



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE IQUITOS  
2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR: SALOMÉ ELIZABETH ESCOBEDO SANTOS  
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE IQUITOS  
2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR: SALOMÉ ELIZABETH ESCOBEDO SANTOS  
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N°031-2023-OAA-EPG-UNAP**

En Iquitos, utilizando la plataforma virtual Zoom con ID: 374 301 4736 con código de acceso: VICAS a los diez días del mes de marzo de 2023 a horas 12:00 m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA CIUDAD DE IQUITOS 2020", aprobado con Resolución Directoral N°0244-2023-EPG-UNAP, presentado por la egresada SALOME ELIZABETH ESCOBEDO SANTOS, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Empresarial, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1182-2022-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

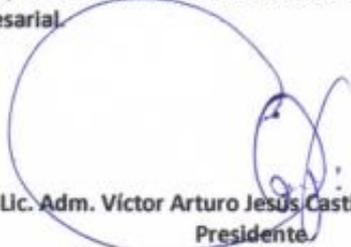
Lic. Adm. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.	(Presidente)
Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.	(Miembro)
Lic. Adm. Carlos Leandro Tuesta Chuquiopondo, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

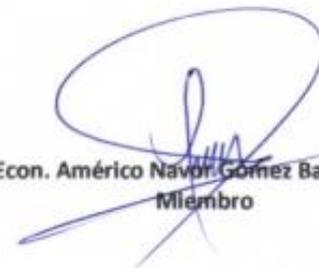
Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis ha sido: **APROBADA** con calificación **MUY BUENA (18)**.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 1.20 pm del diez de marzo de 2023; con lo cual, se le declara a la sustentante **APTA**, para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Empresarial**.



Lic. Adm. Víctor Arturo Jesús Castillo Canani, Dr.  
Presidente



Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.  
Miembro



Lic. Adm. Carlos Leandro Tuesta Chuquiopondo, Mgr.  
Miembro



Econ. Carlos Hernán Zúmaeta Vásquez, Dr.  
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 10 DE MARZO DE 2023 EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



.....  
**LIC. ADM. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, DR.  
PRESIDENTE**



.....  
**ECON. AMERICO NAVOR GOMEZ BARRERA, MGR.  
MIEMBRO**



.....  
**LIC. ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, MGR.  
MIEMBRO**



.....  
**ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VASQUEZ, DR.  
ASESOR**



Nombre del usuario:  
**Universidad Nacional de la Amazonia Peruana**

ID de Comprobación:  
**72788475**

Fecha de comprobación:  
**08.09.2022 07:43:37 CDT**

Tipo de comprobación:  
**Doc vs Internet**

Fecha del Informe:  
**08.09.2022 07:49:18 CDT**

ID de Usuario:  
**Ocultado por Ajustes de Privacidad**

Nombre de archivo: **Tesis final Salome E**

Recuento de páginas: **49** Recuento de palabras: **12310** Recuento de caracteres: **78537** Tamaño de archivo: **1.94 MB** ID de archivo: **8383750**

## 18% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **3.23%** con la fuente de Internet (<https://hdl.handle.net/20.500.12692/19576>)

18% Fuentes de Internet

962

..... Página 51

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

## 15.8% de Citas

Citas

48

..... Página 52

No se han encontrado referencias

## 0% de Exclusiones

No hay exclusiones

A mi madre doña Francisca Santos Cuevas. A Rebeca, mi amada hija, a mis hermanos: Magín, Raúl, Ezequiel, Bernabé, Rebeca, Judith y Luis, con cariño y admiración.

## **AGRADECIMIENTO**

A Cirilo Alejandro Escobedo Horna (QEPD)

Mi mejor maestro.....¡Mi padre!

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	<b>Páginas</b>
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	17
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>18</b>
2.1 Variables y su operacionalización	18
2.2 Formulación de la hipótesis	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	22
3.3. Técnicas e instrumentos	24
3.4. Procedimientos de recolección de datos	24
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	25
3.6. Aspectos éticos	26
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	
2. Matriz de operacionalización de variables	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Estadística complementaria	
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Páginas</b>	
Tabla N° 1	Gestión administrativa	27
Tabla N° 2	Planeación	28
Tabla N° 3	Organización	29
Tabla N° 4	Integración de personal	29
Tabla N° 5	Dirección	30
Tabla N° 6	Control	31
Tabla N° 7	Comportamiento organizacional	32
Tabla N° 8	Las personas en la organización	33
Tabla N° 9	Los grupos en la organización	35
Tabla N° 10	La dinámica de la organización	36
Tabla N° 11	Prueba de normalidad de los datos procesados	37
Tabla N° 12	Relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional	38
Tabla N° 13	Relación entre la planeación y el comportamiento organizacional	38
Tabla N° 14	Relación entre la organización y el comportamiento organizacional	39
Tabla N° 15	Relación entre la integración de personal y el comportamiento organizacional	39
Tabla N° 16	Relación entre la dirección y el comportamiento organizacional	40
Tabla N° 17	Relación entre el control y el comportamiento organizacional	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Páginas</b>
Gráfico N° 1	Gestión administrativa	27
Gráfico N° 2	Planeación	28
Gráfico N° 3	Organización	29
Gráfico N° 4	Integración de personal	30
Gráfico N° 5	Dirección	31
Gráfico N° 6	Control	32
Gráfico N° 7	Comportamiento organizacional	33
Gráfico N° 8	Las personas en la organización	34
Gráfico N° 9	Los grupos en la organización	35
Gráfico N° 10	La dinámica de la organización	36

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. Lo cual fue desarrollada bajo una investigación de tipo cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, la misma ha tomado una población de 129 personas, obteniendo una muestra de 96 trabajadores, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario de preguntas. Por lo tanto, la investigación concluye que, la gestión administrativa es calificada como regular (26%), debido a que casi nunca las actividades de la empresa son programadas, asimismo, nunca se especifica claramente la jerarquía organizacional de la empresa, como también, a veces se realiza previo registro de datos y comunicación de información de inicio de labores; a veces la empresa toma decisiones racionales, además, casi nunca se determinan las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas. Por otro lado, el comportamiento organizacional es calificada como regular (27%), ya que se evidenció que a veces sus decisiones en el trabajo son acertadas; trabajar en equipo el trabajo presenta mejores resultados, de esta manera, casi nunca los directivos utilizan la política para influir en la toma de decisiones o comportamiento de las personas. Asimismo, se determinó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional con una correlación de 0.814 correlación Rho de Spearman, igualmente, para planeación un coeficiente de correlación de 0.761; organización de 0.704; integración de personal de 0.641; dirección de 0.698, y para control de 0.725, ambos se relacionan significativamente con el comportamiento organizacional.

**Palabras clave:** Gestión administrativa; Comportamiento organizacional

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and organizational behavior in the Banco de Credito del Peru of the city of Iquitos, 2020. Which was developed under a quantitative type of research, correlational level and design not experimental, it has taken a population of 129 people, obtaining a sample of 96 workers, who were surveyed through a questionnaire of questions. Therefore, the research concludes that administrative management is rated as regular (26%), because the activities of the company are almost never scheduled, likewise, the organizational hierarchy of the company is never clearly specified, as well as, sometimes it is carried out prior data registration and communication of information on the start of work; sometimes the company makes rational decisions, in addition, the actions to be taken to correct the identified deviations in a timely manner are almost never determined. On the other hand, organizational behavior is rated as regular (27%), since it was shown that sometimes their decisions at work are correct; working in a team the work presents better results, in this way, managers almost never use politics to influence the decision-making or behavior of people. Likewise, it was determined that administrative management is significantly related to organizational behavior with a correlation of 0.814 Spearman's Rho correlation, likewise, for planning a correlation coefficient of 0.761; organization of 0.704; integration of personnel of 0.641; direction of 0.698, and for control of 0.725, both are significantly related to organizational behavior.

**Keywords:** Administrative management; Organizational behavior

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas buscan el desarrollo sostenible, y establecen objetivos estratégicos para brindar un servicio de calidad, obligándolos a realizar una adecuada gestión administrativa que les permita aprovechar el recurso humano, promoviendo el trabajo en equipo, la competitividad y la eficiencia administrativa. Es importante lograr el desarrollo continuo de la gestión administrativa, a través del conocimiento o de la situación en que se desenvuelva el negocio, en tanto es necesario contar estrategias, las cuales deben ser elaboradas de forma periódica y permanente, este permitirá fijar las ventas, los requerimientos, personal, equipamiento y su rentabilidad. (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017)

En el Perú existe gran competencia en el mercado financiero, siendo este un panorama que exige a las entidades bancarias mejorar la calidad, diseño y gestión administrativa. Pues de acuerdo a las últimas estadísticas una de cada cuatro empresas registra “caídas de 50% en ventas por su mala gestión, siendo sus principales errores la duplicidad de funciones, falta de claridad en los objetivos estratégicos y la falta de conocimiento de una misión y visión” (Diario Gestión, 2016, párr. 2). Es importante aprovechar y utilizar todas las herramientas necesarias que sirvan de apoyo a la gestión administrativa eficiente de las empresas siendo esta la planificación, la organización, la comunicación y el control.

El Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, no es ajena a los problemas de gestión administrativa, pues se ha observado que carecen de una adecuada planeación laboral con los equipos de trabajo, han tomado decisiones no muy acertadas ante un conflicto entre el personal, se percibe no muy buena relación entre todos los colaboradores de trabajo, difícilmente evalúan los resultados de las tareas encomendadas, hay falta de control, por lo que las tareas designadas no se entregan a tiempo. Por las razones expuestas anteriormente, se realiza la presente investigación.

De acuerdo a la problemática vista anteriormente se ha formulado como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?, asimismo se formularon los problemas específicos: 1. ¿De qué manera la planeación se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?, 2. ¿De qué manera la organización se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?, 3. ¿De qué manera la integración de personal se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?, 4. ¿De qué manera la dirección se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?, 5. ¿De qué manera el control se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?

Asimismo, se ha establecido el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. Como también, se ha establecido los objetivos específicos: 1. Conocer la planeación y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, 2. Conocer la organización y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, 3. Conocer la integración de personal y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, 4. Conocer la dirección y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, 5. Conocer el control y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

La investigación resultó ser importante, pues permitió conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional, en base a ello y a las deficiencias identificadas, los funcionarios de la entidad, establecieron estrategias de gestión adecuadas que le permitieron a los colaboradores realizar sus funciones en óptimas condiciones y desarrollar una

buena atención al público. Por otro lado, el estudio resultó importante, pues sirvió como base de investigación para otros estudios que tengan similares características al trabajo.

El presente estudio fue viable, pues se dispuso de los recursos humanos, financieros y materiales adecuados para su desarrollo, asimismo se tuvo el tiempo suficiente para la recolección de información y para su presentación.

Una de las principales limitaciones que se tuvo en el desarrollo de la investigación fueron los inconvenientes durante la aplicación de los instrumentos, pues por motivo de la actual situación que enfrenta el mundo y la sociedad, con respecto a la pandemia y el aislamiento social, fue un poco complejo aplicar dichos instrumentos de forma conjunta, sin embargo, no fue imposible, ya que después de una coordinación con los directivos se solicitó un tiempo prudente y espacio para realizar la actividad, siempre respetando los protocolos de seguridad.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa y diseño descriptivo causal, cuya población de estudio fue de 40 informantes; la investigación tuvo como objetivo, que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del personal administrativo en forma deficiente, y concluyó que, existe desmotivación en los trabajadores administrativos para desempeñarse en su labores, ya que nos son cumplidas de manera eficiente perjudicando al estudiante, asimismo el perfil de los trabajadores no es el adecuado esto se debe a que no se realiza una correcta selección y reclutamiento de personal. Esta investigación nos ha permitido tomar información relevante a la variable independiente (Tamay, 2017).

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental transversal, cuya población de estudio fue de 35 trabajadores; la investigación tuvo como objetivo, que el control interno influye en la gestión administrativa de la UGEL-MRC, y concluyó que, la gestión administrativa es eficiente en un 69%, lo que se deduce a que la ejecución de acciones de control contribuye a la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa en la UGEL y el 80% consideran que con la implementación de un sistema de control interno se optimizaría la gestión administrativa. Este estudio ha brindado información importante para la realidad problemática a nivel local (Garcia, 2017).

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 234 empresas; la investigación tuvo como objetivo, que el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo, y concluyó que, la mayoría de trabajadores en la cooperativa no se encuentran involucrados con la misión y visión ni los objetivos organizacionales, ocasionando desmotivación para laborar y lograr

cumplir con las metas de la empresa. Asimismo, se logró identificar que las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua, en su mayoría no poseen una estructura organizacional bien definida. Este estudio contribuyó para la definición conceptual del marco teórico de la variable independiente (Bucheli, 2018).

En el 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental transeccional, cuya población de estudio fue de 190 colaboradores; la investigación tuvo como objetivo, demostrar que existe relación muy significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional con el 85.2% de correlación de Pearson, y concluyó que, los colaboradores no conocen bien sus funciones dentro de la Municipalidad Provincial de Huaura ocasionado un mal desempeño laboral, la municipalidad no cuenta con personal calificado lo cual afecta a que los objetivos organizacionales no son alcanzados. Y finalmente se determinó que la planeación influye en el comportamiento organizacional. Mediante este estudio se ha brindado información importante para la realidad problemática a nivel nacional (Espejo, 2018).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 63 colaboradores; la investigación tuvo como objetivo, demostrar que existe una relación alta de ambas variables gestión administrativa y comportamiento organizacional con un Rho de Spearman de 0.683, y concluyó que, el comportamiento organizacional del colaborador hacia su trabajo, la actitud, compromiso, el desempeño laboral, se tiene un 36.51% lo cual representa un alto nivel de este indicador. Por otro lado, se determina que la empresa necesita describir bien las tareas, organigramas y las responsabilidades a cada trabajador y se sientan involucrados. Este estudio se permitió ser tomado para la redacción de las bases teóricas en cuanto a las variables gestión administrativa y comportamiento organizacional profundizando el tema (Tejada, 2019).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 25 empresas; la investigación tuvo como objetivo, que el comportamiento organizacional se convierte en uno de los retos primordiales para la administración de empresas ya que hace que estas innoven sus modelos de gestión de recursos humanos permitiendo la eficacia y eficiencia del ambiente laboral, y concluyó que, los trabajadores muestran gran compromiso y la responsabilidad dentro de sus puestos de trabajo, también se refleja en el estado de ánimo al momento de realizar sus tareas laborales. Mediante este estudio nos sirvió para la redacción de la variable comportamiento organizacional ya que nos brindó información relevante. (Gómez-Murillo et al., 2020).

## **1.2. Bases teóricas**

### **Gestión administrativa**

En la teoría administrativa de la gestión según Fayol (1987) “proporcionó principios de administración general para guiar a los gerentes que en su tiempo no utilizaron un enfoque científico de la administración” (p. 10), su teoría se basa en cómo debe interactuar la dirección con los empleados. Según la teoría administrativa de la gestión por Fayol (1987), los cinco elementos básicos de la gestión son: i) Planificación: es pronosticar el futuro y hacer un plan de acción estructural y determinar las metas y objetivos de la acción. Fayol considera la planificación como la función más esencial. ii) Organizar: es la creación de una estructura organizativa que reúne a los recursos humanos y no humanos para trabajar juntos. iii) Mando: es el proceso de dar dirección y órdenes del superior al subordinado se conoce como mando. iv) Coordinación: hay varias divisiones en una organización. Entonces, coordinar es el proceso de llevar la acción de todas las divisiones y departamentos e integrar sus esfuerzos para el cumplimiento de las metas organizacionales. v) Control: Controlar significa comparar el desempeño real de la organización con el nivel de desempeño deseado y verificar si hay una necesidad de mejora y cuando se encuentra una desviación implementando los cambios necesarios para mejorar el desempeño.

La gestión administrativa se define como la administración, también conocida como administración de empresas, es la gestión de una oficina, empresa u organización, implica la organización eficiente de personas, información y otros recursos para lograr los objetivos organizacionales. Según Arias y Heredia, (2015), “la administración significa la determinación general de políticas, el establecimiento de objetivos principales, la identificación de propósitos generales y el establecimiento de programas y proyectos amplios” (p. 31). Asimismo, Higuerey (2007) la administración se define como un acto de administrar toda la organización por un grupo de personas.

La gestión de la administración se ha convertido en una función importante para toda organización exitosa y juega un papel esencial para asegurar que las empresas funcionen sin problemas. Por cuanto, Espejo (2018) define a la gestión administrativa como el proceso de gestionar la información a través de personas, por lo general, esto implica realizar el almacenamiento y la distribución de información a los miembros de una organización. La gestión administrativa, esta se refiere al acto de dirigir y mantener una organización. Según Robbins y Decenzo (2009) define que la gestión administrativa “es aquel procedimiento en la cual se diseña y mantiene un entorno donde el personal usa los procesos administrativos para planear, organizar, dirigir y controlar las acciones con la finalidad de lograr los objetivos planteados por la entidad” (p. 213).

Para Villarroel y Costales, (2016), menciona que la gestión administrativa es un método importante que ayuda a la gerencia y en general para cualquier persona que tiene en mente desarrollar algún tipo de gestión dentro de una empresa. Se considera que la eficiencia de una entidad depende mucho del equipo humano que la integran, por lo que la gestión administrativa es un requerimiento fundamental para el logro de la productividad que se desee (Segredo, y otros, 2015). Por su parte, Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) determina la gestión administrativa implica encaminar a un “conjunto de personas orientadas a resolver

objetivos comunes, las cuales, a través de la coordinación adecuada de sus recursos producen de manera eficiente y eficaz los bienes y servicios que requiere la población para satisfacer sus necesidades” (p. 12); proceso que básicamente se desarrolló a través de las funciones administrativas que todo gerente debe asumir al estar al mando de una empresa.

Recursos de la gestión administrativa: Por su parte, Chiavenato (2011) citado por Tamay (2017), menciona que por recursos debemos comprender que son todos aquellos componentes que se necesitan para llevar a cabo las acciones del proceso administrativo, por lo que lo clasifica de la siguiente manera: *Recursos Materiales*: son todos aquellos materiales que se requieren para la ejecución de las operaciones básicas de la organización (Tamay, 2017, p. 30), *Recursos Financieros*: hace referencia al dinero en estado de capital que está disponible de manera inmediata o mediata para afrontar una emergencia (Tamay, 2017, p. 30), *Recursos mercadológicos*: Abarcan todas las acciones de investigación, análisis, publicidad y asignación de los recursos de acuerdo a las necesidades requeridas. (Tamay, 2017, p. 30), *Talento humano*: es el personal que ingresa, permanece y participa en la organización (Tamay, 2017, p. 30).

Según Ayala (2016) señala que la gestión administrativa es importante para la ejecución y el potencial de las tareas para lograr cumplir con los objetivos trazados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Ya que esto se hace posible mediante la aplicación de varios procesos, tales como: a) Planificación, el planteamiento de los objetivos de la organización. b) Organización, es el proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de la empresa. c) Dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores. d) Control: se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

En cuanto a las Funciones de la gestión administrativa, según Raffino (2016), menciona que la gestión administrativa es vital para una entidad u organización ya que, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a realizar las actividades propias del grupo, por lo que esta guarda ciertas funciones, como: 1) Realización de los procesos de gestión, deben ser ejecutados adecuadamente para que el desempeño sea correcto. 2) Contratación de personal, consiste en la selección idónea, la capacitación, colocación y remuneración de los colaboradores. 3) Salvaguardia de los activos, deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio. 4) Relaciones públicas, consiste en mantener diversas líneas de comunicación entre la empresa y su público objetivo. 5) Establecer secuencias de trabajo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas.

Para la evaluación de la gestión administrativa en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, se tomará en cuenta la teoría propuesta por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018), quienes establecen cinco (5) procesos administrativos que en la gestión moderna de las empresas se deben aplicar, con el propósito de cumplir con el propósito de existencia de la misma. Dado ello, se precisa veinte (20) indicadores que se encuentran inmersas entre las dimensiones que se describen a continuación:

a) Planeación: a través de este proceso se determina el escenario futuro de la empresa, es decir el camino y rumbo que esta desea seguir a través del desarrollo de objetivos estratégicos, acciones y utilizando los recursos necesarios para llegar a ella (Bueno, Ramos, y Berrelleza, 2018). Por lo tanto, es importante que en la planeación administrativa se precise lo siguiente: i) Misión, visión y valores: la cual implica establecer la misión para la cual ha sido creada la empresa, además de establecer lo que queremos ser como empresa a largo plazo, al igual que establecer los valores que se deben respetar en la empresa. ii) Objetivos y metas: la cual implica establecer los objetivos, de manera clara, precisa y

alcanzable; al igual que las metas que cuantifican los objetivos establecidos en la empresa. iii) Políticas y procedimientos: así mismo es importante establecer políticas organizacionales racionales, y, los procedimientos de cada uno de los servicios y acciones operativas de la empresa. iv) Programas y presupuesto: se prioriza que las actividades de la empresa sean programadas teniendo en cuenta el tiempo y recursos necesarios, adicionando un presupuesto sustentable para cada actividad programada.

b) Organización: proceso que implica buscar el orden y la coordinación entre los recursos a emplear en el desarrollo de las actividades empresariales (Bueno, Ramos, y Berrelleza, 2018), por lo que, es importante que se precise los siguientes indicadores: i) Jerarquización: la cual implica que se especifique claramente la jerarquía organizacional de la empresa, la misma que contribuya a la gestión eficiente de las operaciones. ii) Departamentalización: así mismo es importante que se establezca una estructura formal de la empresa, en la que se identifican, departamentos, áreas y puestos. iii) Funciones y responsabilidades: posteriormente es necesario que se establezca con claridad cada una de las actividades que debe realizarse en cada puesto de trabajo, así como la responsabilidad que demanda.

c) Integración de personal: proceso que implica satisfacer los requerimientos de personal solicitadas por las áreas correspondientes, ya sea de manera interna o externa, según sea el caso, la persona a seleccionar debe calzar en las capacidades requeridas por el puesto de trabajo (Bueno, Ramos, y Berrelleza, 2018), dado ello, es importante realizar los siguiente: i) *Reclutamiento*: la cual implica aplicar diversas técnicas para atraer candidatos calificados y capacitados para cubrir un puesto. ii) *Selección de personal*: implica tomar en cuenta la lista de candidatos, para seleccionar a la persona que satisface los criterios exigidos para ocupar el puesto. iii) *Contratación*: está centrada en registrar los datos y comunicar la información de inicio de labores, como son los horarios, días de trabajo, sueldo, periodo de contrato, entre otros

que sean necesarios. *iv) Inducción*: la cual implica acompañar y guiar al personal nuevo a que conozca la empresa, sus funciones y responsabilidades.

d) Dirección: en cuanto a esta dimensión Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) explica que se centra en la ejecución de las fases del proceso administrativo, es decir conducir y orientar las actividades que en un inicio han sido planificadas y organizadas, dado ello, el proceso exige que el gerente demuestre sus habilidades y capacidades para relacionarse con sus colaboradores. i) Toma de decisiones: la cual implica tomar acciones racionales, evitando que estas sean precipitadas. ii) Acciones motivacionales: así mismo es importante que la empresa desarrolle actividades que motiven de manera permanente a los trabajadores. iii) Liderazgo: de tal forma el estilo de liderazgo es importante en esta dimensión pues tiene que ser la más idónea para buscar el desarrollo permanente de la empresa. iv) Comunicación: la cual implica utilizar diversos medios de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores. v) Supervisión: otra labor que debe ser permanente en los directivos es la de supervisar el trabajo, actividades y funciones de los trabajadores.

e) Control: Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) explican que el proceso de control administrativo, es desarrollada con el propósito de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. Por lo tanto, es importante que se precise lo siguiente: i) Establecimiento de estándares: la cual implica establecer patrones que sirvan como referencia para comparar los resultados de las actividades programadas. ii) Medición: implica utilizar instrumentos factibles para la recolección de información que se desea medir. iii) Comparación: por lo tanto, es importante que se realice comparaciones de los resultados observados con los patrones establecidos, con el propósito de identificar variaciones. iv) Acción correctiva: llegando, por último, a determinar las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas.

## **Comportamiento organizacional**

Según Robbins (2004) en su teoría comportamiento organizacional trata de las acciones de personas que trabajan en las organizaciones, se basa en contribuciones hechas por psicólogos, donde analiza temas como la personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. Por lo que Robbins (2004), señala que “el comportamiento organizacional estudia el impacto de tres determinantes del comportamiento dentro de las organizaciones: individuos, grupos y estructura” (p. 8). El objetivo del comportamiento organizacional es hacer que las organizaciones sean más efectivas, utilizando el conocimiento sobre estos tres determinantes del comportamiento dentro de las organizaciones. En otras palabras, el comportamiento organizacional es el estudio de las personas en las organizaciones y la forma en que sus acciones afectan a la organización. El comportamiento organizacional se concentra especialmente en situaciones relacionadas con el empleo, como la satisfacción laboral, el ausentismo, la rotación laboral, la productividad, el desempeño humano y la gestión.

El comportamiento organizacional se define que, es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de una organización. En el “comportamiento organizacional, uno de los principios clave es mejorar las habilidades interpersonales” (Molina, Briones, y Arteaga, 2016, p. 501). Cuando los gerentes tienen buenas habilidades interpersonales desarrolladas, esto conducirá a la atracción de más empleados de alto desempeño para las organizaciones. Asimismo, Juárez (2016), menciona que el comportamiento organizacional “es el estudio y la aplicación del conocimiento sobre cómo actúan las personas dentro de las organizaciones” (p. 10). Es decir que es una herramienta humana para el beneficio humano, que se aplica ampliamente al comportamiento de las personas en todo tipo de organización como negocios, gobierno, escuelas, etc. ayuda a las

personas, la estructura, la tecnología y el entorno externo a integrarse en un sistema operativo eficaz.

Asimismo, el comportamiento organizacional es el estudio de lo que un individuo piensa, siente o hace dentro y alrededor de una organización, tanto como individuo como en grupo. Investiga las emociones y el comportamiento de las personas, el desempeño en un equipo, los sistemas y estructuras de las organizaciones. Ávaro, Aguillón, Natalia, y Peña (2015) define al comportamiento organizacional como “el estudio que incluye áreas de investigación dedicadas a mejorar el desempeño laboral, aumentar la satisfacción laboral, promover la innovación y fomentar el liderazgo” (p. 41). En otras palabras, el comportamiento organizacional se ha visto influenciado por los desarrollos en una serie de disciplinas afines, incluidas la sociología, la psicología, la economía y la ingeniería, así como por la experiencia de los profesionales. Según Espejo (2018), “el comportamiento organizacional está directamente relacionado con la comprensión, predicción y control del comportamiento humano en las organizaciones” (p. 19).

De acuerdo a lo expuesto por Chiavenato (2009), precisa que el comportamiento organizacional, es la apreciación de la relación que se genera entre las personas y grupos que actúan en la organización, contándose en el estudio del comportamiento humano; por lo tanto, se evidencia a través de esta variable las acciones de las personas que laboran en una organización.

Es decir, interpreta las relaciones entre las personas y la organización en términos de la persona en su conjunto, el grupo en su conjunto, la organización en su conjunto y el sistema social en su conjunto. Su propósito es construir mejores relaciones mediante el logro de objetivos humanos, objetivos organizacionales y objetivos sociales, por lo que Quintero (2018) señala que el comportamiento organizacional tiene ciertas características, como: Un campo de estudio separado y no solo una disciplina, un enfoque interdisciplinario, ciencia aplicada, ciencia

normativa, un enfoque humanista y optimista, un enfoque de sistema total.

Objetivos del comportamiento organizacional: Las organizaciones en las que trabajan las personas influyen en sus pensamientos, sentimientos y acciones, que estos a su vez, afectan a la organización misma. Por cuanto, Francisco (2018) menciona que el comportamiento organizacional estudia los mecanismos que gobiernan estas interacciones, buscando identificar y fomentar comportamientos que conduzcan a la supervivencia y efectividad de la organización. Por lo tanto, tiene los siguientes objetivos a cumplir: Satisfacción laboral, encontrar a las personas adecuadas, cultura organizacional, liderazgo y resolución de conflictos, entender mejor a los empleados, comprender cómo desarrollar buenos líderes, desarrolle un buen equipo, mayor productividad (Francisco, 2018, p. 24).

Por su parte, Tejada (2019) menciona los tipos de modelos del comportamiento organizacional, se ha estudiado desde hace décadas, lo que ha llevado a una serie de teorías y modelos sobre la gestión organizacional eficaz. Los siguientes cinco modelos de gestión constituyen un marco popular para pensar sobre el comportamiento organizacional: 1) *Autocrático*: Un modelo autocrático se basa en el poder y la autoridad, exige la obediencia de los empleados y se basa en la dependencia del jefe para recibir instrucciones (Tejada, 2019, p. 35). 2) *Custodio*: Un modelo de custodia se basa en brindar una sensación de seguridad y cuidado de la organización a los empleados, por ejemplo, mediante la provisión de un sólido paquete de beneficios (Tejada, 2019, p. 35). 3) *Apoyo*: un modelo de apoyo se basa en el liderazgo que motiva e inspira a los trabajadores. Entonces, el trabajo de un gerente es ayudar a fomentar esa motivación apoyando los talentos, intereses y metas del empleado (Tejada, 2019, p. 35). 4) *Colegial*: Este modelo se basa en la idea de que los colegas trabajen juntos como un equipo y fomenten un sentido de asociación (Tejada, 2019, p. 35). 5) *Sistema*: este es el modelo de comportamiento organizacional más nuevo, basado en el

fomento de la pasión y el compromiso con los objetivos de la organización. La idea es que al dar a los empleados un alto nivel de significado en el trabajo, los trabajadores lograrán una mayor satisfacción y desempeño (Tejada, 2019, p. 35).

Para la evaluación de la variable comportamiento organizacional se tomará en cuenta la teoría de Chiavenato (2009) quien establece que el comportamiento organizacional se analiza a partir de tres niveles jerárquicos, la cual contribuye a analizar las acciones individuales y grupales de los trabajadores, así como el accionar de la organización.

1. Las personas en las organizaciones: en cuanto a esta dimensión Chiavenato (2009), explica que analiza el comportamiento individual de los trabajadores, la cual es denominada también como comportamiento micro-organizacional, por lo tanto, se analiza la percepción del trabajo individual, teniendo en cuenta los siguientes indicadores: I) Diferencias individuales: la cual implica conocer la percepción sobre la adaptación al ritmo de trabajo a pesar de las diferencias individuales. II) Personalidad: la cual implica controlar su comportamiento de acuerdo a la situación o personas con las que se encuentra. III) Percepción: se analiza la percepción sobre su ambiente trabajo en el que se desempeña. IV) *Atribución*: se analiza, como el trabajador percibe el comportamiento de sus compañeros en el trabajo. V) *Actitud*: se analiza la actitud tomada ante situaciones que normalmente no suceden. VI) *Decisión*: se analiza, que tal acertadas son las decisiones que toma el trabajador frente al trabajo que realiza. VII) *Motivación personal*: se analiza la automotivación para cumplir sus tareas diarias, así como sus metas y objetivos personales.

2. Los grupos en la organización: a través de esta dimensión se analiza el comportamiento de los grupos, por lo que, Chiavenato (2009) lo denomina como comportamiento meso-organizacional, la cual implica en analizar las acciones del personal cuando están grupos o equipos de trabajo, normalmente su accionar cambia ya que refuerzan sus

conocimiento y capacidades uno con otro. Por lo tanto, es necesario analizar: I) *Equipos en la organización*: la cual implica analizar los resultados que se puedan obtener del trabajo en equipo, es decir, como los trabajadores responden al trabajar de manera conjunta con otras personas. II) *Facultamiento en la toma de decisiones*: la cual implica que la toma de decisiones debe ser debatida por todo el grupo de trabajo, siempre y cuando se delegue la responsabilidad al líder del grupo.

3. La dinámica de la organización: Chiavenato (2009) lo denomina como comportamiento macro-organizaiconal, puesto que se analiza el comportamiento de la organización como un todo, centrado en el accionar de los directivos, jefes y supervisores de la empresa, para la cual se precisa lo siguiente: a) *Comunicación*: se analiza la comunicación entre las áreas y trabajadores, la cual debe ser permanente, y en cierto modo, debido a la coyuntura actual, es ideal que se utilicen los medios digitales b) *Liderazgo*: a través del cual se analiza el tipo de liderazgo de los directivos para relacionarse con el personal. c) *Poder*: además de analizar el poder que poseen los directivos para influir en las personas. IV) *Política*: así como tomar la política para influencia en la toma de decisiones o comportamiento de las personas. d) *Estrés*: por otro lado, es importante que los directivos evalúen de manera permanente los factores generadores de estrés. e) *Conflicto*: además que, los conflictos laborales sean tratados solo con las partes involucradas. f) *Negociación*: siendo la negociación una herramienta esencial para resolver diferencias sobre intereses y objetivos. g) *Cambio organizacional*: así mismo es importante que la empresa se adapta con facilidad al mercado, tecnología y economía cambiante. h) *Desarrollo organizacional*: al igual que es importante recibir permanentemente capacitaciones para adaptarse con facilidad a los cambios organizacionales. i) *Estrategia organizacional*: así mismo, es importante que establezcan estrategias que permitan el desarrollo permanente de la empresa.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Administración.** Es el proceso mediante el cual los gerentes crean, dirigen, mantienen y operan una organización con un propósito a través de esfuerzos humanos sistemáticos, coordinados y cooperativos (Ayala, 2016).

**Comportamiento organizacional.** Es el estudio de cómo actúan las personas en una organización o lugar de trabajo, y qué las motiva a actuar de esa manera (Bucheli, 2018).

**Gestión.** Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planificación, organización, dirección y control para alcanzar las metas establecidas (Francisco, 2018).

**Gestión del Talento humano.** se define como el proceso estratégico y metódicamente organizado de incorporar personas con talento adecuado y ayudarlo a crecer hasta alcanzar sus capacidades óptimas teniendo en cuenta los objetivos de la organización (Segredo, y otros, 2015).

**Habilidades:** Se entiende como la capacidad de hacer algo bien, ya sea manualmente, mentalmente o ambos (Garcia, 2017).

**Planificación:** Se considera la primera función principal de la gestión. En esta función, los gerentes definen las metas organizacionales y asignan recursos de la organización para lograr tales metas (Tamay, 2017).

**Productividad.** Es una medida general de la capacidad de producir un bien o servicio. Más específicamente, la productividad es la medida de cómo se administran los recursos especificados para lograr los objetivos oportunos, según lo establecido en términos de cantidad y calidad (Quintero, 2018).

## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y su operacionalización

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

*Definición conceptual:* Encaminar a un conjunto de personas orientadas a resolver objetivos comunes, las cuales, a través de la coordinación adecuada de sus recursos producen de manera eficiente y eficaz los bienes y servicios que requiere la población para satisfacer sus necesidades. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018)

*Definición operacional:* La variable será evaluada a través de un cuestionario creado a partir de los 20 indicadores que proponen Bueno, Ramos y Berrelleza (2018).

#### **Variable 2: Comportamiento organizacional**

*Definición conceptual:* Es la apreciación de la relación que se genera entre las personas y grupos que actúan en la organización, contándose en el estudio del comportamiento humano. (Chiavenato, 2009)

*Definición operacional:* La variable será evaluada a través de un cuestionario creado a partir de los 19 indicadores que proponen Chiavenato (2009).

#### **Dimensiones e indicadores**

##### Variable 1. Gestión administrativa

###### Planeación

- Misión, visión y valores
- Objetivos y meta
- Políticas y procedimientos
- Programas y presupuesto

###### Organización

- Jerarquización
- Departamentalización

- Funciones y responsabilidades

#### Integración de personal

- Reclutamiento
- Selección de personal
- Contratación
- Inducción

#### Dirección

- Toma de decisiones
- Acciones motivacionales
- Liderazgo
- Comunicación
- Supervisión

#### Control

- Establecimiento de estándares
- Medición
- Comparación
- Acción correctiva

#### Variable 2. Comportamiento organizacional

##### Las personas en la organización

- Diferencias individuales
- Personalidad
- Percepción
- Atribución
- Actitud
- Decisión
- Motivación personal

##### Los grupos en la organización

- Equipos en la organización
- Facultamiento en la toma de decisiones

## La dinámica de la organización

- Comunicación
- Liderazgo
- Poder
- Política
- Estrés
- Conflicto
- Negociación
- Cambio organizacional
- Desarrollo organizacional
- Estrategia organizacional

## 2.2 Formulación de la hipótesis

### Hipótesis general

**Hi:** Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

### Hipótesis específicas

**Hi<sub>1</sub>:** La planeación se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Hi<sub>2</sub>:** La organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Hi<sub>3</sub>:** La integración de personal se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Hi<sub>4</sub>:** La dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Hi5:** El control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

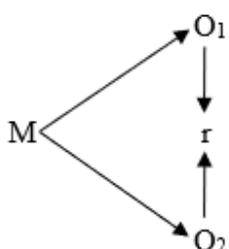
### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, pues se pretendió medir de manera precisa las variables de estudio, además es considerado de tal forma por qué parte de un problema que se busca dar solución mediante los procesos estadísticos. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Por otro lado, el estudio fue de tipo correlacional, pues se han medido las variables, para luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y con la aplicación de técnicas estadísticas se estime la relación. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Asimismo, el diseño de investigación fue de tipo no experimental, pues se realizó el estudio sin manipular deliberadamente las variables, en tanto fue necesario observar el comportamiento de las variables en su contexto natural, para luego ser analizados, además fue de corte transversal, pues la evaluación fue una sola vez. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

El esquema del diseño se representa de la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra del estudio

O<sub>1</sub>: Gestión Administrativa

O<sub>2</sub>: Comportamiento Organizacional

r: relación entre las variables evaluadas

### 3.2. Población y muestra

**Población:** la población del presente estudio estuvo conformada por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, que hasta la actualidad estuvo compuesta por 129 personas.

**Muestra:** Por su lado la muestra de estudio se determinará aplicando la siguiente formula:

Datos:

E = (Margen de error) = 5%

Z = (Nivel de confianza del 95%) = 1.96

P = (Probabilidad de éxito) = 0.5

Q = (Probabilidad de fracaso) = 0.5

N = 129

**Formula:**

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)N}{e^2(N - 1) + z^2(p \cdot q)}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5) 413556}{0.05^2(129 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

**n = 96**

La fórmula empleada permitió determinar que la muestra estará compuesta por 96 trabajadores.

**Muestreo:** el muestreo utilizado en la investigación será el probabilístico, ya que todos los elementos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados.

**Criterios de selección:** la muestra se determinó en base a los siguientes criterios.

- Criterios de inclusión: participación de todos los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos.
- Criterios de exclusión: aquellos colaboradores que no se encuentra a disposición de participar o estén ausente por vacaciones, descanso, etc

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

En la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual está compuesta por una serie de preguntas que permitieron la evaluación de las variables, siendo los colaboradores los principales informantes.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, es así que la variable gestión administrativa estuvo conformada por 26 ítems, y la variable comportamiento organizacional estuvo conformada por 31 ítems, las cuales a su vez se midieron en base a la escala de Likert, la misma que se constituye por cinco (5) opciones de respuesta (Nunca=1; Casi nunca =2; A veces = 3; Casi siempre =4; Siempre = 5).

La validez del presente estudio se determinó en función al juicio de expertos, que estuvo conformada por profesionales que tienen la función de analizar las encuestas y dar el visto bueno para que estas sean aplicadas a la muestra de estudio.

La confiabilidad se determinó a través del programa SPSS 24, que mediante el estadístico Alfa de Cronbach se estableció la fiabilidad de los instrumentos, de esa forma obtener un resultado confiable que posteriormente será analizado.

### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

Para dar inicio al desarrollo recolección de datos, se procedió a realizar los siguientes:

- Se procedió a seleccionar los instrumentos que ayudaron a una eficiente adquisición de información.
- Asimismo, se estableció los instrumentos a partir de los indicadores y dimensiones de cada variable.
- Igualmente, se tomó en cuenta los instrumentos que fueron aprobados por los expertos en el tema, quienes proporcionaron los datos confiables para que puedan ser procesados.
- Además, se realizó una prueba piloto para afinar cada instrumento.

- Posterior a ello, se procedió a solicitar el permiso para la realización de la investigación a las autoridades de la municipalidad distrital para aplicar los instrumentos.
- En seguida, se estableció la fecha y hora para la aplicación de los instrumentos.
- Para dar inicio a la encuesta con las personas que formaron parte del estudio, se procedió a explicarle todo en que consiste y cuál es el propósito, para ello se solicitó el consentimiento informado dando inicio a entregar los instrumentos.
- La encuesta tuvo una duración de 20 minutos.

### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Con respecto al procesamiento de la información, se realizará lo siguiente:

- Se utilizó las tablas y gráficos, por medio de un enfoque descriptivo – correlacional, con el fin de examinar ambas variables en su contexto natural.
- Asimismo, se utilizó el programa Excel, que está responsabilizado con la tabulación de la información conseguida de las encuestas, de donde se extrajo las tablas descriptivas de cada variable.
- También, se empleó el programa estadístico SPSS en donde se realizó la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.
- Posteriormente el programa mencionado en la parte anterior se aplicó la prueba de normalidad, que permitió elegir es estadístico conveniente para establecer las correlaciones.
- La prueba de Kolmogórov-Smirnov proporcionó la significancia de la normalidad de los datos, que al ser menor a 0.05 se empleó una prueba no paramétrica que es la Rho de Spearman.
- Además, los resultados de la correlación se dieron a conocer el coeficiente de la relación entre las variables y el nivel de significancia de la misma, teniendo un parámetro de 0.05 para rechazar la misma en el caso que sea menor.
- Por su parte, el análisis de la información se realizó de acuerdo a la exposición de los resultados en el informe final, pues se

presentó las tabulaciones en dos grupos, en primer lugar, se agrupó los resultados descriptivos que pertenecen a las variables y sus dimensiones, en segundo lugar, se reunió los resultados inferenciales que corresponden a la prueba normalidad, el objetivo general y los objetivos específicos, realizando al mismo tiempo la contrastación de hipótesis en cada uno.

- Finalmente, el efecto se determinó en el programa G\*Power, tomando los datos extraídos del SPSS.

### **3.6. Aspectos éticos**

El presente estudio espera cumplir con todos los requisitos establecidos en el reglamento de la universidad, siempre demostrando compromiso y responsabilidad en el procesamiento de los datos que desean alcanzar, tras aplicar los instrumentos. Estos resultados a su vez permitieron establecer la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivamente. Asimismo, se ha trabajado con las normas APA 7<sup>a</sup> edición con el fin de respetar los derechos de autor, en los textos citados dentro del informe.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

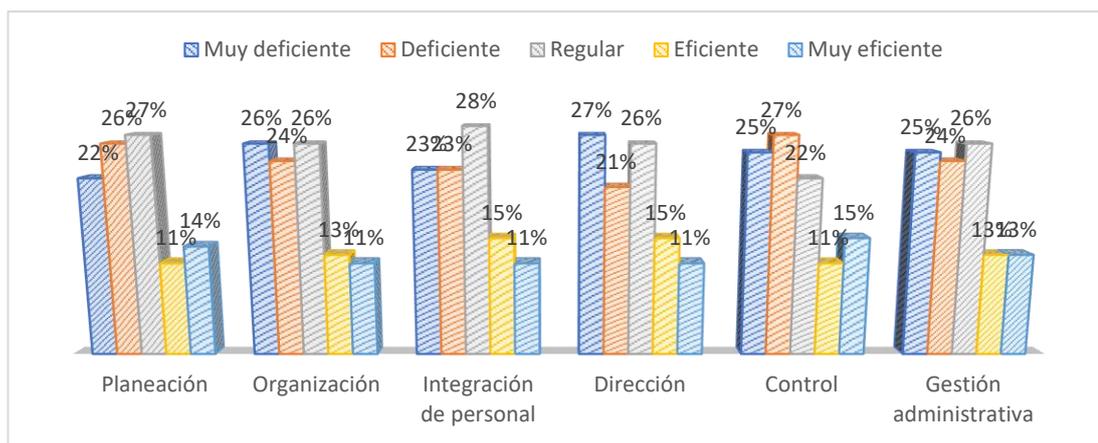
### Resultados descriptivos

**Tabla N° 1.** Gestión administrativa

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planeación	21	22%	25	26%	26	27%	11	11%	13	14%
Organización	25	26%	23	24%	25	26%	12	13%	11	11%
Integración de personal	22	23%	22	23%	27	28%	14	15%	11	11%
Dirección	26	27%	20	21%	25	26%	14	15%	11	11%
Control	24	25%	26	27%	21	22%	11	11%	14	15%
<b>Gestión administrativa</b>	<b>24</b>	<b>25%</b>	<b>23</b>	<b>24%</b>	<b>25</b>	<b>26%</b>	<b>12</b>	<b>13%</b>	<b>12</b>	<b>13%</b>

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 1.** Gestión administrativa



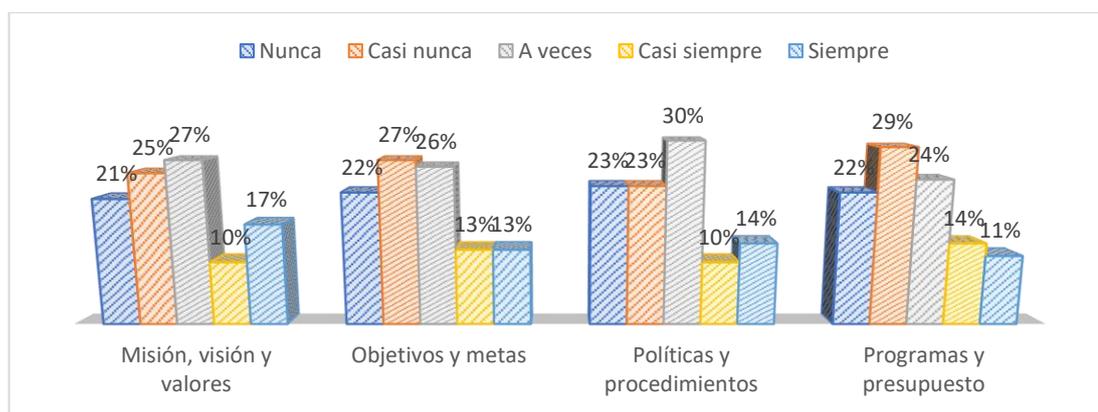
Habiendo evaluado la gestión administrativa del Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Iquitos se evidencia que, el 26% de los trabajadores califican de manera regular a la gestión administrativa, el 25% lo califica como muy deficiente y el 24% deficiente. Con respecto a las dimensiones e indicadores, se analizará a continuación:

**Tabla N° 2. Planeación**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Misión, visión y valores	20	21%	24	25%	26	27%	10	10%	16	17%
Objetivos y metas	21	22%	26	27%	25	26%	12	13%	12	13%
Políticas y procedimientos	22	23%	22	23%	29	30%	10	10%	13	14%
Programas y presupuesto	21	22%	28	29%	23	24%	13	14%	11	11%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 2. Planeación**

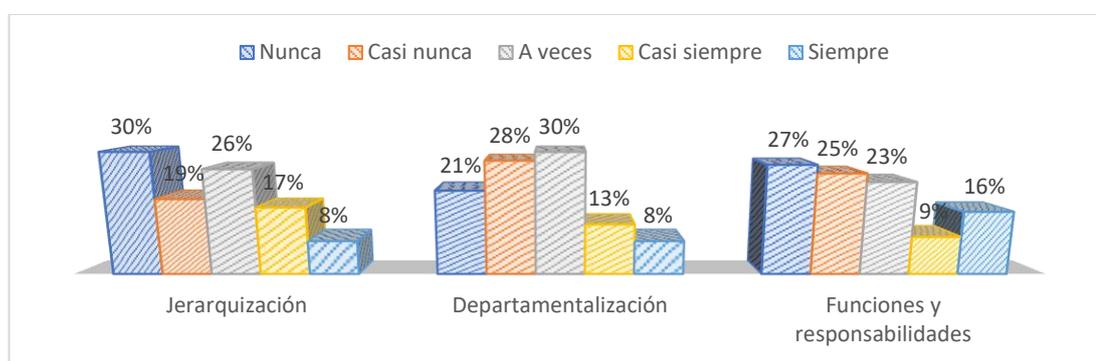


Con respecto a la dimensión planeación, se logra observar que, el 27% de los trabajadores encuestados indican que a veces establecen los valores que se deben respetar en la empresa y el 25% indica que casi nunca. Sin embargo, el 27% de los trabajadores manifiestan que casi nunca establecen los objetivos de manera clara, precisa y alcanzable y el 26% revela que a veces. Asimismo, el 30% de los trabajadores encuestados considera que a veces la empresa establece los procesamientos de cada uno de los servicios y acciones operativas y el 23% indica que nunca. Por su parte, el 29% de los trabajadores expresan que casi nunca las actividades de la empresa son programadas teniendo en cuenta el tiempo y recursos necesarios y el 24% indica que a veces.

**Tabla N° 3. Organización**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Jerarquización	29	30%	18	19%	25	26%	16	17%	8	8%
Departamentalización	20	21%	27	28%	29	30%	12	13%	8	8%
Funciones y responsabilidades	26	27%	24	25%	22	23%	9	9%	15	16%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 3. Organización**

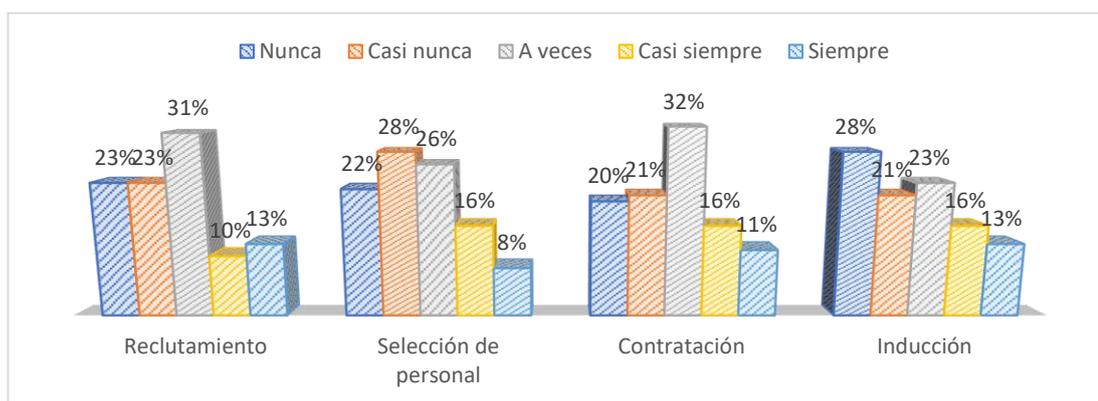
En cuanto a la dimensión organización, se evidencia que, el 30% de los trabajadores encuestados indican que nunca se especifica claramente la jerarquía organizacional de la empresa y el 26% indica que a veces. Además, el 30% de los trabajadores encuestados revelan que a veces la empresa establece una estructura formal, en la que se identifican, departamentos, áreas y puestos y el 28% casi nunca. Igualmente, el 27% manifiesta que nunca establece con claridad la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo y el 25% indica que casi nunca.

**Tabla N° 4. Integración de personal**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Reclutamiento	22	23%	22	23%	30	31%	10	10%	12	13%
Selección de personal	21	22%	27	28%	25	26%	15	16%	8	8%
Contratación	19	20%	20	21%	31	32%	15	16%	11	11%
Inducción	27	28%	20	21%	22	23%	15	16%	12	13%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 4. Integración de personal**



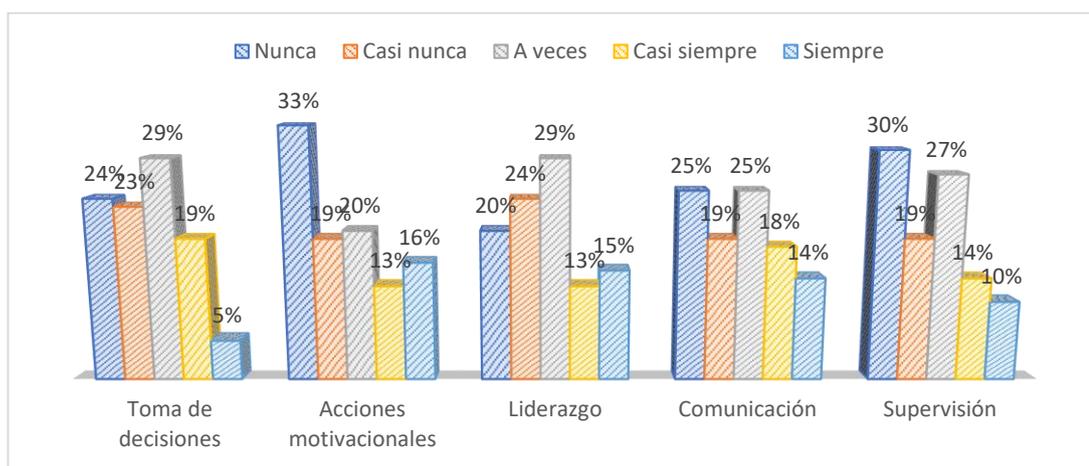
En la tabla y gráfico 4 se observa que, el 31% de los trabajadores encuestados indican que a veces la empresa aplica diversas técnicas para atraer candidato calificados y capacitados para cubrir un puesto y el 23% indica que casi nunca. Asimismo, el 28% de los trabajadores manifiesta que casi nunca se selecciona a la persona que satisface los criterios exigidos para ocupar el puesto y el 26% indica que a veces. De la misma forma, el 32% de los encuestados revelan que la contratación a veces se realiza previo registro de datos y comunicación de información de inicio de labores y el 21% indica casi nunca. Por su parte, en cuanto al indicador inducción, el 28% menciona que nunca acompañan al personal nuevo a que conozca la empresa, sus funciones y responsabilidades y el 23% indica que a veces.

**Tabla N° 5. Dirección**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Toma de decisiones	23	24%	22	23%	28	29%	18	19%	5	5%
Acciones motivacionales	32	33%	18	19%	19	20%	12	13%	15	16%
Liderazgo	19	20%	23	24%	28	29%	12	13%	14	15%
Comunicación	24	25%	18	19%	24	25%	17	18%	13	14%
Supervisión	29	30%	18	19%	26	27%	13	14%	10	10%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 5. Dirección**



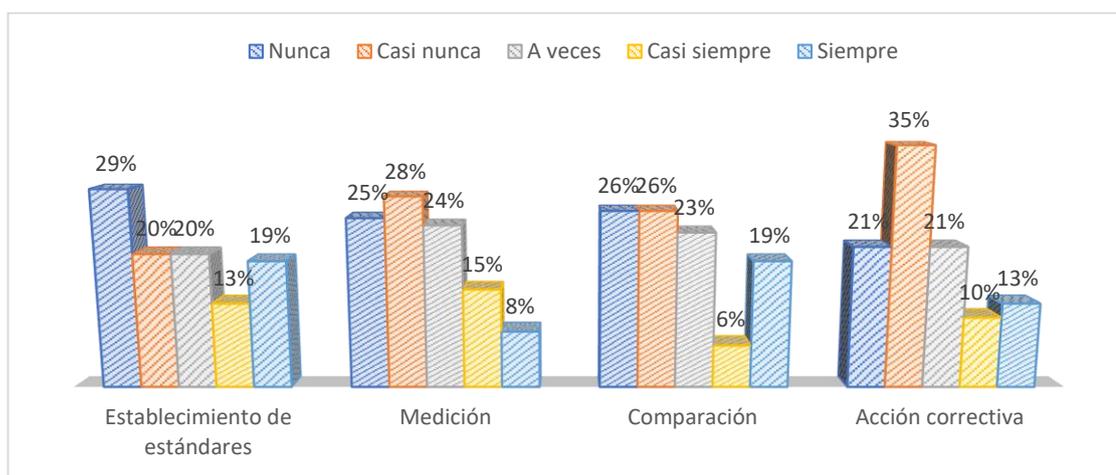
Respecto a la dimensión, dirección, se evidencia que, el 29% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces la empresa toma decisiones racionales y el 24% indica que nunca. Mientras que, el 33% los trabajadores consideran que nunca la empresa desarrolla actividades que motiven de manera permanente de los trabajadores y el 20% considera que a veces. Sin embargo, el 29% de los encuestados revelan que a veces los directivos demuestran un estilo de liderazgo democrático y el 24% indica que casi nunca. Asimismo, el 25% de los encuestados indican que nunca utilizan medios de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores y el otro 25% indica que a veces. Por su parte, el 30% manifiesta que nunca los directivos supervisan de manera permanente el trabajo, actividades y funciones de los trabajadores y el 27% responde que a veces.

**Tabla N° 6. Control**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Establecimiento de estándares	28	29%	19	20%	19	20%	12	13%	18	19%
Medición	24	25%	27	28%	23	24%	14	15%	8	8%
Comparación	25	26%	25	26%	22	23%	6	6%	18	19%
Acción correctiva	20	21%	34	35%	20	21%	10	10%	12	13%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 6. Control**



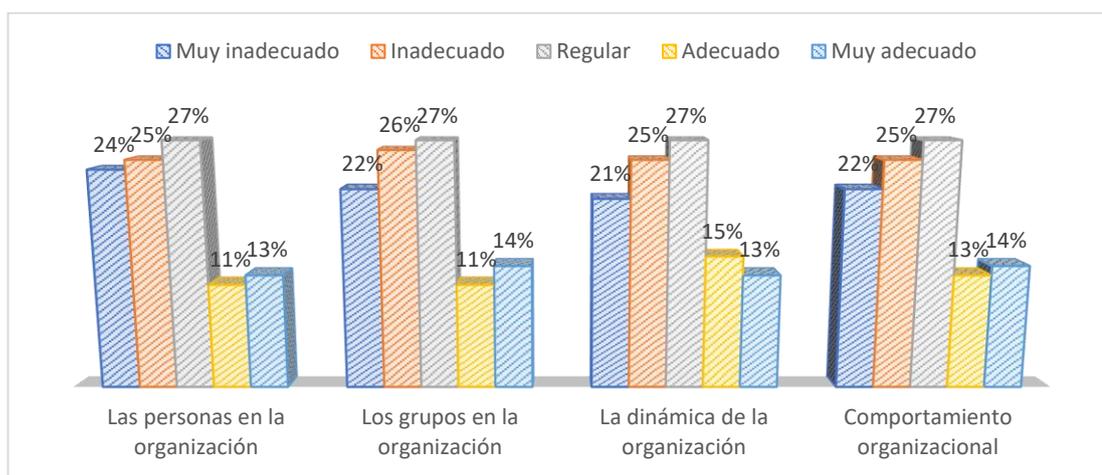
En cuanto a la tabla y gráfico 6, en la dimensión control, se evidencia que, el 29% de los trabajadores encuestados refieren que nunca establecen estándares que sirva como referencia para comparar los resultados de las actividades programadas y el 20% casi nunca. Asimismo, el 28% indica que casi nunca la empresa utiliza instrumento factible para la recolección de información que desea medir y el 25% indica que nunca. Además, el 26% manifiesta que nunca se comparan los resultados observados con los patrones establecidos, con el propósito de identificar variaciones, el otro 26% casi nunca. Finalmente, el 35% de los trabajadores encuestados revela que casi nunca se determinan las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas y el 21% indica que nunca.

**Tabla N° 7. Comportamiento organizacional**

	Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Las personas en la organización	23	24%	24	25%	26	27%	11	11%	12	13%
Los grupos en la organización	21	22%	25	26%	26	27%	11	11%	13	14%
La dinámica de la organización	20	21%	24	25%	26	27%	14	15%	12	13%
<b>Comportamiento organizacional</b>	<b>21</b>	<b>22%</b>	<b>24</b>	<b>25%</b>	<b>26</b>	<b>27%</b>	<b>12</b>	<b>13%</b>	<b>13</b>	<b>14%</b>

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

## Gráfico N° 7. Comportamiento organizacional



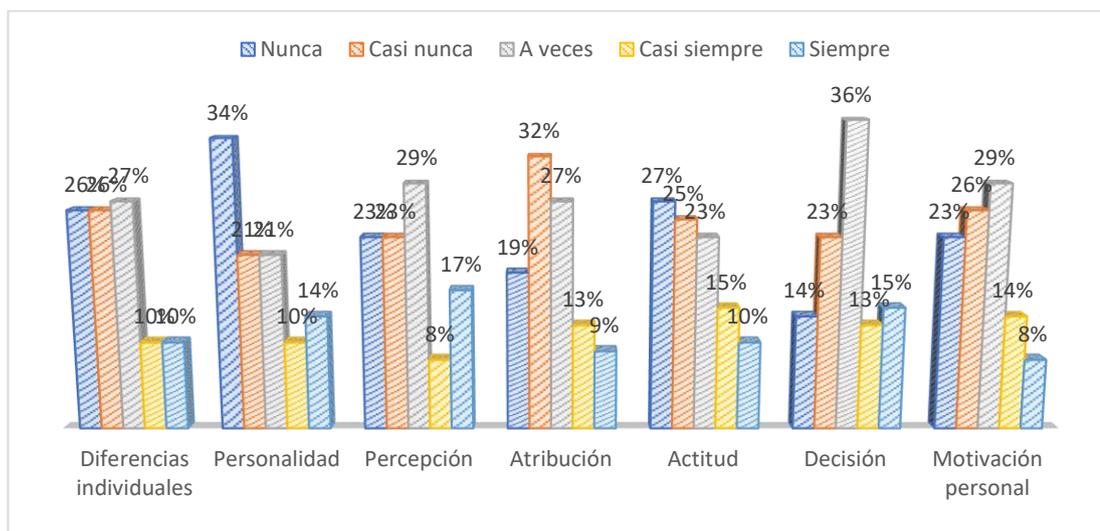
Tras valorar las respuestas de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Iquitos, se evidencia que el comportamiento organizacional es calificado como regular con el 27% y de forma inadecuado 25%. Igualmente, para los indicadores se evidencia que las personas en la organización el 27% lo califica como regular y el 25% como inadecuado; además, los grupos en la organización es percibido como regular por el 27% y como inadecuado por el 26%; por último, el 27% tiene la percepción que la dinámica de la organización es regular y el 25% considera que es inadecuado.

**Tabla N° 8.** Las personas en la organización

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Diferencias individuales	25	26%	25	26%	26	27%	10	10%	10	10%
Personalidad	33	34%	20	21%	20	21%	10	10%	13	14%
Percepción	22	23%	22	23%	28	29%	8	8%	16	17%
Atribución	18	19%	31	32%	26	27%	12	13%	9	9%
Actitud	26	27%	24	25%	22	23%	14	15%	10	10%
Decisión	13	14%	22	23%	35	36%	12	13%	14	15%
Motivación personal	22	23%	25	26%	28	29%	13	14%	8	8%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 8. Las personas en la organización**



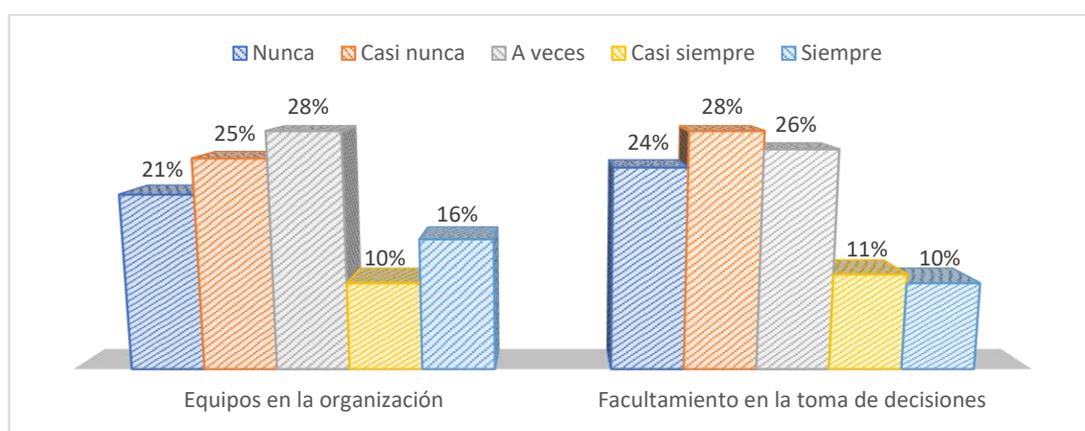
De acuerdo a la percepción de los trabajadores encuestados, se evidencia que, el 27% indica que a veces se ajusta con facilidad al ritmo de trabajo a pesar de las diferencias individuales y el 26% indica que casi nunca. En cuanto a la personalidad, el 34% de los encuestados manifiestan que nunca controlan su comportamiento de acuerdo a la situación o personas con las que se encuentra y el 21% refiere que casi nunca. Por su parte, el 29% de los trabajadores encuestados a veces perciben que su ambiente de trabajo es el adecuado y el 23% casi nunca percibe. Además, el 32% de los trabajadores indican que casi nunca sus compañeros demuestran un comportamiento adecuado y el 27% considera que a veces. Asimismo, el 27% de los trabajadores encuestados indican que nunca mantienen una actitud conservadora ante situaciones que normalmente no suceden y el 25% refiere que casi nunca. Por otro lado, el 36% de los trabajadores consideran que a veces sus decisiones en el trabajo son acertadas y el 23% casi nunca lo considera así. Finalmente, para la motivación personal el 29% a veces lo aplica para cumplir sus tareas diarias, así como sus metas y objetivos personales y el 26% casi nunca se automotiva.

**Tabla N° 9. Los grupos en la organización**

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Equipos en la organización	20	21%	24	25%	27	28%	10	10%	15	16%
Facultamiento en la toma de decisiones	23	24%	27	28%	25	26%	11	11%	10	10%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 9. Los grupos en la organización**



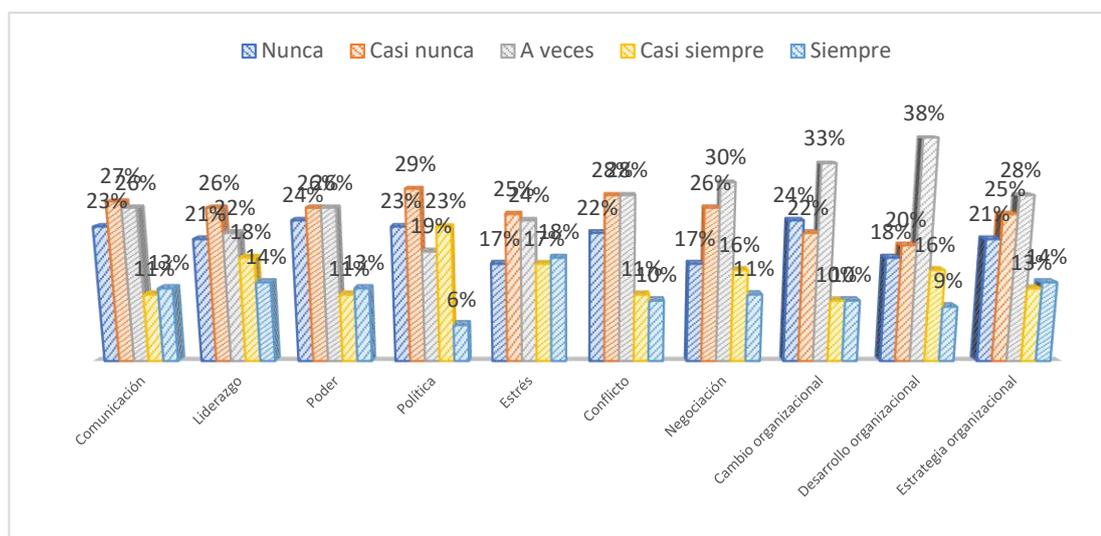
En la tabla y gráfico 8, se evidencia la percepción de los trabajadores en cuanto a los grupos en la organización, ya que, el 28% de los trabajadores indican que a veces trabajar en equipo el trabajo presenta mejores resultados y el 25% casi nunca lo considera de esa forma. Por su parte, el facultamiento en la toma de decisiones, el 28% de los trabajadores manifiesta que casi nunca la empresa proporciona los recursos necesarios para que tomen decisiones acertadas y el 26% indica que a veces.

**Tabla N° 10.** La dinámica de la organización

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación	22	23%	26	27%	25	26%	11	11%	12	13%
Liderazgo	20	21%	25	26%	21	22%	17	18%	13	14%
Poder	23	24%	25	26%	25	26%	11	11%	12	13%
Política	22	23%	28	29%	18	19%	22	23%	6	6%
Estrés	16	17%	24	25%	23	24%	16	17%	17	18%
Conflicto	21	22%	27	28%	27	28%	11	11%	10	10%
Negociación	16	17%	25	26%	29	30%	15	16%	11	11%
Cambio organizacional	23	24%	21	22%	32	33%	10	10%	10	10%
Desarrollo organizacional	17	18%	19	20%	36	38%	15	16%	9	9%
Estrategia organizacional	20	21%	24	25%	27	28%	12	13%	13	14%

Fuente: encuesta a los trabajadores del BCP

**Gráfico N° 10.** La dinámica de la organización



En la tabla y figura 8, se observa que, el 27% de los trabajadores indican que casi nunca utilizan medios de comunicación digital para llevar información oportuna y el 26% indica que a veces. Por ello, el 26% de los trabajadores manifiestan que casi nunca los directivos demuestran tener estilo de liderazgo incluyente, en el trabajo, las decisiones y el cumplimiento de metas y el 22% indica que a veces. Asimismo, el 26% de los trabajadores encuestados relataron que casi nunca los directivos tienen el poder para influir en las personas el otro 26% indica casi nunca. Además, el 29% de los trabajadores refieren que casi nunca los directivos utilizan la política para influir en la toma de decisiones o comportamiento de las personas y el 23% indican que casi

siempre. En tal sentido, el 25% de los encuestados revelan que casi nunca los directivos evalúan de manera permanente los factores generadores de estrés y el 24% indica que a veces evalúan. De este modo, el 28% de los trabajadores consideran que a veces los conflictos laborales son tratados solo con las partes involucradas, el otro 28% indica que casi nunca. Por otra parte, el 30% de los trabajadores de la empresa mencionan que a veces toma en cuenta la negociación para resolver diferencias sobre intereses y objetivos, y casi nunca el 26%. Sin embargo, el 33% expresa que a veces la empresa se adapta con facilidad al mercado, tecnología y economía cambiante, y el 24% dice que nunca existe ese cambio organizacional. No obstante, el 38% de los trabajadores encuestados sostiene que a veces reciben capacitaciones para adaptarse con facilidad a los cambios organizacionales, y el 20% casi nunca se capacita. Finalmente, los trabajadores dan a conocer con un 28% que a veces la empresa establece estrategias que permitan el desarrollo permanente, y el 25% indica que casi nunca.

## Resultados inferenciales

**Tabla N° 11.** Prueba de normalidad de los datos procesados

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,142	96	,000
Planeación	,114	96	,004
Organización	,163	96	,000
Integración de personal	,155	96	,000
Dirección	,123	96	,001
Control	,154	96	,000
Comportamiento organizacional	,181	96	,000

Tras la tabulación de los datos, se realizó la prueba de normalidad, pues tal y como se evidencia en la tabla anterior, la distribución de los datos mantiene una significancia entre 0.000 y 0.004, por lo tanto, al ser un índice menor al margen de error (0.05) se determina que la distribución de los no mantienen normalidad, optando de esta manera por una prueba no paramétrica para determinar el grado de relación estadística entre las variables. Por lo tanto, conforma a los resultados de normalidad se optó por utilizar la correlación Rho de Spearman.

**Tabla N° 12.** Relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional

			Gestión administrativa	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se evidencia un coeficiente de correlación de 0.814 siendo esta positiva considerable, de la misma forma, la relación determinada es significativa al nivel 0.01, por lo que, se expresa el rechazo de la hipótesis nula, dado por aceptado la hipótesis de investigación el cual establece que, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla N° 13.** Relación entre la planeación y el comportamiento organizacional

			Planeación	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por otro lado, en la tabla se evidencia un coeficiente de correlación de 0.761 siendo esta considerable, de la misma forma, la relación determinada es significativa al nivel 0.01, por lo que, se expresa el rechazo de la hipótesis nula, dado por aceptado la hipótesis de investigación el cual establece que, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla N° 14.** Relación entre la organización y el comportamiento organizacional

		Organización	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,704**
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
	N		96
	N		96
N		96	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, en la tabla 12 se observa un coeficiente de correlación de 0.704 lo cual es positiva considerable, a la vez se evidencia una significancia bilateral de 0.000, siendo una relación significativa al nivel 0.01, expresando el rechazo de la hipótesis nula, dando por aceptado la hipótesis de investigación, es decir existe una relación significativa entre organización y comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla N° 15.** Relación entre la integración de personal y el comportamiento organizacional

		Integración de personal	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Integración de personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,641**
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
	N		96
	N		96
N		96	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la misma forma, en la tabla 13 se verifica un coeficiente de correlación de 0.641 siendo esta positiva media, asimismo, la relación determinada es significativa al nivel 0.01, ya que se expresa el rechazo de la hipótesis nula, dado por aceptado la hipótesis de investigación el cual establece que, existe una relación significativa entre integración de personal y comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla N° 16.** Relación entre la dirección y el comportamiento organizacional

			Dirección	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Igualmente, en la tabla sostiene un coeficiente de correlación de 0.698 siendo esta positiva media, pues, la relación determinada es significativa al nivel 0.01, expresando el rechazo de la hipótesis nula, dando por aceptado la hipótesis de investigación el cual establece que, existe una relación significativa dirección y comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

**Tabla N° 17.** Relación entre el control y el comportamiento organizacional

			Control	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por último, en la tabla 15 se evidencia un coeficiente de correlación de 0.725 siendo positiva considerable, en al cual se evidencia una significancia bilateral de 0.000, siendo una relación significativa al nivel 0.01, expresando el rechazo de la hipótesis nula, dando por aceptado la hipótesis de investigación, es decir existe una relación significativa entre control y comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de analizar los resultados descriptivos de la investigación se ha logrado determinar que la gestión administrativa es regular 26%, debido a que algunas veces se establece la misión para la cual ha sido creada la empresa, sin embargo, casi nunca se establece los objetivos, de manera clara, precisa y alcanzable, además, a veces se establecen los procesamientos de cada uno de los servicios y acciones operativas de la empresa, pero, casi nunca las actividades de la empresa son programadas teniendo en cuenta el tiempo y recursos necesarios, por otro lado, nunca, se especifica claramente la jerarquía organizacional de la empresa, como también, nunca se establece con claridad cada una de las actividades que debe realizarse en cada puesto de trabajo, aunque, a veces se aplican diversas técnicas para atraer candidato calificados y capacitados para cubrir un puesto, además, algunas veces se utilizan diversos medios de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores, sin embargo, nunca los directivos supervisan de manera permanente el trabajo, actividades y funciones de los trabajadores, por otra parte, casi nunca se utilizan instrumentos factibles para la recolección de información que se desea medir, como también, casi nunca se determinan las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas. Por lo tanto, Tamay (2017) en su investigación obtuvo como resultado que, la gestión administrativa es regular debido a que los trabajadores administrativos se sienten desmotivados, a la hora de desempeñar sus labores, ya que no logran cumplir de manera eficiente, además, el perfil de los trabajadores no es el adecuado, puesto a que no realizan un adecuado reclutamiento del personal, sin embargo, se aplican diversas técnicas para atraer candidato calificados y capacitados para cubrir un puesto.

Al mismo tiempo, se analizó que el comportamiento organizacional en el Banco Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos es 27% regular pues se ha logrado identificar que, algunas veces se ajusta con facilidad al ritmo de trabajo a pesar de las diferencias individuales, sin embargo, nunca controla su comportamiento de acuerdo a la situación o personas con las que se

encuentra, además, algunas veces aplica la automotivación para cumplir sus tareas diarias, así como sus metas y objetivos personales, por otro lado, a veces se establece un modo de comunicación para debatir las opciones que tenga como producto la mejora del trabajo, aunque, casi nunca se establece a un líder de equipo que se encargue de supervisar la toma de decisiones grupal, no obstante, se utilizan medios de comunicación digital para llevar información oportuna, pero, casi nunca los directivos demuestran tener un estilo de liderazgo incluyente, en el trabajo, las decisiones y el cumplimiento de metas, aunque, algunas veces reciben de manera permanente capacitaciones para adaptarse con facilidad a los cambios organizacionales.

De tal manera que Gómez-Murillo et al., (2020) indican que el comportamiento organizacional demuestra que los trabajadores muestran gran compromiso y responsabilidad dentro de sus puestos de trabajo, también se refleja en el estado de ánimo al momento de realizar sus tareas laborales. Mediante este estudio nos sirvió para la redacción de la variable comportamiento organizacional ya que nos brindó información relevante.

Por lo tanto, se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos 2020, la cual fue contrastado con un coeficiente de correlación de 0.814 y una significancia bilateral de 0.000, la misma que es positiva considerable. Respecto a los resultados de la presente investigación, se encuentra similitud con el estudio de Espejo et al, (2018) pues existe una relación muy significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional con el 85.2% de correlación de Pearson, logrando concluir que, los colaboradores no conocen bien sus funciones dentro de la entidad, lo cual ocasiona un mal desempeño de sus funciones, además, no cuenta con personal calificado lo cual afecta a que los objetivos organizaciones no son alcanzados.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

En la actualidad en el Banco de Crédito del Perú, la gestión administrativa ayuda a utilizar de manera óptima los recursos que posee la empresa, todo esto con el fin de mejorar el comportamiento organizacional de los trabajadores, al mismo tiempo proponer acciones que mejora la gestión administrativa. Asimismo, se ha evidenciado la falta de comportamiento organizacional por parte lo trabajadores.

Por ello, ante la problemática actual prevista en la investigación, se presenta las siguientes propuestas que mejorarán la gestión administrativa en el BCP, por medio de las acciones lo cual podrá conseguir a obtener resultados eficientes.

### **Objetivo general:**

- Determinar un modelo de gestión administrativa para mejorar el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Iquitos, 2020.

### **Objetivos específicos:**

- Optimizar la planeación dentro la empresa.
- Acciones para consolidar la organización adecuada de la empresa.
- Evaluar el proceso de integración de personal.
- Promover una correcta dirección para aumentar la gestión.
- Impulsar el control de las actividades de los trabajadores.

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Optimizar la planeación dentro la empresa	Mejorar la misión, visión y valores de la empresa para un mejor conocimiento en los trabajadores.	Gerente del Banco de Crédito del Perú	S/. 2000.00
	Establecer estrategias para lograr los objetivos de manera clara, precisa y alcanzable.		
	Actualizar las políticas organizacionales racionales.		
Acciones para consolidar la organización adecuada de la empresa.	Se establece de forma clara la jerarquía organizacional de la empresa.	Jefe de Recursos Humanos	S/ 1000.00
	Establecer una estructura formal de la empresa, donde se pueda identificar fácilmente los departamentos, áreas y puestos que tiene la empresa.		
	Mejorar de forma clara las funciones que deben realizar en cada puesto de trabajo.		
Evaluar el proceso de integración de personal.	Diseñar un proceso de filtro para reclutamiento para asegurar que cumpla con los requisitos básicos para el puesto.	Jefe de Recursos Humanos	S/ 200.00
	Mejorar las evaluaciones de conocimientos y psicológicos, para medir mejor el perfil y la personalidad de los candidatos y así evitar contratos innecesarios y no tener inconvenientes.		
	Incentivar y promover por medio de talleres motivacionales a los cumplimientos de las responsabilidades, funciones asignadas.		
Promover una correcta dirección para aumentar la gestión.	Promover actividades para trabajar la toma de decisiones.	Jefe de Recursos Humanos	S/ 2000.00
	Programar actividades motivacionales, que motiven de manera permanente a los trabajadores.		
	Mejorar los canales de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores.		
Impulsar el control de las actividades de los trabajadores.	Se ha establecido instrumentos factibles para la recolección de información que desea medir.	Gerente del Banco de Crédito del Perú	S/ 1500.00
	Evaluar cada seis meses los resultados establecidos, con el propósito de identificar variaciones.		
	Establecer un manual de acciones correctivas para corregir oportunamente las desviaciones identificadas.		

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Se determinó que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Iquitos, lo cual lo contrasta una correlación de 0.814 y una significancia al nivel 0.01

Asimismo, se determinó que existe una relación significativa entre planeación y comportamiento organizacional de los trabajadores, la misma que ha sido contrastada por un coeficiente de correlación de 0.761 y una significancia bilateral al nivel 0.01.

Al mismo tiempo, se determinó que la organización mantiene una relación positiva considerable de 0.704 con el comportamiento organizacional, la misma que es significativa a un nivel 0.01.

Por su parte, se determinó que la integración de personal mantiene una relación positiva media de 0.641 con el comportamiento organizacional, la misma que es significativa a un nivel 0.01.

De la misma forma, se determinó que dirección mantiene una relación positiva media de 0.698 con el comportamiento organizacional, la misma que es significativa a un nivel 0.01.

Finalmente, se determinó que el control mantiene una relación positiva considerable de 0.725 con el comportamiento organizacional, la misma que es significativa a un nivel 0.01.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se sugiere al Gerente General del Banco de Crédito del Perú implementar un modelo de gestión administrativa para mejorar el comportamiento organizacional, con el fin de que interactúen entre sí, así como trabajar dentro la empresa para realizar su trabajo.

Al Banco de Crédito del Perú se le sugiere actualizar el periódico mural, donde establecen todo los valores, metas, objetivos, políticas y procedimientos de manera clara, con el fin de respetar, cumplir y lograr todo en conjunto con los trabajadores y jefes de la empresa.

Se sugiere a la empresa Banco de Crédito del Perú, mejorar e implementar el manual de organización, donde especifique de forma clara, la jerarquización organizacional, la identificación de las áreas y las actividades que se desarrollan en cada puesto de trabajo, con el fin de poder identificar rápidamente.

Para la integración de personal, se sugiere a la empresa, mejorar las técnicas de reclutamiento, con el fin de integrar a personas capacitadas y con experiencia en lo que exige el puesto a ocupar para cumplir con las funciones que requiere el puesto.

Se sugiere a los directivos del Banco de Crédito del Perú capacitar cada 6 meses a los trabajadores en el tema de liderazgo y supervisión, para facilitar la toma de decisiones, con la finalidad de poder direccionar correctamente a los trabajadores y así contribuir al crecimiento y productividad.

Al Banco de Crédito del Perú se le recomienda mejorar su proceso de control, para verificar los resultados de las actividades, a fin de poder identificar variaciones y así poder determinar acciones y corregir oportunamente las desviaciones.

## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F., & Heredia, V. (2015). *Administración de recursos humanos : para el alto desempeño* (Sexta ed.). México: Trillas. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/administracion-de-recursos-humanos-para-el-alto-desempeno/oclc/958383198>
- Ávaro, A., Aguillón, L., Natalia, B., & Peña, J. A. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones: fundamentación* (ISBN: 9786074485301 ed.). El Manual Moderno. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=TNPwCgAAQBAJ&dq=comportamiento+organizacional+pdf&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=TNPwCgAAQBAJ&dq=comportamiento+organizacional+pdf&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Ayala, S. (7 de 08 de 2016). *El proceso administrativo y sus funciones básicas*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-y-sus-funciones-basicas/>
- Bucheli, S. E. (2018). *La estructura organizacional en la gestión administrativa de las industrias del sector textil de la provincia de Tungurahua*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27461/1/457%20O.E..pdf>
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. F. (2018). *Elementos básicos de administración*. México: Dirección General de Escuelas Preparatorias. Obtenido de [http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to\\_SEMESTRE/elementos\\_basicos\\_de\\_administracion.pdf](http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Diarion Gestion. (24 de Marzo de 2016). *Una de cada cuatro medianas empresas registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión*. Obtenido de Gestion: <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-mala-gestion-115183-noticia/>
- Espejo, Y. A. (2018). *La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2153/ESPEJO%20PEZZINI%20YALILE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración científica* (Décima ed.). Bogotá: El Ateneo. Obtenido de [https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)
- Francisco, A. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en la disciplina laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Supe Pueblo, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de

- <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1925/TFCE-04-03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, C. (2017). *Control interno en la gestión administrativa de la UGEL Mariscal Ramon Castilla, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5901/Ciro\\_tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5901/Ciro_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez-Murillo, I. d., Vargas-Santillán, M., Peñafiel-Navarrete, J., & Alvarado-Cadena, P. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(2), 955 - 974. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467926>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de [https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Higuerey, A. (2007). *Administración de Inventario*. Panamá: Finanzas, Documentos para economía y administrativas.
- Juárez, G. D. (2016). La administración y el comportamiento organizacional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1, 1 - 13. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/administracion.html>
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498 - 510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>
- Quintero, T. (7 de 06 de 2018). *El Comportamiento Organizacional*. Obtenido de Gestipolis.com: <https://www.gestipolis.com/el-comportamiento-organizacional/>
- Raffino, M. E. (27 de 08 de 2016). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderon, E. (2017). La Gestión Administrativa En El Desarrollo Empresarial. *CE Contribuciones a la Económica*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de [https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_PDF](https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF)
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración: Conceptos Esenciales y Aplicación* (Tercera ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Segredo, A., Rigñack, L., García, R., Perdomo, I., León, P., & García, A. (2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. *Educación Médica Superior*, 29(3), 532-542. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v29n3/ems12315.pdf>

- Tamay, J. R. (2017). *La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica "Los Angeles de Chimbote", Chiclayo - 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4141/Tamay%20Ravillet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada, M. F. (2019). *Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la Empresa SCI en el Área de Contact Center de Lince - 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/828/1/Tejada%20Quispe%2c%20Maria%20Fernanda.pdf>
- Villarroel, C., & Costales, R. (2016). Gestión administrativa como herramienta en el desempeño del talento humano en el Sistema de Salud de Riobamba-Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1, 24 - 36. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/06/salud.html>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Gestión administrativa y comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿De qué manera la planeación se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020? ¿De qué manera la organización se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020? ¿De qué manera la integración de personal se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020? ¿De qué manera la dirección se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la planeación y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. Conocer la organización y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. Conocer la integración de personal y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. Conocer la dirección y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi<sub>1</sub>:</b> la planeación se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. <b>Hi<sub>2</sub>:</b> la organización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. <b>Hi<sub>3</sub>:</b> la integración de personal se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. <b>Hi<sub>4</sub>:</b> la dirección se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020. <b>Hi<sub>5</sub>:</b> el control se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 129 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos.</p> <p><b>Muestra:</b> Estuvo compuesta por 96 trabajadores.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Programa SPSS 24 Software Excel</p>	<p><b>Instrumento:</b> El cuestionario</p>

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
	¿De qué manera el control se relaciona con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020?	Conocer el control y su relación con el comportamiento organizacional en el Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020.				

## Anexo N° 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión administrativa	Encaminar a un conjunto de personas orientadas a resolver objetivos comunes, las cuales, a través de la coordinación adecuada de sus recursos producen de manera eficiente y eficaz los bienes y servicios que requiere la población para satisfacer sus necesidades. (Bueno, Ramos y Berrelleza, 2018)	La variable será evaluada a través de un cuestionario creado a partir de los 20 indicadores que proponen Bueno, Ramos y Berrelleza (2018).	Planeación	Misión, visión y valores	Se establece la misión para la cual ha sido creada la empresa.	Cuestionario
					Se establece los que queremos ser como empresa a largo plazo.	
					Se establecen los valores que se deben respetar en la empresa.	
				Objetivos y metas	Se establecer los objetivos, de manera clara, precisa y alcanzable.	
					Las metas cuantifican los objetivos establecidos en la empresa.	
					Se establecer políticas organizacionales racionales.	
			Políticas y procedimientos	Se establecen los procesamientos de cada uno de los servicios y acciones operativas de la empresa.		
				Programas y presupuesto	Las actividades de la empresa son programadas teniendo en cuenta el tiempo y recursos necesarios.	
					Se establece un presupuesto sustentable para cada actividad programada.	
			Organización	Jerarquización	Se especifica claramente la jerarquía organizacional de la empresa.	
				Departamentalización	Se establece una estructura formal de la empresa, en la que se identifican, departamentos, áreas y puestos.	
				Funciones y responsabilidades	Se establece con claridad cada una de las actividades que debe realizarse en cada puesto de trabajo.	
			Se establece con claridad la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo.			
Integración de personal	Reclutamiento	Se aplican diversas técnicas para atraer candidato calificados y capacitados para cubrir un puesto.				
	Selección de personal	Se la lista de candidatos, se selecciona a la persona que satisface los criterios exigidos para ocupar el puesto.				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
				Contratación	La contratación se realiza previo registro de datos y comunicación de información de inicio de labores.	
				Inducción	Se acompaña al personal nuevo a que conozca la empresa, sus funciones y responsabilidades.	
			Dirección	Toma de decisiones	Se toman decisiones racionales.	
				Acciones motivacionales	La empresa desarrollo actividades que motiven de manera permanente a los trabajadores.	
				Liderazgo	Los directivos demuestran un estilo de liderazgo democrático.	
				Comunicación	Se utilizan diversos medios de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores.	
				Supervisión	Los directivos supervisan de manera permanente el trabajo, actividades y funciones de los trabajadores.	
			Control	Establecimiento de estándares	Establece patrones que sirvan como referencia para comparar los resultados de las actividades programadas.	
				Medición	Se utilizan instrumentos factibles para la recolección de información que se desea medir.	
				Comparación	Se comparan los resultados observados con los patrones establecidos, con el propósito de identificar variaciones.	
				Acción correctiva	Se determinan las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Comportamiento organizacional	Es la apreciación de la relación que se genera entre las personas y grupos que actúan en la organización, contándose en el estudio del comportamiento humano. (Chiavenato, 2009)	La variable será evaluada a través de un cuestionario creado a partir de los 19 indicadores que proponen Chiavenato (2009).	Las personas en la organización	Diferencias individuales	Se ajusta con facilidad al ritmo de trabajo a pesar de las diferencias individuales.	Cuestionario
				Personalidad	Controla su comportamiento de acuerdo a la situación o personas con las que se encuentra.	
				Percepción	Percibe que su ambiente de trabajo es el adecuado.	
				Atribución	Normalmente mis compañeros demuestran un comportamiento adecuado.	
				Actitud	Mantiene una actitud conservadora ante situaciones que normalmente no suceden.	
				Decisión	Considera que sus decisiones en el trabajo, son acertadas.	
				Motivación personal	Normalmente aplica la automotivación para cumplir sus tareas diarias, así como sus metas y objetivos personales.	
			Los grupos en la organización	Equipos en la organización	Considera que se trabajar mejor en equipo	
					Al trabajar en equipo el trabajo presenta mejores resultados.	
					En el equipo cada quien tiene sus responsabilidades establecidas.	
					Lo bueno de trabajar en equipo es que se pueden debatir el trabajo buscando la mejor opción para hacerla.	
				Se establece un modo de comunicación para debatir las opciones que tenga como producto la mejora del trabajo.		
				Facultamiento en la toma de decisiones	Se otora el poder a los trabajadores para tomar sus propias decisiones	
					Se proporciona los recursos necesarios para tomar decisiones acertadas.	
					Se establece a un líder de equipo que se encargue de supervisar la toma de decisiones grupal.	
			Se reconocen las buenas decisiones tomadas.			
			La dinámica de la organización	Comunicación	La comunicación entre las áreas y trabajadores es permanente.	
Se utilizan medios de comunicación digital para llevar información oportuna.						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
					La comunicación con los directivos es la adecuada Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.	
				Liderazgo	Los directivos demuestran tener un estilo de liderazgo incluyente, en el trabajo, las decisiones y el cumplimiento de metas.	
				Poder	Los directivos tienen el poder para influir en las personas.	
				Política	Los directivos utilizan la política para influir en la toma de decisiones o comportamiento de las personas.	
				Estrés	Los directivos evalúan de manera permanente los factores generadores de estrés.	
				Conflicto	Los conflictos laborales son tratados solo con las partes involucradas.	
				Negociación	Se toma en cuenta la negociación para resolver diferencias sobre intereses y objetivos.	
				Cambio organizacional	La empresa se adapta con facilidad al mercado, tecnología y economía cambiante.	
				Desarrollo organizacional	Se recibe permanentemente capacitaciones para adaptarse con facilidad a los cambios organizacionales.	
				Estrategia organizacional	Se establecen estrategias que permitan el desarrollo permanente de la empresa.	
					Las estrategias se establecen a partir de las necesidades organizacionales y laborales.	
					El personal es participe en la formulación de las estrategias.	

### Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos

#### ENCUESTA – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Con el propósito de conocer la gestión administrativa del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, se aplica el siguiente cuestionario a los trabajadores, para la cual se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que el estudio es de gran importancia para logra el objetivo de la investigación; dado ello, se establece una escala de medición que debe ser tomada en cuenta para valorar cada ítem.

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

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>		1	2	3	4	5
1	Se establece la misión para la cual ha sido creada la empresa.					
2	Se establece los que queremos ser como empresa a largo plazo.					
3	Se establecen los valores que se deben respetar en la empresa.					
4	Se establecer los objetivos, de manera clara, precisa y alcanzable.					
5	Las metas cuantifican los objetivos establecidos en la empresa.					
6	Se establecer políticas organizacionales racionales.					
7	Se establecen los procesamientos de cada uno de los servicios y acciones operativas de la empresa.					
8	Las actividades de la empresa son programadas teniendo en cuenta el tiempo y recursos necesarios.					
9	Se establece un presupuesto sustentable para cada actividad programada.					
<b>Organización</b>		1	2	3	4	5
10	Se especifica claramente la jerarquía organizacional de la empresa.					
11	Se establece una estructura formal de la empresa, en la que se identifican, departamentos, áreas y puestos.					
12	Se establece con claridad cada una de las actividades que debe realizarse en cada puesto de trabajo.					
13	Se establece con claridad la responsabilidad que demanda cada puesto de trabajo.					
<b>Integración de personal</b>		1	2	3	4	5
14	Se aplican diversas técnicas para atraer candidato calificados y capacitados para cubrir un puesto.					
15	Se la lista de candidatos, se selecciona a la persona que satisface los criterios exigidos para ocupar el puesto.					
16	La contratación se realiza previo registro de datos y comunicación de información de inicio de labores.					
17	Se acompaña al personal nuevo a que conozca la empresa, sus funciones y responsabilidades.					
<b>Dirección</b>		1	2	3	4	5
18	Se toman decisiones racionales.					
19	La empresa desarrollo actividades que motiven de manera permanente a los trabajadores.					

20	Los directivos demuestran un estilo de liderazgo democrático.					
21	Se utilizan diversos medios de comunicación para mantener una relación cercana entre directivos y trabajadores.					
22	Los directivos supervisan de manera permanente el trabajo, actividades y funciones de los trabajadores.					
<b>Control</b>		1	2	3	4	5
23	Establece patrones que sirvan como referencia para comparar los resultados de las actividades programadas.					
24	Se utilizan instrumentos factibles para la recolección de información que se desea medir.					
25	Se compran los resultados observados con los patrones establecidos, con el propósito de identificar variaciones.					
26	Se determinan las acciones a tomar para corregir oportunamente las desviaciones identificadas.					

## ENCUESTA – COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Con el propósito de conocer el comportamiento organizacional del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Iquitos, 2020, se aplica el siguiente cuestionario a los trabajadores, para la cual se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que el estudio es de gran importancia para logra el objetivo de la investigación; dado ello, se establece una escala de medición que debe ser tomada en cuenta para valorar cada ítem.

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

N°	Ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Las personas en las organizaciones</b>						
1	Se ajusta con facilidad al ritmo de trabajo a pesar de las diferencias individuales.					
2	Controla su comportamiento de acuerdo a la situación o personas con las que se encuentra.					
3	Percibe que su ambiente de trabajo es el adecuado.					
4	Normalmente mis compañeros demuestran un comportamiento adecuado.					
5	Mantiene una actitud conservadora ante situaciones que normalmente no suceden.					
6	Considera que sus decisiones en el trabajo, son acertadas.					
7	Normalmente aplica la automotivación para cumplir sus tareas diarias, así como sus metas y objetivos personales.					
<b>Los grupos en la organización</b>						
8	Considera que se trabajar mejor en equipo					
9	Al trabajar en equipo el trabajo presenta mejores resultados.					
10	En el equipo cada quien tiene sus responsabilidades establecidas.					
11	Lo bueno de trabajar en equipo es que se pueden debatir el trabajo buscando la mejor opción para hacerla.					
12	Se establece un modo de comunicación para debatir las opciones que tenga como producto la mejora del trabajo.					
13	Se otora el poder a los trabajadores para tomar sus propias decisiones					
14	Se proporciona los recursos necesarios para tomar decisiones acertadas.					
15	Se establece a un líder de equipo que se encargue de supervisar la toma de decisiones grupal.					
16	Se reconocer las buenas decisiones tomadas.					
<b>La dinámica de la organización</b>						
17	La comunicación entre las áreas y trabajadores es permanente.					
18	Se utilizan medios de comunicación digital para llevar información oportuna.					
19	La comunicación con los directivos es la adecuada					
20	Existe una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					
21	Los directivos demuestran tener un estilo de liderazgo incluyente, en el trabajo, las decisiones y el cumplimiento de metas.					

22	Los directivos tienen el poder para influir en las personas.					
23	Los directivos utilizan la política para influir en la toma de decisiones o comportamiento de las personas.					
24	Los directivos evalúan de manera permanente los factores generadores de estrés.					
25	Los conflictos laborales son tratados solo con las partes involucradas.					
26	Se toma en cuenta la negociación para resolver diferencias sobre intereses y objetivos.					
27	La empresa se adapta con facilidad al mercado, tecnología y economía cambiante.					
28	Se recibe permanentemente capacitaciones para adaptarse con facilidad a los cambios organizacionales.					
29	Se establecen estrategias que permitan el desarrollo permanente de la empresa.					
30	Las estrategias se establecen a partir de las necesidades organizacionales y laborales.					
31	El personal participa en la formulación de las estrategias.					

## Anexo N° 4. Estadística complementaria

### Análisis de fiabilidad

#### Variable 1: Gestión administrativa

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	96	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	26

#### Variable 2: Comportamiento organizacional

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	96	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	31

## **Anexo N° 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación**

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....  
.....

....., del Sr. .... tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

**NOMBRE**

Investigador Responsable