

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de vida en el trabajo en una entidad financiera en
tiempos del Covid 19**

Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración con Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Manuela Brillith Dominguez Romero

Emily Pérez Rojas

Asesor:

Mto. David Troya Palomino

Tarapoto, abril de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mto. David Troya Palomino, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA EN TIEMPOS DE COVID 19”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres (Manuela Brillith Dominguez Romero y Emily Pérez Rojas) para obtener el título de Profesional de Lic. Administración con mención en gestión empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 22 días del mes de mayo del año 2022.



Mto. David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 15 día(s) del mes de Abril del año 2022 siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, y los demás miembros, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra** y el asesor(a): **Mtro. David Troya palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de una entidad financiera en tiempos del covid 19."

de los (las) bachiller (es): a) **Manuela Brillith Dominguez Romero** b) **Emily Perez Rojas** c)..... Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración – Mención Gestión Empresarial

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Manuela Brillith Dominguez Romero**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): **Emily Perez Rojas**

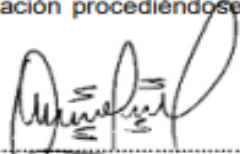
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de la calidad de vida en el trabajo (CVT) en los colaboradores de la entidad financiera MiBanco oficina Tarapoto en tiempos de la Covid19. **Método:** Se desarrolló esta investigación bajo la metodología de una investigación básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño de investigación no experimental. Los participantes en esta investigación fueron 107 colaboradores de MiBanco. Se hizo uso del instrumento CVT-GOHISALO que con un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0.938. **Resultados y conclusiones:** Los resultados evidencian que la CVT es adecuado en 84%.

Palabras clave: Calidad de vida; Satisfacción; Bienestar.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of perception of the quality of life at work (CVT) in the collaborators of the financial entity MiBanco Tarapoto office in times of Covid19. **Method:** This research was developed under the methodology of a basic research, quantitative approach, descriptive level, with a non-experimental research design. The participants in this research were 107 employees of MiBanco. The CVT-GOHISALO instrument was used, with a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.938. **Results and conclusions:** The results show that the CVT is adequate in 84%.

Keywords: Quality of life; Satisfaction; Wellness.

INTRODUCCIÓN

Los responsables gestión del talento humano en un plano mundial han potenciado el interés en que los colaboradores realicen sus actividades en condiciones aceptables, mostrando preocupación por la calidad de vida en el trabajo (CVT) que proporcionan las organizaciones, Sousa et al. (2021) en el contexto en el que vivimos, las organizaciones en diferentes lugares del mundo muestran interés en brindar calidad de vida laboral, Huerta et al (2012) en el área de recursos humanos la calidad de vida en el trabajo es un tema que ha tomado real importancia, con el propósito de mejorar la estadía del hombre en las organizaciones, en esa misma línea Ferreira y Porto, (2018) indican que a nivel mundial se busca humanizar las empresas por medio de la CVT, no importa la profesión o el cargo que desempeñen los trabajadores se busca darles calidad como parte de la responsabilidad social de las empresas.

Al referirnos a la calidad de vida en el trabajo encontramos que es un medio por el cual los colaboradores perciben el grado de satisfacción o no respecto al ambiente donde laboran, Gonzales, (2009) satisfacción o insatisfacción percibida del centro donde se labora y las condiciones prestadas por los actores directivos. Huerta et al (2012) es un método por medio del cual las organizaciones contestan a las necesidades de los colaboradores en cuanto a las condiciones en las que se realizan las labores. Sousa et al. (2021) es una condición favorable para los colaboradores. Bustamante et al. (2020) Factores de incidencia determinantes apreciados por los colaboradores y determinan las relaciones laborales las cuales pueden ser positivas o no; se debe considerar que el actor principal al referirse a CVT es el ambiente laboral y que junto con las condiciones sé que brinda para el desarrollo del trabajo y esto acompañado por las políticas establecidas por los responsables de la gestión que de manera directa afectan a los colaboradores, teniendo en cuenta que las personas pasan muchas horas de su vida cotidiana activa en la empresa y es en ese medio donde estas evocan sus potencialidades laborales, por ende la importancia de brindar CVT, Segurado y Agulló, (2002) las actividades laborales son vistas por los seres humanos como indispensables para el desarrollo personal, Granados, (2011) el centro laboral ayuda a construir el ciclo de vida de los seres humanos, Bustamante et al. (2020) el desenvolvimiento

en un centro laboral propicia un aspecto base para el desarrollo integral de los individuos; de todo lo anterior se destaca la importancia de la CVT que deriva en el bienestar percibido por las personas y que da como resultado un buen desempeño en sus funciones.

Las organizaciones que tienen en cuenta el brindar calidad de vida en el trabajo, tienden a aproximarse a sus objetivos organizacionales, porque la importancia de esta variable radica en que, Cruz, (2018) al propiciar bienestar laboral a los colaboradores esto conlleva a acortar la brecha entre lo planeado y lo realmente realizado asegurando la productividad de la empresa, Surienty et al. (2014) considerar en la gestión mantener una buena percepción de la CVT ayuda a desarrollar eficiencia y aumento de productividad en los colaboradores, Granados, (2011) ayuda a reducir el ausentismo, la alta rotación, desmotivación y abandono de los puestos de trabajo.

Al revisar estudios anteriores, queda claro el interés de los investigadores respecto a la CVT en las diferentes áreas de estudio como muestra de ello encontramos en Latino América: en Cuba a Guerrero et al. (2018), en Brasil a Sousa et al. (2021), en Chile a Huerta et al (2012) y en Colombia a Cruz, (2018), pese a la importancia de este constructo no se encontraron investigaciones en Perú, tampoco estudios realizados en entidades financieras.

En tiempos actuales vivimos las consecuencias de ha traído consigo la Covid19 que obligó a los gobernantes de diferentes países del mundo a tomar medidas drásticas con el fin de mitigar el contagio; en ese sentido el estado peruano según el Decreto Supremo que N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo del año 2020, declaró el estado de emergencia nacional y las medidas para prevenir los contagios; muchos de los negocios de diferentes rubros cerraron y a los que partían laborar se hacía con ciertas restricciones, este es el caso de las entidades financieras.

Considerando lo antes mencionado y todo lo que acarreo la Covid19 y con el firme propósito de aportar y destacar la importancia que tiene la CVT sobre los resultados que esperan las diferentes organizaciones y mucho más en la realidad que ha traído consigo las medidas tomadas por el gobierno respecto a la pandemia, que viene afectando a diferentes organizaciones de diversos sectores

económicos, esta investigación se centró en el objetivo determinar la percepción de la calidad de vida en el trabajo en la entidad financiera MiBanco oficina Tarapoto.

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de investigación

Para desarrollar esta investigación se ha tenido en cuenta la metodología de una investigación básica Sanca, (2011) La finalidad de una investigación básica es aportar conocimientos de un tema propuesto, solo ciñéndose a ese tema de estudio; el enfoque de esta investigación es cuantitativo, Hernández y Carpio, (2019) estas investigaciones permiten la evaluación de los datos en una forma numérica; se ha utilizado un nivel descriptivo porque deseamos medir la percepción de los participantes respecto a la variable estudiada, Vara (2010) da a conocer las características de una variable en un momento determinado; el diseño de la investigación es no experimental, Vara (2010) los datos fueron obtenidos en un momento determinado y no se manipularon las respuestas.

Población

La población que participo en esta investigación fueron los colaboradores de la entidad financiera MiBanco de las dos agencias de Tarapoto, San Martin Perú (Agencia el Dorado = 55 colaboradores y Agencia Matriz = 52 colaboradores) todos los participantes realizan funciones que tienen que ver directamente con actividades financieras.

Muestra

Lo conformaron los 107 colaboradores que al momento de realizada la investigación desarrollaban sus actividades de manera presencial en las oficinas Dorado y Matriz de MiBanco; para este estudio se consideró un muestreo no probabilístico por conveniencia y que por determinación de los investigadores se consideró como muestra al total de la población esto es 107 personas sin el uso de formula alguna para determinar la cantidad de participantes Hernández y Carpio (2019) este tipo de muestreo solo considera a grupos con características de interés para el investigador sin incurrir al uso de una fórmula para determinar la cantidad de participantes.

Instrumento

La técnica utilizada para el recojo de la información fue la encuesta haciendo uso del instrumento denominado CVT-GOHISALO en su versión validada por Pando et al. (2017) este instrumento consta de 7 dimensiones y 74 ítems.

El instrumento fue sometido a la fiabilidad de Alfa de Cronbach dando como resultado un coeficiente de fiabilidad de 0.938 que según indica Pallant, (2011) para que un instrumento sea fiable debe estar sobrepasando el 0,7.

Además, este instrumento fue sometido al juicio de 3 expertos en el tema, quienes dieron su juicio favorable.

Análisis de datos

Antes de la aplicación de la encuesta se pidió la autorización a los administradores con el fin de conseguir las condiciones necesarias para el recojo de los datos; una vez se obtenida la autorización se procedió a encuestar de manera virtual para evitar el contagio de la Covid19 y se hizo uso de la aplicación Forms de Google, este proceso tomó tres semanas.

Para el análisis de los datos por medio de la estadística descriptiva se utilizó el paquete estadístico SPSS 26 y el programa Excel para Windows.

Se hizo uso del alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad.

RESULTADOS

A continuación, se detallan los principales hallazgos de esta investigación:

En la tabla 1, muestra los resultados sociodemográficos donde los encuestados en mayor porcentaje son: masculino 65.4%, rango de edad de 31 a 40 años 55.1%, procedencia selva 39.1%, lugar de procedencia selva 39,1% y estado civil soltero (a) 38.3%.

Tabla 1.

Datos sociodemográficos (N=107)

	Detalle	f	%
Género	Masculino	70	65.4%
	Femenino	37	34.6%
	Total	107	100%

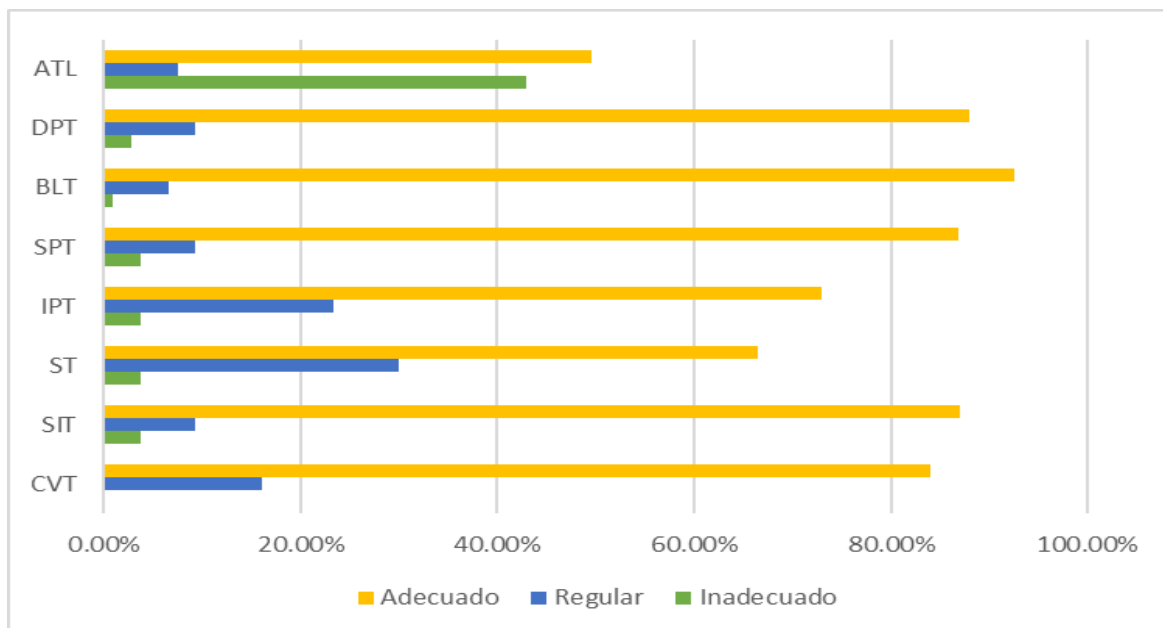
Edad	Menos de 22 años	8	7.5%
	22 - 30 años	14	13.1%
	31 - 40 años	59	55.1%
	41 - 50 años	26	24.3%
	51 – a más años	0	0%
Total		107	100.0%
Procedencia	Costa	16	18.2%
	Sierra	17	28.2%
	Selva	74	39.1%
	Total	107	100%
Estado civil	casado(a)	28	26.2%
	Soltero (a)	41	38.3%
	Divorciado (a)	6	5.6%
	Conviviente	32	29.9%
	Total	107	100%

Análisis de la percepción de la Calidad de vida en el trabajo y sus dimensiones

En la figura 1, se detalla los niveles de la calidad de vida laboral y sus dimensiones, cuyos hallazgos demuestran en porcentaje mayor que la Calidad de vida en el trabajo es adecuado en un 84%; Soporte institucional para el trabajo en un 87% es adecuado; Seguridad en el trabajo en un 66.4% es adecuado; Integración al puesto de trabajo en un 72.9% es adecuado; Satisfacción por el trabajo en un 86.9% es adecuado; Bienestar logrado a través del trabajo en un 92.5% es adecuado; Desarrollo personal del trabajador en un 87.9% es adecuado y Administración del tiempo libre en un 49.5% es adecuado.

Figura 1.

Percepción de la calidad de vida laboral y sus dimensiones



Nota: **ATL:** administración del tiempo libre, **DPT:** desarrollo personal del trabajador, **BLT:** bienestar logrado a través del trabajo, **SPT:** satisfacción por el trabajo, **IPT:** integración al puesto de trabajo, **ST:** seguridad en el trabajo, **SIT:** soporte institucional para el trabajo y **CVT:** calidad de vida en el trabajo.

Análisis de la percepción de la Calidad de vida laboral y sus dimensiones

Así mismo en la tabla 2, se detalla la percepción de la calidad de vida laboral según agencia, los hallazgos demuestran que en mayor porcentaje en la agencia El Dorado es adecuado en un 47.2% y en la agencia Matriz es adecuado en un 36.8%.

Tabla 2.

Percepción de la calidad de vida laboral según agencia

			Agencia		Total
			El Dorado	Matriz	
Calidad de vida en el trabajo	Inadecuado	f	0	0	0
		%	0%	0%	0
	Regular	f	4	14	18
		%	3.70%	12.30%	16.00%
	Adecuado	f	50	39	89
		%	47.20%	36.80%	84.00%
Total	f	54	53	107	
	%	50.90%	49.10%	100.00%	

DISCUSIÓN

Luego del análisis los resultados dan evidencia que la percepción de la calidad de vida en el trabajo es adecuada en 84%; este resultado es similar al encontrado por Bustamante et al. (2020) quienes en su estudio realizado en CESFAM en Chile con una muestra de 384 participantes determinaron q la percepción de la CVT fue de con el porcentaje más alto 42.9% favorable y concuerda con Pérez y Zurita (2016) quienes en un estudio realizado en una organización pública de Arica, Chile determinaron que el nivel de percepción favorable para la CVT fue de 71%; García y Forero (2016) concluyen que su investigación en empresas procesadoras de Colombia con una población de 101 participantes que la CVT es 62.2% aceptable; cabe recalcar que en estas investigaciones las metodologías utilizadas son diferentes y aun así concuerdan con los resultados.

En relación a los resultados de la percepción de las dimensiones de la CVT, luego del procesamiento de los datos, estos dan cuenta que el soporte institucional para el trabajo en un 87% es adecuado, seguridad en el trabajo en un 66.4% es adecuado, Integración al puesto de trabajo en un 72.9% es adecuado, satisfacción por el trabajo en un 86.9% es adecuado, bienestar logrado a través del trabajo en un 92.5% es adecuado, desarrollo personal del trabajador en un 87.9% es adecuado y administración del tiempo libre en un 49.5% es adecuado; resultados adecuados data la importancia de una buena percepción de CVT en los colaboradores mucho más en estos tiempos complicados a causa de la COVID19, tal como lo afirma Lozano, (2020) dada la coyuntura que estamos pasando a causa de la pandemia se requiere colaboradores que sientas que las empresas propician bienestar para ellos y ellos evoquen sus energías en productividad, Ocampo et al. (2015) cuando un colaborador siente que el lugar de trabajo le brinda buenas condiciones, este se identifica y aporta para conseguir los objetivos; García y Forero (2016) a pesar de no analizar las mismas dimensiones de la CVT de este estudio, determinaron las dimensiones en sus proporciones porcentuales más altas son favorables.

En esta investigación la entidad objeto de estudio cuenta con sus dos agencias luego de procesar los resultados se determinó que la CVT para la agencia El Dorado es adecuado en un 47.2% y en la agencia Matriz es adecuado en un 36.8%, García y Forero (2016) afirman al percibir como favorable a la CVT, el

aporte de los colaboradores sea cual fuese el área, sucursal o sede es indispensable para el avance de la organización.

CONCLUSIONES

Se llegó a determinar que la percepción de la CVT en la entidad financiera MiBanco de la ciudad de Tarapoto el San Martín, Perú es adecuada en un 84%, nivel muy bueno dadas las condiciones que ha traído consigo la COVID19 y la necesidad de la entidad de contar con colaboradores que perciban que la entidad se esfuerza por brindarles un lugar adecuado en donde realicen sus actividades laborales.

En cuanto a las dimensiones de la CVT se concluye que: el soporte institucional para el trabajo en un 87% es adecuado, seguridad en el trabajo en un 66.4% es adecuado, Integración al puesto de trabajo en un 72.9% es adecuado, satisfacción por el trabajo en un 86.9% es adecuado, bienestar logrado a través del trabajo en un 92.5% es adecuado, desarrollo personal del trabajador en un 87.9% es adecuado y administración del tiempo libre en un 49.5% es adecuado, indicando que los colaboradores tienen buena percepción respecto a las dimensiones y es de beneficio para la institución.

Respecto a cómo perciben la CVT las agencias que conforman la oficina Tarapoto encontramos que: la agencia El Dorado es adecuado en un 47.2% y en la agencia Matriz es adecuado en un 36.8%.

En cuanto a las limitaciones para llevar a cabo este estudio, la principal fueron las condiciones que ha traído consigo la COVID19, que para evitar el contagio se debe tener en cuenta el distanciamiento social; cabe recalcar que en la entidad las labores son presenciales debido al giro del negocio y por ende se realizó el recojo de la información de manera presencial respetando los protocolos de seguridad de la institución.

Finalmente se recomienda a futuros investigadores correlacionar esta variable con otras como: satisfacción laboral, productividad laboral o compromiso laboral; también realizar esta investigación en otras instituciones con un rubro económico diferente a esta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Villasís, Z. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Bustamante, M. A., Álvarez, A. J., Villalobos, M. E., & Lucero, M. I.. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Revista Información tecnológica*, 31(3), 65-74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista científica Pensamiento Y Gestión*, (45). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/10617>
- Ferreira, R. R., & Porto, A. P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, (11), 015. <https://doi.org/10.24215/23143738e015>
- García, M. y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
- González, L. J. (2009). Tendencias en la calidad de vida en países con dependenciamineral. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. XV, Nº2. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/25443/26063>
- Guerrero, J. C., Cañedo, R., Salman, E. M., Cruz, Y., Pérez, G. F. & Rodríguez H. Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *Revista ACIMED*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000200005&lng=es.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista De Investigación En Psicología*, 14(2), 209–221. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Huerta, P., Pedraja, L., Contreras, S., & Almodóvar, P. (2012). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista De Ciencias Sociales*, 17(4). <https://doi.org/10.31876/rcs.v17i4.25593>
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Ocampo, Juárez, A., Arias, L., & Hindrichs, I. (2015). Psychosocial factors associated with engagement in employees at restaurant in Morelos, Mexico. *liberabit-revista de psicología*, 21(2), 207–219. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1729-4827
- Pallant, J. (2011). *Manual de supervivencia de SPSS*. Automotive Industries. <https://allenandunwin.com/spss>
- Pando, M., Aranda, C., González, R., & Elizalde, F. (2017). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO (versión breve). *Revista Salud Uninorte*, 34(1). <http://dx.doi.org/10.14482/sun.34.1.9711>
- Patlán, J. (2016). Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 94-105. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200004>
- Pérez, D., & Zurita, R. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública en Chile. *Revista Salud & Sociedad*, 5(2), 172-180. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00002>
- Sanca, M. D., (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 621. http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
- Segurado, A. & Agulló, T. E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Revista Psicothema*, 14 (4), 828-836. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Sousa, L. R. M., Lago, E. C., Almeida, C. A., eMartins, M., Moura, L. K., & Mesquita, R. F. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Revista Enfermería Global*, 20(62), 453-491. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.436441>

Surienty, L., Ramayah, T., May-Chium, L. & Tarmizi, A. (2014). Quality of work life and turnover intention. *Revista Social Indicators Research*, 405- 420. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>

Vara-Horna, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. *Revista de Psicología educativa*. <https://DOI:10.13140/RG.2.1.2238.4080>

Correo electrónico para correspondencia:

emilyperez@upeu.edu.pe