	1,000
		N	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Se obtuvo un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . Lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre selección del personal e imagen institucional.

Tabla 10

Relación entre capacitación de personas e imagen institucional

			Capacitación de personas	Imagen institucional
Rho de Spearman	capacitación de personas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,902**
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,902**	1,000
		N	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Se obtuvo un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . Lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre capacitación de personas e imagen institucional.

Tabla 11

Relación entre desarrollo de personas e imagen institucional

			Desarrollo de personas	Imagen institucional
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Imagen Institucional	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

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

Nota. Datos obtenidos del SPSS V.25

Se obtuvo un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . Lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre desarrollo de personas e imagen institucional.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, orientado a determinar la relación existente entre la gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2023, fue posible evidenciar que, empleando la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el nivel de significancia ha sido inferior a 0.05, rechazándose la hipótesis nula dado que existe una correlación de 0,965. De lo predicho se puede decir que la gestión de personal repercute de manera directa en la imagen institucional en vista que propicia cambios significativos en el sentir, propiciando que se alcancen los objetivos trazados a nivel individual, grupal e institucional lo cual finalmente favorece a la competitividad. Estos resultados concuerdan con Paredes y Bustamante (2021), quienes en su estudio concluyeron que habiéndose aplicado la prueba de Chi-cuadrado obtuvo un coeficiente significativo $p < 0.05$ de 0.000 de esta manera se puede entender que la gestión de los colaboradores es indispensable dentro de las entidades micro financieras, a razón de que hace posible la creación de un ambiente saludable tanto emocional como estructuralmente para la satisfacción de las necesidades de cada uno de los colaboradores por otra parte respecto a lo manifestado por Muñoz (2019), quien concluyó que existe incidencia positiva de la identidad corporativa de PROVITEC en la percepción de imagen de los públicos internos ya que se obtuvo un valor de Pearson igual a 0.560 y una sig. De 0.000. En ese sentido, se coincide con la posición que adoptan ambas pesquisas ya que para lograr una imagen institucional óptima ante la sociedad se requiere del desarrollo adecuado de las funciones que emiten los trabajadores para los socios, por tal motivo, es relevante que la entidad financiera adopte políticas de administración de personal con un sentido estratégico que garanticen un servicio oportuno y amable. Asimismo, existe una similitud con lo encontrado por Rangel (2020), quien evidenció que el coeficiente de Pearson obtuvo un resultado de 0.811 acompañados de una significancia de 0.001, lo que permitió establecer que la imagen de las entidades financieras investigadas ejerce influencia sobre el público objetivo.

En cuanto al primer objetivo específico, orientado a determinar la relación entre la selección de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2023, fue posible evidenciar que, empleando la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el nivel de significancia ha sido inferior a 0.05, rechazándose la hipótesis específica uno dado que existe una correlación de 0,959. Por lo que se puede deducir que una adecuada selección de personas permite que la imagen institucional de la financiera sea buena ya que los colaboradores reúnen las habilidades y competencias para ejercer eficientemente sus funciones y responsabilidades extendiendo mayores posibilidades de brindar un servicio de calidad a los usuarios. Estos resultados concuerdan con Checa et al (2020), quienes concluyeron que el 41.70% de trabajadores consultados, consideran que la organización es muy exigente al momento de establecer los objetivos, a su vez determinaron la necesidad de fortalecer la gestión debido a que esto permite la implementación y el posterior desarrollo de las habilidades técnicas y profesionales de los trabajadores para un mejor rendimiento. En ese sentido, es coincidente la posición que adopta la investigación ya que la selección de personas es una herramienta importante que permite alcanzar los propósitos, mejorar la productividad laboral y atender adecuadamente la demanda de los usuarios, para de esta forma proyectar una imagen positiva al público exterior. Siendo convergente también con Figueroa et al., (2020), quien expuso que el resultado de la prueba de Rho de Spearman fue de 0.819, por lo que, existe la presencia de una correlación que conlleva a catalogar la importancia de una buena selección del recurso humano dentro de la organización para poder generar una buena imagen y el buen desempeño, asimismo, se estableció alto desempeño con los conocimientos necesarios para realizar la gestión adecuada. También existe cierta concordancia con Torres (2021), debido a que en su estudio observó que el Rho de Spearman fue de 0.760, estableciendo que se determinó una correlación positiva por lo que la gestión de las personas presenta una dependencia hacia el control interno.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a determinar la relación existente entre la capacitación de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2023, fue posible evidenciar que, empleando la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el nivel de significancia ha sido inferior a 0.05, rechazándose la hipótesis específica dos dado que existe una correlación de 0,902. En consecuencia, se procedió a aceptar la hipótesis específica dos que plantea la capacitación de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2023. Estos resultados concuerdan parcialmente con Castro et al (2020) quienes concluyeron que existe un alto nivel de insatisfacción debida que la organización no realiza capacitaciones que ayuden a fortalecer los conocimientos para un mejor desempeño; mientras tanto, el resultado de Rho de Spearman con un valor de 0,945 permitió establecer la importancia de la gestión de las personas como herramienta para mejorar su desempeño. En ese sentido, se coincide de forma parcial con la posición que adopta la investigación ya que la capacitación constituye un instrumento de gestión de competencias que favorece significativamente el accionar de los colaboradores dentro sus puestos de trabajo ocasionando que se garantice mejores prestaciones en los servicios dispuestos a los clientes externos. También es congruente con Bravo y Damián (2021), quienes demostraron que, tras haber llevado a cabo la prueba de Pearson y habiendo obtenido un resultado de 0.812, estableciendo que hay una percepción que poseen las personas sobre la capacitación del personal sobre la imagen de la institución, considerando también la importancia de desarrollar las actividades necesarias e integrar los elementos correspondientes que ayuden a generar el clima adecuado por medio de las competencias necesarias para disminuir los inconvenientes. Asimismo, existe semejanza con Vela (2021), quien estableció una correlación de 0,657 y un valor p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$), determinando que la relación existente es directa dentro de un nivel moderado, por lo cual representa que a medida que la empresa sea capaz de lograr los espacios para el desarrollo de las personas, habrán mayores posibilidades de generar una imagen competitiva que será percibida por el público.

En cuanto al tercer objetivo específico, orientado a determinar la relación existente entre el desarrollo de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, en el periodo 2023, fue posible evidenciar que, empleando la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el nivel de significancia ha sido inferior a 0.05, rechazándose la hipótesis específica tres dado que existe una correlación de 0,951. Dichos resultados muestran la relevancia que posee el desarrollo de personas como medio que faculta el desenvolvimiento estratégico del recurso humano convirtiéndose en un activo de valor que propicia el alcance de los resultados financieros e intangibles. La postura de los investigadores en concordancia con los resultados presentados por Castro y Delgado (2020), encontraron una correlación de 0.784, evidenciando la existencia de una relación positiva, con llevando a determinar que en la medida que la entidad logre potenciar la gestión de personas, logrará obtener resultados positivos respecto al desempeño de los trabajadores. En ese sentido se coincide con la posición que adopta la investigación ya que el desarrollo de personas favorece el *modus operandi* del capital humano lo cual genera un mayor nivel de compromiso con las responsabilidades adquiridas haciendo que estos trabajen de manera coordinada y orienten sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los fines que se han trazado. También es convergente con Álvarez (2021), quien encontró un valor rho de spearman de 0,325, concluyó que existe relación entre ambas variables, por lo que estipuló lo importante que resulta el fortalecimiento de las actividades para propiciar el desarrollo de las personas en términos de perfil profesional como personal para generar una imagen positiva y competitiva de la organización hacia el público. Así también, se encuentra similitud con Polar (2020), quien destacó que el procesamiento del Rho de Spearman obtuvo un resultado de 0.998 el cual es un valor positivo muy alto en directa, estableciendo que se determinó la importancia de la imagen corporativa para fortalecer la permanencia y lealtad de los clientes a la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primero: se determinó que la gestión de personal tiene un nivel de relación positiva alta con la imagen institucional, en consecuencia, se aceptó la hipótesis general de la investigación.

Segundo: se determinó que existe relación positiva alta que, a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman lo que indica que registra una conexión entre la selección de personas y la imagen institucional. Por lo tanto, se aceptó la primera hipótesis específica de estudio.

Tercera: Se determinó que existe relación positiva alta aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que evidencia una correspondencia entre la capacitación de personas y la imagen institucional. En consecuencia, se aceptó la segunda hipótesis específica de investigación.

Cuarta: Se estableció que existe relación entre el desarrollo de personas y la imagen institucional, consensuando de esta manera la aceptación de la tercera hipótesis específica bajo los hallazgos obtenidos.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se aconseja a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente de la ciudad de Tarapoto, reforzar las habilidades, competencias y conocimientos de los clientes internos para de esta manera propiciar una mejor gestión de personal y se consiga una mejor imagen en el medio.

Segundo: Llevar a cabo procesos de selección de personas de forma eficiente y transparente de tal manera que se seleccione al candidato más idóneo y capacitado para ejercer eficientemente las labores que emanan el cargo y cumplir con los objetivos que pretende alcanzar la empresa financiera.

Tercero: Desarrollar talleres de capacitación de personas considerando las necesidades de cada puesto y las áreas de mejora de los colaboradores para que de esta manera los resultados obtenidos sean de mayor provecho para la cooperativa.

Cuarto: Ofrecer planes de profesionalización como medio de retención de la fuerza laboral de manera que se genere mayor sentimiento de apego hacia la institución, se produzca un mejor ritmo de trabajo y se promueva un mayor nivel de desarrollo personal y profesional.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8318879>
- Blanco, M., Vásquez, N., Blanco, E. y Gastelum, P. (2022). Knowledge management and institutional communication in university teachers at the universidad nacional experimental de los llanos centrales rómulo gallegos. *Universidad y Sociedad*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85140734016&origin=inward&txGid=c3ae013ece9a3f9124633740ee5cd515>
- Bracamonte, N. y Valderrama, L. (2021). Responsabilidad social bancaria y su influencia en la competitividad. *Veritas Et Scientia*.
<https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/457/365>
- Bravo, J. (2019) *La imagen corporativa y su efecto en la impresión global de los clientes de una reconocida financiera chiclayana al 2018*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo,
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2525/3/TL_BravoLopezJenny.pdf
- Bravo, R. y Damián, E. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Psique Mag: Revista Científica Digital de Psicología*.
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/232/222>
- Castro, K., Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo mayo 2020. *Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Castro, K., Luna, K. y Erazo, J. (2020). Human Talent Management for work improvement in Solidarity Bank. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200012>

Checa, L., Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*. Piura, Perú. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/746/689>

Coca, O. (2021). Protection of personal data and worker selection processes. *Revista del Ministerio de Trabajo y Economía Social*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142198296&origin=inward&txGid=607e369b19239b0de58657d1c6e5d6d8>

Colcha, J., Romero, M., Tapia, L., Chiriboga, P. (2021). Management of human talent, use of ICT and its relationship with job performance. Case study: Constructora general Services S.A. *Polo del conocimiento*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/2890/6219>

D'Armas, M., Robles, R., Cedillo, M., Vinueza, J., Correa, M., Mejías, A., Acosta, G. (2018) University institutional image: A case study in the context of Ecuador. *Espacios*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85041676409&origin=inward&txGid=ee15a4093e21485eb7aa665c0c3b3b18>

Farhad, N., Gholamreza, R. y Seiiid, A. (2021). Study and Review of Problems and Obstacles Services Management Rule in Iran with Emphasis on HRM. *Apuntes Universitarios*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cad2fdad-aab1-41c0-bce5-068605e36c94%40redis>

Figueroa, D., Pelegrín, N. y López, L. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño docente en la Unidad Educativa Franklin Delano Roosevelt

<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2248/1582>

García, F., Figueroa, H. y Ovalle, C. (2022). Integration of e-learning and g-learning methodologies applied to the training and staff development process. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85139992974&doi=10.18687%2fLACCEI2022.1.1.214&origin=inward&txGid=185b246e8f875a7384ae07992c7fb5f9>

García, S., Doménech, H., Casero, A (2021). The platformization of institutional political communication. The use of whatsapp by local. *Revista Latina de Comunicación Social*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119208533&doi=10.4185%2fRLCS-2021-1520&origin=inward&txGid=7d011f555e058b7ef9fa6bb5f6f59009>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ª. ed.) México, D.F.: Cengage Learning Editores.
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf>

Herranz, J., Caerols, R. y Sidorenko, P. (2019). Virtual reality and 360°video in business and institutional communication. *Revista de comunicación*.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85075034481&doi=10.26441%2fRC18.2-2019-A9&origin=inward&txGid=1794352feb5e75272a956898ed430630>

Hinojosa, J., Ayup, J. y Cogco, A. (2020). Corporate image and job satisfaction in potential employees of the banking sector. *Revista Investigación Administrativa*.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v49n125/2448-7678-ia-49-125-00004.pdf>

Jiménez, K., Sánchez, S. y Rodríguez. J. (2021). Incidence of internal communication on the institutional identity of Universidad Politécnica

Salesiana's teachers. *Revista Virtual Universidad católica del norte*
<https://doaj.org/article/7b292ef5748d4ae9b7d75eb02088e04d>

Lagos, N., Hermosilla, V. García, J., Palma, M. y Ossa, C. (2022). Evaluation of a Personal Development Program for Chilean High School Students. *Revista Electronica @ Educare*.
<https://doaj.org/article/21aa3d99e1b946c9a8ccb50684eec0f8>

Luna, K., Chillogalli, M. y Rivas, D. (2021). Modelo de gestión del talento humano en el sector industrial de la ciudad de Cuenca- Ecuador. *Revista FIPCAEC*.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/440/774>

Luque, A. y Peñaherrera (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*. **DOI:** <https://doi.org/10.5209/reve.73870>

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F. y Córdova, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*. **DOI:** <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022). *Plan De Desarrollo De Las Personas 2022*. Oficina General de Recursos Humanos Oficina de Organización del Trabajo y Desarrollo del Talento.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985121/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20DE%20PERSONAS%202022%20FINAL%20-%20%28Con%20%20Firmas%29.pdf.pdf>

- Muñoz, R. (2019). *Incidencia de la identidad corporativa en la percepción de imagen de los públicos internos de una organización solidaria, caso Provitec*. UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA.
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9473/Incidencia%20de%20la%20identidad%20corporativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). *Sección de Programa, Presupuesto y Administración*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_837794.pdf
- Ortiz, A., Guerra, P., Barragán, J. y Villalpando, P. (2018). New Scenarios for the Recruitment and Selection of Personnel: Description of “Adizes Method”. *Daena: International Journal of Good Conscience*.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b47383b8-a8f2-4a94-a9e0-e56c83f69b39%40redis>
- Paredes, P. y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*.
 DOI: <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Peña, S., Larrando, A. y Morales, J. (2022). Political and institutional communication and the media in times of pandemic. Analysis of the dialogue on vaccines in five Ibero-American countries. *Revista de Comunicacion*.
<https://doi.org/10.26441/RC21.1-2022-A16>
- Peralta, M. (2022). International competitive strategies and corporate identity of the Technical University of Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doaj.org/article/d3d63222219941debd49f75a3fdc266d>
- Pereira, O. (2021). Institutional image and missionary development as predictors of school satisfaction. *Apuntes Universitarios*.
 DOI:<https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>
- Polar, C. (2020). *La influencia de la imagen corporativa sobre la lealtad del cliente*

de un banco comercial en la zona norte de Lima. Universidad Privada del Norte.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24713/F005_45057367_M.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Quiñones, N. (2021). Estrenamos imagen institucional. *Revista Ocupación Humana*.

<https://doaj.org/article/b29ee207cc93454d8df68ba774ca3a15>

Rangel, M. (2020). Cambio de imagen corporativa en Instituciones Financieras y su influencia en el comportamiento de usuarios de Guayaquil.

Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19723/1/UPS-GT003104.pdf>

Rodríguez, D., Higinio, J. y Ovalle, D. (2021). Model for personnel selection process using Recruitment 4.0 techniques and digital platforms in times of COVID-19. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. DOI:10.18687/LACCEI2021.1.1.90

Rodríguez, J. (2020). Necessary actions to improve the cause-effect relationship between investment in human resources management practices and motivation in the company. *Información Tecnológica*. DOI:10.4067/S0718-07642020000200207

Rolo, M., Acebo, M. y León, M. (2022). Methodological proposal for the formation of the institutional identity value in the student of the Social Communication career. *Opuntia Brava*.

<https://doaj.org/article/96a50419ce974d64834df29c5ccf7b6c>

Thomson Reuters (2022). Gestión del talento 2022: desafíos para el área de Recursos Humanos. <https://www.thomsonreuters.com.ar/es/soluciones-fiscales-contables-gestion/blog-empresas/gestion-del-talento-2020-desafios-para-el-area-de-recursos-humanos.html>

Torres, G., Labbé, M. y Valenzuela, J. (2022). The role of personal narratives in

the context of labour training programs: formative trajectories of INFOCAP Human Development facilitators. *Estudios pedagógicos*.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052022000100051>

Torres, J. (2021). *Control interno y gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de El Dorado, 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53853/Torres_RJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, O. y Falabella, A. (2022). Personal and Social Development Indicators: The illusion of assessing schools' quality. *Psicoperspectivas*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e4a7c195-49bb-4d33-a777-381fa095bcb3%40redis>

Vela, C. (2021). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de PROMART, Tarapoto, 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vesga, J. (2020). Human Resources Management in Contexts of Individualization. *Diversitas*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d3fc4a0f-f8f8-4b06-b09b-e789b01fe32e%40redis>

Yacila, M. (2021). Job training programs for youth as a response to youth unemployment. *Revista de Sociología*.
<https://doaj.org/article/4c82edbfb584503b7d7c5250d3>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumento
<p>Problema general: ¿En qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿En qué medida la selección de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023? ¿En qué medida la capacitación de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023? ¿En qué medida el desarrollo de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer en qué medida la selección de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023. Establecer en qué medida la capacitación de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023. Establecer en qué medida el desarrollo de personas se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre la selección de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023. H2: Existe relación significativa entre la capacitación de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023. H3: Existe relación significativa entre el desarrollo de personas y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023.</p>		<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>		
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño noexperimental y de corte transversal</p>	<p>Población: La población será 55 trabajadores. Muestra: La muestra será 55 trabajadores.</p>	<p>Variables</p> <p>Gestión de personal</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Selección de personas Capacitación de personas Desarrollo de personas Identidad</p>	

<p>M = Muestra V1= Gestión depersonal V2 = Imagen institucional R: Relación</p>		<p>Imagen institucional</p>	<p>institucional Comunicación institucionalRealidad institucional</p>	
---	--	-----------------------------	---	--

Matriz de Operacionalización

Matriz operacional Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 1: Gestión de personal	De acuerdo a Colcha et al (2021) es el conjunto de todas las políticas, prácticas y sistemas implementados dentro de una empresa para gestionar el comportamiento y el desempeño del equipo de profesionales que la integran	La variable se medirá mediante, e dimensiones e indicadores.	Selección de personas	Comunicación	Ítems 1, 2 3	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (15 – 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
				Desarrollo de pruebas de selección	Ítems 4 y 5		
			Capacitación de personas	Capacitaciones para mejorar el desempeño	Ítems 6, 7 y 8		
				Inversiones en las capacitaciones	Ítems 9 y 10		
			Desarrollo de personas	Motivación	Ítems 11. 12 y 13		
				Satisfacción	Ítems 14 y 15		

Matriz operacional							
Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 2: Imagen institucional	Según Hinojosa et al (2020) es la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.	La variable se medirá mediante, dimensiones e indicadores.	Identidad institucional	Identidad institucional	Ítems 1, 2 3	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (15 – 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
				Valores institucionales	Ítems 4 y 5		
			Comunicación institucional	Medios de comunicación	Ítems 6 y 7		
				Relaciones interpersonales	Ítems 8 y 9		
				Experiencia personal	Ítems 10 y 11		
			Realidad institucional	Estructura administrativa-organizacional	Ítems. 12 y 13		
				Infraestructura	Ítems 14 y 15		



Universidad
César Vallejo

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Tarapoto, 20 de febrero del 2023

Señor(a)

JOSE LUIS SANCHEZ DAVILA
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL ORIENTE
JR: ALONSO DE ALVARADO N° 228

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Tarapoto y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. KOKY PAOLA DIAZ RIOS y el Bach. ROLAN FERNANDO TAPULLIMA SINARAHUA, con DNI 76844998 y DNI 74848093 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"GESTIÓN DE PERSONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2023"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Nelka Ruiz Miklavec

COORDINADORA NACIONAL CCEE
PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN.





Carta de Aceptación de la Empresa

Tarapoto, 21 de febrero 2023

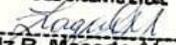
Dra. Nelka Ruiz Miklavec
COORDINADORA NACIONAL CCEE DEL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UCV - TARAPOTO

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que los señores Bachilleres KOKY PAOLA DIAZ RÍOS y ROLAN FERNANDO TAPULLIMA SINARAHUA, estudiantes universitarios del Programa de Titulación de la Escuela Académica Profesional de Administración tienen autorización de ejecutar su investigación en la institución, titulada " GESTIÓN DE PERSONAL Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2023", brindándoles en lo posible toda la información que no vaya en contra de las leyes de la Confidencialidad y del Secreto Bancario, además de ello, una vez aprobada dicha tesis, lo tendrá que aplicar en la Cooperativa.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DEL ORIENTE LTDA.

Liz R. Macedo Alegria
JEFA DE RECURSOS HUMANOS

Tarapoto: Jr. Alonso de Alvarado 228 ☎ (042) 52 1731

Juanjui : Jr. Grau 625 ☎ (042) 54 5039

✉ info@cooperativadeloriente.pe

🌐 www.cooperativadeloriente.pe |   

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

MTR. LIZ RAQUEL MACEDO ALEGRIA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mtr. LIZ RAQUEL MACEDO ALEGRIA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Tarapoto, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

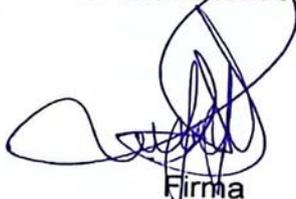
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Apellidos y nombres: Tapullima Sinarahua Rolan Fernando
DNI: 74848093



Firma

Apellidos y nombres: Díaz Rios Koky Paola.
DNI: 76844998

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión de personal

Definición conceptual Según Colcha et al (2021), definieron la variable gestión de personal como la incorporación de las herramientas pertinentes para mejorar las competencias de los colaboradores y la creación de un ambiente propicio para el buen desempeño donde prime los intereses bilaterales de ambas partes.

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1

selección de personas: Colcha et al (2021), donde la selección de personal lo eligen de una manera justa, evaluando si son capaces de ocupar dicho puesto, generando criterios donde las empresas se sientan satisfechos con cada proceso que dicho personal cumpla con las obligaciones brindadas.

Dimensión 2

Capacitación de personas: Colcha et al (2021), la capacitación se refiere en como las empresas brindan dicha información a sus colaboradores, con el fin de que mejoren su forma de abordar una decisión ante cualquier situación, mejorando así las posibilidades de generar ganancias.

Dimensión 3

Desarrollo de personas: Colcha et al (2021), es aquella actividad que puedan **brindar** soluciones de cada comportamiento de los colaboradores para que **estos puedan** ser más eficaces en lo que hacen.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Imagen Institucional

Hinojosa et al (2020), definen a la variable imagen institucional como la composición de diversas prácticas organizacionales de forma interna que se reflejan hacia el público, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a como se determinen las prácticas de responsabilidad con los diversos grupos de interés.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1

Identidad institucional que: Según Hinojosa et al (2020), corresponde a la disidencia interna de la organización que se proyecta hacia el público exterior la misma que permite la obtención de un elemento diferenciador respecto a su competencia para marcar la diferencia.

Dimensión 2

comunicación institucional: Según Hinojosa et al (2020), representa la integración de todos aquellos mecanismos y herramientas que fortalecen la transmisión de información de manera interna para que tanto los colaboradores como los directivos tengan conocimiento de las actividades pertinentes.

Dimensión 3

Realidad institucional: Según Hinojosa et al (2020), agrupa a todos aquellos elementos y características institucionales que forman parte de su identidad, asimismo está integrado por su capacidad económica y la estructura organizacional.

Matriz operacional
Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 1: Gestión de personal	De acuerdo a Colcha et al (2021) es el conjunto de todas las políticas, prácticas y sistemas implementados dentro de una empresa para gestionar el comportamiento y el desempeño del equipo de profesionales que la integran	La variable se medirá mediante, dimensiones e indicadores.	Selección de personas	Comunicación	Ítems 1, 2 3	Escala Ordinal Tipo Likert	Malo (15 – 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
				Desarrollo de pruebas de selección	Ítems 4 y 5		
				Capacitaciones para mejorar el desempeño	Ítems 6, 7 y 8		
			Capacitación de personas	Inversiones en las capacitaciones	Ítems 9 y 10		
			Desarrollo de personas	Motivación	Ítems 11, 12 y 13		
			Satisfacción	Ítems 14 y 15			

Matriz operacional

Gestión de personal y la Imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 2: Imagen institucional	Según Hinojosa et al (2020) es la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.	La variable se medirá mediante, e dimensiones e indicadores.	Identidad Institucional Comunicación Institucional Realidad institucional	Identidad institucional Valores institucionales Medios de comunicación Relaciones interpersonales Experiencia personal Estructura administrativa-organizacional Infraestructura	Ítems 1, 2 3 Ítems 4 y 5 Ítems 6 y 7 Ítems 8 y 9 Ítems 10 y 11 Ítems. 12 y 13 Ítems 14 y 15	Escala Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (15 - 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Selección de personal							NINGUNA
1	Considera que la comunicación desarrollada en la institución es la adecuada	X		X		X		NINGUNA
2	Considera que la comunicación ayuda a tener un buen ambiente laboral	X		X		X		NINGUNA
3	Considera que la comunicación de los superiores le permite cumplir sus metas	X		X		X		NINGUNA
4	Considera que el desarrollo de pruebas de selección por parte del área de personal son oportunas	X		X		X		NINGUNA
5	Considera que el área de personal desarrolla adecuadas pruebas de selección	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 2: Capacitación de personas							NINGUNA
6	Considera que se brinda capacitaciones al todo el personal	X		X		X		NINGUNA
7	Considera que las capacitaciones dadas ayuda a mejorar el desempeño laboral	X		X		X		NINGUNA
8	Considera que las capacitaciones están dando los resultados esperados	X		X		X		NINGUNA
9	Considera que las capacitaciones dadas son de gran importancia	X		X		X		NINGUNA
10	Considera que la inversión en capacitaciones hechas por la institución son las adecuadas.	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 3: Desarrollo de personas							NINGUNA
11	Considera que el personal se siente motivado en el centro laboral	X		X		X		NINGUNA
12	Considera que la institución hace actividades de motivación de manera continua	X		X		X		NINGUNA
13	Considera que el nivel de motivación del personal ayuda alcanzar los objetivos	X		X		X		NINGUNA
14	Considera que el personal se siente satisfecho laboralmente	X		X		X		NINGUNA
15	Considera que los directivos se sienten satisfechos con el rendimiento del personal	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtr. Macedo Alegria Liz Raquel DNI: 40810434

Especialidad del validador: Maestra En Gestión Del Talento Humano

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

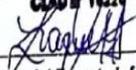
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Tarapoto, 08 de abril de 2023

.....
Mag. Liz Raquel Macedo Alegria.
C.I.A.B. N° 10229


Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Identidad institucional							NINGUNA
1	Considera que el personal se siente identificado con la institución	X		X		X		NINGUNA
2	Considera que existe un alto nivel de compromiso del colaborador con la institución	X		X		X		NINGUNA
3	Considera que el personal se siente involucrado con los objetivos institucionales	X		X		X		NINGUNA
4	Considera que el personal conoce los valores impartidos en la institución	X		X		X		NINGUNA
5	Considera que la institución informa de los valores institucionales a todo el personal	X		X		X		NINGUNA
6	Considera que los medios de comunicación utilizados por los directivos son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
7	Considera que el medio de comunicación entre compañeros de trabajo son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 2: Comunicación institucional							NINGUNA
8	Considera adecuado las relaciones laborales con sus superiores	X		X		X		NINGUNA
9	Considera adecuado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo	X		X		x		NINGUNA
10	Considera que el personal cuenta con la experiencia personal y laboral necesaria para ocupar ese puesto de trabajo	X		X		x		NINGUNA
11	Considera que se cumple con los objetivos gracias a las experiencias personales de todos los colaboradores	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 3: Realidad institucional							NINGUNA
12	Considera adecuada la estructura organizacional existente en la institución.	X		X		X		NINGUNA
13	Considera que la estructura organizacional refleja los niveles de autoridad y jerarquía	X		X		X		NINGUNA
14	Considera adecuado la infraestructura institucional	X		X		X		NINGUNA
15	Considera que la infraestructura es moderna	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtr. Macedo Alegria Liz Raquel DNI: 40810434

Especialidad del validador: Maestra En Gestión Del Talento Humano

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

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

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

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

Tarapoto, 08 de abril de 2023


.....
Mg. Liz Raquel Macedo Alegria
CLAD N° 16220

Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Macedo Alegria Liz Raquel

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestra En Gestión Del Talento Humano	11/05/2018
02	Universidad César Vallejo	Licenciada En Administración	25/05/2015
03	Universidad César Vallejo	Bachiller En Ciencias Empresariales	26/02/2013

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente	Jefe de recursos humanos	Tarapoto	11/03/2019	Gestión de retribución y relaciones laborales entre otros.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tarapoto, 08, de abril de 2023


Mg. Liz Raquel Macedo Alegria
CLAD N° 16220

Mtr. Liz Raquel Macedo Alegria
DNI: 40810434

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

MTR. RONALD SANCHEZ DEL AGUILA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mtr. RONALD SANCHEZ DEL AGUILA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Tarapoto, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Apellidos y nombres: Tapullima Sinarahua Rolan Fernando

DNI: 74848093



Firma

Apellidos y nombres: Díaz Rios Koky Paola.

DNI: 76844998

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión de personal

Definición conceptual Según Colcha et al (2021), definieron la variable gestión de personal como la incorporación de las herramientas pertinentes para mejorar las competencias de los colaboradores y la creación de un ambiente propicio para el buen desempeño donde prime los intereses bilaterales de ambas partes.

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1

selección de personas: Colcha et al (2021), donde la selección de personal lo eligen de una manera justa, evaluando si son capaces de ocupar dicho puesto, generando criterios donde las empresas se sientan satisfechos con cada proceso que dicho personal cumpla con las obligaciones brindadas.

Dimensión 2

Capacitación de personas: Colcha et al (2021), la capacitación se refiere en como las empresas brindan dicha información a sus colaboradores, con el fin de que mejoren su forma de abordar una decisión ante cualquier situación, mejorando así las posibilidades de generar ganancias.

Dimensión 3

Desarrollo de personas: Colcha et al (2021), es aquella actividad que puedan **brindar** soluciones de cada comportamiento de los colaboradores para que **estos** puedan ser más eficaces en lo que hacen.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Imagen Institucional

Hinojosa et al (2020), definen a la variable imagen institucional como la composición de diversas prácticas organizacionales de forma interna que se reflejan hacia el público, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a como se determinen las prácticas de responsabilidad con los diversos grupos de interés.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1

Identidad institucional que: Según Hinojosa et al (2020), corresponde a la disidencia interna de la organización que se proyecta hacia el público exterior la misma que permite la obtención de un elemento diferenciador respecto a su competencia para marcar la diferencia.

Dimensión 2

comunicación institucional: Según Hinojosa et al (2020), representa la integración de todos aquellos mecanismos y herramientas que fortalecen la transmisión de información de manera interna para que tanto los colaboradores como los directivos tengan conocimiento de las actividades pertinentes.

Dimensión 3

Realidad institucional: Según Hinojosa et al (2020), agrupa a todos aquellos **elementos** y características institucionales que forman parte de su identidad, **asimismo está** integrado por su capacidad económica y la estructura organizacional.

Matriz operacional
Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 1: Gestión de personal	De acuerdo a Colcha et al (2021) es el conjunto de todas las políticas, prácticas y sistemas implementados dentro de una empresa para gestionar el comportamiento y el desempeño del equipo de profesionales que la integran	La variable se medirá mediante, dimensiones e indicadores.	Selección de personas	Comunicación	Ítems 1, 2 3	Escala Ordinal Tipo Likert	Malo (15 – 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
				Desarrollo de pruebas de selección	Ítems 4 y 5		
				Capacitaciones para mejorar el desempeño	Ítems 6, 7 y 8		
			Capacitación de personas	Inversiones en las capacitaciones	Ítems 9 y 10		
			Desarrollo de personas	Motivación	Ítems 11, 12 y 13		
			Satisfacción	Ítems 14 y 15			

Matriz operacional

Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 2: Imagen institucional	Según Hinojosa et al (2020) es la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.	La variable se medirá mediante, e dimensiones e indicadores.	Identidad institucional	Identidad institucional	Ítems 1, 2 3	Escala Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (15 - 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
			Comunicación institucional	Valores institucionales	Ítems 4 y 5		
				Medios de comunicación	Ítems 6 y 7		
			Realidad institucional	Relaciones interpersonales	Ítems 8 y 9		
				Experiencia personal Estructura administrativa-organizacional infraestructura	Ítems 10 y 11 Ítems. 12 y 13 Ítems 14 y 15		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Selección de personal							NINGUNA
1	Considera que la comunicación desarrollada en la institución es la adecuada	X		X		X		NINGUNA
2	Considera que la comunicación ayuda a tener un buen ambiente laboral	X		X		X		NINGUNA
3	Considera que la comunicación de los superiores le permite cumplir sus metas	X		X		X		NINGUNA
4	Considera que el desarrollo de pruebas de selección por parte del área de personal son oportunas	X		X		X		NINGUNA
5	Considera que el área de personal desarrolla adecuadas pruebas de selección	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 2: Capacitación de personas							NINGUNA
6	Considera que se brinda capacitaciones al todo el personal	X		X		X		NINGUNA
7	Considera que las capacitaciones dadas ayuda a mejorar el desempeño laboral	X		X		X		NINGUNA
8	Considera que las capacitaciones están dando los resultados esperados	X		X		X		NINGUNA
9	Considera que las capacitaciones dadas son de gran importancia	X		X		X		NINGUNA
10	Considera que la inversión en capacitaciones hechas por la institución son las adecuadas.	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 3: Desarrollo de personas							NINGUNA
11	Considera que el personal se siente motivado en el centro laboral	X		X		X		NINGUNA
12	Considera que la institución hace actividades de motivación de manera continua	X		X		X		NINGUNA
13	Considera que el nivel de motivación del personal ayuda alcanzar los objetivos	X		X		X		NINGUNA
14	Considera que el personal se siente satisfecho laboralmente	X		X		X		NINGUNA
15	Considera que los directivos se sienten satisfechos con el rendimiento del personal	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtr. Sánchez del águila Ronald DNI: 73934591

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

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

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

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

Tarapoto, 10 de abril de 2023

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN



Mg. Ronald Sánchez del Águila
JEFE DE LOGÍSTICA

Firma del Experto informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Identidad institucional							NINGUNA
1	Considera que el personal se siente identificado con la institución	X		X		X		NINGUNA
2	Considera que existe un alto nivel de compromiso del colaborador con la institución	X		X		X		NINGUNA
3	Considera que el personal se siente involucrado con los objetivos institucionales	X		X		X		NINGUNA
4	Considera que el personal conoce los valores impartidos en la institución	X		X		X		NINGUNA
5	Considera que la institución informa de los valores institucionales a todo el personal	X		X		X		NINGUNA
6	Considera que los medios de comunicación utilizados por los directivos son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
7	Considera que el medio de comunicación entre compañeros de trabajo son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 2: Comunicación institucional	Si	No	Si	No	Si	No	NINGUNA
8	Considera adecuado las relaciones laborales con sus superiores	X		X		X		NINGUNA
9	Considera adecuado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo	X		X		x		NINGUNA
10	Considera que el personal cuenta con la experiencia personal y laboral necesaria para ocupar ese puesto de trabajo	X		X		x		NINGUNA
11	Considera que se cumple con los objetivos gracias a las experiencias personales de todos los colaboradores	X		X		X		NINGUNA
	Dimensión 3: Realidad institucional	Si	No	Si	No	Si	No	NINGUNA
12	Considera adecuada la estructura organizacional existente en la institución.	X		X		X		NINGUNA
13	Considera que la estructura organizacional refleja los niveles de autoridad y jerarquía	X		X		X		NINGUNA
14	Considera adecuado la infraestructura institucional	X		X		X		NINGUNA
15	Considera que la infraestructura es moderna	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mtr. Sánchez del águila Ronald DNI: 73934591

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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

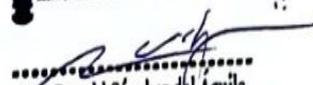
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Tarapoto, 10 de abril de 2023

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN**


.....
Mg. Ronald Sánchez del Águila
JEFE DE LOGÍSTICA

Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez del Águila Ronald

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Maestro en gestión pública	11/10/2021
02	Universidad Alas Peruanas	Licenciado en administración y negocios internacionales	27/05/2021
03	Universidad Alas Peruanas	Bachiller en administración y negocios internacionales	25/05/2018

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Municipalidad Provincial de San Martín	Jefe de logística	San Martín-Tarapoto	2023	Economización de recursos y organización de productos.
02	Municipalidad Distrital de Chazuta	Jefe de oficina de administración y finanzas	San Martín-Tarapoto	2023	Planificar, dirigir y coordinar.
03	Hospital de Apoyo Bagua	Jefe de logística	Alto Amazonas-Bagua	2022	Economización de recursos y organización de productos.
04	Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga-OGESS-AH	Jefe de logística	San Martín-Tocache	2021	Distribución y traslado de los productos a lo largo de toda la cadena de suministros.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tarapoto, 10, de abril de 2023


Mtr. Ronald Sánchez del Águila
DNI: 73934591

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**LIC. CARMELA YACKELIN MARILYN ORDOÑEZ
BALDERA**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Lic. Ordoñez Baldera, Carmela Yackelin Marilyn

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Tarapoto, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Apellidos y nombres: Tapullima Sinarahua Rolan Fernando

DNI: 74848093



Firma

Apellidos y nombres: Díaz Rios Koky Paola.

DNI: 76844998

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Gestión de personal

Definición conceptual Según Colcha et al (2021), definieron la variable gestión de personal como la incorporación de las herramientas pertinentes para mejorar las competencias de los colaboradores y la creación de un ambiente propicio para el buen desempeño donde prime los intereses bilaterales de ambas partes.

Dimensiones de la variable 1:

Dimensión 1

selección de personas: Colcha et al (2021), donde la selección de personal lo eligen de una manera justa, evaluando si son capaces de ocupar dicho puesto, generando criterios donde las empresas se sientan satisfechos con cada proceso que dicho personal cumpla con las obligaciones brindadas.

Dimensión 2

Capacitación de personas: Colcha et al (2021), la capacitación se refiere en como las empresas brindan dicha información a sus colaboradores, con el fin de que mejoren su forma de abordar una decisión ante cualquier situación, mejorando así las posibilidades de generar ganancias.

Dimensión 3

Desarrollo de personas: Colcha et al (2021), es aquella actividad que puedan brindar soluciones de cada comportamiento de los colaboradores para que estos puedan ser más eficaces en lo que hacen.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 2: Imagen Institucional

Hinojosa et al (2020), definen a la variable imagen institucional como la composición de diversas prácticas organizacionales de forma interna que se reflejan hacia el público, la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a como se determinen las prácticas de responsabilidad con los diversos grupos de interés.

Dimensiones de la variable 2:

Dimensión 1

Identidad institucional que: Según Hinojosa et al (2020), corresponde a la disidencia interna de la organización que se proyecta hacia el público exterior la misma que permite la obtención de un elemento diferenciador respecto a su competencia para marcar la diferencia.

Dimensión 2

comunicación institucional: Según Hinojosa et al (2020), representa la **integración** de todos aquellos mecanismos y herramientas que fortalecen la **transmisión** de información de manera interna para que tanto los colaboradores como los directivos tengan conocimiento de las actividades pertinentes.

Dimensión 3

Realidad institucional: Según Hinojosa et al (2020), agrupa a todos aquellos **elementos y características** institucionales que forman parte de su identidad, **asimismo** está integrado por su capacidad económica y la estructura **organizacional**.

Matriz operacional
Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 1: Gestión de personal	De acuerdo a Colcha et al (2021) es el conjunto de todas las políticas, prácticas y sistemas implementados dentro de una empresa para gestionar el comportamiento y el desempeño del equipo de profesionales que la integran	La variable se medirá mediante, dimensiones e indicadores.	Selección de personas	Comunicación	Ítems 1, 2 3	Escala Ordinal Tipo Likert	Malo (15 – 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
				Desarrollo de pruebas de selección	Ítems 4 y 5		
				Capacitaciones para mejorar el desempeño	Ítems 6, 7 y 8		
			Capacitación de personas	Ítems 9 y 10			
			Inversiones en las capacitaciones	Ítems 11, 12 y 13			
			Desarrollo de personas	Motivación Satisfacción	Ítems 14 y 15		

Matriz operacional

Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Variable 2: Imagen institucional	Según Hinojosa et al (2020) es la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización.	La variable se medirá mediante, dimensiones e indicadores.	Identidad institucional	Identidad institucional	Ítems 1, 2 3	Escala Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (15 - 35) Regular (36 -55) Bueno (56-75)
			Comunicación institucional	Valores institucionales	Ítems 4 y 5		
				Medios de comunicación	Ítems 6 y 7		
			Realidad institucional	Relaciones interpersonales	Ítems 8 y 9		
				Experiencia personal Estructura administrativa-organizacional infraestructura	Ítems 10 y 11 Ítems. 12 y 13 Ítems 14 y 15		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Selección de personal								NINGUNA
1	Considera que la comunicación desarrollada en la institución es la adecuada	x		x		x		NINGUNA
2	Considera que la comunicación ayuda a tener un buen ambiente laboral	x		x		x		NINGUNA
3	Considera que la comunicación de los superiores le permite cumplir sus metas	x		x		x		NINGUNA
4	Considera que el desarrollo de pruebas de selección por parte del área de personal son oportunas	x		x		x		NINGUNA
5	Considera que el área de personal desarrolla adecuadas pruebas de selección	x		x		x		NINGUNA
Dimensión 2: Capacitación de personas								NINGUNA
6	Considera que se brinda capacitaciones al todo el personal	x		x		x		NINGUNA
7	Considera que las capacitaciones dadas ayuda a mejorar el desempeño laboral	x		x		x		NINGUNA
8	Considera que las capacitaciones están dando los resultados esperados	x		x		x		NINGUNA
9	Considera que las capacitaciones dadas son de gran importancia	x		x		x		NINGUNA
10	Considera que la inversión en capacitaciones hechas por la institución son las adecuadas.	x		x		x		NINGUNA
Dimensión 3: Desarrollo de personas								NINGUNA
11	Considera que el personal se siente motivado en el centro laboral	x		x		x		NINGUNA
12	Considera que la institución hace actividades de motivación de manera continua	x		x		x		NINGUNA
13	Considera que el nivel de motivación del personal ayuda alcanzar los objetivos	x		x		x		NINGUNA
14	Considera que el personal se siente satisfecho laboralmente	x		x		x		NINGUNA
15	Considera que los directivos se sienten satisfechos con el rendimiento del personal	x		x		x		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No Aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Ordoñez Baldera Carmela Yackelin Marilyn DNI: 45736740

Especialidad del validador: **Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

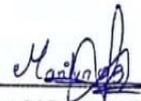
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Tarapoto, 08 de abril de 2023



Firma del Experto informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Identidad institucional								NINGUNA
1	Considera que el personal se siente identificado con la institución	X		X		X		NINGUNA
2	Considera que existe un alto nivel de compromiso del colaborador con la institución	X		X		X		NINGUNA
3	Considera que el personal se siente involucrado con los objetivos institucionales	X		X		X		NINGUNA
4	Considera que el personal conoce los valores impartidos en la institución	X		X		X		NINGUNA
5	Considera que la institución informa de los valores institucionales a todo el personal	X		X		X		NINGUNA
6	Considera que los medios de comunicación utilizados por los directivos son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
7	Considera que el medio de comunicación entre compañeros de trabajo son los adecuados	X		X		X		NINGUNA
Dimensión 2: Comunicación institucional		Si	No	Si	No	Si	No	NINGUNA
8	Considera adecuado las relaciones laborales con sus superiores	X		X		X		NINGUNA
9	Considera adecuado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo	X		X		X		NINGUNA
10	Considera que el personal cuenta con la experiencia personal y laboral necesaria para ocupar ese puesto de trabajo	X		X		X		NINGUNA
11	Considera que se cumple con los objetivos gracias a las experiencias personales de todos los colaboradores	X		X		X		NINGUNA
Dimensión 3: Realidad institucional		Si	No	Si	No	Si	No	NINGUNA
12	Considera adecuada la estructura organizacional existente en la institución.	X		X		X		NINGUNA
13	Considera que la estructura organizacional refleja los niveles de autoridad y jerarquía	X		X		X		NINGUNA
14	Considera adecuado la infraestructura institucional	X		X		X		NINGUNA
15	Considera que la infraestructura es moderna	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No Aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Ordoñez Baldera Carmela Yackelin Marilyn **DNI: 45736740**

Especialidad del validador: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

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

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

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

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

Tarapoto, 08 de abril de 2023


Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ordoñez Baldera Carmela Yackelin Marilyn

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

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Licenciada en Administración y Negocios Internacionales	04/02/2022
02	Universidad Alas Peruanas	Bachiller en Administración y Negocios Internacionales	28/06/2019

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

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Instituto Hipólito Unanue	Docente	Tarapoto	2023	Planificación, ejecución y evaluación

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

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

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

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

Tarapoto, 08, de abril de 2023

Lic. Carmela Yackelin Marilyn Ordoñez Baldera
DNI: 45736740

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PERSONAL

Estimado (a) Sr.(a)

El presente cuestionario es un instrumento de uso académico para la investigación titulada Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023. Se divide en 2 partes, está compuesto por 30 enunciados y las respuestas son de carácter anónimo. Indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere: **1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: de acuerdo, 5: totalmente de acuerdo.**

Variable: gestión de personal						
	Dimensión 1: Selección de personal	1	2	3	4	5
1	Considera que la comunicación desarrollada en la institución es la adecuada					
2	Considera que la comunicación ayuda a tener un buen ambiente laboral					
3	Considera que la comunicación de los superiores le permite cumplir sus metas					
4	Considera que el desarrollo de pruebas de selección por parte del área de personal es oportuno					
5	Considera que el área de personal desarrolla adecuadas pruebas de selección					
	Dimensión 2: Capacitación de personas	1	2	3	4	5
6	Considera que se brinda capacitaciones al todo el personal					
7	Considera que las capacitaciones dadas ayudan a mejorar el desempeño laboral					
8	Considera que las capacitaciones están dando los resultados esperados					
9	Considera que las capacitaciones dadas son de gran importancia					

10	Considera que la inversión en capacitaciones hechas por la institución son las adecuadas.					
Dimensión 3: Desarrollo de personas		1	2	3	4	5
11	Considera que el personal se siente motivado en el centro de laboral					
12	Considera que la institución hace actividades de motivación de manera continua					
13	Considera que el nivel de motivación del personal ayuda alcanzar los objetivos					
14	Considera que el personal se sienta satisfecho laboralmente					
15	Considera que los directivos se sienten satisfechos con el rendimiento del personal					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL

Variable: Imagen institucional						
	Dimensión 1: Identidad institucional	1	2	3	4	5
16	Considera que el personal se siente identificado con la institución					
17	Considera que existe un alto nivel de compromiso del colaborador con la institución					
18	Considera que el personal se siente involucrado con los objetivos institucionales					
19	Considera que el personal conoce los valores impartidos en la institución					
20	Considera que la institución informa de los valores institucionales a todo el personal					
21	Considera que los medios de comunicación utilizados por los directivos son los adecuados					
22	Considera que el medio de comunicación entre compañeros de trabajo son los adecuados					

Dimensión 2: Comunicación institucional		1	2	3	4	5
23	Considera adecuado las relaciones laborales con sus superiores					
24	Considera adecuado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo					
25	Considera que el personal cuenta con la experiencia personal y laboral necesaria para ocupar ese puesto de trabajo					
26	Considera que se cumple con los objetivos gracias a las experiencias personales de todos los colaboradores					
Dimensión 3: Realidad institucional		1	2	3	4	5
27	Considera adecuada la estructura organizacional existente en la institución.					
28	Considera que la estructura organizacional refleja los niveles de autoridad y jerarquía					
29	Considera adecuado la infraestructura institucional					
30	Considera que la infraestructura es moderna					

Gracias por su participación

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

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 manera voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar en qué medida la gestión de personal se relaciona con la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, 2023, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad cesar Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: chicanice_14@hotmail.com.pe , Rolanfer1234@gmail.com

V DE AIKEN VARIABLE: GESTIÓN DE PERSONAL

items	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	SUMATORIA	V de aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
			PROMEDIO		1
			V de aiken		1

Formula : $S/ n(c-1)$

variable: Gestion de Personal	
Validez de contenido	Puntaje
Pertinencia	1
Relevancia	1
Claridad	1

Interpretacion: El coeficiente de V de AIKEN del cual se obtubo el valor de 1, esto quiere decir que el instrumento de recoleccion de datos tiene excelente validacion

s	sumatoria horizontal de cada items	
n	numero de jueces	3
c	numero de valores de la escala de evaluacion	2

V DE AIKEN VARIABLE: IMAGEN INSTITUCIONAL

items	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	SUMATORIA	V de aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
			PROMEDIO		1
			V de aiken		1

Formula : $S/n(c-1)$

Variable: Imagen Institucional	
validez de contenido	Puntaje
Pertinencia	1
Relevancia	1
Claridad	1

Interpretacion: El coeficiente de V de AIKEN del cual se obtuvo el valor de 1, esto quiere decir que el instrumento de recoleccion de datos tiene excelente validacion

s	sumatoria horizona de cada items	
n	numero de jueces	3
c	numero de valores de la escala de evaluacion	2

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de fiabilidad de gestión de personal

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
		15
	,964	

Análisis de fiabilidad de imagen institucional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
		15
	,983	

Base de datos de gestión de personal.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	total
1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	39
9	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	1	3	4	54
10	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	66
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
12	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	43
13	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	38
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	49
23	1	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	1	26
24	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	24
25	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	52
26	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	5	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	51
38	1	1	4	2	2	4	4	4	2	1	2	1	4	2	1	35
39	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	26
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	51
43	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	

44	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	51
46	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	39
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	39
49	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	3	4	55
50	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	5	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	37
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	51
55	2	2	1	5	2	2	5	2	2	2	1	2	1	2	5	36

Base de datos de imagen institucional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	total
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60

30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	36
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	47
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	20
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	27
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	52
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	39
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	23
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	51
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	25
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	39
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	60
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	69
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	39
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	36
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	28

24	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
25	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
26	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
29	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
30	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2
33	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
35	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
36	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2
37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3
38	1	1	4	2	2	4	4	4	2	1	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
39	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
41	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
43	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
46	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
49	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
50	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2
53	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3
54	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
55	2	2	1	5	2	2	5	2	2	2	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2

resultados spss.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

No...	Tipo	A...	D...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Co...	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N	0	¿Considera que la comunicación desarrollada en la institución es la adecuada?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
2	P2	N	0	¿Considera que la comunicación ayuda a tener un buen ambiente laboral?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
3	P3	N	0	¿Considera que la comunicación de los superiores le permite cumplir sus metas?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
4	P4	N	0	¿Considera que el desarrollo de pruebas de selección por parte del área de personal es oportuno?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
5	P5	N	0	¿Considera que el área de personal desarrolla adecuadas pruebas de selección?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
6	P6	N	0	¿Considera que se brinda capacitaciones al todo el personal?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
7	P7	N	0	¿Considera que las capacitaciones dadas ayudan a mejorar el desempeño laboral?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
8	P8	N	0	¿Considera que las capacitaciones están dando los resultados esperados?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
9	P9	N	0	¿Considera que las capacitaciones dadas son de gran importancia?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
10	P10	N	0	¿Considera que la inversión en capacitaciones hechas por la institución son las adecuadas?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
11	P11	N	0	¿Considera que el personal se siente motivado en el centro de laboral?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	P12	N	0	¿Considera que la institución hace actividades de motivación de manera continua?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	P13	N	0	¿Considera que el nivel de motivación del personal ayuda alcanzar los objetivos?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	P14	N	0	¿Considera que el personal se siente satisfecho laboralmente?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	P15	N	0	¿Considera que los directivos se sienten satisfechos con el rendimiento del personal?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	P16	N	0	¿Considera que el personal se siente identificado con la institución?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	P17	N	0	¿Considera que existe un alto nivel de compromiso del colaborador con la institución?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	P18	N	0	Considera que el personal se siente involucrado con los objetivos institucionales	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
19	P19	N	0	¿Considera que el personal conoce los valores impartidos en la institución?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
20	P20	N	0	¿Considera que la institución informa de los valores institucionales a todo el personal?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
21	P21	N	0	¿Considera que los medios de comunicación utilizados por los directivos son los adecuados?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
22	P22	N	0	¿Considera que el medio de comunicación entre compañeros de trabajo son los adecuados?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
23	P23	N	0	¿Considera adecuado las relaciones laborales con sus superiores?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
24	P24	N	0	¿Considera adecuado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
25	P25	N	0	¿Considera que el personal cuenta con la experiencia personal y laboral necesaria para ocupar es...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
26	P26	N	0	¿Considera que se cumple con los objetivos gracias a las experiencias personales de todos los co...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
27	P27	N	0	¿Considera adecuada la estructura organizacional existente en la institución?	{1, Totalme...	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

resultados spss.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

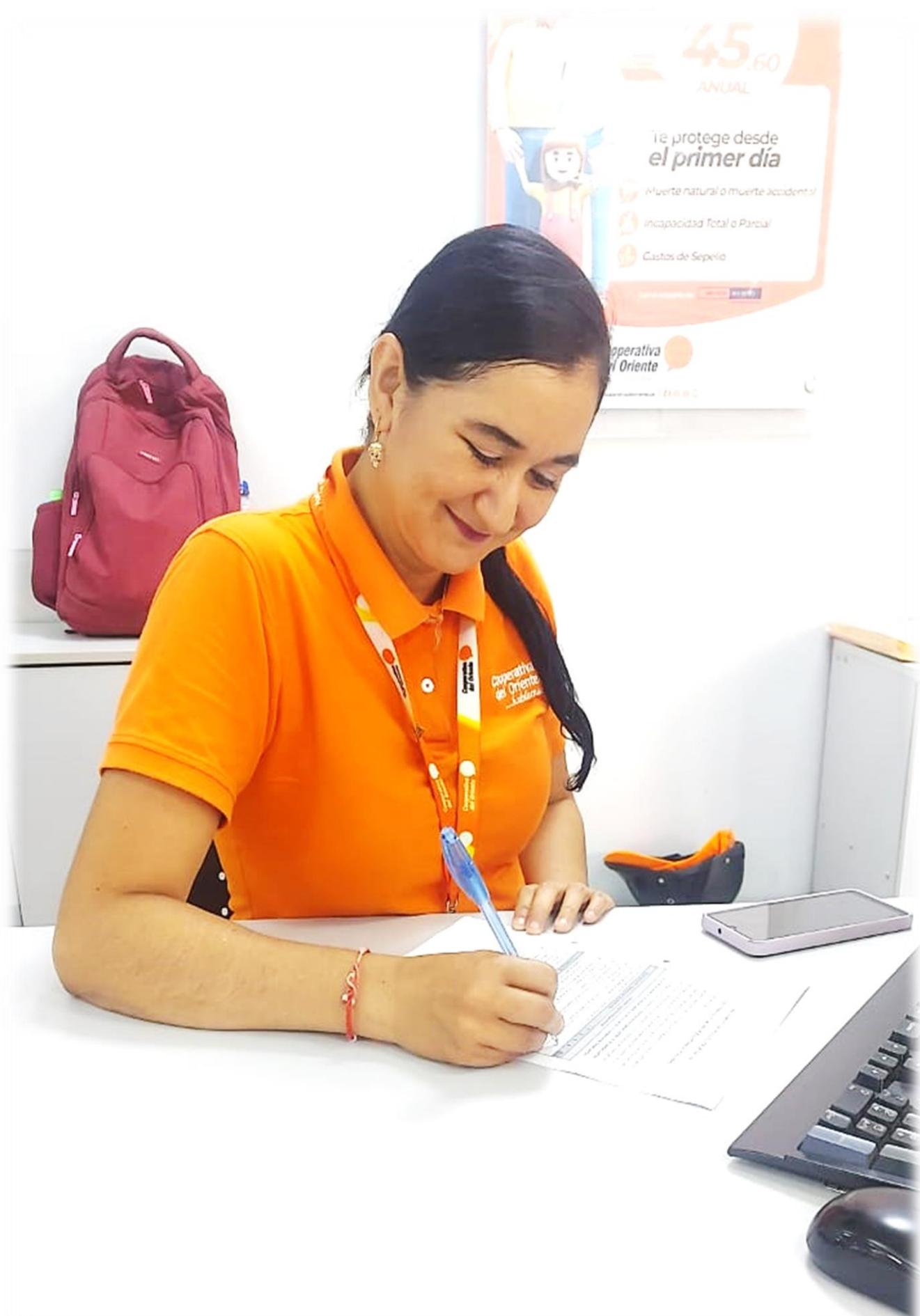
Aplicación de búsqueda

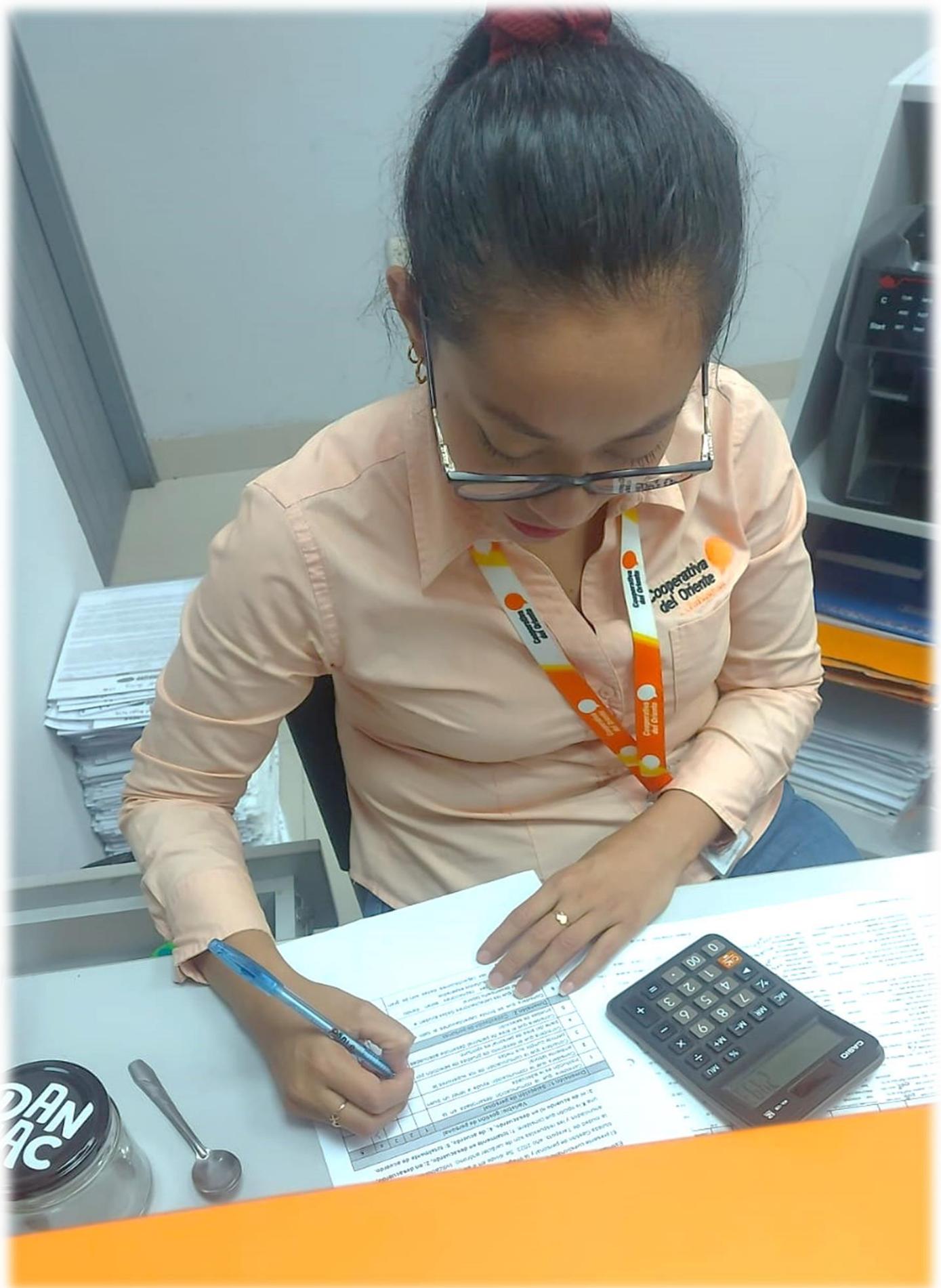
25 : P20 4 Visible: 30 de 30 variables

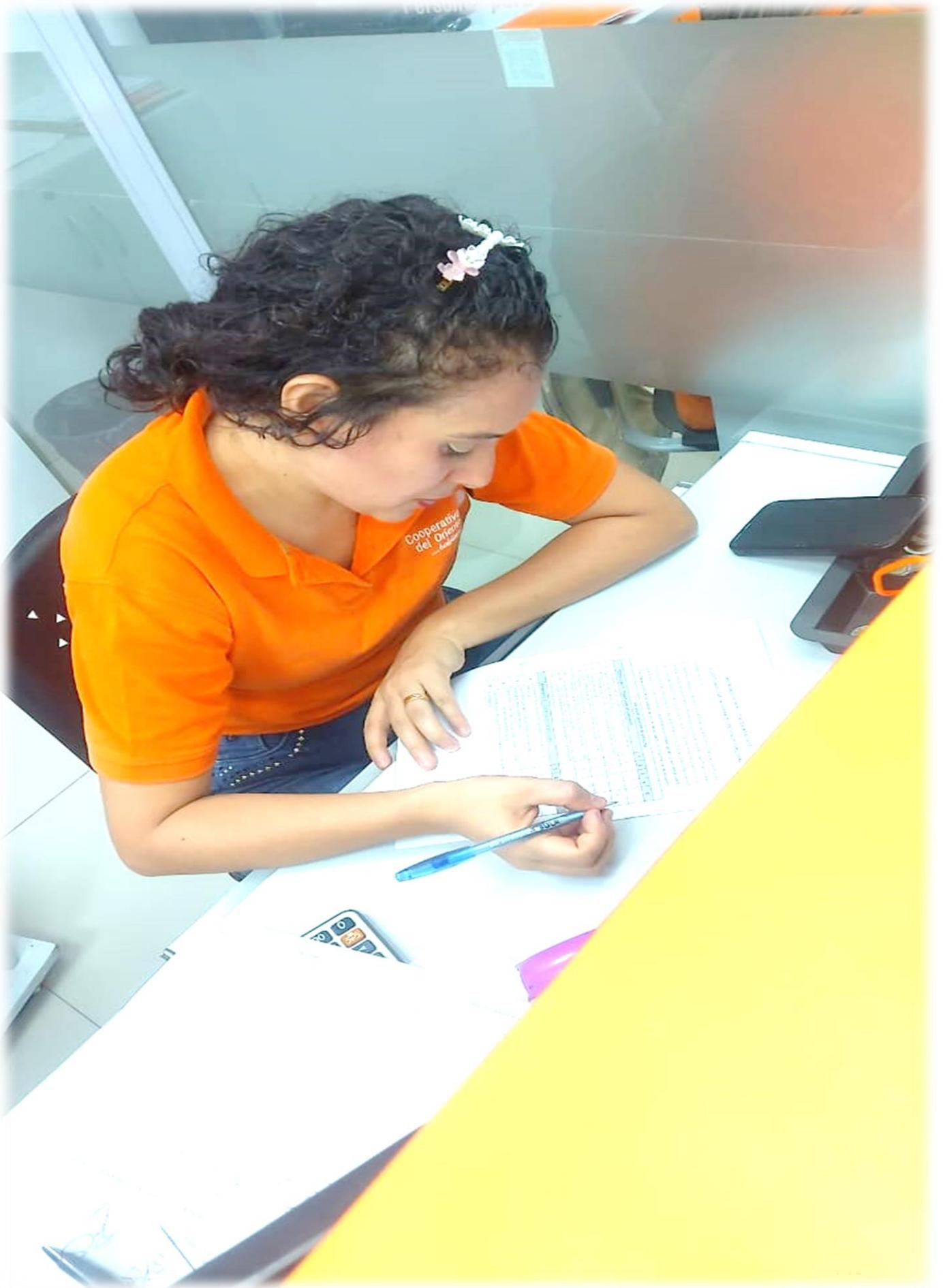
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
6	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
9	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	1	3	4	3	4	4	4	4
10	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
12	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2
13	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
15	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
16	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
19	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
21	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
23	1	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
24	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
25	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4

Visión general **Vista de datos** Vista de variables













UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRISTHIANS OMAR DE LA TORRE COLLAO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de personal y la imagen institucional en una entidad financiera en la ciudad de Tarapoto, año 2023", cuyos autores son DIAZ RIOS KOKY PAOLA, TAPULLIMA SINARAHUA ROLAN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRISTHIANS OMAR DE LA TORRE COLLAO DNI: 40701687 ORCID: 0000-0001-6313-2295	Firmado electrónicamente por: CDELATORREC el 02-12-2023 13:25:47

Código documento Trilce: TRI - 0663384