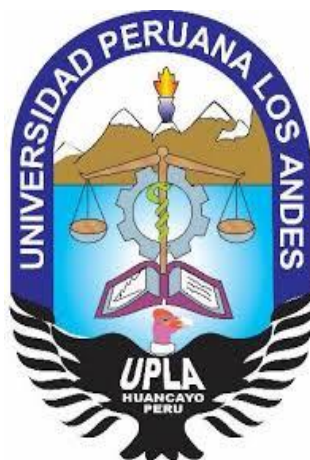


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Las Prácticas Organizacionales y el Desarrollo Profesional en el  
Banco de la Nación - Cerro de Pasco – 2017**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor(as) : Bach. Carmen Dida García Flores  
Bach. Clemencia Alicia Quispe Vitor

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 26.11.2020 – 25.11.2021

Huancayo - Perú  
2021

**HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS  
LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES Y EL DESARROLLO PROFESIONAL EN  
EL BANCO DE LA NACIÓN - CERRO DE PASCO – 2017**

**PRESENTADO POR:  
BACH. CARMEN DIDA GARCÍA FLORES  
BACH. CLEMENCIA ALICIA QUISPE VITOR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE .....

PRIMER  
MIEMBRO .....

SEGUNDO  
MIEMBRO .....

TERCER  
MIEMBRO .....

Huancayo, 31 de Mayo Del 2019

**ASESOR**

**DR. ULDARICO AGUADO RIVEROS**

## **DEDICATORIA**

Con acertada devoción y orgullo, el presente trabajo de investigación lo dedicamos principalmente al ser Divino que nos inspira y da fortaleza para seguir en el camino guiado a conseguir nuestro sueño anhelado.

A nuestros padres, quienes mostrando amor, apoyo y confianza a lo largo de nuestras vidas, hemos logrado concretar nuestros proyectos, triunfar en el futuro y ser mejor cada día; así mismo por estar siempre con nosotros y brindarnos su apoyo en todo momento, nuestros padres son quienes nos han guiado y formado en lo que ahora somos. Es un orgullo y sentimos deferencia de ser sus hijas, son unos padres maravillosos.

Para aquellos de quienes recibimos apoyo en la realización de nuestro trabajo, por darnos apertura y compartir sus conocimientos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro Santo Padre Dios, que todo lo podemos en Él, gracias a la fortaleza que nos brinda en la senda de nuestro desarrollo profesional, guiándonos al éxito.

Para aquellos que son nuestros motivadores para continuar, con mayor deferencia hacia nuestros padres y familiares, quienes nos enseñan a creer en nuestros sueños, gracias a su apoyo constante, sobre todo en las etapas duras.

A nuestros docentes formadores que impartieron su sapiencia y nos sirvió en nuestras vidas.

A nuestros colegas, por compartir grandes momentos de experiencia y que con sus alegrías, paciencia y sabiduría, nos animaron constantemente durante la realización de dicho trabajo, la que hizo posible la culminación de nuestra tesis.

A nuestro Asesor de tesis Dr. Uldarico Aguado Riveros, por haber guiado el desarrollo de esta tesis mostrando paciencia y entereza para culminar con un buen trabajo.

## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS .....	ii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	18
I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.1 Descripción del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	21
1.2.1 Problema general .....	21
1.2.2 Problemas específicos .....	21
1.3 Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1 Objetivo general .....	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
1.4 Justificación de la investigación.....	22
1.4.1 Justificación Teórica.....	22
1.4.2 Justificación Práctica .....	22
1.4.3 Justificación Metodológica.....	23
1.4.4 Justificación Social.....	23

1.4.5 Justificación de conveniencia .....	23
1.5 Delimitación de la investigación .....	24
1.5.1 Delimitación espacial .....	24
1.5.2 Delimitación temporal .....	24
1.5.3 Delimitación conceptual o temática .....	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 Antecedentes del estudio .....	25
2.1.1 Internacionales.....	25
2.1.2 Nacionales .....	28
2.2 Bases teóricas .....	31
2.2.1 Las prácticas organizacionales .....	31
2.2.2. Desarrollo Profesional.....	33
2.3 Definición de conceptos .....	33
2.4 Hipótesis y variables.....	37
2.4.1 Hipótesis General .....	37
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	37
2.5 Operacionalización de las variables.....	38
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	42
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1 Método de investigación.....	42
3.2 Tipo de investigación.....	43
3.3 Nivel de investigación .....	44
3.4 Diseño de investigación.....	44

3.5 Población y Muestra .....	45
3.5.1 Población .....	45
3.5.2 Muestra .....	46
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
3.6.1 Técnicas de recolección de datos .....	46
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos .....	46
3.7 Procedimientos de Recolección de Datos.....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	48
4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
4.2 Presentación de resultados en tablas y gráficos.....	48
4.2.1 Prueba de normalidad .....	48
4.2.2 Prueba de hipótesis y las sub hipótesis.....	50
4.2.3 Análisis de resultados .....	58
4.3 Discusión de resultados .....	87
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	91
ANEXOS .....	95
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	96
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	98
CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	101



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.....	49
Tabla 2.....	50
Tabla 3.....	51
Tabla 4.....	53
Tabla 5.....	55
Tabla 6.....	57
Tabla 7.....	58
Tabla 8.....	59
Tabla 9.....	61
Tabla 10.....	61
Tabla 11.....	62
Tabla 12:.....	63
Tabla 13.....	64
Tabla 14.....	65
Tabla 15.....	67
Tabla 16.....	68
Tabla 17.....	69
Tabla 18 .....	70
Tabla 19.....	71
Tabla 20.....	72
Tabla 21.....	73

Tabla 22.....	74
Tabla 23.....	74
Tabla 24.....	76
Tabla 25.....	77
Tabla 26 .....	78
Tabla 27.....	79
Tabla 28.....	80
Tabla 29 .....	81
Tabla 30.....	82
Tabla 31.....	83
Tabla 32 .....	84
Tabla 33.....	85
Tabla 34.....	86

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.....	52
Gráfico 2.....	54
Gráfico 3.....	56
Gráfico 4.....	58
Gráfico 5 .....	59
Gráfico 6.....	60
Gráfico 7.....	61
Gráfico 8.....	62
Gráfico 9.....	63
Gráfico 10.....	64
Gráfico 11.....	65
Gráfico 12.....	66
Gráfico 13.....	67
Gráfico 14.....	68
Gráfico 15.....	69
Gráfico 16.....	70
Gráfico 17.....	71
Gráfico 18.....	72
Gráfico 19.....	73
Gráfico 20.....	74
Gráfico 21.....	75
Gráfico 22.....	76

Gráfico 23.....	77
Gráfico 24.....	78
Gráfico 25.....	79
Gráfico 26.....	80
Gráfico 27.....	81
Gráfico 28.....	82
Gráfico 29.....	83
Gráfico 30.....	84
Gráfico 31.....	85
Gráfico 32.....	86

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: Las Prácticas Organizacionales y el Desarrollo Profesional en el Banco de La Nación - Cerro De Pasco – 2017, tuvo como objeto de investigación establecer la relación existente entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017. Para elaborar la investigación presentada hemos empleado el método científico, el tipo de investigación considerada es la aplicada, el nivel de investigación es el estudio descriptivo correlacional, el diseño de investigación empleado fue no experimental de corte transversal y la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. En el presente estudio hemos considerado que toda la población sea la muestra, siendo ésta, los trabajadores administrativos del Banco de la Nación – Cerro de Pasco. Se recolectaron los datos a través de la aplicación de la encuesta sobre Prácticas Organizacionales y Desarrollo Profesional, en cuanto al resultado de los instrumentos aplicados, hemos considerado el coeficiente de correlación, el cual determinó el grado de relación entre la variable 1 y la variable 2, considerando además sus indicadores. Por lo tanto, nuestros resultados reflejan que existió una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional, en el trabajo demostrado a través de un coeficiente de correlación Rho de Spearman, existe alta correlación 0.995 lo cual nos permite aseverar que las prácticas organizacionales se relacionan con el desarrollo profesional. Siendo así, que en el gráfico de correlaciones se ha comprendido que existió relación entre los indicadores de cada variable.

**Palabras clave:** Prácticas organizaciones, desarrollo profesional.

## ABSTRACT

The research work entitled: Organizational Practices and Professional Development at the Bank of La Nación - Cerro de Pasco - 2017, had as its object of investigation to establish the relationship that exists between organizational practices and professional development at Banco de la Nación Cerro de Pasco 2017. To develop the research presented we have used the scientific method, the type of research we have considered applied, the level of research we have considered the correlational study, the research design was non-experimental and the technique of data collection used was the survey. In this research, we have considered that the whole population is the sample, being this one, the administrative workers of the Banco de la Nación - Cerro de Pasco. Data were collected through the application of the survey on Organizational Practices and Professional Development, in terms of the results of the instruments applied, we considered the correlation coefficient, which determined the degree of relationship between variable 1 and variable 2, also considering its indicators. Therefore, our results reflect that there was a direct and significant relationship between organizational practices and professional development, in the work shown through a Rho correlation coefficient of Spearman, there is a high correlation 0.995 that allows us to assert that the practices organizational factors relation professional development. Thus, in the correlation graph it has been understood that there was an relation between the indicators of each variable.

**Key words:** Practices organizations, professional development.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación está orientada a crear dentro del Banco de la Nación – Cerro de Pasco mecanismos y formas en las que se relacione cotidianamente con sus empleados y su entorno. Las prácticas organizacionales son un método que permite amoldar lo que los trabajadores perciben sobre los lineamientos que para la organización sean más importantes, pudiendo redundar en acciones y comportamientos que reflejen cualidades positivas. Estas prácticas específicas son: Justicia, apoyo organizacional, participación de los trabajadores, compromiso de la gerencia y oportunidades.

Sin embargo, la implantación de las prácticas organizacionales a veces fracasa; siendo así, que su práctica diaria está compuesta de pensamientos, por tanto, se ha reconocido que su operación cotidiana involucra las convicciones, posturas y los procederes individuales de cada quien y de manera individual, incluyendo a los procesos gerenciales, con la finalidad de mejorar la posición competitiva de la institución.

Mientras que el desarrollo profesional se manifiesta como un trabajo estructurado y legalizado, el cual se concentra en el acrecentamiento de quiénes estén más entrenados. De hecho su repercusión es más amplia y es perdurable en comparación con el entrenamiento. Por lo tanto, consideramos al desarrollo profesional como una alternativa fundamental de la administración, siempre y cuando, la empresa desee perdurar dentro de un mercado globalizado y altamente competente.

La finalidad de la investigación desarrollada abarca el establecimiento de la relación entre las prácticas organizacionales en el desarrollo profesional.

A fin de dar una adecuada revisión y comprensión del tema de la presente investigación, hemos estructurado el contenido de la siguiente manera:

Capítulo I, se muestra el planteamiento del problema, dentro de ello la formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación respectivamente.

Capítulo II, desarrollamos el marco teórico, en el que se visualizan los antecedentes de la investigación, las bases teórico científicas y la definición de términos básicos.

Capítulo III, desarrollamos la metodología, compuesto por el método, tipo y diseño del estudio realizado, indicando la población, las técnicas de recolección de datos y el análisis que se empleó en la investigación, que permitió llegar al logro del objetivo general.

Seguidamente, en el Capítulo IV, se da cuenta de las técnicas de procesamiento y análisis de datos, la prueba de hipótesis, el análisis y discusión de resultados.

Para culminar la investigación se mencionan las conclusiones, así como las recomendaciones arribadas, y se presentan las referencias bibliográficas, incluyendo además los anexos pertinentes a la investigación.



## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

##### **1.1. Descripción del problema**

Las prácticas organizacionales están relacionadas estrechamente con el compromiso personal de los colaboradores, valiéndose de las características personales, del trabajo y experiencias en el trabajo, considerando que las organizaciones influyen fácilmente en las características de trabajo y sus experiencias, más no en las características personales.

Promover la confianza en los colaboradores por parte de la organización, hace que sean vulnerables a las acciones de la organización, por lo que es importante también en el desarrollo profesional, lo que representa la ventaja competitiva de la misma organización. Si los colaboradores realizan prácticas organizacionales saludables como un patrón planificado de actividades dirigidos al logro de los objetivos de la organización, la experiencia será positiva, como el compromiso organizacional y la competitividad, logrando así el desarrollo profesional.

Por otro lado, las prácticas organizacionales facilitan que la organización se interese en ser percibida como un lugar adecuado para laborar; en esa línea, las prácticas organizacionales deberían ser consideradas en la estrategia de negocio de las organizaciones. Sin embargo, el

impacto positivo de las prácticas organizacionales sólo sucederá cuando los trabajadores perciban que estas prácticas están siendo debidamente implementadas y aplicadas en la organización; en otras palabras, cuando los trabajadores establezcan un vínculo de confianza con su organización.

Las organizaciones que manejan un sistema de calidad, impulsan prácticas guiadas a conseguir en los colaboradores un compromiso que determine una relación de mutuo beneficio, en donde ambas partes logren un ganar- ganar. De acuerdo a la finalidad de la presente investigación se ha seleccionado las prácticas de justicia, apoyo, participación y oportunidades, considerando su determinación en la calidad, permiten advertir que las expectativas de los trabajadores están orientadas a un vínculo laboral más simétrico con sistemas de calidad, y son precedentes del compromiso organizacional en el modelo de Meyer, Smith y Allen (1993).

Se entiende por desarrollo profesional a aquel proceso mediante el cual las personas se desarrollan a atravesando varias etapas que concierne tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Por lo tanto, se requiere para comenzar poseer una valoración personal que ayude al trabajador a definir sus intereses profesionales, valores, actitudes y tendencias de comportamiento. (Fernández Caveda, 1997). Así también, el trabajador recibe información acerca de los criterios de la organización para evaluar sus habilidades, aptitudes y conocimientos, a su vez acerca de la posición que ocupa en las expectativas de la organización, lo que da la posibilidad de ascender y crear una línea de carrera. Como parte del desarrollo profesional el trabajador establece sus objetivos a mediano y largo plazo, que a su vez son puestos gerenciales dentro de la organización, esto le permite desarrollar sus habilidades y en muchos casos se apoya en la gerencia para fijar un plan de desarrollo personal. Para esto, el trabajador determina de qué manera alcanzará sus metas profesionales, realizando cursos de formación que le permitan complementar su experiencia con la formación teórica.

A través del tiempo las organizaciones se han replanteado la concepción de las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional, es así que muchas de ellas ya han implementado un sistema de calidad que precisamente involucra a la manera de realizar las prácticas organizacionales y cómo se relacionan con el desarrollo profesional del talento humano. En ese ambiente de desarrollo el Banco de la Nación - Cerro de Pasco, desarrolla su gestión buscando ofrecer un servicio de calidad. Los servicios que brinda son diversos dentro del rubro financiero, y su primordial característica es la interacción directa con el cliente interno y externo.

La Visión definida por el Banco de la Nación es la de “ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de buen Gobierno corporativo y gestión del talento humano”. Por lo que, brindar numerosos servicios financieros, genera la necesidad de disponer de trabajadores con una cultura de prácticas organizacionales idóneas, lo cual apoya al logro de la visión establecida.

Una causa del éxito de las instituciones, para el caso de una entidad bancaria en el contexto global que se vive actualmente en el mundo, es su capacidad para las prácticas organizacionales, yendo más allá de estar en la capacidad de adaptarse y luego en la capacidad de transformarse, esto quiere decir, que puede rediseñar la organización, así como también replantear los valores, el comportamiento, la cultura y las formas de operar, conservando una postura renovada y un aprendizaje continuo. Se comprende que todo va desde el punto de vista de las prácticas organizacionales y sobre todo de la importancia de potenciar al talento humano como socio interno.

Una problemática latente en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco, son indicadores que desestabilizan el comportamiento organizacional, generando en los colaboradores cierto estrés laboral, por las amplias colas diariamente, gran cantidad de procesos en atención, amplia cartera de servicios, diversidad, heterogeneidad de clientes vinculados al servicio y publico vulnerable

como programas sociales (Pensión 65 y Juntos), etc. Por lo que es necesario llevar a cabo las prácticas organizacionales orientadas a un entorno saludable mental y organizacional.

Según el Plan Estratégico Institucional (2013-2017, p. 30) del Banco de la Nación, menciona que: Cuando se analiza las particularidades del recurso humano, se ha podido encontrar ciertas debilidades tales como: personal de planilla de edad promedio alta se siente desmotivado, por el contrario, aquellos que están por locación de servicios se esfuerzan mejor, demostrando eficiencia. Esto se da, por la inseguridad de permanencia que los trabajadores sienten en la empresa.

Esto es una muestra de la problemática que se genera respecto a las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional de los colaboradores en las oficinas del Banco de la Nación - Cerro de Pasco.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?
2. ¿Qué relación existe entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?
3. ¿Qué relación existe entre las Practicas Organizacionales y la Información de Promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Establecer la relación que existe entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
2. Establecer la relación entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
3. Establecer la relación entre las Practicas Organizacionales y la Información de Promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

Se realizará la presente investigación con la finalidad de dar a conocer la correlación existente entre las prácticas organizacionales que vienen hacer un modelo de acciones programadas para el logro de metas en una organización y el desarrollo profesional como adquisición de evolución y autorrealización del profesional en el Banco de la Nación de Cerro de Pasco, ya que es de mucha importancia considerar que las organizaciones deben tomar en cuenta la productividad potencial de los talentos con quienes cuenta, desarrollando las habilidades, capacidades y experiencias profesionales para la mejora de la productividad institucional.

#### **1.4.2. Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación permitirá poner en práctica los aportes obtenidos, en donde el ser humano descubre la objetividad obtenida de la investigación, siendo que, la presente

investigación científica demostrará la correlación existente de las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

Asimismo, la presente investigación será beneficioso para el Banco de Nación – Cerro de Pasco, ya que le permitirá obtener y apreciar un panorama meridiano sobre las implicancias de las practicas organización, así como la importancia de su aplicación al interior de la organización como una estrategia de negocio; en esa línea, el presente trabajo pretende difundir y promocionar la adopción de las practicas organizaciones, ya que solo de esa manera los colaboradores o profesionales serán conscientes de su impacto positivo y les permitirá desarrollarse a nivel profesional.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

En el trabajo realizado se utilizará el método científico y específica considerando el diseño de investigación no experimental de corte transversal, ubicándolo en el nivel descriptivo correlacional. Así mismo se utilizará la técnica de encuesta para la recolección de datos y con ayuda de la estadística se logrará contrastar la hipótesis planteada.

#### **1.4.4. Justificación Social**

Sera de gran aporte la presente investigación ya que ayudara a las instituciones financieras realizar mejoras en las prácticas de los recursos humanos para lograr los objetivos institucionales basados en el desarrollo de los profesionales que cuenta las financieras.

#### **1.4.5 Justificación de conveniencia**

Ayudará al Banco de la Nación para tomar decisiones inmediatas sobre las prácticas organizacionales que va desarrollando y así aprovechar del potencial humano que cuenta actualmente.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco del Departamento de Pasco.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

La presente investigación se delimita temporalmente en el año 2017.

### **1.5.3 Delimitación conceptual o temática**

Nuestra investigación se realizará haciendo mención a la correlación que existe entre prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco en el año 2017.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **II. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1 Antecedentes del estudio**

###### **2.1.1 Internacionales**

Salcedo, J. y Salcedo, V. (2017) en su tesis denominada: “Prácticas organizacionales saludables y su relación con el engagement en trabajadores de un colegio de Santiago de Cali – Colombia”, para optar el título de Psicólogo. Planteo como objetivo describir la relación existente entre las prácticas organizacionales saludables y el engagement en siete (7) colaboradores que forman parte de un colegio en la ciudad de Cali. La metodología fue de tipo cualitativa, considerando la percepción de los participantes, a partir de la importancia que le toman a sus experiencias e interacciones desarrolladas en su ámbito o entorno laboral, permitiendo tener mayor alcance sobre las prácticas organizacionales saludables que se efectúan desde la dirección de recursos humanos hasta su impacto sobre su engagement. Se realizó un estudio de caso, mediante la aplicación de una entrevista semi-estructurada, que buscaba indagar cada una de las categorías descritas y por la relación existente entre las dos. En el análisis se empleó la técnica de Análisis de



Contenido desde el enfoque de Bardín (1986). Lográndose advertir tales prácticas en la organización y que los colaboradores presentan las tres dimensiones del engagement. Se desprende que existe una relación positiva entre cada una de las prácticas organizacionales saludables y las dimensiones del engagement. Concluyéndose que el engagement es de carácter intrínseco y depende mayormente de aspectos individuales; a su vez puede ser potenciado y direccionado mediante las prácticas organizacionales que se vayan implementando dentro de una organización.

Carrera, M. (2016) en su tesis: “Diseño de un plan de carrera y desarrollo profesional. Caso de estudio Vimeworks Cía. Ltda”., que sustentó en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador, para obtener el grado académico de Maestra en Dirección de Empresas. Consideró como objetivo diseñar un plan de carrera y desarrollo organizacional que permita mejorar el clima organizacional de Vimeworks Cía. Ltda. Se emplearon encuestas relacionadas directamente a: i) La evaluación del compromiso organizacional, ii) La satisfacción e involucramiento con el puesto de trabajo y iii) Las necesidades de formación que permitieron determinar la calidad de clima organizacional actual e identificar factores que ponen en riesgo la motivación y satisfacción de sus miembros, tales como: empleados no identificados con la organización por considerar posibles cambios a corto plazo, puestos de trabajo que efectúan actividades no vinculadas a sus expectativas laborales, falta de reconocimiento por parte de los jefes o superiores, carencia de un plan de capacitación anual dirigido al personal que aborden temas de técnicos, en resumen estos factores de insatisfacción están vinculados con la ubicación de cada puesto en la estructura orgánica de la organización y con la ejecución de políticas de gestión de desempeño y capacitación.

Montaña y Torres (2015) tesis: “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero”, que sustentaron en la Universidad del Rosario, Bogotá, tesis para optar el grado de Magíster en Dirección y Gerencia de Empresas. Considerándose como muestra a los

trabajadores de cada nivel de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron para identificar: Concepto que tiene el líder sobre el hombre, estructura de la organización, sistema cultural y medición de clima organizacional. Obteniéndose como resultado, que la organización materia de investigación posee una Cultura Alternativa Explícita que le permiten mantener algún nivel de equilibrio en las expectativas que tiene el público alrededor de las Macro-tendencias de formalización y de calidad. Así, la unidad de análisis da cuenta de estrategias de intervención relacionadas a siete áreas de interés, siendo estos: i) Alto sentido de pertenencia, ii) Identificación y satisfacción con la institución, iii) Adecuada estructura y división de trabajo, iv) Sólidas políticas corporativas, v) Condiciones y elementos de trabajo, vi) Enfoque en eficiencia y productividad y vii) Prioridad en el conocimiento de la organización y la capacitación.

Miranda, A., Hernández, M. y Hernández, E. (2015) en su artículo: “El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados”. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 9 (1), 104-121. La Habana – Cuba: Universidad de las Ciencias Informáticas. Tuvo como objetivo exponer la sistematización de la categoría desarrollo profesional. De lo arrojado en la sistematización teórica de la variable desarrollo profesional es factible plantear una propuesta operacional que permitirá un mejor acercamiento a la calidad de la formación desde el punto de vista de la problemática del desarrollo profesional. Se puede hablar de desarrollo profesional en diferentes dimensiones entorno a capacidad de generalización y eficiencia. Entonces, una formación de calidad debe estar orientado a un desarrollo integral, contextualizado y directamente vinculado a la esencia del objeto de la profesión. Concluyéndose que, el desarrollo profesional tiene gran influencia en la calidad de la formación, en una relación recíproca que se da en un continuum dialéctico. Sin embargo, aun cuando se trate de dos procesos con estrecha interrelación es factible delimitar los mismos para su diagnóstico y evaluación.

### **2.1.2. Nacionales**

Izquierdo, G. y Pizarro, G. (2019) en su tesis denominada: “La economía azul en prácticas organizacionales: Construcción de arquetipos de gestión de la sostenibilidad”, que sustentaron en el centro de estudios Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, para optar el título profesional de Licenciado en Gestión. Resumen lo siguiente: su objetivo fue construir arquetipos de gestión de la sostenibilidad vinculados a la economía azul, a partir del análisis de prácticas organizacionales basadas en este enfoque. Los alcances metodológicos fueron descriptivo y exploratorio, con un enfoque cualitativo. La muestra arrojó que las organizaciones que emplean prácticas vinculadas a la economía azul que pueden permitirse alcanzar los objetivos trazados, que fueron un total de 26 organizaciones descritas. Se utilizó el análisis morfológico, así como, la construcción de taxonomías; el análisis de contenido y también el análisis cualitativo por teorización; y desarrollándose el proceso general de análisis de la información, a efectos de recolección de datos.

Bravo, G. (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Ética laboral y el desarrollo profesional en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – 2017”, disertado en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Junín, para ostentar el título profesional de Licenciado en Administración. Resume lo siguiente: Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la Ética laboral y el Desarrollo profesional en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín -2017, el tipo de investigación es básica, nivel correlacional y diseño descriptivo-correlacional simple. La muestra empleada son 71 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín, con la finalidad de apreciar que actitudes o posturas adoptan al mencionar temas relativos a ética laboral y cuál es su relación con el desarrollo profesional. Se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados indicaron que la ética se enmarca en sentido lato como un equivalente de bueno, sin embargo, en la práctica organizacional interna existe un sistema de trabajo que difiere de lo establecido en la normativa dirigido por

personal nombrado, limitando las oportunidades de otros trabajadores con la profesión o especializaciones para un determinado cargo, siendo dicho contexto un factor que impide o limita el desarrollo profesional. Finalmente, se arribó a la conclusión que el personal de la Entidad no atiende con ética, debido a que desconocen de las funciones asignadas a dicho cargo, estando descontentos en el puesto donde se desempeñan y consecuentemente generando insatisfacción en el desarrollo profesional.

Leandro, T. (2018) en su tesis titulada: “Prácticas organizacionales saludables y el engagement en los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2018, Huacho”, para conseguir el título profesional de Licenciado en Administración. Resume: su objetivo fue determinar de qué manera las Prácticas organizacionales saludables se relacionan con el engagement en los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. La metodología usada fue un diseño no experimental-transeccional correlacional. Siendo la muestra 94 trabajadores nombrados. Se realizaron encuestas para determinar ambas variables. Como efecto se demostró que las prácticas organizacionales saludables tienen relación con el engagement en los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, con un coeficiente de correlación positiva media de 0.648. Como conclusión se obtuvo que las competencias técnicas o habilidades interpersonales de cada trabajador son importantes para que el desempeño de los trabajadores sea el más adecuado, además las capacitaciones son importantes porque en base a ello serán más eficientes en sus puestos de trabajo.

Mitta, D. y Dávila, C. (2015) en su trabajo de investigación titulado: “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones”, que disertaron en la Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú, para optar el Título de Licenciado en Gestión. Resume lo siguiente: El instrumento que se realizó fue tomado a

la muestra representativa que fueron jóvenes Millennials universitarios que cursan los últimos ciclos en las carreras de Gestión y Alta Dirección; Economía e Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que cuenten con práctica de haber realizado trabajo en lo laboral, también, se efectuó una entrevista a los gerentes y jefes de las oficinas de personal de empresas limeñas elegidas. Mediante los resultados que se obtuvieron a través de las encuestas se conoció el comportamiento de los Millennial, además de las estrategias de retención que ellos vienen desarrollando, debido a esta investigación las autoras encontraron que existe una gran diferencia entre los millennial de Norteamérica y el peruano con respecto a su comportamiento. Hallaron que las causas de fidelización frente a las estrategias de retención muestran una relación, quiere decir que los jóvenes consideran que existe desarrollo personal y profesional al otorgarles línea de carrera, retroalimentación constante, capacitaciones, rotación de tareas y flexibilidad en sus tareas, generándoles estar satisfechos y motivados. Tomando en cuenta la teoría de la gestión de la diversidad, es oportuno valorar las características que tienen en común a fin de crear una fuerza potencial, por el contrario, si se discrimina entonces el efecto será negativo.

Cachuan (2015) en su trabajo de investigación denominado: “El Talento Humano y su Impacto en el Crecimiento Económico de las Empresas de Servicios de Outsourcing Contable Financiero en Lima Metropolitana, año 2014”, sustentado en la Universidad San Martín de Porres, Lima., para optar el Título Profesional de Contador Público. Resume en su trabajo lo siguiente: Siendo una población de 60 personas, incluyendo a los colaboradores de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana. Los instrumentos utilizados fueron las encuestas, que dieron descubrimientos trascendentales que daba solución al problema. Como resultados, se evidencia que la gestión del talento humano es importante para el desarrollo de las empresas de outsourcing contable, asimismo, el impulso correcto del progreso del talento humano,

repercute en logros en la empresa. Lo importante es reconocer el talento humano correctamente, para así, hallar potencialidades que se puedan explotar adecuadamente.

Campos, F., Rodríguez, Y. y Vela, E. (2015) en su tesis titulada: “Plan de desarrollo de carrera aplicado a una empresa de sector ingeniería, nivel mando medio a gerencial”, que expusieron en la Universidad del Pacífico, Lima, para optar el Grado Académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas. Resume en su investigación lo siguiente: tuvo como objetivo formular una propuesta de plan de desarrollo de carrera para una empresa del sector de ingeniería, específicamente para el grupo profesional de mandos medios en adelante. Se aplicó la metodología mixta explicativa – predictiva de carácter transversal, no experimental. La población estuvo constituida por 763 trabajadores (cerrando el mes de agosto del 2015), integrada por profesionales y técnicos. Se diseñó un cuestionario de quince preguntas que consideró: conocimiento de programa de desarrollo de carrera, diagnóstico de planes de desarrollo de carrera, motivación hacia la generación de un programa de desarrollo. Llegando a la siguiente conclusión: Del trabajo de campo realizado en contraste con el análisis de algunos indicadores de la organización permiten sostener la necesidad de contar con planes de desarrollo de carrera dentro de las organizaciones, en la medida que los trabajadores buscan progresar en sus carreras de la mano con el crecimiento de las organizaciones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Las prácticas organizacionales**

Acosta, Salanova y Llorens. (2011) en su artículo: ¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?, definen que las prácticas organizacionales son un modelo programado de acciones que se orientan al logro de las metas de una organización. Se consideran importantes dentro de las empresas, las experiencias son beneficiosas si se llegara a implantar las prácticas organizacionales en los trabajadores y equipos;

obteniendo trabajadores que se comprometen con la empresa, son competitivos y muestran desempeño. Así también, el hecho que existan las prácticas organizacionales dentro de una empresa, hace que se convierta en un agradable ambiente de trabajo, por lo tanto, es preciso considerar dentro de las estrategias la implementación de las mencionadas prácticas organizacionales. (p. 126).

Tejada y Arias (2005) En su investigación cita a: (Gatewood y Riordan, 1997), define que las prácticas organizacionales son engranajes de una empresa cuando desea plasmar sus valores, normas y metas a sus trabajadores; son medios que crean las formas de ver acerca del interés que la empresa coloca en sus principios, y que alteran la percepción de los demás ya que señala, comunica y refuerza lo que la empresa espera de los colaboradores. Sobre la calidad, las prácticas hacen hincapié a la actitud y conducta que se necesitara para soportarla.

Un sistema de calidad impulsa realizar prácticas que se orienten a que los colaboradores estén comprometidos sólidamente por el simple concepto de ganar – ganar, en donde los contratos sean de beneficio para ambas partes.

Ellos mismos citan a: Pfeffer (1994) quien manifiesta que las organizaciones que han implementado prácticas altamente comprometidas obtienen mejores ingresos económicos en un tiempo de largo plazo. Según el autor, descubrió siete prácticas para lograr desempeñarse adecuadamente como son: 1) Seguridad del empleo, 2) Contratación selectiva, 3) Equipos auto dirigidos y descentralización en la toma de decisiones, 4) Alta compensación dependiente del desempeño, 5) Capacitación del empleado, 6) Jerarquía reducida e 7) Información compartida. Empero, el que exista tantas prácticas lleva a sólo tomar las que influyen en las demás. Por lo que, los estímulos, el reconocimiento del trabajo y las promociones son factibles de ser estimados en posición de ser llevados con igualdad y sinceridad y de oportunidades que otorgue la empresa.

### **2.2.2. Desarrollo Profesional.**

Se define adquirir una evolución y auto realización, lograr el objetivo que todo profesional planifico. Es preciso señalar que los aspectos que involucren el desarrollo profesional también están muy ligados a un desarrollo personal, por lo tanto, existe una dependencia de cómo sean las cualidades de la persona, su forma de actuar, los ideales que pueda tener, su ímpetu frente al logro de las metas todo en pro de buscar una mejora.

Urcola (2010) Quien manifiesta en su libro sobre el desarrollo profesional que, si buscamos que las organizaciones sean competitivas, así como, fortalecer los estándares de satisfacción de los recursos humanos en los años venideros, un aspecto fundamental a tener en cuenta es el relativo al desarrollo profesional de los recursos humanos.

Es preciso tomar conciencia de que en la era de la información y del conocimiento, las empresas solo podrán seguir siendo competitivas si potencian los conocimientos, aptitudes, habilidades y capacidades de los trabajadores. Si no queremos que nuestro principal activo pierda valor, se quede caduco y obsoleto, tenemos que cuidarlo y mantenerlo a través de potenciar su desarrollo y capacitación.

En un entorno donde todo transcurre cada vez a mayor velocidad, en muchos casos las empresas parecen estar centradas única y exclusivamente en los procesos productivos, en las acciones comerciales, tratando de buscar los mejores resultados, y en la búsqueda de mejoras tecnológicas para las que hay que efectuar importantes inversiones que nos permitan reducir costes, no siendo conscientes de que una de las armas más poderosas para obtener ventajas competitivas sostenibles en el largo plazo es la capacidad y el nivel profesional de sus trabajadores.

### **2.3. Definición de conceptos**

- **Justicia Organizacional.** Según Robbins (2004) afirma en su libro de Comportamiento Organizacional sobre este tema mencionando que: (...) Finalmente, existen trabajos de



investigación que amplían el término equidad o justicia. En la historia, la teoría de la equidad está enfocada en la justicia distributiva, que vendría a ser la equidad recibida monetaria por compensaciones entre las personas. Se considera asimismo la justicia de los procedimientos, que vendría a ser la equidad recibida del procedimiento con que se decide cómo va ser la remuneración. Por lo tanto, experimentalmente se ve que la justicia distributiva influye en alta proporción satisfaciendo a los colaboradores, repercutiendo esta en el deber de los colaboradores con la organización, confiar en el superior y tener la pretensión de desvincularse. Por eso, los gerentes suelen creer en divulgar siempre la información de la toma de decisiones que están direccionadas a acrecentar la imagen de la justicia de los procedimientos. Por tal razón, los trabajadores tienen una buena perspectiva de sus jefes y de la empresa, a pesar de ciertas insatisfacciones como sueldos bajos, ascensos no otorgados, etc., por lo tanto, todo esto se refleja en la manera de comportarse del trabajador.

Otra ventaja es que los colaboradores tengan la perspectiva de un trato justo, lo cual les generara satisfacción y responderán de manera voluntaria para realizar actividades, independientemente del puesto y las funciones asignadas, coadyubar y adoptar conductas positivas para la organización. Consecuentemente, la teoría de la equidad evidencia que, generalmente las remuneraciones relativas y las absolutas tienen una fuerte influencia en la motivación de los colaboradores, sin embargo, aún existen aspectos que se encuentran en zona gris o no están claros. Así tenemos, por ejemplo, ¿Cómo responden los colaboradores a señales contradictorias, como cuando los gremios sindicales indican que otros trabajadores se encuentran en una mejor situación cuando la administración asevera que la situación ha mejorado? ¿Cómo determinan aportaciones y resultados? ¿Cómo conjugan y valoran aportaciones y resultados para obtener sus totales? ¿Cómo y en qué momento

cambian los factores debido al paso del tiempo? Pese a las dificultades descritas, no podemos negar que la teoría de la equidad sigue aportando conocimientos e información relevante respecto a la motivación de los trabajadores.

- **Apoyo organizacional.** Definido por Tejada y Arias (2005), quienes concuerdan en que el apoyo organizacional es la perspectiva de los trabajadores respecto a la valoración de sus aportes y la preocupación por su bienestar por parte de la organización. Esta perspectiva es crucial ya que fortalece la relación entre los colaboradores y la organización, se fortalece la expectativa de recompensa para emplear un mayor esfuerzo, asimismo, la idea de que las pérdidas y ganancias organizacionales son también de los colaboradores, quienes valorarán mejor su empresa y asumirán sus valores y normas.

Robbins (2009) en relación a la percepción del apoyo organizacional (PAO) refiere que es el nivel de creencia o sensación que tienen los colaboradores respecto a la valoración de su contribución y la preocupación de su bienestar por parte de la organización (verbigracia, un colaborador tenga la creencia que su organización lo rotaría si tuviera dificultades con el cuidado de sus hijos, o que esta exento de responsabilidad si comete un error sin dolo). Así, de las investigaciones podemos advertir que las personas tienen la sensación de que sus organizaciones las respaldan cuando las recompensas son entregadas con justicia, los colaboradores tienen voz en las decisiones de la organización y sus supervisores son tenidos en cuenta como individuos que brindan soporte. Existen menos investigaciones que relacionen la PAO con eventos del CO que en el caso de otras actitudes en el trabajo, algunos hallazgos advierten de la probabilidad que los colaboradores con percepciones intensas del PAO tengan estándares más altos de comportamientos cívicos y desempeño en el trabajo.

- **Participación de los trabajadores.** Según Tejeda y Arias (2005) La participación es un principio de la calidad; sin embargo, el término se vincula con una serie de prácticas como por ejemplo el alto involucramiento, el facultamiento, el trabajo en equipo y el enriquecimiento del trabajo, entre otras, contexto que dificulta su definición. Citan a Korukonda y cols (1999) quienes refieren que la participación es fundamental por tres razones, siendo estas:
  1. Implica brindar mejor información, competencias y delegar autoridad a los trabajadores.
  2. Contrapone al concepto de supervisión o control externo la noción de motivación, control o compromiso interno.
  3. Incrementa la satisfacción en el trabajo, indispensable para lograr la satisfacción del cliente y la mejora continua.
- **Oportunidad.** Sigue Tejeda y Arias (2005), manifiestan que es la menos abordada y engloba criterios como son: i) promociones, ii) ingresos, iii) capacitación, entre otros. Indica que es fundamental estudiarla y tenerla presente en el desarrollo del trabajador, puesto que, su desempeño será valorado en términos de sus expectativas y de ciertas probabilidades de satisfacerlas dentro de la empresa. Cita a Kinnear y Sutherland, (2000) que manifiesta sobre las oportunidades. Esto hace mención a los desafíos que el colaborador observa en la organización, a identificar aquellos espacios de oportunidad que le permiten desarrollarse profesionalmente, que involucren también los planes de vida y profesional, teniendo oportunidad de usar recursos y tecnología.
- **Apoyo de la gerencia:** Paulin y Quintero (2006) quienes citan a Werther y Keith (1998), refieren que es muy importante ya que los ejecutivos de nivel intermedio se preocupan por

el crecimiento de quienes estén a su cargo. La gerencia es la encargada de dar el ejemplo a los demás jefes para que imiten el interés en propiciar el desarrollo profesional y motivar a los empleados.

- **Retroalimentación:** Paulin y Quintero (2006) quienes citan a Werther y Keith (1998), indican que la retroalimentación ayuda en el desarrollo profesional, ya que hace ver al empleado sus puntos débiles y los motiva a mejorarlos, la oficina de recursos humanos es la encargada de generar estos programas de retroalimentación.
- **Información de promociones:** Paulin y Quintero (2006) quienes citan a Werther y Keith (1998), manifiestan que de hecho, es una motivación muy importante para los empleados, sin embargo, para aquellos que no fueron promovidos se debe cumplir con informar lo siguiente:
  - Hacerle saber al aspirante que la empresa considera su empeño y los tomará en cuenta en futuras evaluaciones de promoción.
  - Hacer público los motivos por los cuales se ha pródigo a otros empleados.
  - Ofrecer una orientación de cómo se puede lograr ser pródigo en un futuro. En otras palabras, enseñarles el camino a seguir.

## **2.4. Hipótesis y variables**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas.**

1. Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

2. Existe relación directa y significativa entre las practicas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
3. Existe una relación directa y significativa entre las practicas organizacionales y la información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

## **2.5 Operacionalización de las variables**

### **Variable 1: Prácticas Organizacionales**

#### ***Dimensiones:***

D1: Justicia organizacional

D2: Apoyo organizacional

D3: Participación de los trabajadores

D4: Oportunidad

### **Variable 2: Desarrollo Profesional**

#### ***Dimensiones:***

D1: Apoyo de la gerencia

D2: Retroalimentación

D3: Información de promociones

## Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p><b>PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES</b></p> <p>Hock (2000), las prácticas organizacionales dan forma al diseño organizacional en conjunto con los principios, los propósitos, las personas, los conceptos y las estructuras.</p> <p>Así también, son aquellos actos y decisiones producidas al interior de una organización, con la finalidad de alcanzar sus objetivos trazados que estén de acorde con los</p>	1. Justicia organizacional	Recompensas reflejan la contribución a la organización.	1. ¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo que Ud. pone en su trabajo?	<p>Escala de Linkert. índices:</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	CUESTIONARIO sobre Prácticas Organizacionales
		Información precisa como base de los procedimientos.	2. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?		
		Trato con respeto	3. ¿Su jefe lo trata a Ud. con respeto?		
		Comentarios apropiados	4. ¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre Ud.?		
		Sinceridad en la comunicación	5. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?		
			6. ¿Ha podido usted expresar, al interior del banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?		

<p>principios organizacionales.</p> <p>Hinrichs (2009) refiere que las prácticas organizacionales, los propósitos, los principios, los participantes, los procesos y las piezas en conjunto son componentes de un diseño organizacional orgánico.</p>	2. Apoyo organizacional	Confianza por el apoyo recibido	7. ¿El banco aprecia su contribución para el progreso de la institución?					
			8. ¿El banco aprecia los esfuerzos extras que usted realiza?					
			9. ¿Se preocupa el banco por su bienestar?					
	3. Participación de los trabajadores	Satisfacción por tener participación en la organización	10. ¿Está usted dispuesto a trabajar en equipo?					
			11. ¿Le delegan autoridad en el trabajo que realiza?					
			12. ¿Se siente satisfecho por las oportunidades recibidas?					
	4. Oportunidad	Percibe tener oportunidad laboral	13. ¿Recibe capacitaciones durante el año?					
			14. ¿Le hacen participe de las promociones laborales en el banco?					
	<p><b>VARIABLE 2</b></p> <p><b>DESARROLLO PROFESIONAL</b></p> <p>Se define al desarrollo organizacional como el</p>	1. Apoyo de la gerencia	Reconoce que brinda apoyo para el desarrollo profesional			1. ¿Considera que en el banco hay oportunidades para desarrollarse profesionalmente?		
						2. ¿El banco brinda un plan de carrera?		
Brinda apoyo tecnológico			3. ¿El banco se actualiza constantemente a nivel tecnológico?					

<p>proceso de conocer y cambiar la cultura y el desempeño de una estructura orgánica. El crecimiento del mercado laboral y la evolución tecnológica, ha generado que las organizaciones se adapten una nueva realidad organizacional, en donde se presta atención no solo a las necesidades de la empresa, sino también de los trabajadores.</p> <p>El desarrollo organizacional es la consecuencia del vínculo entre la administración y la teoría del comportamiento, llegando a sostenerse que el cambio es la llave que permitirá el desarrollo de las organizaciones. Radamés Larrazábal y Kruger (2019).</p>	2. Retroalimentación	Brinda programas de capacitaciones	4. ¿Considera que en el banco se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros?	Escala de Linkert. índices: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	CUESTIONARIO sobre Desarrollo Profesional
			5. ¿La institución dispone continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional?		
		Realizan evaluaciones de desempeño	6. ¿En el banco se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia?		
			7. ¿En la institución se evalúa las habilidades y destrezas de los miembros de la institución?		
	3. Información de promociones	Brinda oportunidades en el crecimiento profesional	8. ¿Cuenta con la oportunidad de participar en actividades de esparcimiento tales como campeonatos deportivos y otras actividades de recreación dentro del banco?		
			9. ¿En la institución el movimiento de carrera es vertical?		
			10. ¿En la institución el movimiento de carrera es horizontal?		
		Reconoce la preparación profesional del colaborador	11. ¿Las debilidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son atendidas por el jefe inmediato?		
			12. ¿En la institución se valora la preparación profesional?		



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **III. METODOLOGÍA**

##### **3.1. Método de investigación.**

El método de investigación general a aplicarse será el método científico que según Sierra (1995), se caracteriza por reconocer que un problema está presente, tomándose con prioridad los criterios más relevantes, por medio de la observación simple y también experimental, llegando a elaborar una hipótesis que permita predecir lo que resultará de la investigación todavía en espera de realizarse, para así determinar luego si fue válida dicha hipótesis.

En relación a los métodos específicos a decir de Bernal (2010), son “aquellos métodos que permiten direccionar la investigación científica”, se emplearan los siguientes;

Método descriptivo, que para Ávila (2001) permite describir la realidad concreta y objetiva, en este caso permitirá encontrar una relación entre la variable independiente y la variable dependiente y sus dimensiones.

Método de Observación, de acuerdo a Sierra Bravo (1984) la conceptualiza como la indagación realizada por el investigador, empleando sus propios sentidos, empleando o no recursos técnicos, en relación a las cosas o hechos de relevancia social.

Método método estadístico que nos posibilita conocer cómo se comportan las variables de la investigación.

Para la realización de la presente investigación se empleó el método cuantitativo. Según Fernández (2005), “El investigador cuantitativo está preocupado por los resultados, mientras que el cualitativo se interesa en los resultados, pero lo considera base para un segundo estudio. Lo cuantitativo es concluyente y extraño a los sujetos y está fundamentado en el Positivismo y el Empirismo Lógico” (p. 63).

### **3.2 Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, que según manifiesta Bunge (1997) tiene por finalidad dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables; asimismo, ANDEREGG (1990), manifiesta que este tipo de investigaciones, se nutre de investigaciones básicas previas, caracterizándose por buscar el conocimiento necesario para actuar, construir y modificar una realidad.

En el presente este caso se desarrolla la correlación existente entre las variables practicas organizacionales y el desarrollo profesional, para lo cual se ha valido de investigaciones previas sobre la materia, en donde se propone que la primera variable tiene una relación directa y significativa sobre la segunda variable; en otras palabras, nos permite establecer que la aplicación de prácticas organizacionales al interior del Banco de la Nación - Cerro de Pasco – 2017 tiene una relación directa y significativa con el desarrollo profesional de sus colaboradores.

### 3.3 Nivel de investigación

Se considerará en la investigación el nivel descriptivo correlacional donde se relacionan las variables Practicas Organizacionales y Desarrollo Profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco - 2017. A esto Oseda, (2011, p. 142), en el cual se pretende determinar el grado de intensidad o relación entre dos o más variables, o el nivel de relación existente entre dos acontecimientos observados, permitiendo la descripción de las variables y establecer un vínculo entre estas. Las investigaciones de alcance descriptivo buscan describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando como son y se manifiestan en la realidad, mientras que las de alcance correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista. Sampieri (2014).

### 3.4. Diseño de investigación

El presente trabajo investigación desarrolla el diseño no experimental de corte transversal, el modelo que corresponde a este diseño es el siguiente:

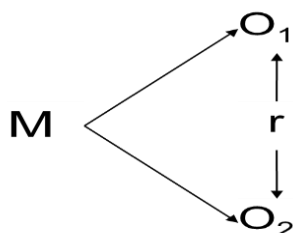
Dónde:

M = Muestra.

O1= Observación de la Variable 1: Prácticas Organizacionales.

O2 = Observación de la Variable 2: Desarrollo Profesional

r = Relación entre las dos variables.



### 3.5. Población y Muestra

#### 3.5.1 Población

Según Hurtado y Toro (1998) “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo” (p. 79).

De Barrera (2008), conceptualiza a la población como un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.141).

Por otro lado, para Arias (2006), una población finita es cuando se sabe la cantidad de integrantes de un todo, en donde figura un registro documental.

La población está constituida por el total de trabajadores, que prestan servicios en el Banco de la Nación de Cerro de Pasco, los que están trabajando en distintas áreas, asimismo poseen distintos niveles de instrucción. Llegan a ser 28 colaboradores los cuales se especifica en el cuadro siguiente:

Nº	DESCRIPCIÓN	TOTAL
1	Nivel Jerárquico	1
2	Nivel Medio	6
3	Nivel Operativo	21
TOTAL		<b>28</b>

### **3.5.2 Muestra**

Se considera que el muestreo se divide en dos métodos de realización: probabilístico y no probabilístico, el primero considera a todos los miembros del universo con la misma probabilidad de participar en la investigación, por otro lado, el muestreo no probabilístico considera ciertas características que tienen relación con el proceso de investigación (Balar, 2008).

En la presente investigación se obtuvo la muestra utilizando la metodología no probabilística que aplica la muestra por conveniencia por ser la más cómoda para el desarrollo de la investigación y dado que el número de población es asequible y finita, en este caso la muestra será igual a la población que está conformada por un total de 28 colaboradores que equivalen al total de la población.

## **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1 Técnicas de recolección de datos**

Méndez (1999, p.143) determina que son las formas o documentación relevante para recolectar y sustentar una investigación.

Para realizar el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual estuvo elaborada con la escala de Likert.

### **3.6.2 Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de medición, se define como la manera de anotar información referidas a las variables que requiere el investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 200).

El instrumento a utilizar fue el cuestionario, el cual permite la realización de registrar información y poder medir a través del uso del software SPSS versión 25.

## **3.7 Procedimientos de Recolección de Datos**

El cuestionario se realizó en las instalaciones del Banco de la Nación – Cerro de Pasco y tuvo una duración de 15 a 20 minutos por colaborador. Se siguió el procedimiento siguiente:

- Se coordinó previamente con el gerente general para solicitar la autorización para aplicar el instrumento.
- Se aplicó el instrumento de lunes a viernes para obtener información de una forma apropiada.
- Finalmente se elaboró las tablas estadísticas, gráficos y el análisis e interpretación de los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se emplearon:

##### **Estadística descriptiva**

Se emplearon gráficos en los valores de las variables empleadas, como son la frecuencia porcentual y porcentual.

Además, la mediana, moda, y media aritmética; desviación típica y varianza, fueron para medir la diáspora de los datos con respecto al valor central de los datos de la variable.

##### **Estadística inferencial**

A efectos de establecer normalidad de las variables se empleó la prueba de Shapiro – Wilk y para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

##### **4.2 Presentación de resultados en tablas y gráficos**

###### **4.2.1 Prueba de normalidad**

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk

$H_0$ : La distribución no es normal

H<sub>1</sub>: La distribución es normal

**Tabla 1**  
**Prueba de Normalidad**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo Profesional	,168	28	,042	,920	28	,035
Prácticas Organizacionales	,127	28	,200*	,923	28	,041

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Interpretación:** Con una población de 28 colaboradores encuestados en la correlación de las dos variables, de acuerdo con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia mayor a 0.05,  $0,035 < 0,05$  Sig T; en otras palabras, rechazamos la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), luego aceptamos la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna), por lo tanto, la distribución de los datos de la muestra es normales, y aplicaremos la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.



## 4.2.2 Prueba de hipótesis y las sub hipótesis

**Tabla 2 Escala de correlación**

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Escala de Correlación (Martínez, 2002)

### 4.2.2.1 Prueba de Hipótesis General

**H<sub>G</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

**Tabla 3**  
**Correlación Prácticas Organizacionales y Desarrollo Profesional**

			Desarrollo Profesional	Prácticas Organizacionales
Rho de Spearman	Desarrollo Profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Prácticas Organizacionales	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

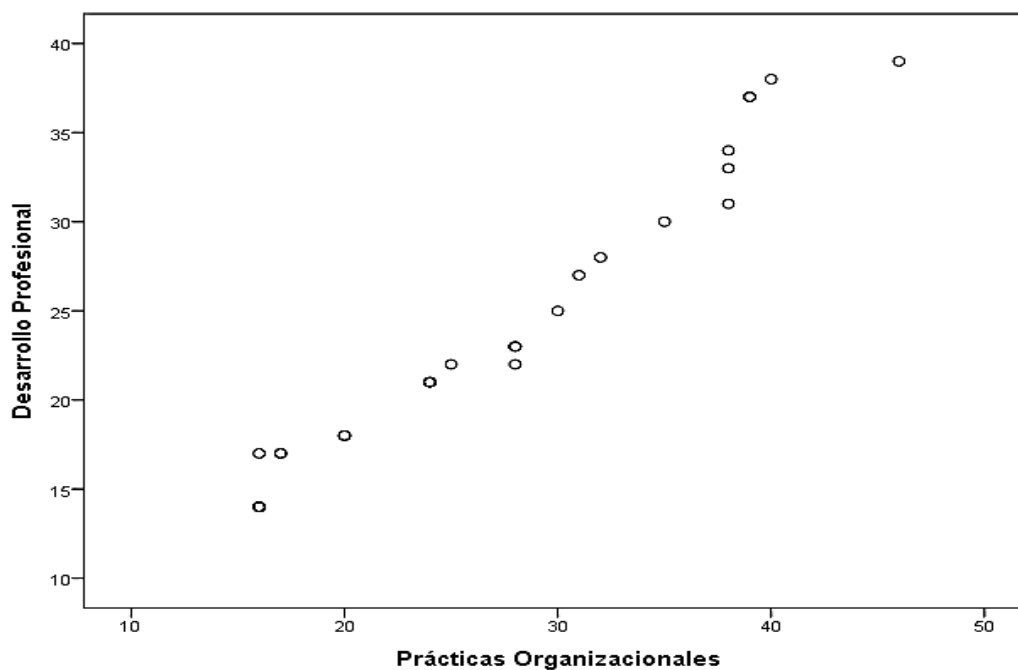
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : Existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017. Advirtiéndose una alta correlación 0.995, a su vez permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en otras palabras, se ha corroborado la existencia de una relación directa y significativa entre las practicas organizacionales y el desarrollo profesional.

**Gráfico 1**

*Diagrama de dispersión de la correlación Desarrollo Profesional y Prácticas Organizacionales*



Fuente: Tabla 3

#### **4.2.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

**Tabla 4**  
**Correlación de prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia**

			<b>Apoyo de la Gerencia</b>	<b>Prácticas Organizacionales</b>
Rho de Spearman	Apoyo de la Gerencia	Coefficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Prácticas Organizacionales	Coefficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

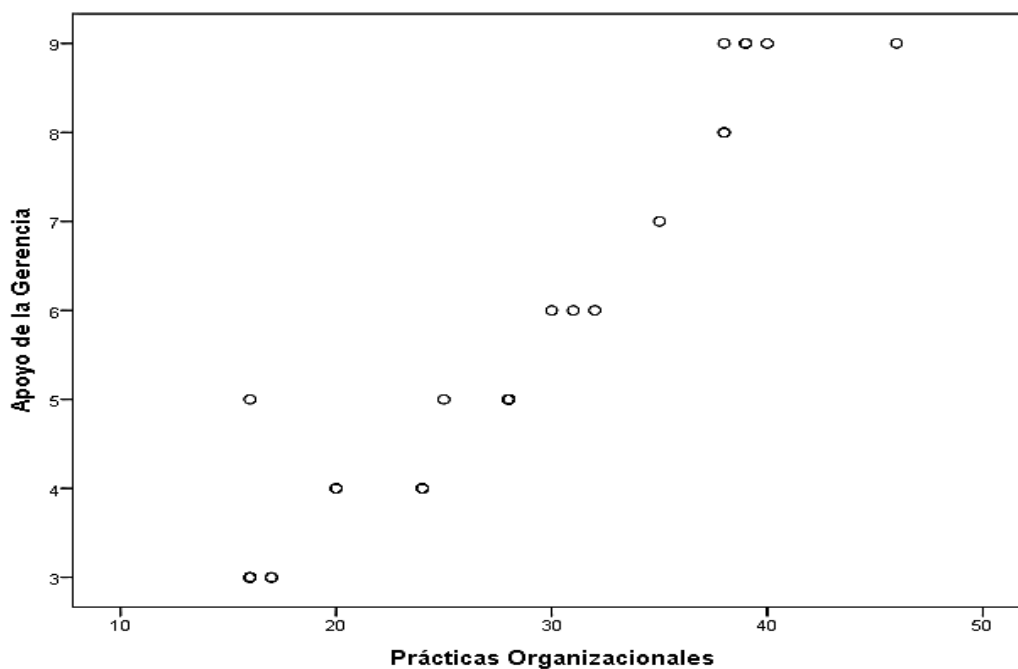
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_{E1}$ : Existe relación directa entre el apoyo de la gerencia y las prácticas organizacionales en el Banco de la Nación – Cerro de Pasco 2017. También, se aprecia una alta correlación 0.948, permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en otras palabras, podemos afirmar que existe una relación directa y significativa entre las practicas organizaciones y el apoyo de la gerencia.

**Gráfico 2**

*Diagrama de dispersión Prácticas Organizacionales y Apoyo de la Gerencia*



Fuente: Tabla 4

### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

**Tabla 5**  
**Correlación entre prácticas organizacionales y la retroalimentación**

		<b>Retroalimentación</b>	<b>Prácticas Organizacionales</b>
Rho de Spearman	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,836**
		N	. 28
	Prácticas Organizacionales	Coeficiente de correlación	,836**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 28

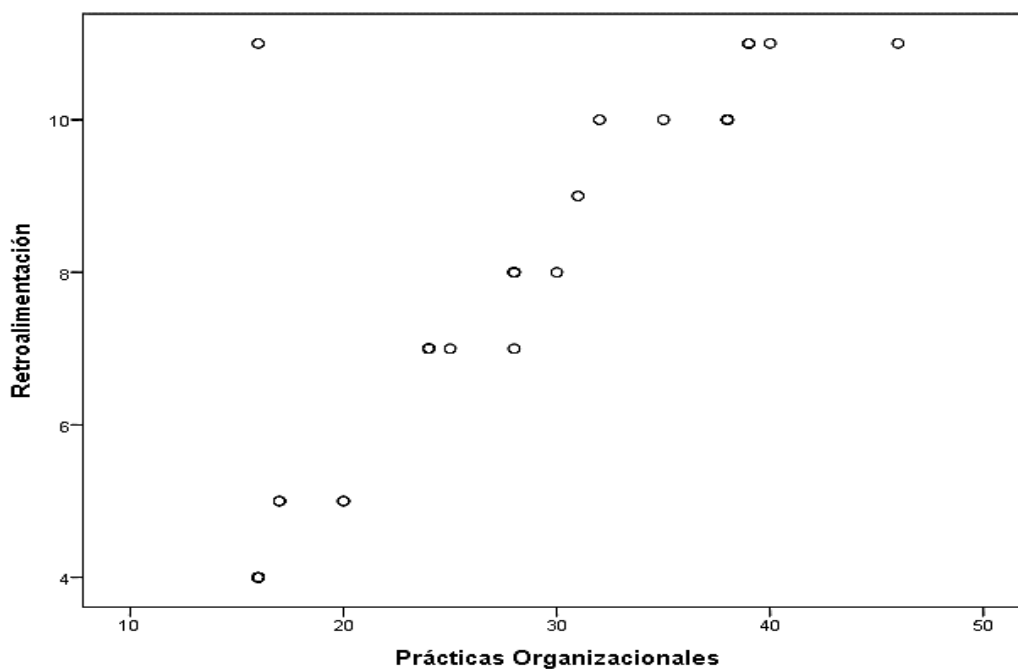
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_{E2}$ : Existe relación directa entre la retroalimentación y las prácticas organizacionales en el Banco de la Nación de Cerro - Pasco 2017. Asimismo, se aprecia que existe alta correlación de 0.836, llevándonos a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en otras palabras, podemos aseverar que existe una relación directa y significativa entre las practicas organizaciones y la retroalimentación.

### Gráfico 3

*Diagrama de dispersión Prácticas Organizacionales y Retroalimentación*



Fuente: Tabla 5

### Hipótesis Específica 3

Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco en el año 2017.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco en el año 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho=0$

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y la información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco en el año 2017.

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

**Tabla 6**  
**Correlación entre Prácticas Organizacionales y la Información de Promociones**

			<b>Información de Promociones</b>	<b>Prácticas Organizacionales</b>
Rho de Spearman	Información de Promociones	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Prácticas Organizacionales	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

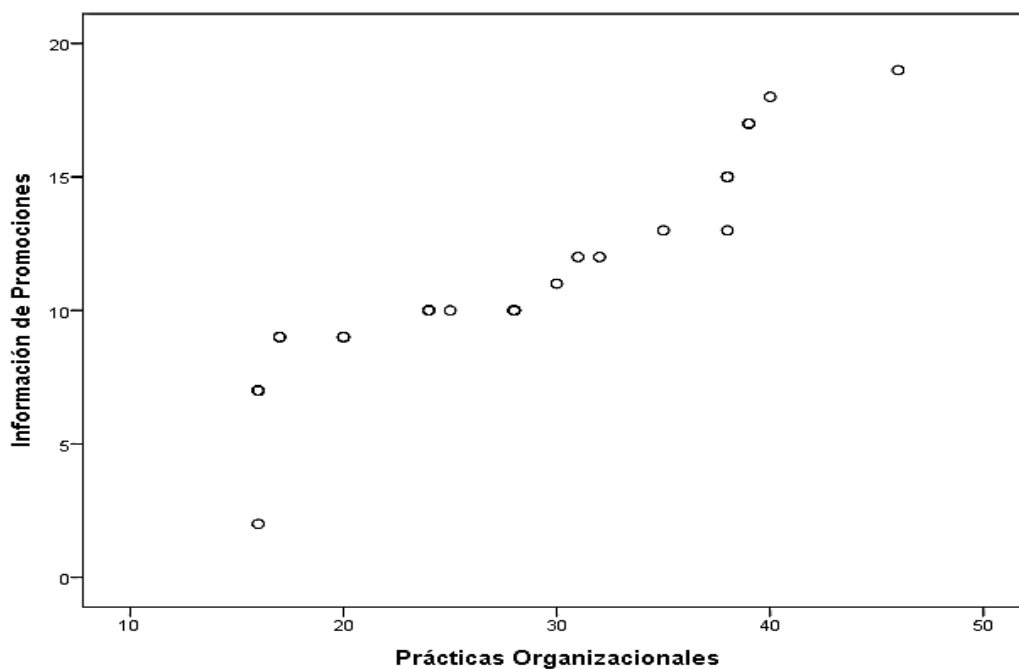
Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Interpretación:** Dado que  $\rho = 0.000 < 0,05$  rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_{E3}$ : Existe relación directa entre la información de promociones y las prácticas organizacionales en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017. Asimismo, se advierte que existe correlación positiva de 0.987, permitiéndonos aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, advirtiéndose que existe una relación directa y significativa entre las practicas organizaciones y la información de promociones.



**Gráfico 4**

*Diagrama de dispersión Información de Promociones y Prácticas Organizacionales*



Fuente: Tabla 6

#### 4.2.3. Análisis de resultados

**Tabla 7**

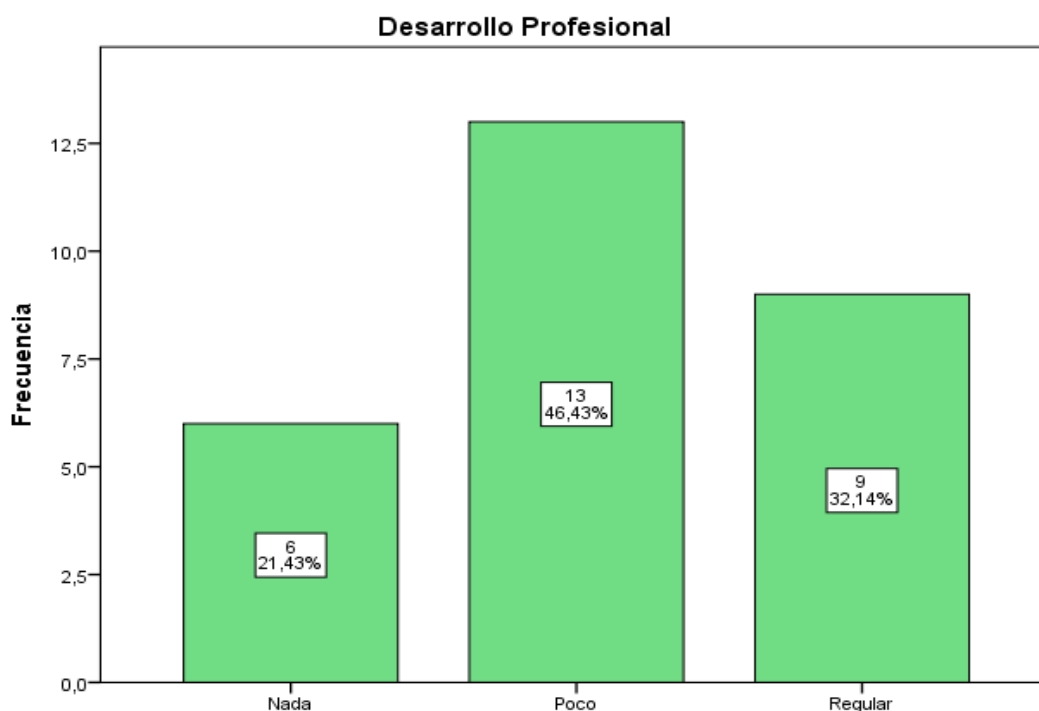
**Distribución de frecuencias del promedio de la variable independiente Desarrollo Profesional**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Nada	6	21,4	21,4	21,4
Poco	13	46,4	46,4	67,9
Regular	9	32,1	32,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 5**

*Promedio de la variable independiente Desarrollo Profesional*



Fuente: Tabla 7

**Interpretación:** De presentado el grafico podemos observar que el 21,43% de las colaboradoras encuestadas manifestó “Nada” en relación al Desarrollo Profesional dentro de la empresa, asimismo el 46,43% manifestó que el Desarrollo Profesional es “Poco” dentro de la empresa; y por último el 32,14% manifestaron que el Desarrollo Profesional se da de manera “Regular” dentro de la empresa.

**Tabla 8**

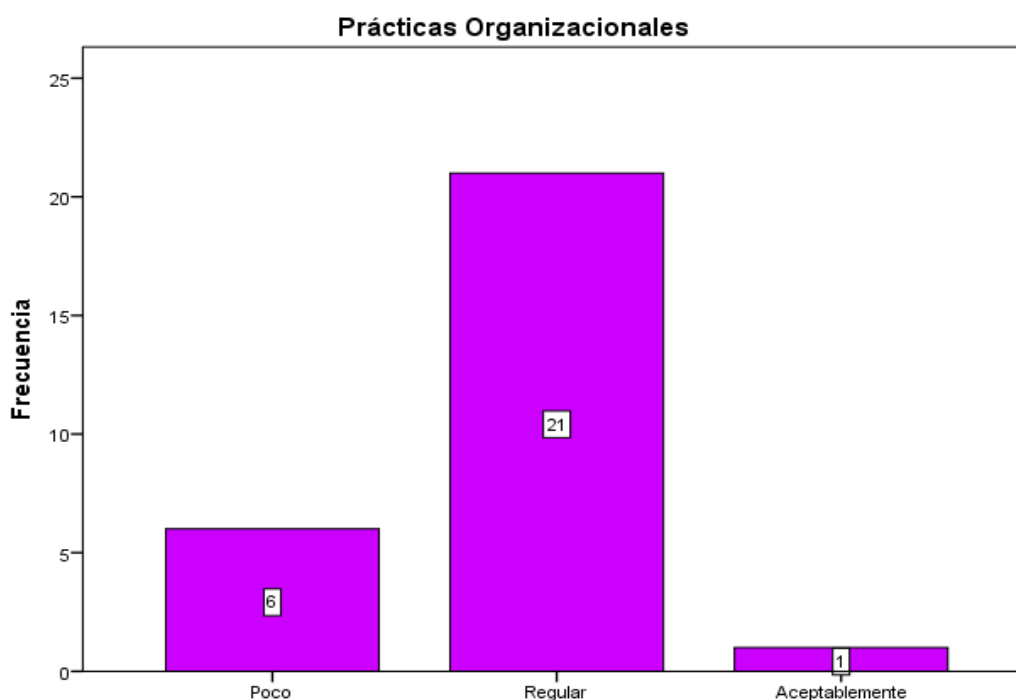
**Distribución de frecuencias del promedio de la variable dependiente Prácticas Organizacionales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Poco	6	21,4	21,4	21,4
Regular	21	75,0	75,0	96,4
Aceptablemente	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25.

### Gráfico 6

*Gráfico de dispersión del promedio de la variable dependiente Prácticas Organizacionales*



Fuente: Tabla 8

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede apreciar que el 6% de los colaboradores encuestados manifestó “Poco” en relación a la aceptación de las Prácticas Organizacionales dentro de la empresa, asimismo el 21% considera “Regular” la aceptación de las Prácticas Organizacionales; y por último el 1% considera “Aceptable” a las Prácticas Organizacionales dentro de la empresa.

### DISTRIBUCIÓN DE LAS FRECUENCIAS OBTENIDAS POR CADA ÍTEM

**Tabla 9**

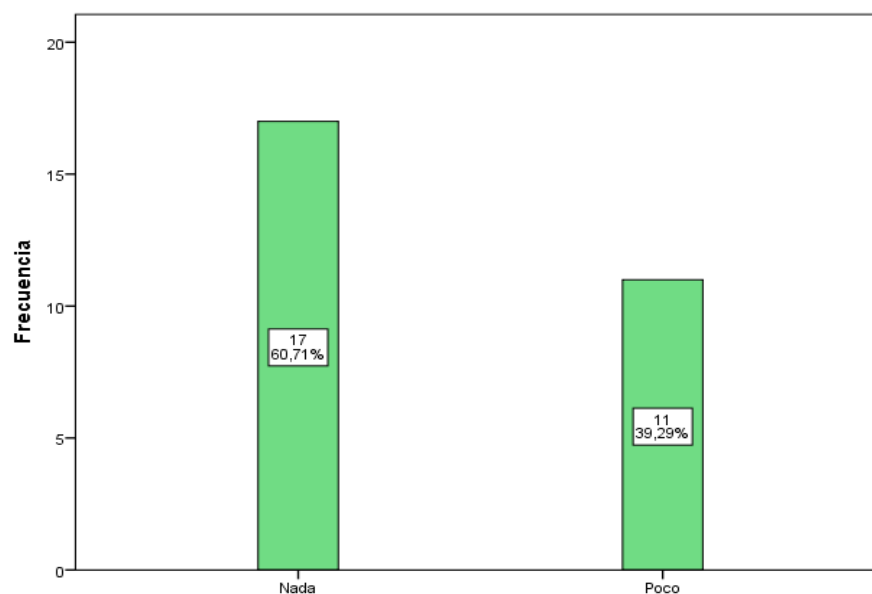
*Considera que en el Banco hay oportunidades para desarrollarse profesionalmente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	17	60,7	60,7	60,7
Poco	11	39,3	39,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 7**

*¿Considera que en el Banco hay oportunidades para desarrollarse profesionalmente?*



Fuente: Tabla 9

**Interpretación:** De los resultados presentados en el gráfico se puede advertir que el 60,71% (17) manifestaron conocer nada y el 39,29% (11) manifestaron conocer poco. Por lo que podemos deducir que los colaboradores del Banco de la Nación consideran que hay pocas oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

**Tabla 10**

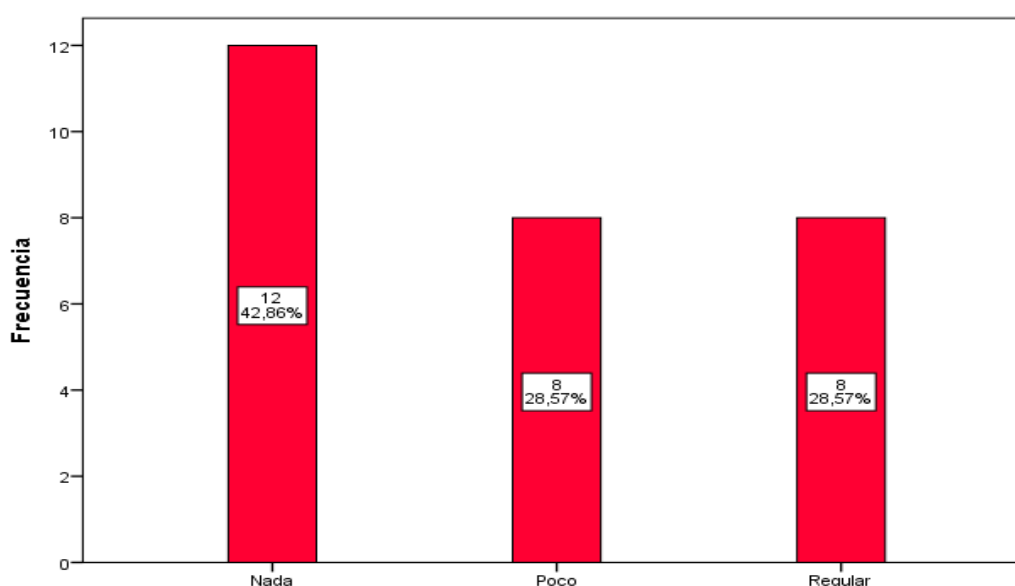
*¿El Banco brinda un plan de carrera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	12	42,9	42,9	42,9
Poco	8	28,6	28,6	71,4
Regular	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 8**

*¿El Banco brinda un plan de carrera?*



Fuente: Tabla 10

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede advertir que el 42,86% (12) manifestaron que nada, el 28,57% (8) manifestaron que poco y el 20,57% (8) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que los trabajadores del Banco de la Nación consideran que la institución no brinda un plan de carrera.

**Tabla 11**

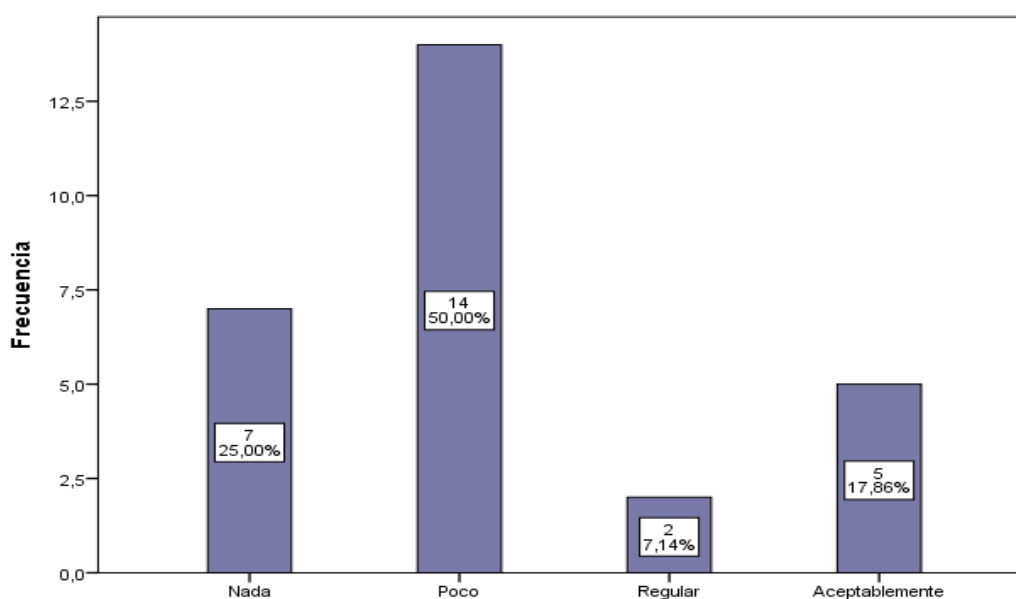
*¿El Banco se actualiza constantemente a nivel tecnológico?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	7	25,0	25,0	25,0
Poco	14	50,0	50,0	75,0
Regular	2	7,1	7,1	82,1
Aceptablemente	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 9**

*¿El Banco se actualiza constantemente a nivel tecnológico?*



Fuente: Tabla 11

**Interpretación:** El grafico presentado nos permite observar que el 25,00% (7) manifestaron que nada, el 50,00% (14) manifestaron que poco, el 7,14% (2) manifestaron que regular y el 17,86% (5) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores, dentro del Banco de la Nación falta una actualización constante a nivel tecnológico.

**Tabla 12:**

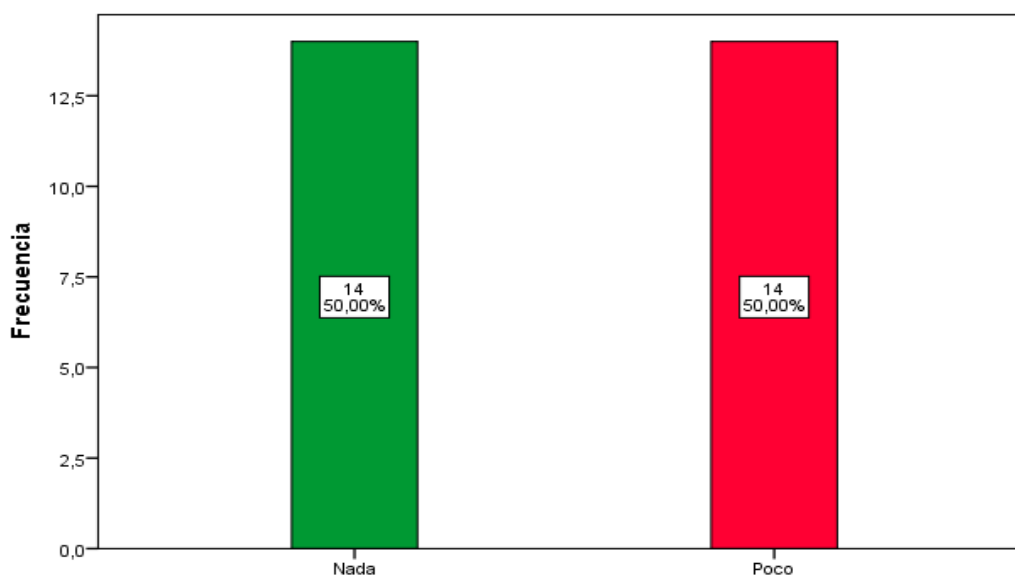
*¿Considera que en el Banco se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	14	50,0	50,0	50,0
Poco	14	50,0	50,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 10**

*¿Considera que en el Banco se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros?*



Fuente: Tabla 12

**Interpretación:** Los resultados presentados en el grafico nos permite observar que el 50,00% (14) manifestaron que nada y el 50,00% (14) manifestaron que poco. Por lo que podemos deducir que, para los colaboradores, el Banco de la Nación brinda programas de entrenamiento continuo a la mitad de sus miembros.

**Tabla 13**

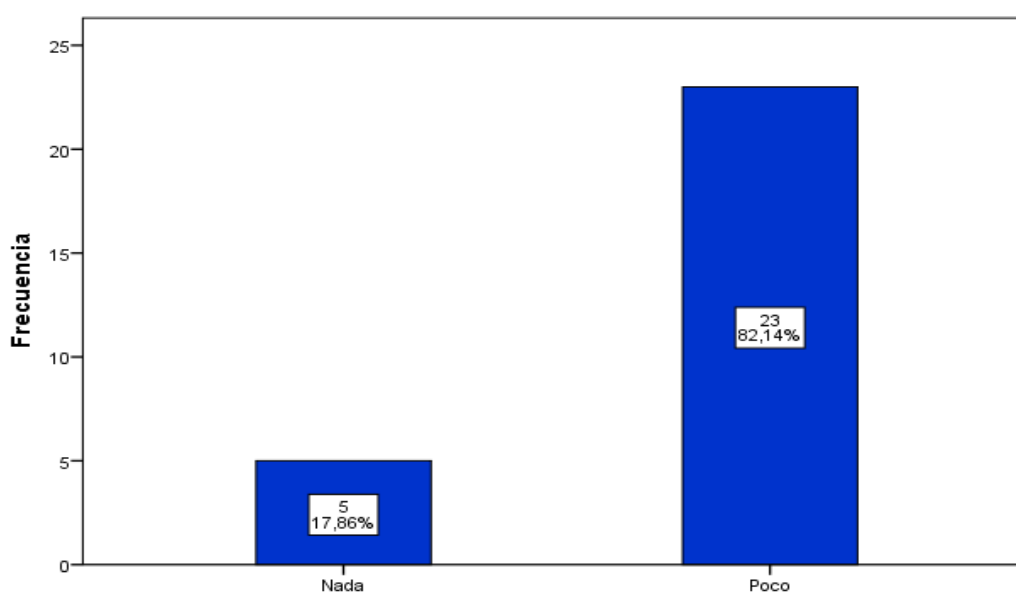
*¿La institución dispone continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	5	17,9	17,9	17,9
Poco	23	82,1	82,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 11**

*¿La institución dispone continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional?*



Fuente: Tabla 13

**Interpretación:** El gráfico presentado nos da cuenta que el 17,86% (5) de colaboradores manifestaron que nada y el 82,14% (23) manifestaron que poco. Por lo que podemos deducir que para los trabajadores, al Banco de la Nación le falta disponer continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional.

**Tabla 14**

*¿En el Banco se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia?*

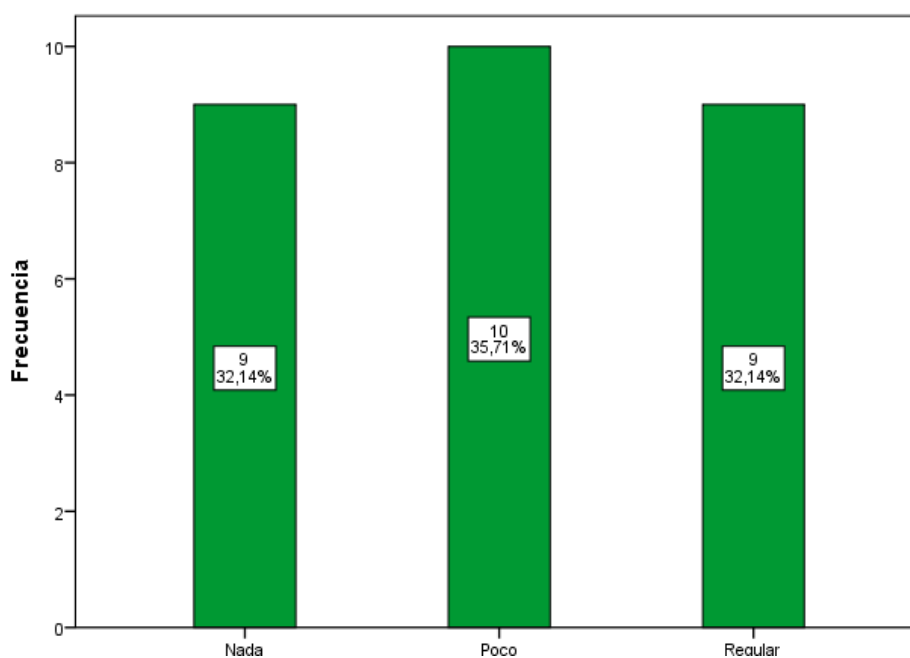


	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	9	32,1	32,1	32,1
Poco	10	35,7	35,7	67,9
Regular	9	32,1	32,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 12**

*¿En el Banco se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia?*



Fuente: Tabla 14

**Interpretación:** Los resultados presentados nos permite advertir que el 32,14% (9) manifestaron que nada, el 35,71% (10) manifestaron que poco y el 32,14% (9) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores, no son frecuentes las evaluaciones de desempeño en el Banco de la Nación.

**Tabla 15**

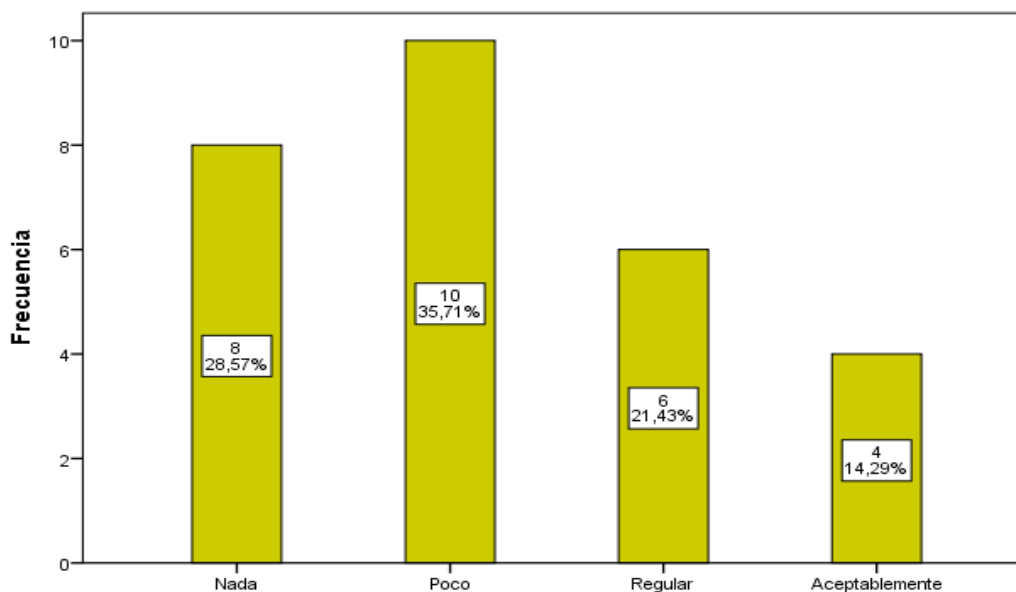
*¿En la institución se evalúa las habilidades y destrezas de los miembros de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	8	28,6	28,6	28,6
Poco	10	35,7	35,7	64,3
Regular	6	21,4	21,4	85,7
Aceptablemente	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 13**

*¿En la institución se evalúa las habilidades y destrezas de los miembros de la institución?*



Fuente: Tabla 15

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede advertir que el 28,57% (8) manifestaron que nada, el 35,71% (10) manifestaron que poco, el 21,43% (6) manifestaron que regular y el 14,29% (4) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores, dentro del Banco de la Nación hace falta evaluar las habilidades y destrezas de sus miembros.

**Tabla 16**

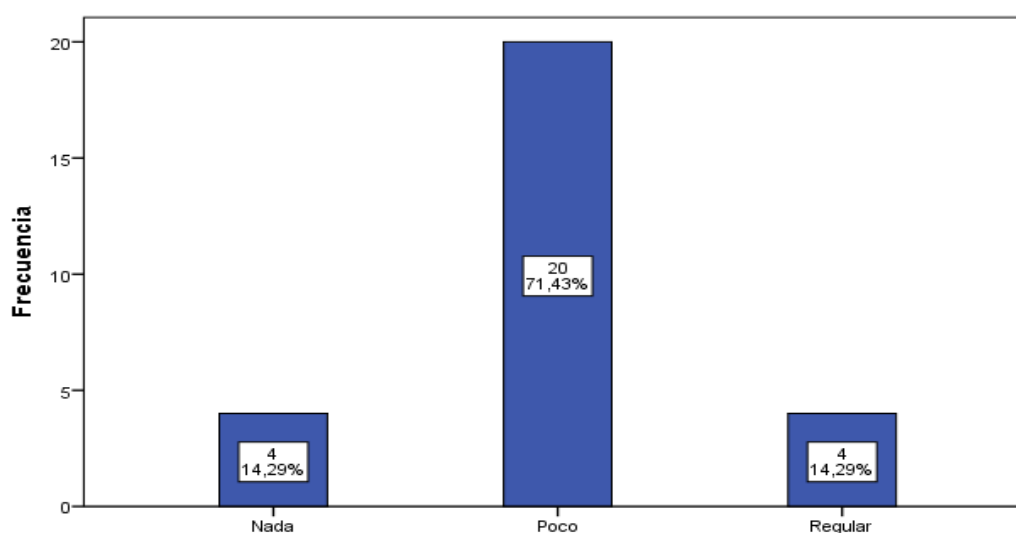
*¿Cuenta con la oportunidad de participar en actividades de esparcimiento tales como campeonatos deportivos y otras actividades de recreación dentro del Banco?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	4	14,3	14,3	14,3
Poco	20	71,4	71,4	85,7
Regular	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 14**

*¿Cuenta con la oportunidad de participar en actividades de esparcimiento tales como campeonatos deportivos y otras actividades de recreación dentro del Banco?*



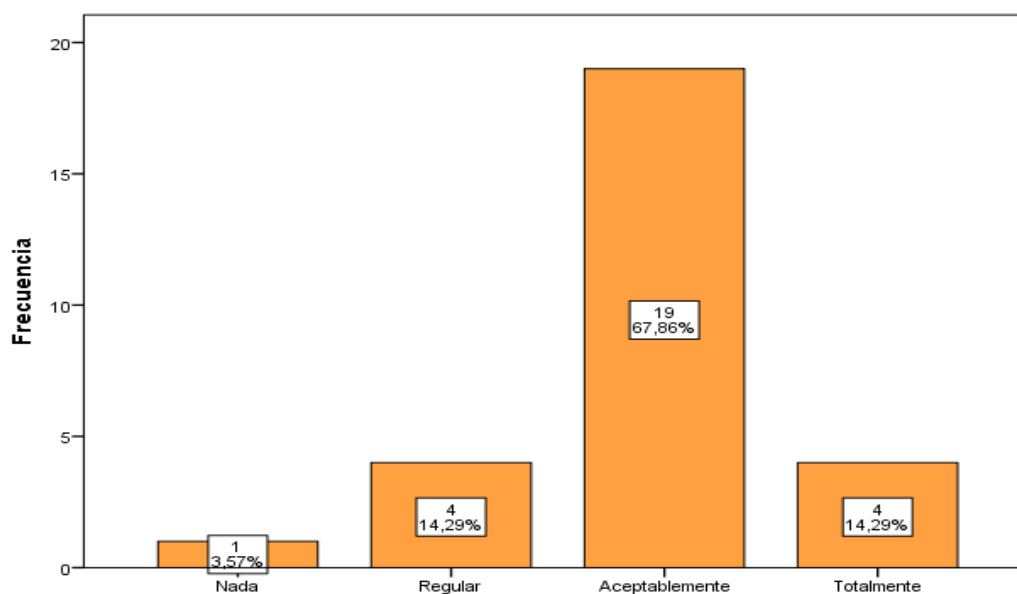
Fuente: Tabla 16

**Interpretación:** Los resultados presentados en el gráfico nos permite apreciar que el 14,29% (4) manifestaron que nada, el 71,43% (20) manifestaron que poco y el 14,29% (4) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que para los trabajadores, no son frecuentes las participaciones en actividades de esparcimiento dentro del Banco de la Nación.

**Tabla 17***¿En la institución el movimiento de carrera es vertical?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	1	3,6	3,6	3,6
Regular	4	14,3	14,3	17,9
Aceptablemente	19	67,9	67,9	85,7
Totalmente	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 15***¿En la institución el movimiento de carrera es vertical?*

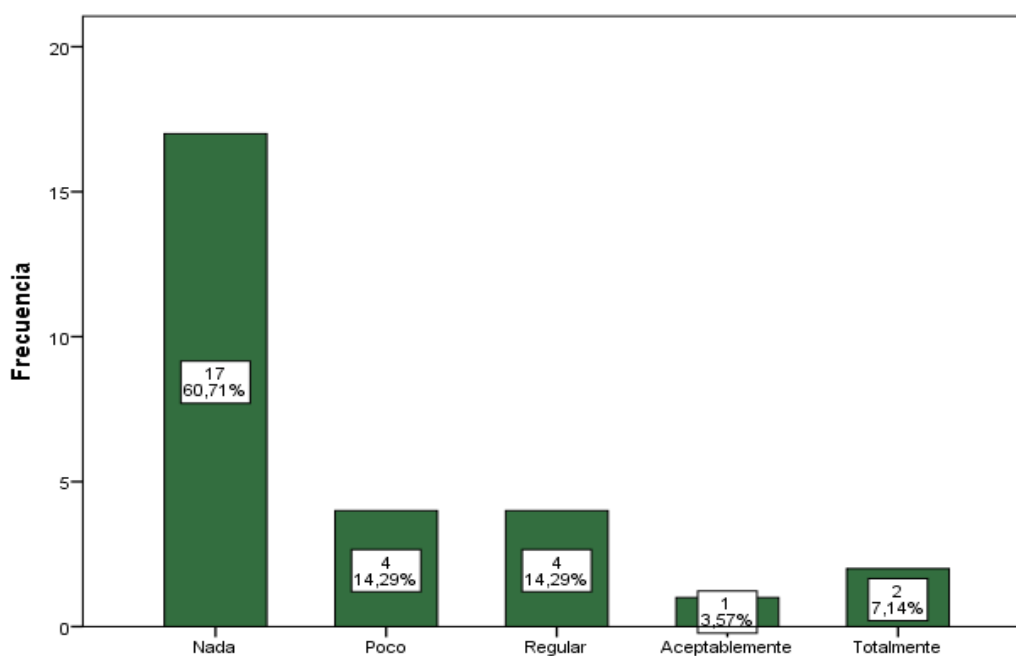
Fuente: Tabla 17

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede apreciar que el 3,57% (1) manifestaron que nada, el 14,29% (4) manifestaron que poco, el 67,86% (19) manifestaron que regular y el 14,29% (4) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores, dentro del Banco de la Nación el movimiento de carrera es vertical.

**Tabla 18***¿En la institución el movimiento de carrera es horizontal?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	17	60,7	60,7	60,7
Poco	4	14,3	14,3	75,0
Regular	4	14,3	14,3	89,3
Aceptablemente	1	3,6	3,6	92,9
Totalmente	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 16***¿En la institución el movimiento de carrera es horizontal?*

Fuente: Tabla 18

**Interpretación:** De resultados presentado se puede advertir que el 60,71% (17) manifestaron que nada, el 14,29% (4) manifestaron que poco, el 14,29% (4) manifestaron que regular, el 3,57% (1) manifestaron aceptablemente y el 7,14% (2) manifestaron totalmente. Por lo que podemos deducir

que para los colaboradores, dentro del Banco de la Nación no existe un movimiento de carrera horizontal.

**Tabla 19**

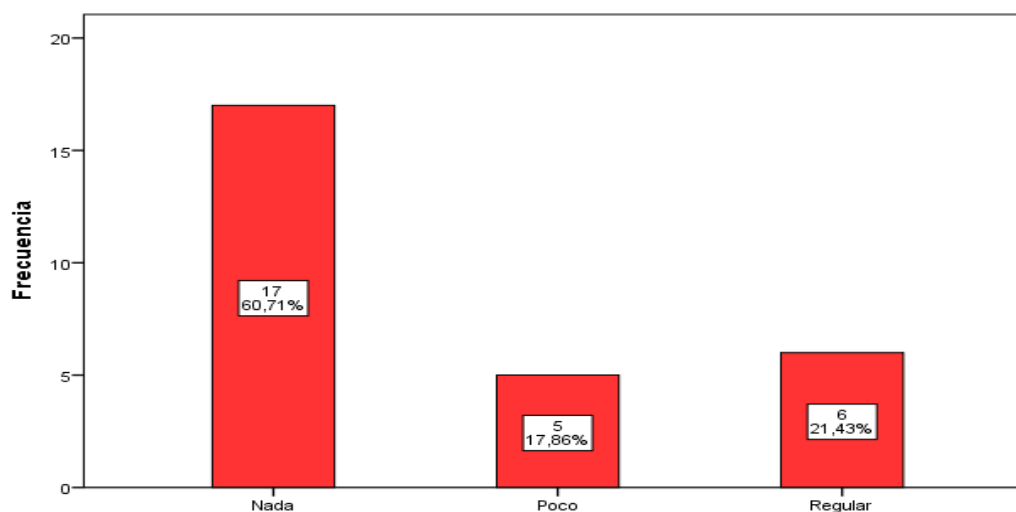
*¿Las debilidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son atendidas por el jefe inmediato?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	17	60,7	60,7	60,7
Poco	5	17,9	17,9	78,6
Regular	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 17**

*¿Las debilidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son atendidas por el jefe inmediato?*



Fuente: Tabla 19

**Interpretación:** Del gráfico presentado podemos apreciar que el 60,71% (17) manifestaron que nada, el 17,86% (5) manifestaron que poco y el 21,43% (6) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que para los trabajadores, las debilidades advertidas en las evaluaciones de

desempeño realizadas por la organización no son atendidas de manera efectiva por el jefe inmediato.

**Tabla 20**

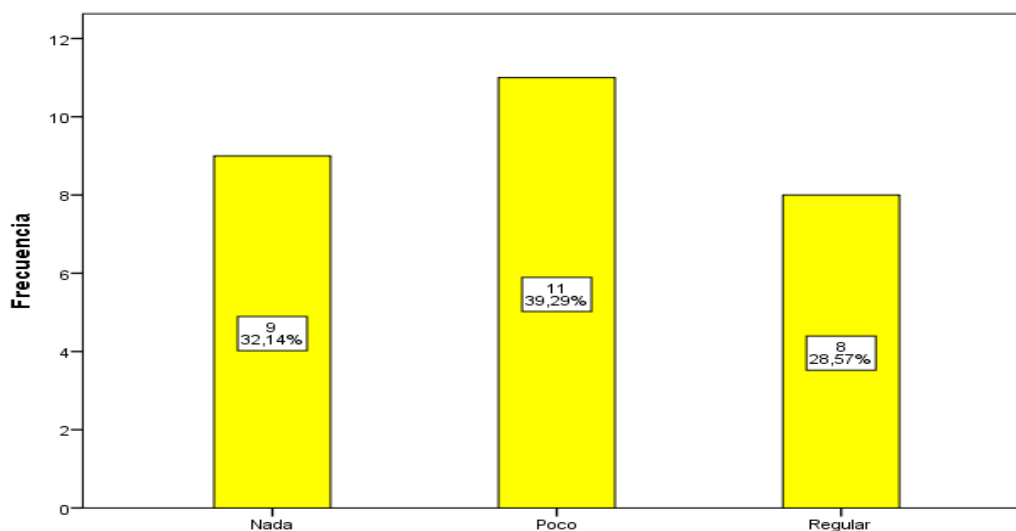
*¿En la institución se valora la preparación profesional?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	9	32,1	32,1	32,1
	Poco	11	39,3	39,3	71,4
	Regular	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 18**

*¿En la institución se valora la preparación profesional?*



Fuente: Tabla 20

**Interpretación:** De los resultados presentados podemos apreciar que el 32,14% (9) manifestaron que nada, el 39,29% (11) manifestaron que poco y el 28,57% (8) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores, hace falta valorar la preparación profesional por parte del Banco de la Nación.

**Tabla 21**

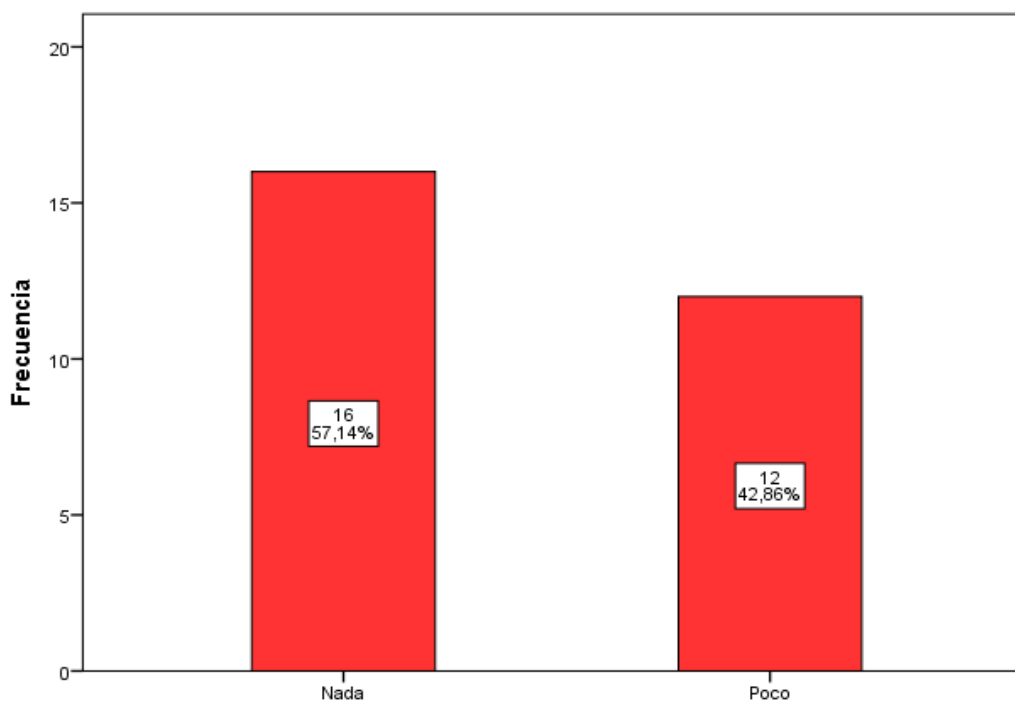
*¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo en su trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	16	57,1	57,1	57,1
Poco	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 19**

*¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo en su trabajo?*



Fuente: Tabla 21

**Interpretación:** El gráfico presentado nos permite apreciar que el 57,14% (16) manifestaron que nada y el 42,86% (12) manifestaron que poco. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores de la organización Banco de la Nación, sus resultados alcanzados no reflejan el esfuerzo en su trabajo.



**Tabla 22**

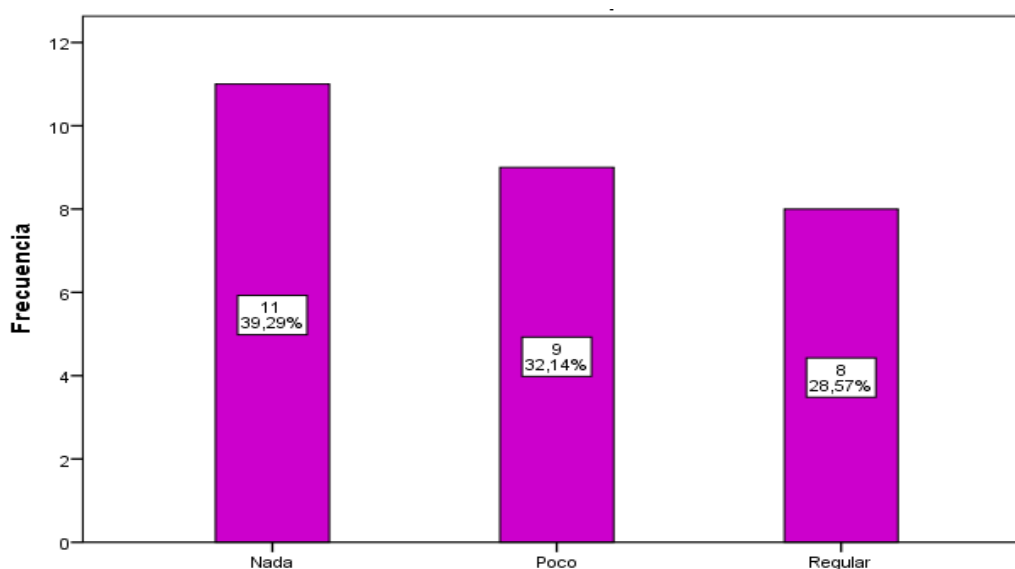
*¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con usted en los momentos oportunos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	11	39,3	39,3	39,3
Poco	9	32,1	32,1	71,4
Regular	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 20**

*¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con usted en los momentos oportunos?*



Fuente: Tabla 22

**Interpretación:** De los resultados presentado se puede advertir que el 39,29% (11) manifestaron que nada, el 32,14% (9) manifestaron que poco y el 28,57% (8) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores del Banco de la Nación, la persona responsable de implementar los procedimientos no se comunica con ellos.

**Tabla 23**

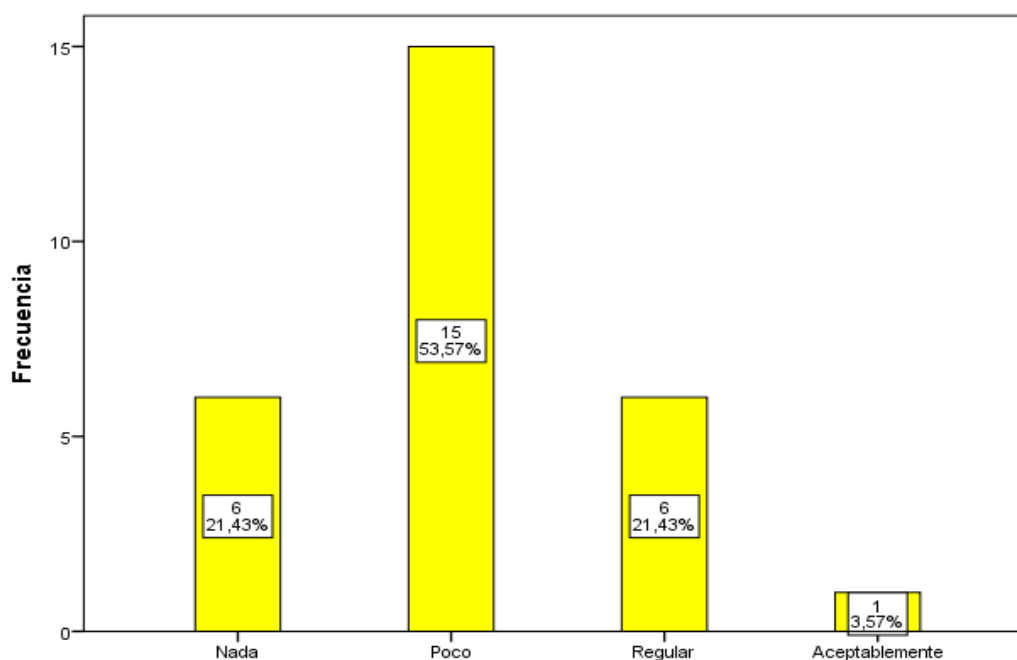
*¿Su jefe lo trata con respeto?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	6	21,4	21,4	21,4
Poco	15	53,6	53,6	75,0
Regular	6	21,4	21,4	96,4
Aceptablemente	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 21**

*¿Su jefe lo trata con respeto?*



Fuente: Tabla 23

**Interpretación:** El gráfico presentado nos permite observar que el 21,43% (6) manifestaron que nada, el 53,57% (15) manifestaron que poco, el 21,43% (6) manifestaron que regular y el 3,57% (1) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores, dentro del Banco de la Nación hace falta el trato con respeto por parte de los jefes.

**Tabla 24**

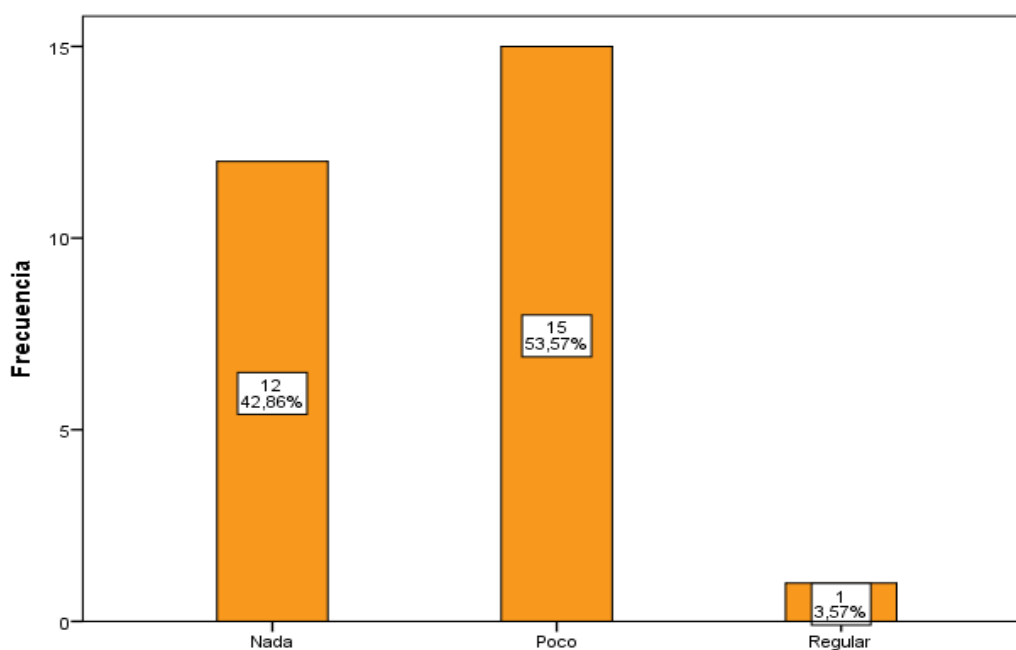
*¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre usted?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	12	42,9	42,9	42,9
	Poco	15	53,6	53,6	96,4
	Regular	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 22**

*¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre usted?*



Fuente: Tabla 24

**Interpretación:** De resultados mostrados podemos apreciar que el 42,86% (12) manifestaron que nada, el 53,57% (15) manifestaron que poco y el 3,57% (1) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores, los jefes no se abstienen de hacer comentarios inadecuados sobre ellos dentro del Banco de la Nación.

**Tabla 25**

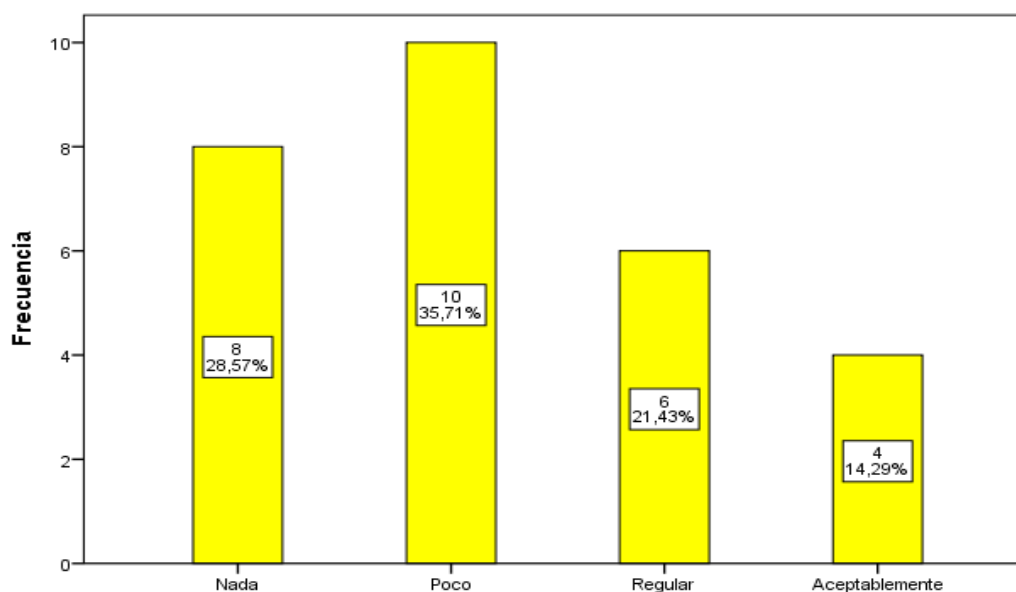
*¿La persona responsable de implementar la comunicación lo hace con sinceridad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	8	28,6	28,6	28,6
Poco	10	35,7	35,7	64,3
Regular	6	21,4	21,4	85,7
Aceptablemente	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 23**

*¿La persona responsable de implementar la comunicación lo hace con sinceridad?*



Fuente: Tabla 25

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede apreciar que el 28,57% (8) manifestaron que nada, el 35,71% (10) manifestaron que poco, el 21,43% (6) manifestaron que regular y el 14,29% (4) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores del Banco de la Nación, hace falta que la persona responsable de implementar la comunicación lo haga con sinceridad.

**Tabla 26**

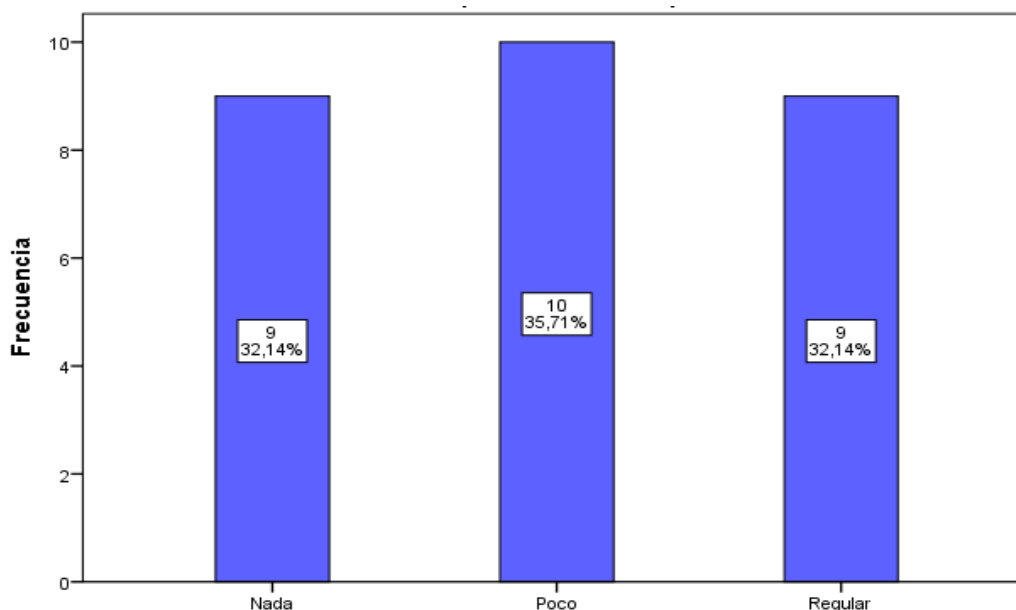
*¿Ha podido usted expresar, al interior del Banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	9	32,1	32,1	32,1
	Poco	10	35,7	35,7	67,9
	Regular	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 24**

*¿Ha podido usted expresar, al interior del Banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?*



Fuente: Tabla 26

**Interpretación:** El gráfico presentado nos permite apreciar que el 32,14% (9) manifestaron que nada, el 35,71% (10) manifestaron que poco y el 32,14% (9) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, según los trabajadores, hace falta expresar al interior del Banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos.

**Tabla 27**

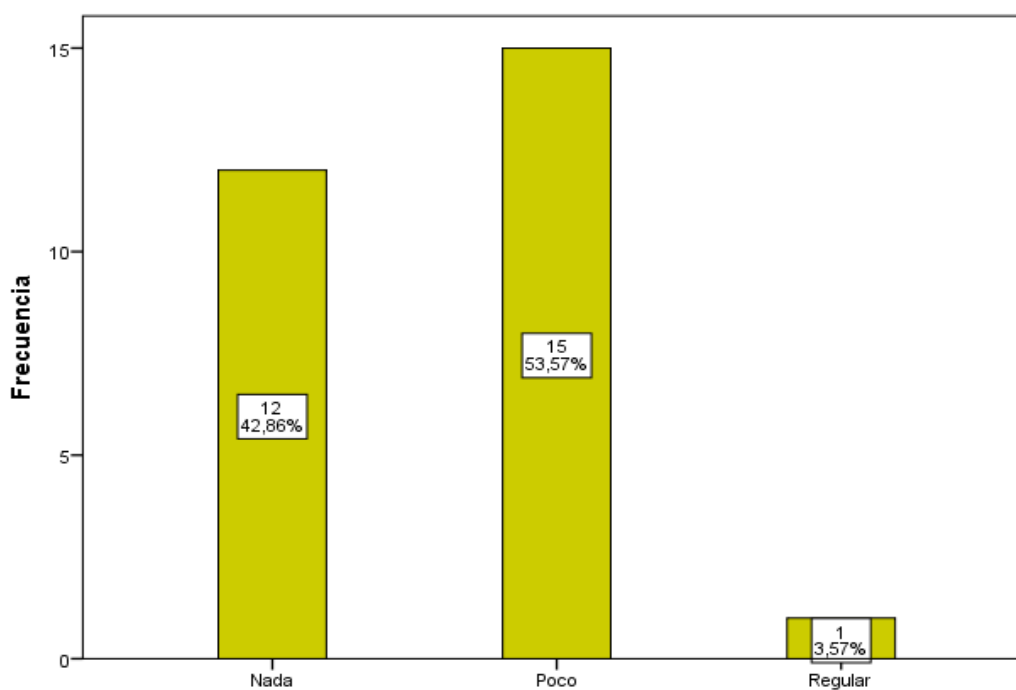
*¿El Banco aprecia su contribución para el progreso de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	12	42,9	42,9	42,9
Poco	15	53,6	53,6	96,4
Regular	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 25**

*¿El Banco aprecia su contribución para el progreso de la institución?*



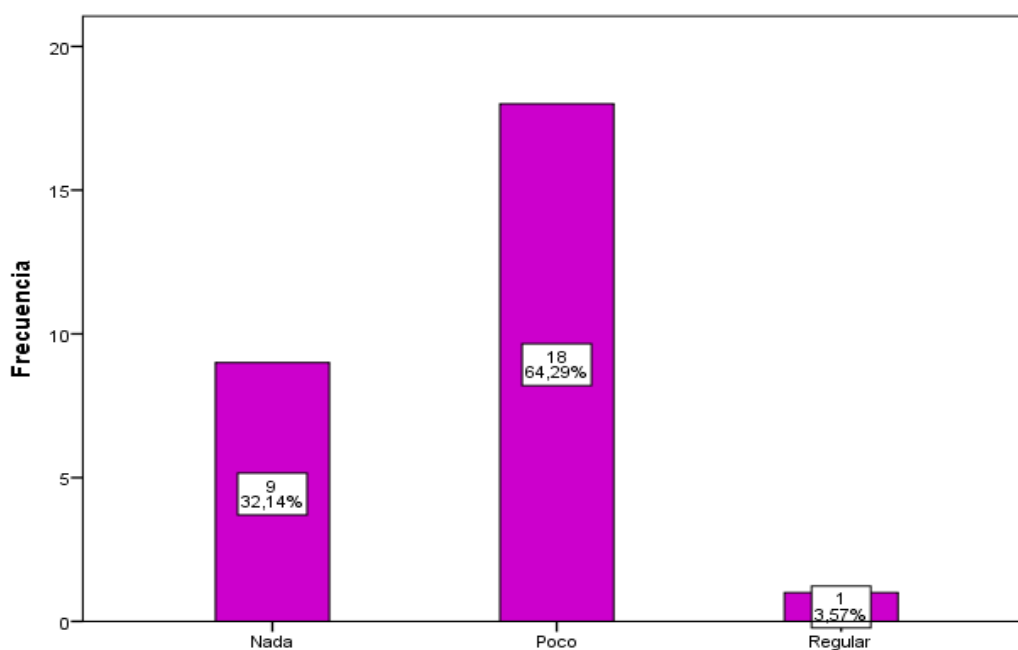
Fuente: Tabla 27

**Interpretación:** Los resultados presentados nos permite observar que el 42,86% (12) manifestaron que nada, el 53,57% (15) manifestaron que poco y el 3,57% (1) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores, hace falta que el Banco aprecie en ellos su contribución para el progreso de la institución.

**Tabla 28***¿El Banco aprecia los esfuerzos extras que realiza?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nada	9	32,1	32,1	32,1
Poco	18	64,3	64,3	96,4
Regular	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 26***¿El Banco aprecia los esfuerzos extras que realiza?*

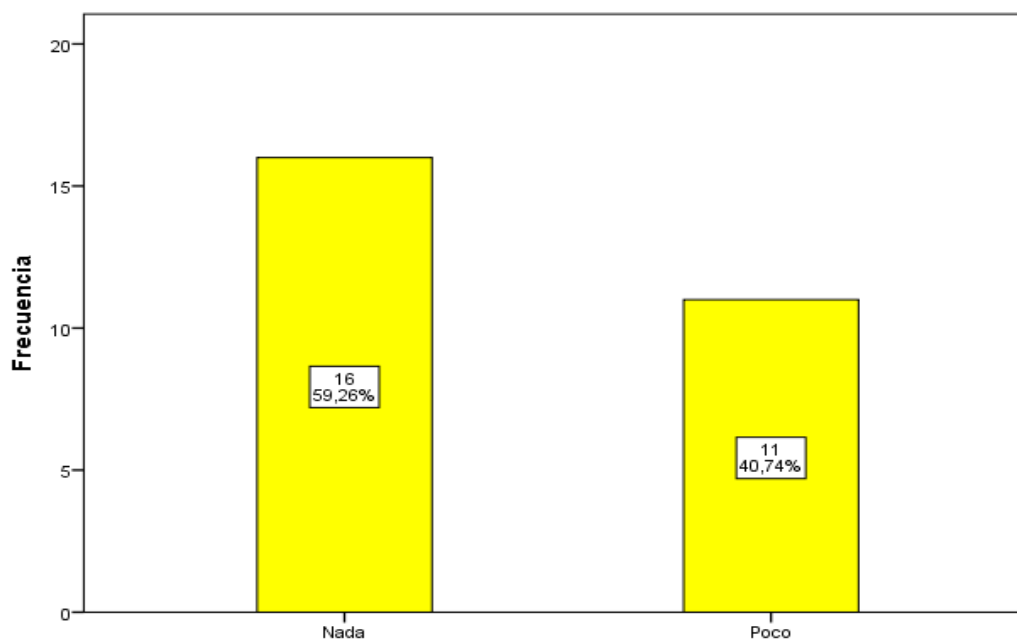
Fuente: Tabla 28

**Interpretación:** En relación a los resultados presentados se puede advertir que el 32,14% (9) manifestaron que nada, el 64,29% (18) manifestaron que poco y el 3,57% (1) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores, hace falta que el Banco aprecie en los esfuerzos extras que realizan.

**Tabla 29***¿Se preocupa el Banco por su bienestar?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	16	57,1	59,3	59,3
	Poco	11	39,3	40,7	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 27***¿Se preocupa el Banco por su bienestar?*

Fuente: Tabla 29

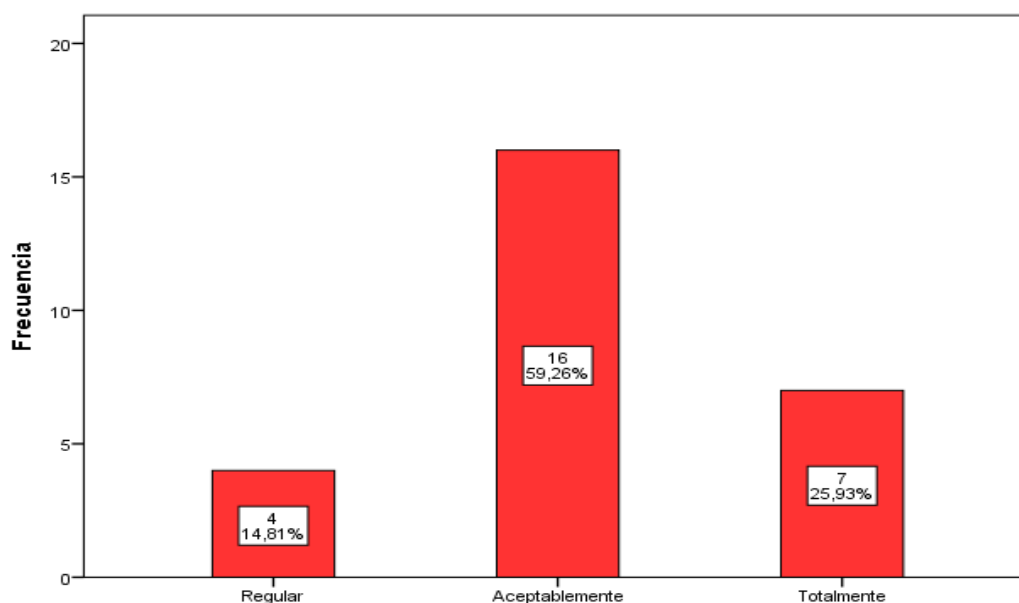
**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede apreciar que el 59,26% (16) manifestaron que nada y el 40,74% (11) manifestaron que poco. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores del Banco de la Nación, la institución no se preocupa por su bienestar.



**Tabla 30***¿Está usted dispuesto a trabajar en equipo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	14,3	14,8	14,8
	Aceptablemente	16	57,1	59,3	74,1
	Totalmente	7	25,0	25,9	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 28***¿Está usted dispuesto a trabajar en equipo?*

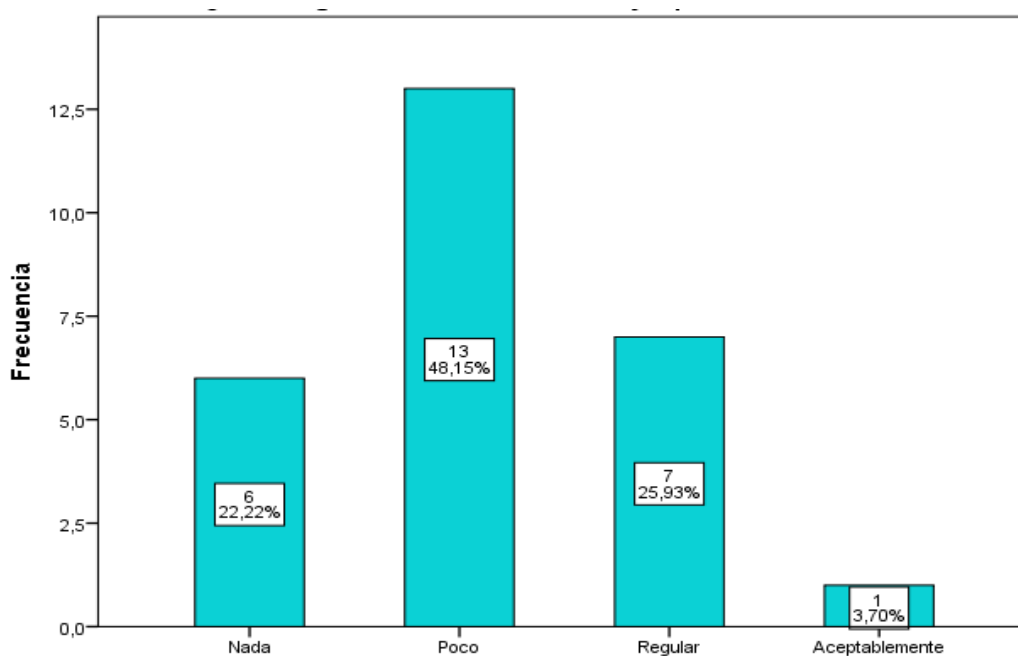
Fuente: Tabla 30

**Interpretación:** Del gráfico presentado se puede advertir que el 14,81% (4) manifestaron que nada, el 59,26% (16) manifestaron que poco y el 25,93% (7) manifestaron que regular. Por lo que podemos deducir que los trabajadores del Banco de la Nación, manifiestan estar dispuestos a trabajar en equipo.

**Tabla 31***¿Le delegan autoridad en el trabajo que realiza?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	6	21,4	22,2	22,2
	Poco	13	46,4	48,1	70,4
	Regular	7	25,0	25,9	96,3
	Aceptablemente	1	3,6	3,7	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25.

**Gráfico 29***¿Le delegan autoridad en el trabajo que realiza?*

Fuente: Tabla 31

**Interpretación:** Como se aprecia de los resultados mostrados el 22,22% (6) manifestaron que nada, el 48,15% (13) manifestaron que poco, el 25,93% (7) manifestaron que regular y el 3,70% (1)

manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los trabajadores del Banco de la Nación, hace falta que les deleguen autoridad en el trabajo que realizan.

**Tabla 32**

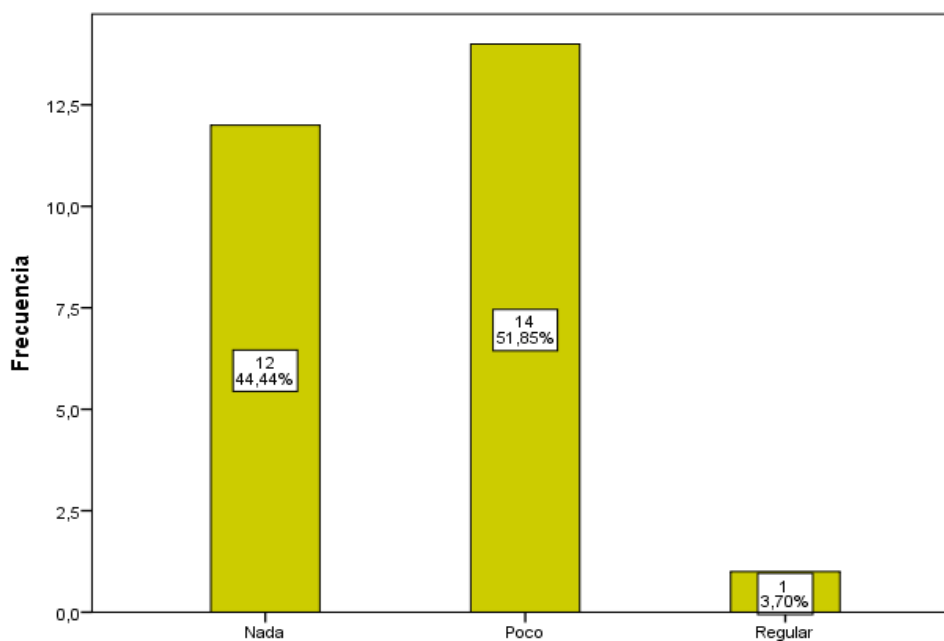
*¿Se siente satisfecho por las oportunidades recibidas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	12	42,9	44,4	44,4
	Poco	14	50,0	51,9	96,3
	Regular	1	3,6	3,7	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 30**

*¿Se siente satisfecho por las oportunidades recibidas?*



Fuente: Tabla 32

**Interpretación:** De acorde al grafico presentado se puede advertir que el 44,44% (12) manifestaron que nada, el 51,85% (14) manifestaron que poco y el 3,70% (1) manifestaron que regular. Por lo

que podemos deducir que los trabajadores del Banco de la Nación, manifiestan estar poco satisfechos con las oportunidades recibidas.

**Tabla 33**

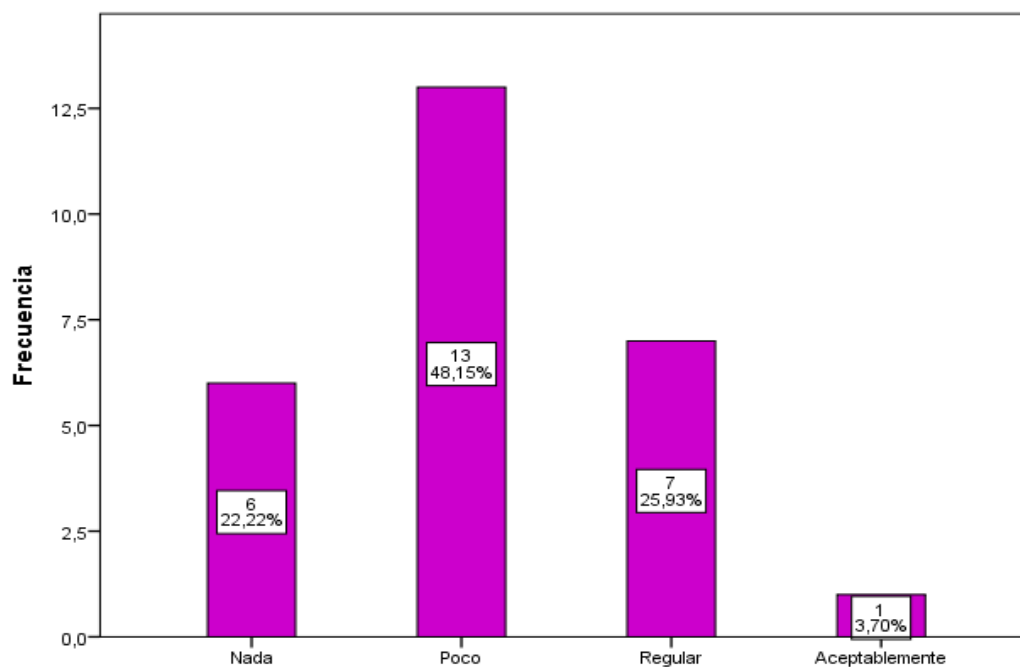
*¿Recibe capacitaciones durante el año?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	6	21,4	22,2	22,2
	Poco	13	46,4	48,1	70,4
	Regular	7	25,0	25,9	96,3
	Aceptablemente	1	3,6	3,7	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos Sistema		1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 31**

*¿Recibe capacitaciones durante el año?*



Fuente: Tabla 33

**Interpretación:** De los resultados mostrados se puede apreciar que el 22,22% (6) manifestaron que nada, el 48,15% (13) manifestaron que poco, el 25,93% (7) manifestaron que regular y el 3,70% (1) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que para los colaboradores del Banco de la Nación, hace falta capacitaciones durante el año.

**Tabla 34**

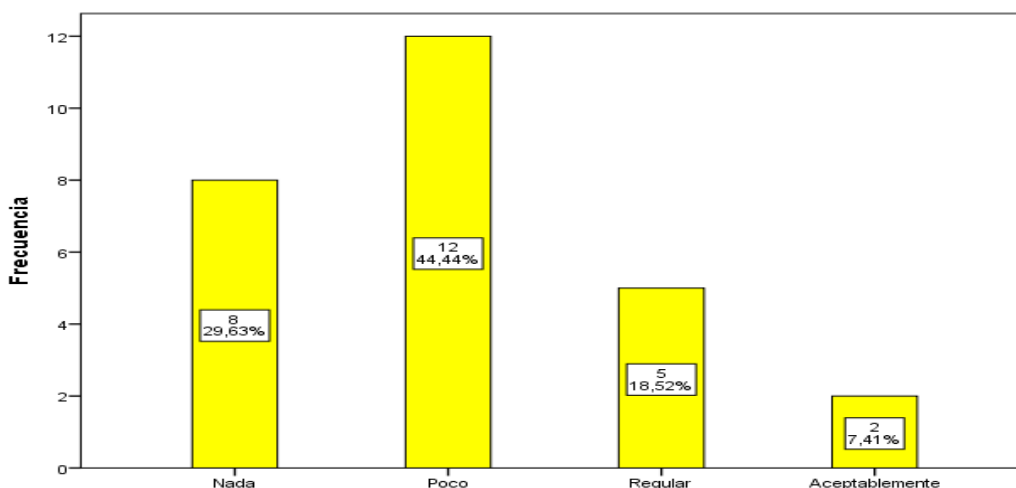
*¿Le hacen participe de las promociones laborales en el Banco?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada	8	28,6	29,6	29,6
	Poco	12	42,9	44,4	74,1
	Regular	5	17,9	18,5	92,6
	Aceptablemente	2	7,1	7,4	100,0
	Total	27	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,6		
Total		28	100,0		

Fuente: Elaboración propia SPSS 25

**Gráfico 32**

*¿Le hacen participe de las promociones laborales en el Banco?*



Fuente: Tabla 34

**Interpretación:** De los resultado mostrados se puede observar que el 29,63% (8) manifestaron que nada, el 44,44% (12) manifestaron que poco, el 18,52% (5) manifestaron que regular y el 7,41%

(2) manifestaron aceptablemente. Por lo que podemos deducir que, para los trabajadores del Banco de la Nación, pocas veces les hacen participe de las promociones laborales.

### **4.3 Discusión de resultados**

De los hallazgos encontrados, se admite la hipótesis alterna general, la misma que implanta que existe relación entre las variables empleadas; por otro lado, se aprecia alta correlación 0.995 permitiéndonos afirmar que las prácticas organizacionales **se** relacionan directa y significativamente con el desarrollo profesional.

El estudio realizado estimó como finalidad establecer el grado de relación de las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017, al analizar la información que estadísticamente se realizó, la comprobación arrojó que existe relación entre ambas variables es directa y significativa, es decir a mayor adopción de prácticas organizacionales mayor será el desarrollo profesional de los colaboradores, entendido esto como una oportunidad.

Al desarrollar nuestra investigación analizamos que las prácticas organizacionales son el valor fundamental de los empleados, generando un impacto en la moral, la motivación, satisfacción y productividad en la institución, por el contrario, si las prácticas organizacionales son débiles, es lamentable que los trabajadores no reciban motivación a desarrollar su creatividad y proactividad, no se logran el cumplimiento de las metas.

Es válido que las prácticas organizacionales sean moldeables a cambiar y que éstas se produzcan a partir de cómo aprenden los colaboradores. Todo ello genera circunstancias que promuevan equipos de rendimiento elevado y guiados a ser innovadores, lo cual lleva al desarrollo profesional de los mismos. Es por ello, que nos sentimos motivadas a realizar la presente investigación, llevándonos a la siguiente comparación:

Respecto a la relación entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017, se advierte una alta correlación 0.948 permitiéndonos asegurar que las prácticas organizacionales se relacionan directa y significativamente con el apoyo de la gerencia.

Ahora, bien sobre la relación entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco en el año 2017, existe alta correlación positiva alta de 0.836 esto nos autoriza reafirmar que las prácticas organizacionales se relacionan directa y significativamente con la retroalimentación.

En lo que respecta a la relación entre las prácticas organizacionales y la información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017, existe correlación positiva muy alta de 0.987 lo que nos faculta confirmar que la adopción de prácticas organizacionales tiene un efecto positivo en la información de promociones.

Podemos decir que la línea de carrera es el conocimiento de un profesional o individuo de todos los procesos de una organización, y que se aprovecharía sus cualidades en los aspectos en los que tenga más talento.

Una línea de carrera dentro de una organización es difícil de encontrar, debido a que en la mayoría de organizaciones los puestos se mantienen por muchos años estancos, excepto se podría decir por las entidades financieras que por sus incentivos pueden prolongar más la estadía de un profesional por muchos años, haciéndolo pasar por diferentes etapas de los procesos financieros.

## CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe una alta correlación de 0.995, lo cual nos permite aseverar que las Prácticas Organizacionales se relacionan directa y significativamente con el Desarrollo Profesional, en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
2. Se estableció que existe una alta correlación de 0.948, lo cual nos permite aseverar que las Prácticas Organizacionales se relación directa y significativamente con el Apoyo de la Gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
3. Se estableció que existe una correlación positiva alta de 0.836, lo cual nos permite aseverar que hay una relación directa y significativamente entre las Prácticas Organizacionales y la Retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.
4. Se estableció que existe una correlación positiva muy alta de 0.987, lo cual nos permite aseverar que las Prácticas Organizacionales tienen una relación directa y significativa con la Información de Promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.



## RECOMENDACIONES

1. Considerar dentro del Banco de la Nación Cerro de Pasco a las Prácticas Organizacionales como mecanismos que se acerquen sus valores, normas y metas a sus empleados; así también implementar sistemas de calidad que impulsan prácticas orientadas a lograr un sólido compromiso de los trabajadores a partir de una relación estrecha de mutuo beneficio, de acuerdos satisfactorios para ambas partes.
2. Se recomienda que la gerencia del Banco de la Nación Cerro de Pasco, valore las contribuciones de sus trabajadores, así también se preocupe por su bienestar. Con la finalidad de lograr lazos que fortalezcan la expectativa de recompensa por parte del trabajador para desarrollar un mayor esfuerzo, quien pondrá valor a su organización y ejecutará sus valores y normas.
3. Es preciso que el Banco de la Nación Cerro de Pasco, implemente con mayor frecuencia programas de capacitaciones y realizar periódicamente evaluaciones de desempeño a sus trabajadores.
4. Considerar como proyección de necesidades futuras del Banco de la Nación Cerro de Pasco, el nivel de talento de los trabajadores con una visión clara de crecimiento profesional. Por lo tanto es necesario que la política empresarial sea congruente y en relación con la línea de carrera dentro de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, Salanova y Llorens. (2011), Artículo científico “¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?”.
- Alles Martha, (2005) “Desempeño por Competencias”: Evaluación de 360°. 3ra. Edición, Argentina páginas 352.
- Bravo, G. (2018). Tesis: Ética laboral y el desarrollo profesional en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – 2017. Para optar el Título de Licenciado en Administración. Huancayo – Perú: Universidad Peruana Los Andes.
- Cachuan. (2015), “El Talento Humano y su Impacto en el Crecimiento Económico de las Empresas de Servicios de Outsourcing Contable Financiero en Lima Metropolitana, año 2014”. Universidad San Martín, Lima.
- Campos F., Rodríguez, Y. y Vela, E. (2015). Tesis: Plan de desarrollo de carrera aplicado a una empresa de sector ingeniería, nivel mando medio a gerencial. Para optar el Grado de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas. Lima – Perú: Universidad del Pacífico.
- Carrera, M. (2016). Tesis: Diseño de un plan de carrera y desarrollo profesional. Caso de estudio Vimeworks Cía. Ltda. Para optar el Grado de Magíster en Dirección de Empresas. Quito – Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chiavenato Idalberto (2009), “Comportamiento Organizacional”, 2da. Edición, Graw Gill-HILL/INTERAMERICANA, páginas 524.

- Gallardo y García. (2013), “Gestión del Conocimiento en la empresa bancaria. El caso BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)”. De la Universidad de Argentina
- Grueso, M. y Toca, C. (2012). Artículo científico: Prácticas organizacionales saludables: una propuesta para su estudio. Revista virtual Universidad Católica del Norte, 37. México.
- Hernández, (2014), “Metodología de la Investigación”, 6ta. Edición, Mc. Graw Gill, México, páginas 600.
- Izquierdo, G. y Pizarro, G. (2019). Tesis: La economía azul en prácticas organizacionales: Construcción de arquetipos de gestión de la sostenibilidad. Para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Lima – Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Leandro, T. (2018). Tesis: Prácticas organizacionales saludables y el engagement en los trabajadores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Huacho – Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Marcillo. (2014), “Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabi”. De la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo
- Martínez (2013), “Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”, de la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, México

- Miranda, A., Hernández, M. y Hernández, E. (2015). Artículo científico: El desarrollo profesional: una categoría necesaria al hablar de calidad de la formación y la introducción de resultados. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 9 (1), 104-121. La Habana – Cuba: Universidad de las Ciencias Informáticas.
- Mitta y Dávila. (2015), “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones”. De la Universidad Pontificia Católica del Perú, Lima.
- Montaña y Torres (2015), “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero”. Universidad del Rosario – Colombia.
- Oseña y Cori (2017) “Teoría y Práctica de la Investigación Científica”, 1ra. Edición. Lima: Páginas 149.
- Oseña, Chenet, Hurtado, Chávez, Patiño, (2015), “Metodología de la Investigación”, 5ta. Edición, Soluciones Gráficas, Huancayo, páginas 259.
- Oseña, Gonzales, Ramírez, Gave (2011) “Cómo aprender y enseñar Investigación Científica”, 1ra. Edición, Huancavelica, páginas 218.
- Ozejo, (2013), realizo la tesis: “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales en la Localidad de Huancavelica Periodo 2013”, de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Paulin María, Quintero María, (2006) “Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles en la empresa y el compromiso organizacional”. República Bolivariana de Venezuela Universidad Católica Andrés Bello.

Pérez Juan, Verástegui Álvaro (2013) “Propuesta Motivacional Para Mejorar El Desempeño Laboral En Los Colaboradores De Una Mype De Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012” Universidad Autónoma del Perú.

Robbins, Stephen (2009) “Comportamiento Organizacional”, 13va Edición, PEARSON EDUCACIÓN, México, páginas 752.

Salcedo, J. y Salcedo, V. (2017). Tesis: Prácticas organizacionales saludables y su relación con el engagement en trabajadores de un colegio de Santiago de Cali. Para optar el título de Psicólogo. Santiago de Cali – Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Cali.

Tejada y Arias (2005). “Prácticas Organizacionales y Compromiso de los Trabajadores hacia la organización”. De la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Urcola, (2010), “La Revolución Pendiente, las Personas en el Centro de las Organizaciones”, Esic Editorial, España, páginas 240

#### WEBGRAFÍA

<https://www.definicionabc.com/general/justicia.php>

<https://www.definicionabc.com/general/apoyo.php>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Talento\\_\(aptitud\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Talento_(aptitud))

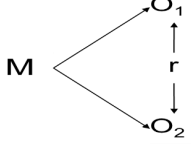
<http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>

**ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**LAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES Y EL DESARROLLO PROFESIONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN – CERRO DE PASCO 2017**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las prácticas profesionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre las prácticas organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre Prácticas Profesionales y la Información de promociones en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Establecer la relación que existe entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p> <p>2. Establecer la relación entre Practicas Organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p> <p>3. Establecer la relación entre las Practicas Organizacionales y la Información de promociones en el Banco de</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el desarrollo profesional en el Banco de la Nación de Cerro de Pasco 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación directa y significativa entre las prácticas organizacionales y el apoyo de la gerencia en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre las Practicas Organizacionales y la retroalimentación en el Banco de la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre las Practicas Organizacionales y la Información de Promociones en el Banco de</p>	<p><b>PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES</b></p> <p>Tejada y Arias (2005), en su investigación citan a: (Gatewood y Riordan, 1997), quienes definen que las prácticas organizacionales son mecanismos que utiliza una organización para hacer llegar sus valores, normas y metas a sus empleados.</p> <p><b>DESARROLLO PROFESIONAL</b></p> <p>Urcola, (2010, p. 205). Quien manifiesta en su libro sobre el desarrollo profesional, como sigue: Si queremos seguir siendo competitivos y potenciar el nivel de satisfacción del personal de nuestras organizaciones en los próximos años, uno de los factores claves a contemplar es el desarrollo profesional de los trabajadores.</p>	<p><b>V1:</b></p> <p><b>PRACTICAS ORGANIZACIONALES</b></p> <p>D1: Justicia organizacional D2: Apoyo organizacional D3: Participación de los trabajadores D4: Oportunidad</p> <p><b>V2:</b></p> <p><b>DESARROLLO PROFESIONAL</b></p> <p>D1: Apoyo de la gerencia D2: Retroalimentación D3: Información de promociones</p>	<p><b><u>MÉTODO GENERAL:</u></b></p> <p>CIENTÍFICO</p> <p><b><u>MÉTODO ESPECÍFICO</u></b></p> <p>Descriptivo Observación Estadístico</p> <p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>APLICADA</p> <p><b><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <p><b><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL</p> <p><b><u>ESQUEMA</u></b></p>

	<p>la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p>	<p>la Nación - Cerro de Pasco 2017.</p>			 <p><b><u>POBLACIÓN</u></b> N = 28</p> <p><b><u>MUESTRA</u></b> N = 28</p> <p><b><u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</u></b> Uso de tablas de frecuencia, gráfico de barras, coeficiente de correlación de Spearman y prueba de hipótesis.</p>
--	---	---	--	--	--



**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
<p align="center"><b>VARIABLE 1</b></p> <p align="center"><b>PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES</b></p> <p>Hock (2000), las prácticas organizacionales dan forma al cororganizacional en conjunto con los principios, los propósitos, las personas, los conceptos y las estructuras.</p> <p>Así también, son aquellos actos y decisiones que se llevan a cabo dentro de una estructura, con miras a lograr un objetivo que sea acorde con los principios organizacionales.</p> <p>Hinrichs (2009) en torno a los componentes del</p>	1. Justicia organizacional	Recompensas reflejan la contribución a la organización.	1. ¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo que Ud. pone en su trabajo?	<p align="center">Escala de medición de Linkert. índices:</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p align="center">CUESTIONARIO sobre Prácticas Organizacionales</p>
		Información precisa como base de los procedimientos.	2. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?		
		Trato con respeto	3. ¿Su jefe lo trata a Ud. con respeto?		
		Comentarios apropiados	4. ¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre Ud.?		
		Sinceridad en la comunicación	5. ¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?		
	6. ¿Ha podido usted expresar, al interior del banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?				
	2. Apoyo organizacional	Confianza por el apoyo recibido	7. ¿El banco aprecia su contribución para el progreso de la institución?		

diseño organizacional, quien señala que las prácticas, en conjunto con los propósitos, los principios, los participantes, los procesos y las piezas, conforman un diseño organizacional orgánico.			8. ¿El banco aprecia los esfuerzos extras que usted realiza?		
			9. ¿Se preocupa el banco por su bienestar?		
	3. Participación de los trabajadores	Satisfacción por tener participación en la organización	10. ¿Está usted dispuesto a trabajar en equipo?		
			11. ¿Le delegan autoridad en el trabajo que realiza?		
			12. ¿Se siente satisfecho por las oportunidades recibidas?		
	4. Oportunidad	Percibe tener oportunidad laboral	13. ¿Recibe capacitaciones durante el año?		
14. ¿Le hacen participe de las promociones laborales en el banco?					
<b>VARIABLE 2</b>  <b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>  Se define al desarrollo organizacional como el proceso de conocer y cambiar la salud, la cultura y el desempeño de la organización. Del	1. Apoyo de la gerencia	Reconoce que brinda apoyo para el desarrollo profesional	1. ¿Considera que en el banco hay oportunidades para desarrollarse profesionalmente?		
			2. ¿El banco brinda un plan de carrera?		
		Brinda apoyo tecnológico	3. ¿El banco se actualiza constantemente a nivel tecnológico?		
	2. Retroalimentación	Brinda programas de capacitaciones	4. ¿Considera que en el banco se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros?		

<p>avance vertiginoso del mercado laboral y la evolución tecnológica surgió la necesidad de adaptación de las empresas a una nueva realidad organizacional que tomase en cuenta las necesidades tanto de la empresa como de los colaboradores.</p> <p>El desarrollo organizacional nace así de la unión de dos disciplinas: la administración y la teoría del comportamiento. Desde Leland Bradford en adelante, todos los artífices del Desarrollo Organizacional hasta hoy, sostienen la idea de que el cambio es la clave para el desarrollo de las organizaciones. Radamés Larrazábal y Kruger (2019).</p>		Realizan evaluaciones de desempeño	5. ¿La institución dispone continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional?	<p>Escala de medición de Linkert. índices:</p> <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>CUESTIONARIO sobre Desarrollo Profesional</p>
			6. ¿En el banco se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia?		
			7. ¿En la institución se evalúa las habilidades y destrezas de los miembros de la institución?		
	3. Información de promociones	Brinda oportunidades en el crecimiento profesional	8. ¿Cuenta con la oportunidad de participar en actividades de esparcimiento tales como campeonatos deportivos y otras actividades de recreación dentro del banco?		
			9. ¿En la institución el movimiento de carrera es vertical?		
			10. ¿En la institución el movimiento de carrera es horizontal?		
		Reconoce la preparación profesional del colaborador	11. ¿Las debilidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son atendidas por el jefe inmediato?		
			12. ¿En la institución se valora la preparación profesional?		

## INSTRUMENTOS UTILIZADOS

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES

El objetivo de este cuestionario es obtener información pertinente a cómo son las prácticas organizacionales en función a justicia, apoyo, participación de los trabajadores y oportunidad por parte de la gerencia del Banco de la Nación agencia Cerro de Pasco, puesto que es parte de un proyecto de investigación.

Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica. Agradecemos de antemano su colaboración.

#### DATOS PERSONALES

Instrucciones: Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales y el centro de labores. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1. Sexo

(1) Masculino

(2) Femenino

2. Edad

(1) De 18 a 30 años

(2) De 31 a 40 años

(3) De 41 a 50 años

(4) De 51 a 60 años

(5) Más de 60 años

**Instrucciones:** Aparecen a continuación una serie de afirmaciones. Juzgue la frecuencia en que cada situación es realizada por la persona encargada. Use la siguiente escala de puntuación y **marque con un "X"** la alternativa seleccionada:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

N°	PREGUNTA	0	1	2	3	4
<b>JUSTICIA ORGANIZACIONAL</b>						
1	¿Los resultados alcanzados por usted, reflejan el esfuerzo que Ud. pone en su trabajo?					
2	¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?					
3	¿Su jefe lo trata a Ud. con respeto?					
4	¿Su jefe se ha abstenido de hacer comentarios inadecuados sobre Ud.?					
5	¿La persona responsable de implementar los procedimientos se comunica con Ud. en los momentos oportunos?					
6	¿Ha podido usted expresar, al interior del banco, sus puntos de vista y sentimientos durante la aplicación de los procedimientos?					
<b>APOYO ORGANIZACIONAL</b>						
7	¿El banco aprecia su contribución para el progreso de la institución?					
8	¿El banco aprecia los esfuerzos extras que usted realiza?					
9	¿Se preocupa el banco por su bienestar?					
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>						
10	¿Está usted dispuesto a trabajar en equipo?					
11	¿Le delegan autoridad en el trabajo que realiza?					
12	¿Se siente satisfecho por las oportunidades recibidas?					
<b>OPORTUNIDAD</b>						
13	¿Recibe capacitaciones durante el año?					
14	¿Le hacen partícipe de las promociones laborales en el banco?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						

Fecha: 14 de Agosto del 2019

Validado favorablemente por:

**DR. ULDARICO AGUADO RIVEROS**

Doctor en Administración Universidad Nacional Federico Villarreal, Grado de Maestría en Administración con mención en Informática para la Gestión Universidad Nacional del Centro del Perú.

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### DESARROLLO PROFESIONAL

El objetivo de este cuestionario es obtener información pertinente al desarrollo profesional de los trabajadores del Banco de la Nación agencia Cerro de Pasco, puesto que es parte de un proyecto de investigación.

Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales; se analizará la información de tal manera que nadie podrá ser identificado/a.

La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica. Agradecemos de antemano su colaboración.

### DATOS PERSONALES

Instrucciones: Los siguientes ítems guardan relación con sus datos personales y el centro de labores. Por favor, marque con una "X" la opción más apropiada.

1. Sexo

(1) Masculino

(2) Femenino

2. Edad

(1) De 18 a 30 años

(2) De 31 a 40 años

(3) De 41 a 50 años

(4) De 51 a 60 años

(5) Más de 60 años

**Instrucciones:** Aparecen a continuación una serie de afirmaciones. Juzgue la frecuencia en que cada situación es realizada por la persona encargada. Use la siguiente escala de puntuación y marque con un "X" la alternativa seleccionada:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4

N°	PREGUNTA	0	1	2	3	4
<b>APOYO DE LA GERENCIA</b>						
1	¿Considera que en el banco hay oportunidades para desarrollarse profesionalmente?					
2	¿El banco brinda un plan de carrera?					
3	¿El banco se actualiza constantemente a nivel tecnológico?					
<b>RETROALIMENTACIÓN</b>						
4	¿Considera que en el banco se brindan programas de entrenamiento continuo dirigidos a sus miembros?					
5	¿La institución dispone continuamente de cursos y seminarios de planificación profesional?					
6	¿En el banco se suministran evaluaciones de desempeño con cierta frecuencia?					
7	¿En la institución se evalúa las habilidades y destrezas de los miembros de la institución?					
<b>INFORMACIÓN DE PROMOCIONES</b>						
8	¿Cuenta con la oportunidad de participar en actividades de esparcimiento tales como campeonatos deportivos y otras actividades de recreación dentro del banco?					
9	¿En la institución el movimiento de carrera es vertical?					
10	¿En la institución el movimiento de carrera es horizontal?					
11	¿Las debilidades detectadas en las evaluaciones de desempeño son atendidas por el jefe inmediato?					
12	¿En la institución se valora la preparación profesional?					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.**



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						

Fecha: 14 de Agosto del 2019

Validado favorablemente por:

**DR. ULDARICO AGUADO RIVEROS**

Doctor en Administración Universidad Nacional Federico Villarreal, Grado de Maestría en Administración con mención en Informática para la Gestión Universidad Nacional del Centro del Perú.

## **CONSIDERACIONES ÉTICAS**

La presente investigación se desarrollará considerando los procedimientos adecuados, tomando en cuenta la ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. A fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Es así que me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.