



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión laboral en la banca telefónica de una entidad  
financiera de Lima Norte, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Chacpe Navarro, Deivi Jhors (ORCID:0000-0002-1141-495X)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID:0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo realizado se lo dedico a mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado y a las personas que estuvieron de igual manera brindándome su apoyo constante para culminar esta investigación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por guiarme día tras día, mi familia que me dieron todo el apoyo para realizar esta investigación para culminar mi carrera.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	27

## Índice de tablas

<i>Tabla 1 Resultado total de Gestión Laboral.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 2 Resultado total de la dimensión condiciones de trabajo.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3 Resultado total de la dimensión de Desarrollo del Talento Humano..</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 4 Resultado total de la dimensión clima laboral .....</i>	<i>16</i>

## Índice de figuras

<i>Gráfico 1 Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral.....</i>	13
<i>Gráfico 2 Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo.....</i>	14
<i>Gráfico 3 Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano.....</i>	15
<i>Gráfico 4 Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral.....</i>	16

## Resumen

La presente investigación titulada Gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera planteando como objetivo determinar el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica en una entidad financiera de Lima Norte, 2021. Se realizó un estudio cuantitativo, nivel descriptivo simple; en la banca telefónica de una entidad financiera Lima Norte ,2021. Donde participaron 146 trabajadores de la banca telefónica que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, estos fueron validados a través por juicio de expertos. En el procedimiento de la información recolectada se utilizó el programa SPSS versión 22. Los resultados de esta investigación, se determina que el nivel de percepción de los colaboradores en la banca telefónica de una entidad financiera Lima Norte ,2021 el 60.27% se presenta en ocasiones la gestión, sin embargo, el 27.40% indica que casi siempre hay una buena gestión y están conforme con el modelo; adicionalmente una minoría del 12.3% señala que casi nunca se encuentran cómodos o a favor.

**Palabras clave:** Gestión laboral, talento humano, clima organizacional

## **Abstract**

The present investigation entitled Labor management in the telephone banking of a financial entity, proposing as an objective to determine the level of perception of the collaborators regarding labor management in the telephone banking in a financial entity of North Lima, 2021. A quantitative study was carried out, simple descriptive level; in the telephone banking of a financial entity Lima Norte, 2021. In which 146 telephone banking workers who met the inclusion criteria participated. For data collection, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, these were validated through expert judgment. In the procedure of the collected information, the SPSS version 22 program was used. The results of this investigation, it is determined that the level of perception of the collaborators in the telephone banking of a financial entity Lima Norte, 2021 60.27% occurs on occasions management, however, 27.40% indicate that there is almost always good management and they agree with the model; additionally, a minority of 12.3% indicates that they are almost never comfortable or in favor.

**Keywords:** Labor management, human talent, organizational climate

## I. INTRODUCCIÓN

Durante décadas las empresas han afrontado grandes retos para mejorar la productividad de sus trabajadores, brindándoles las mejores condiciones laborales para que así, puedan afrontar cualquier dificultad que se les presente, manteniendo de esta manera un equilibrio emocional en cada uno de ellos. En la actualidad, dada la coyuntura que se dio por la Covid – 19, las empresas tuvieron que reforzar sus estrategias no solo para mantenerse en el mercado, sino también para buscar la manera óptima de efectuar una correcta gestión laboral para lograr que los colaboradores no afecten su desempeño y a la vez salvaguardar la salud de cada miembro de la organización, es así como se rediseñó la forma de trabajo, dejando una oficina para pasar al home office. Posteriormente, este hecho ocasionó que se presenten dificultades para realizar con éxito sus actividades laborales y que muchos de ellos pasen de un considerable grado de estrés, ansiedad, agotamiento e incluso una disminución de sueldo con un horario indefinido como lo indica el diario El Comercio (2021), que durante la pandemia el 81 % de trabajadores que laboran de manera remota en Lima trabajan más horas de lo habitual, entre otros aspectos. Por otra parte, Armijos, Bermúdez Y Mora (2019) señala que los RRHH son el principal activo de una organización, por ello los autores determinan que la dirección del talento humano no termina dentro de la selección y su contratación, sino que se debe orientar en tener políticas empresariales, dado que este es uno de los pilares principales para mantener activo la empresa y poder consolidarse en el mercado, por ello sus principales funciones deben involucrar el reclutamiento, la selección, pago de nómina, beneficios sociales, desarrollo organizacional, higiene y seguridad, desarrollo personal, entre otros aspectos importantes para el colaborador.

La siguiente investigación planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?, del mismo modo se planteó los siguientes Problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo en la banca telefónica de una entidad

financiera de Lima Norte, 2021?, b) ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?, c) ¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral en la banca telefónica de una entidad financiera Lima Norte, 2021?.

La justificación teórica del presente estudio se basa conociendo que será de gran utilidad para futuras investigaciones científicas, ya que generará aprendizaje y discusiones académicas en temas organizacionales, además podrá ser utilizado como fuente de investigación teniendo relación con el tema y problema de investigación, cabe mencionar que las fuentes utilizadas en esta investigación fueron citadas con profesionalismo, para poder garantizar el aporte teórico que tendrá en las futuras investigaciones cuyo objetivo sea obtener un mayor beneficio para la empresa y el trabajador.

La investigación presenta una justificación metodológica, ya que, beneficiará en aportar información de las variables estudiadas para emplear el método científico para poder determinar el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera, con la finalidad de resolver problemas que tenga una organización y obtener resultados.

La justificación práctica, el efecto de la investigación contribuirá a dar una solución a los problemas organizacionales, de esta manera aportará información para que las empresas no trivialicen el cargo del trabajador de la banca telefónica y apliquen una adecuada gestión laboral, para que así, puedan brindar un mayor incentivo a los trabajadores que presentan dificultades para desarrollar las actividades que realizan y así mejorar no solo su productividad, sino que también, su calidad de vida.

En relación del objetivo general que se propuso en la investigación fue: Determinar el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021. Del mismo modo se desarrollaron los objetivos específicos para la investigación:

a) Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021, b) Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021, c) Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para obtener una amplitud respecto al conocimiento de nuestra variable e indicadores se evidenciará algunos hallazgos significativos, en donde, comenzaremos con los trabajos previos en un contexto internacional, Alvarado (2015) en su estudio por analizar la gestión administrativa dentro de las PYMES Agroindustriales en la ciudad Guayaquil durante el periodo 2013 los autores determinan implementar un plan, en el cual permita mejorar los niveles de desarrollo y crecimiento dentro las empresas. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimenta, de alcance exploratorio utilizando un método analítico y sobre todo deductivo, igualmente consta con el instrumento del cuestionario y con la técnica de la encuesta. Según los datos recolectados se concluyó con el diagnóstico, de que las condiciones sobre la gestión administrativa / organizacional se encuentran ausentes de políticas, supervisión y procedimientos que afectan el crecimiento de los PYMES.

Así mismo, Rojas (2018) nos indica que su investigación realizada en la Universidad Rafael Landívar situada en México se basa en determinar si existe vínculo de por medio de la capacitación y el cumplimiento laboral en los copartícipes de la entidad Tenería San Miguel de Quetzaltenango, dentro del área operativa. Este estudio es de enfoque cuantitativo – descriptivo, así mismo a través de un cuestionario participaron 36 trabajadores que se encuentran entre los 30 y 50 años de distintos estatus sociales los cuales forman parte de la muestra, los cuales llevaron a tener un resultado que si existe relación entre las dos variables mencionadas de aspecto significativo. Por ello, el autor recomienda que se implemente técnicas de capacitación con la finalidad de aumentar el desempeño y sobre todo que haya una mejor productividad por parte de los integrantes de la empresa.

Por consiguiente, se toma en cuenta el gran acierto de la tesis de la autora Gaibor (2021), el cual se enfoca en comprender la importancia herramienta de sostener estrategias de gestión para medir el nivel del desempeño laboral en el personal administrativo dentro del Distrito 02D03 situado en Ecuador y de manera semejante tiene objetivo general determinar la relación en la incidencia que estas dos variables se operan. Hay que mencionar, además que la investigación tiene un

enfoque cuantitativo, así mismo es descriptiva de modalidad aplicada con una población finita de 40 servidores públicos. Por otro parte, para el acopio de datos se empleó la técnica de la encuesta; en consonancia a los resultados alcanzados, se llega a la determinación de que en efecto existe relación entre la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral.

En relación con el contexto nacional, Castañeda (2019) señala que el objetivo de su estudio es determinar la correlación entre la primera variable (gestión del talento humano) y la segunda variable (desempeño de trabajo en equipo) en el sector privado empresarial, para ello el autor presenta una investigación tipo descriptiva, puesto que busca conocer las características y especificar propiedades, así mismo tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, puesto que no hay ninguna manipulación respecto a las variables. Por otro lado, tiene la población está conformada de 500 empresas, sin embargo, se sacó una muestra que fija 103 negocios ubicados en Perú; estas sociedades participaron en la técnica de la encuesta, en donde, según la tabulación de resultados esta arroja que existe una relación moderada positiva y significativa; además se observó que hay una falta de comunicación asertiva entre los colaboradores y sus jefes inmediato, lo cual con lleva a mencionar que las decisiones tomadas no son democráticamente.

En los hallazgos de Rojas (2020) para la obtención de su grado de maestro se enfoca en la gestión por procesos y el clima laboral dentro de la empresa Agroindustrial en el área de RRHH, en donde, busca conocer cómo se enlaza la existencia entre las variables mencionadas, a través de un enfoque cuantitativo, además se línea con un diseño no experimental. Por otro lado, la empresa cuenta con una población finita, por ende, este se convierte en una muestra censal, el cual está conformado por 53 trabajadores que serán integrantes para la recopilación de datos, los cuales serán estadísticos. Cabe mencionar que el instrumento utilizado es el cuestionario y como técnica la encuesta; todos estos datos son tabulados a través del programa SPSS, en donde, arroja que como resultado que existe relación entre la primera variable que se denomina por la gestión de proceso y el clima laboral de modo directa y significativa, así mismo, se concluye que el área de gestión humana dentro de la organización se haya en un nivel promedio, por ello,

el autor recomienda establecer una estrategia que permita un destacado control para el monitoreo del desempeño del colaborador.

Por otra parte, se debe agregar la importante indagación de Campos (2021), el cual es una investigación que busca determinar la relación que tiene la comisión de la seguridad y salud en el trabajo con la satisfacción laboral dentro de la empresa ASC Outsourcing, además de ello, este estudio con lleva un nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Para evaluar la percepción de los trabajadores, los cuales comprenden de una población finita de 32 personas, se realizará por medio de una encuesta teniendo como instrumento el cuestionario que consta de 28 ítems. Todos los datos recolectados y procesados por el programa estadístico con llevaron a la terminación de que efectivamente coexiste una relación positiva y directa.

En relación con las teorías de nuestra variable Gestión laboral, se conceptualiza las siguientes: Vallejos (2015), nos indica que esta disciplina persigue la satisfacción de cada objetivo de la organización y la colaboración del esfuerzo humano coordinado. Las organizaciones establecen metas de crecimiento, competitividad, productividad, etc., y los empleados también tienen tales metas: altos salarios y mejor calidad de vida; por este discernimiento, es significativo que las empresas elijan cumplir con los requisitos de la organización que quieren lograr y satisfacer a cada uno de ellos.

De la misma manera Elton Mayo, fundador de la Teoría de las Relaciones Humanas. Después de la Segunda Guerra Mundial se vio un enfoque diferente en los estudios organizacionales. En donde solo se mencionaba de Administración Científica, lo cual su principio era la productividad, la división eficiente del trabajo y los trabajadores con buena maquinaria. En donde puso en práctica dejando con luz, la duración de las pausas y horas de trabajo. Donde se observó un grupo de mujeres que fueron expuestas a más o menos luz. Resultó que independientemente de la cantidad y la duración de iluminación, tuvo un efecto positivo en sus actuaciones. Lo mismo sucedió con los periodos de descanso; los descansos más cortos o largos llevaron a un aumento en la productividad laboral. (citado por Mulder, P., 2017)

Asimismo, Douglas McGregor relacionado con el comportamiento humano en las organizaciones empresariales propuso como Teoría X y Teoría Y. Fue creada para agrupar las ideas y prácticas con relación a la gestión de los recursos humanos. Según esta teoría, los responsables de equipos deben de condicionar su estilo de dirección. *La teoría X*, representa el punto de vista convencional sobre la dirección y el control de los recursos humanos: El ser humano ordinario siente una desgana propia hacia el trabajo y lo evitara siempre que pueda. *La teoría Y*, parte de la idea de que los empleados necesitan trabajar y, por tanto, tienen metas y no están en conflicto con la empresa, esto se basa en que es responsabilidad y tarea de la organización crear las condiciones adecuadas para que las personas puedan ejercitar todas sus cualidades, alcanzando sus necesidades personales. (Citado por Lidstone, 2003).

Dentro de este entorno, cabe aludir que la Gestión Laboral, va cambiando con el proceso que avance la tecnología y las empresas se basan en tener una buena área de trabajo. Estos estarán abarcados por las dimensiones: Condiciones de trabajo, Desarrollo de talento humano y clima laboral.

Al respecto Donayre (citado por Perea, 2017), afirma que:

El trabajo está relacionado con las circunstancias en que un trabajador desempeña las actividades que se le encomienda, incluyendo de esta forma el entorno laboral, la infraestructura, las relaciones laborales, el equipo adecuado y su buen estado. Teniendo estas condiciones laborales es muy fácil que el trabajador efectúe de manera eficiente sus actividades y mejore así su desempeño.

De la misma forma Barzola y Huamán. (p, 19), menciona que en Perú las malas condiciones de trabajo generan estrés a su vez afecta el rendimiento laboral, esto dependerá el escenario en donde permanece gran parte del día (2020).

Así mismo menciona que Ibáñez, M. (2020), el empresario o jefe tiene el deber de garantizar ambientes de trabajo favorables que cuiden, amparen y conserven el bienestar físico y mental del trabajador, en donde podamos deducir que las condiciones de trabajo favorecerán a cada colaborador mediante sus actividades que realiza. (p.19)

Por otro lado tenemos a Estrada (citado en Prieto 2013), nos menciona que los procesos de recursos humanos consisten en "determinar las normativas relativas a las políticas, procedimientos, competencia, leyes, cultura, economía, condiciones sociales, liderazgo, trabajo en equipo de la empresa y tipos de organización" (2013).

Al respecto Pacheco y Siancas. (2015) la gestión de desarrollo del talento humano es el factor clave para una organización, esto permite atraer y retener colaboradores que representa una ventaja competitiva para la empresa

Por otro lado, (citado por Castro, 2021), nos menciona que es fundamental tener buenas estrategias para mantenerlo bajo control.

Un clima laboral negativo dentro de una organización son los factores más comunes y se ve reflejado en los trabajadores. Los objetivos propuestos tienden a cambiar, la meta propuesta ya no es alcanzada, el objetivo de productividad no es alcanzable. Estas situaciones son llevadas diariamente y se lucha contra los inconvenientes habituales, esto implica el desgaste mental, físico y emocional de los colaboradores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Enfoque**

El enfoque aplicado en el desarrollo de esta indagación fue de enfoque cuantitativo. Al respecto, Chávez nos menciona que “el método que se utiliza en la exploración es cuantitativo porque la recopilación y el estudio de los antecedentes se estudian para contestar interrogantes de esta, buscando establecer y evidenciar la validez de nuestra hipótesis”. (2017)

##### **3.1.2. Nivel**

Esta investigación es de nivel descriptivo, Guevara, Verdesoto y Castro la definen como el registro en su esplendor de su naturaleza, analizarla y por consiguiente interpretarla para conocer su proceso u composición de los fenómenos, ya sea grupo, persona o cosa.

##### **3.1.3. Diseño**

Se aplicó el diseño no experimental - transeccional. Apoyándonos en la definición de Hernández et al., (2014), quien nos indica que “en la investigación no experimental estamos más próximos de las variables formuladas hipotéticamente como verdaderas y producto de ello, se obtiene una validez externa”. Por otro lado, según Briones (como se citó en Rodríguez, 2018), nos explica que el estudio de corte transversal “recoge reportajes del objeto de estudio (población o muestra) una única vez y en un momento dado”.

##### **3.1.4. Tipo de investigación**

El presente estudio utilizó un tipo de investigación aplicada, ya que nos proporciona información fundamental para brindar soluciones y que pueden ser aplicados ante una problemática actual. De la misma forma Sánchez, Reyes y Mejía, nos menciona que se define como el "tipo de investigación funcionaria que utiliza el conocimiento adquirido a través de la investigación básica o teórica para comprender y resolver problemas actuales. La investigación técnica es una forma de investigación aplicada. También se le llama investigación científica aplicada” (2018).

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable: Gestión laboral

- **Definición conceptual:**

Anastasio, García y Mego, (2020), mencionan que la Gestión Laboral:

Es un proceso que desarrolla y mantiene a sus trabajadores, se orienta al fortalecimiento de capacidades, habilidades y actitudes técnicas, humanas y profesionales de los colaboradores; las cuales, determinan el cumplimiento de las funciones que se les estipule.

**DIMENSIONES:** Condiciones de trabajo, Desarrollo de talento humano, Clima laboral.

## 3.3. Población, muestra, muestreo.

### 3.3.1. Población

La entidad financiera cuenta con 236 colaboradores que desempeñan la función de ejecutivo de Banca telefónica, según la página web del Banco, por tanto, se registra como población a 236 trabajadores que presentan la misma característica respecto al puesto de trabajo. Al respecto, Bernal define la población como "el conjunto de miembros relacionados con iguales características, habilidades en el cual se enfoca su estudio" (2010).

### Criterio de inclusión

El criterio para incluir a los trabajadores fue incluir a aquellos que se encuentran laborando con el cargo de ejecutivo de Banca telefónica en una entidad financiera, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

### 3.3.2. Muestra y muestreo

Se aplicó una muestra probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 p (1-p) N}{e^2 (N-1) + Z^2 p (1-p)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 236}{(0.10)^2 (236-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

Dónde:

N: Tamaño de la Población (236 colaboradores)

Z: Nivel de confianza (Z = 1.96)

e: error de muestreo (e = 0.10)

p: Probabilidad de éxito (p=0.5)

q: Probabilidad de fracaso (q=1-p) = 0.5

n: tamaño de muestra

cuya muestra fue de 146 trabajadores.

**Unidad de análisis:** Trabajador de banca telefónica.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

En la presente investigación aplicó como técnica, la encuesta. Al respecto, López nos menciona que es la “técnica de Investigación social que más se usa en el ámbito de la sociología, incluso supera el estricto ámbito de la investigación científica y se ha convertido en una actividad cotidiana en la que somos partícipes tarde o temprano” (2015, p. 5).

#### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario, cuya escala empleada es la escala de Likert. Así mismo, este instrumento consta de diez ítems, lo cual está conformado de una dimensión. Según Galán “el cuestionario está conformado por varias preguntas para obtener datos importantes para una investigación” (2009).

#### **3.4.3. Validez de los instrumentos de medición**

La validación del instrumento de medición fue posible con la aprobación y validación de tres expertos, cuya evidencia podrá ser verificada en los anexos de este documento, donde se adjuntará el instrumento de medición con la firma de conformidad de los expertos. Respecto a ello, Muñoz (2015),

no explica que “no solo nos debe interesar la forma en que se lleva a cabo [...] cómo se produce el conocimiento, sino también la garantía de su validez, es decir, si el proceso es válido y si el conocimiento obtenido es veraz o cierto”.

#### **3.4.4. Confiabilidad del instrumento.**

Para constatar la confiabilidad del instrumento de la presente investigación, fue evaluado mediante una encuesta piloto realizado a diez trabajadores, por medio del alfa de Cronbach conformado de 10 ítems estudiados por ambas variables. El resultado de 0.744 establece que el estadístico de fiabilidad es marcado, considerando los datos del Anexo 3.

Al respecto, Olivares nos menciona que:

Tanto la validez como la confiabilidad son definiciones que muy a menudo suelen confundirse. Sin embargo, son dos conceptos totalmente diferentes en toda validación de un instrumento de medición, y que la confiabilidad está relacionada con la medición, mientras que la validez tiene conformidad con el control del instrumento que se desea medir. (2017)

Asimismo, permite que las investigaciones tengan un grado de confiabilidad, gracias a su medición se pueden determinar las variables que se estudia y darles un valor significativo para la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

El proyecto de investigación de la Gestión laboral de los trabajadores de la Banca telefónica de una entidad financiera se efectuó mediante diferentes etapas, las que se detallan a continuación:

- ✓ Primero, se seleccionará una entidad financiera a la cual se tenga la facilidad para efectuar la investigación y aplicar la encuesta a los trabajadores.
- ✓ Seguidamente, se contactará mediante llamadas o mensajes de WhatsApp para invitar a los trabajadores de la banca telefónica de una

entidad financiera a participar de una encuesta anónima.

- ✓ Por último, se les enviará a los trabajadores un enlace del formulario de Google para realizar la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación estuvo basada en obtener los datos, para luego tabularlos y analizarlos. Y así poder determinar el aceptar o rechazar las hipótesis. Para procesar dicha información se procederá a efectuarlo en el programa estadístico SPSS, ya que nos garantizará su veracidad.

Según Borrego (2017), nos dice que:

La estadística inferencial es o va de la mano con la estadística descriptiva ya que resuelve los problemas establecidos mediante conclusiones generales sobre un conjunto que parte de los resultados de una muestra, se dice que va de la mano con la estadística descriptiva ya que esta también se encargará de describir y comparar algunas propagaciones de las comunidades desde el inicio de una investigación y se usa ya que es un cálculo de probabilidades asertivas.

Por lo tanto, Borrego (2017), nos menciona que “los datos estadísticos que nos brinda una investigación nos proporcionarán información válida para determinar el análisis del tema y nos garantiza confiabilidad con lo resuelto. Asimismo, evita describir datos sin respaldos estadísticos”.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información que se brinda es de privacidad de los investigadores, respetando los valores de la universidad: Libertad, verdad, honestidad, justicia, respeto y responsabilidad. De la misma forma se entregará un cuestionario a los trabajadores de la banca telefónica de la entidad financiera para ser encuestados de manera anónima, bajo su consentimiento para la investigación del trabajo.

Por otro lado, se tomó y se citó diferentes autores respetando el derecho de autor y la propiedad intelectual guiándonos del formato APA, siguiendo las reglas específicas para la citación adecuada del trabajo. Además, la presente investigación será sometida al sistema Turnitin para constatar su originalidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis Descriptivo

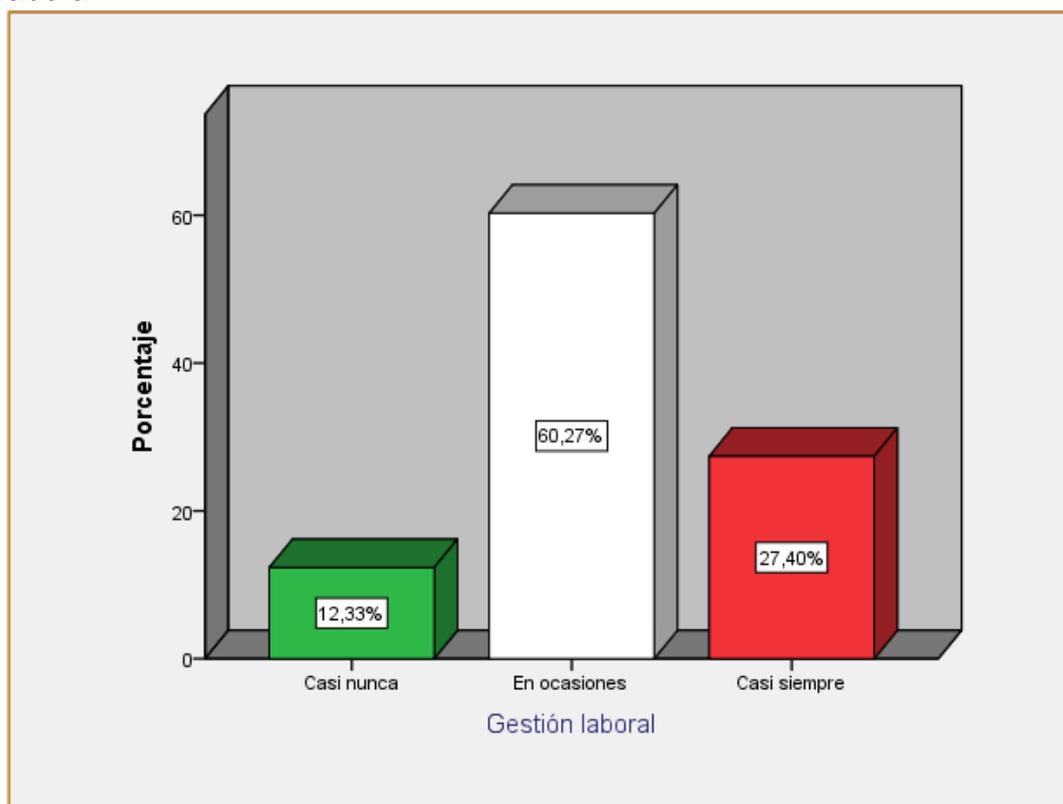
#### 4.1.1. Variable: Gestión Laboral

**Tabla 1:** Resultado total de Gestión Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	18	12,3
En ocasiones	88	60,3
Casi siempre	40	27,4
Total	146	100,0

**Fuente:** *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

**Gráfico 1:** Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral



*Figura 1. Distribución porcentual de Gestión Laboral.*

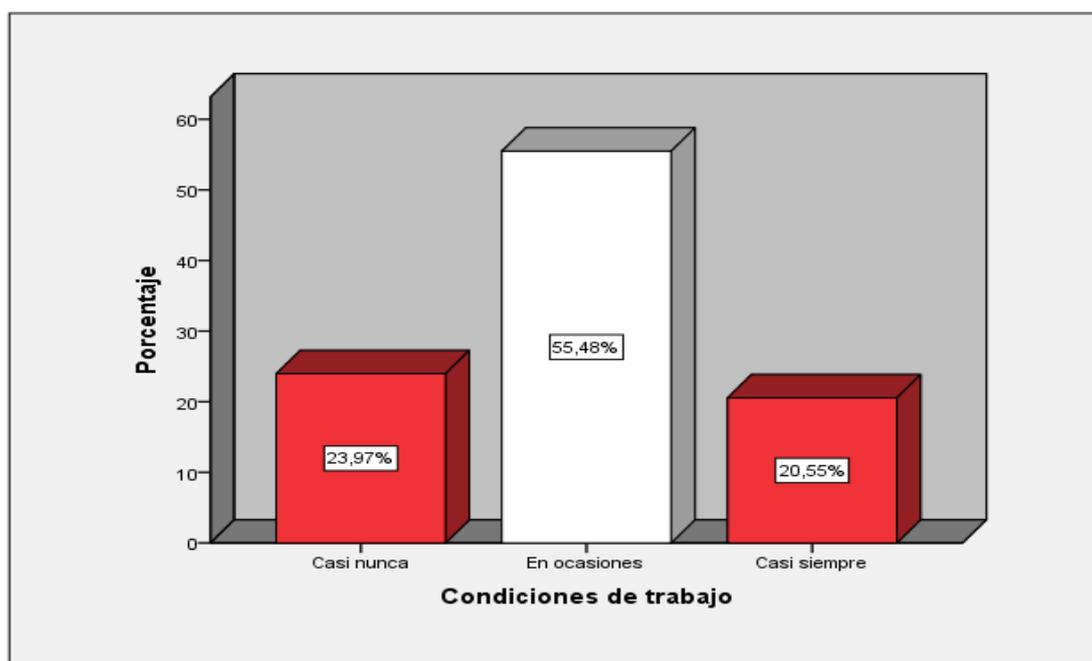
De la tabla 1 de la figura 1, en cuanto a gestión laboral los trabajadores de la banca telefónica manifestaron que el 12,33% casi nunca presentan problemas en donde labora, el 60,27% en ocasiones y casi siempre el 27,40%. Se deduce la Gestión Laboral se manifiesta en ocasiones en la banca telefónica.

**Tabla 2:** Resultado total de la dimensión condiciones de trabajo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	35	24,0
En ocasiones	81	55,5
Casi siempre	30	20,5
Total	146	100,0

**Fuente:** *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

**Gráfico 2:** Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo.



*Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión condiciones de trabajo.*

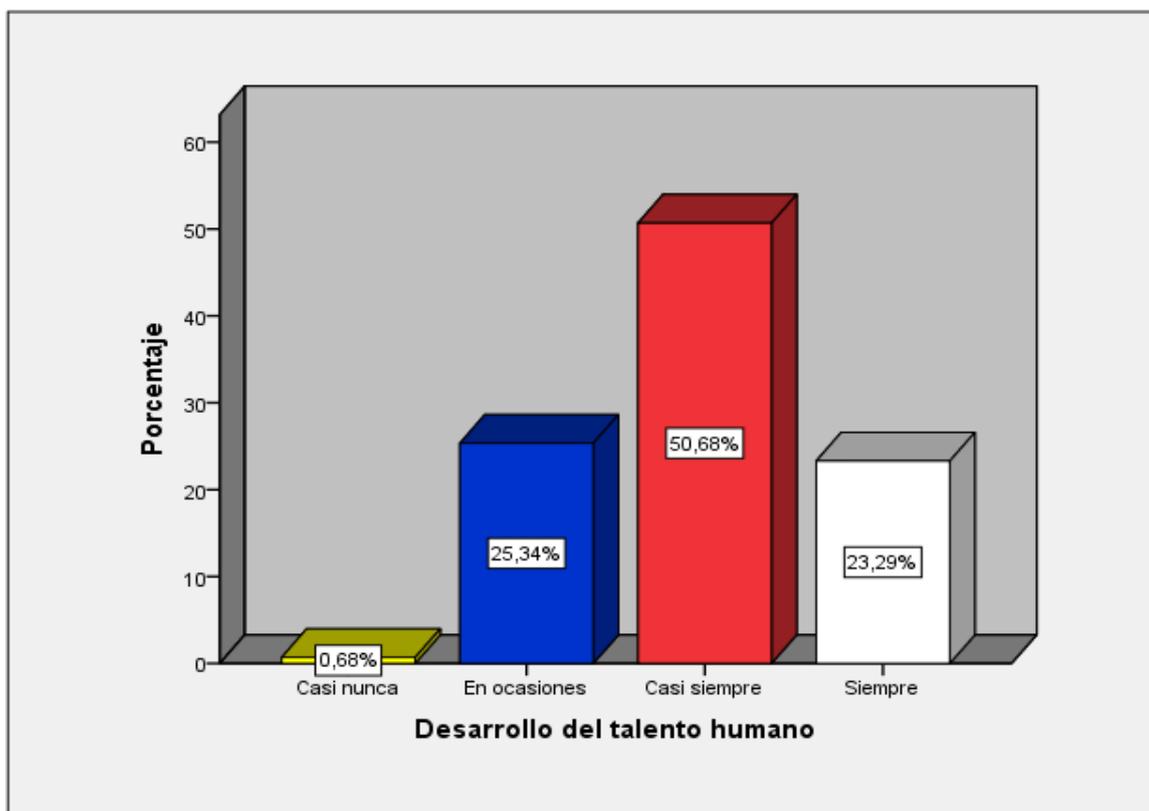
De la tabla 2 de la figura 2, en cuanto a condiciones de trabajo los trabajadores de la banca telefónica manifestaron que el 24 % casi nunca presentan dificultades donde labora, el 55.5% en ocasiones y casi siempre el 20.5 %. Se deduce las condiciones de trabajo se manifiesta en ocasiones en la banca telefónica.

**Tabla 3:** Resultado total de la dimensión de Desarrollo del Talento Humano.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	,7
En ocasiones	37	25,3
Casi siempre	74	50,7
Siempre	34	23,3
Total	146	100,0

**Fuente:** *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

**Gráfico 3:** Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano.



*Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión desarrollo del talento humano.*

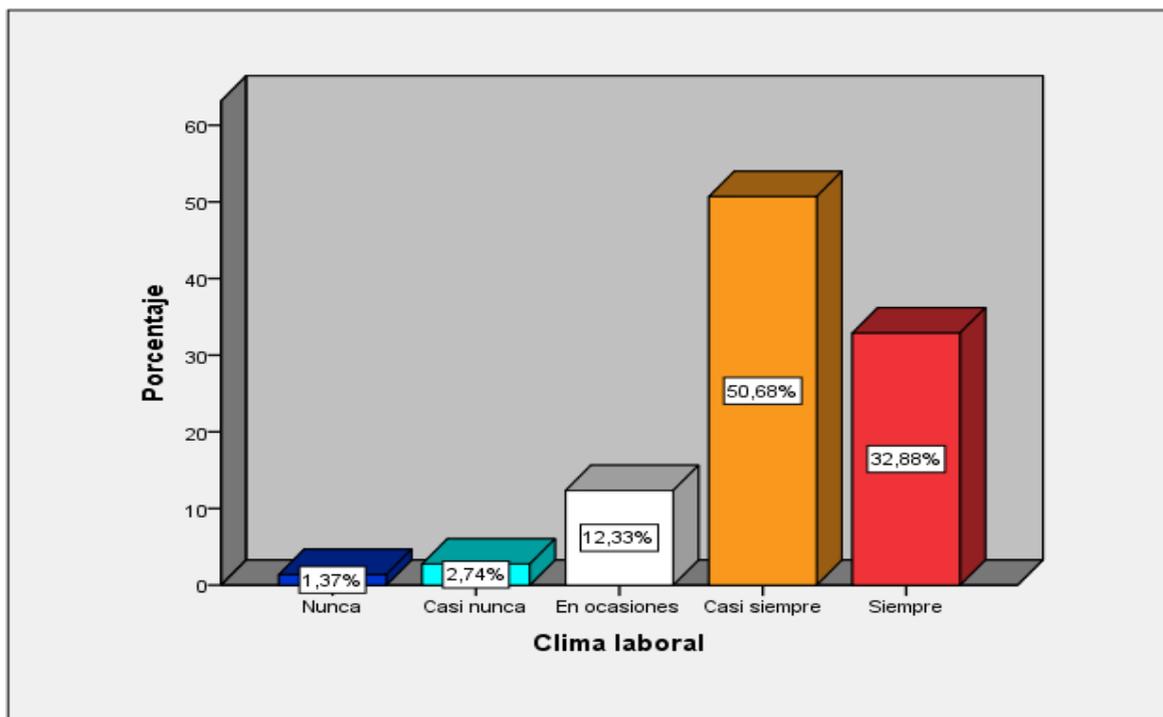
De la tabla 3 de la figura 3, en cuanto al desarrollo del talento humano de la banca telefónica manifestaron que el 0.7 % casi nunca no presentan dificultades donde labora, el 25.3% en ocasiones, casi siempre el 50.7 % y 23.3% siempre. Se deduce que el desarrollo del talento humano se manifiesta casi siempre en la banca telefónica.

**Tabla 4:** Resultado total de la dimensión clima laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1,4
Casi nunca	4	2,7
En ocasiones	18	12,3
Casi siempre	74	50,7
Siempre	48	32,9
Total	146	100,0

**Fuente:** *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*

**Gráfico 4:** Nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral.



*Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión clima laboral.*

De la tabla 4 de la figura 4, en cuanto al clima laboral de la banca telefónica manifestaron que el 1,4 % nunca presentan dificultades donde laboran, el 2,7% casi nunca, en ocasiones 12,3 %, el 50,7% casi siempre y siempre 32,9%. Se deduce que el clima laboral se manifiesta casi siempre en la banca telefónica.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de percepción de los colaboradores en la banca telefónica respecto a la gestión laboral de una entidad financiera, Lima- 2021.

De acuerdo con los resultados en promedio según el 60.27% en ocasiones se presenta una adecuada gestión, sin embargo, el 27.40% indica que casi siempre hay una buena gestión y están conforme con el modelo; adicionalmente una minoría del 12.3% señala que casi nunca se encuentran cómodos o a favor.

El resultado de la investigación concuerda con el estudio de Alvarado (2015) en su estudio por analizar la gestión administrativa dentro de las PYMES Agroindustriales en la ciudad Guayaquil durante el periodo 2013 nos muestra que es muy importante implementar un plan, en el cual permita mejorar los niveles de desarrollo y crecimiento dentro las empresas, en donde, concluyeron que las condiciones se encuentran en ausencia, a pesar que un porcentaje señala que en promedio hay una buena gestión administrativa respecto a las políticas, supervisión y procedimientos. Este estudio facilitara a la investigación desarrollar temas respecto a la gestión, ambos estudios están enfocados en mejorar el conocimiento de los colaboradores para así lograr la capacidad de desarrollar actividades con habilidades competitivas, implementando métodos para tener una mayor eficiencia en las labores que se asigne a un colaborador. Asimismo, lo podemos respaldar con los resultados que nos ha proporcionado la investigación.

Como primer objetivo específico, se determina el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.

De acuerdo con los resultados señalan que un 55.48% en ocasiones se sienten bien con las condiciones de trabajo que la empresa les ofrece, sin embargo, un 23.97% indica que casi nunca pueden tener una vida equilibrada, a pesar de ello

un 20.55% está conforme con la gestión con relación a esa área.

EL resultado que nos brinda Campos (2021), el cual es una investigación que busca determinar la relación que tiene la comisión de la seguridad y salud en el trabajo con la satisfacción laboral dentro de la empresa ASC Outsourcing, donde también busca investigar las condiciones de trabajo como nuestro objetivo. Todos los datos recolectados y procesados por el programa estadístico con llevaron a la terminación de que efectivamente coexiste una relación positiva y directa. Por ello, sugiere plantear estrategias que conlleven las necesidades del trabajador, en otras palabras, otorgar mejores condiciones laborales, con la finalidad de que el colaborador tenga esa motivación para seguir creciendo y sobre todo una estadía segura. Ambos resultados son similares con los resultados que se obtuvo, así mismo se menciona mejorar las condiciones de trabajo para obtener mayores trabajadores eficientes dentro de la entidad financiera de tal manera su trabajo sea proactivo al momento de brindar información a un cliente logrando así su mejoría laboral.

Como segundo objetivo específico, se determina el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.

De acuerdo con los resultados el personal indica con un 50.7% que así siempre la empresa otorga una línea de carrera y los capacita para ser mejores como persona y profesional, de igual forma el 23.3 informa consideran que siempre, a pesar de que un porcentaje del 25.3% señalan que en ocasiones.

El resultado obtenido por Rojas (2018) nos indica que su investigación realizada en la Universidad Rafael Landívar situada en México se basa en determinar si existe vínculo de por medio de la capacitación y el cumplimiento laboral en los copartícipes de la entidad Tenería San Miguel de Quetzaltenango, dentro del área operativa. los cuales llevaron a tener un resultado que si existe relación entre las dos variables

mencionadas de aspecto significativo. Por ello, el autor recomienda que se implemente técnicas de capacitación con la finalidad de aumentar el desempeño y sobre todo que haya una mejor productividad por parte de los integrantes de la empresa. Ambos resultados mencionan que se tiene que brindar las mejores condiciones laborales para que los colaboradores de la empresa puedan desarrollarse en el área que sean más eficientes, así mismo se puede percibir que el resultado de la investigación concuerda con lo que nos menciona el autor.

Como tercer objetivo específico, se enfoca en determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.

Dado los resultados nos mencionan que casi siempre y siempre hay un buen ambiente con un laboral 74% y 32.9% respectivamente, así mismo existe buena relación con el jefe inmediato y se toman decisiones sin perjudicar a los integrantes de la organización. A pesar de ello, una minoría de un 12.3% contestaron que en ocasiones y el 2.7% casi nunca.

El resultado de la investigación de Rojas (2020) para la obtención de su grado de maestro se enfoca en la gestión por procesos y el clima laboral dentro de la empresa Agroindustrial en el área de RRHH, en donde, busca conocer cómo se enlaza la existencia entre las variables mencionadas, Todo su estudio concluye que el área de gestión humana dentro de la organización se encuentra en un nivel promedio, por ello, el autor recomienda establecer una estrategia que permita que los colaboradores obtengan un idóneo ambiente de trabajo. Respecto a los resultados de la investigación nos menciona que se encuentra un buen ambiente laboral en la entidad financiera de tal modo lo que nos plantea el investigador nos ayudara a mejorar a los colaboradores en el área que se desarrollen sus capacidades para obtener un mayor crecimiento.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. – Dado los resultados del objetivo general obtenidos del nivel de percepción de los trabajadores respecto a la gestión laboral, Lima-2021, se puede observar que se tiene una adecuada gestión laboral del 60.27% dentro de la entidad financiera presentando un alto porcentaje de aceptación por parte de los trabajadores.

Segunda. – Con respecto a la dimensión condición de trabajo, se pudo evidenciar que el mayor número de trabajadores que representa el 55.48% están conforme con la forma de trabajo que les brinda la entidad financiera y tienen una mayor accesibilidad de mejora laboral. Lo que significa que existe una percepción buena de los colaboradores con la variable.

Tercera. – Los resultados obtenidos de la dimensión desarrollo de talento humano nos menciona que los trabajadores con respecto a esta dimensión el 50.7% han percibido que la entidad financiera les brinda las mejores herramientas para su desarrollo profesional.

Cuarta. - Se ha determinado sobre la dimensión clima laboral, que el 74% de los trabajadores han percibido un buen clima laboral en la entidad financiera, resaltando así que una minoría del 2.7% no están de acuerdo con el trato que se le al trabajador, de tal sentido que se puede deducir que esta minoría tiene muy poco tiempo laborando en la entidad financiera.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero. – Se debe de implementar nuevas formas de aprendizaje, mediante orientaciones del coach en las áreas de trabajo y tener a los trabajadores motivados en el desarrollo de sus capacidades, inclusive resolviendo sus dificultades en las actividades que desarrollan, en tal sentido que lo realicen de manera proactiva.

Segundo. – Realizar supervisiones en los trabajadores para analizar su desempeño laboral de tal manera saber cómo se desarrollan en el área que se le asigno. Así mismo podremos evidenciar si son eficientes en el área que se le puso a cargo o necesitan un cambio de área para que así no tengan una condición de trabajo desfavorable en donde laboren por cumplir sus actividades sin ser eficientes a la hora de desarrollarlo.

Tercera. – Fomentar capacitaciones y cursos virtuales para brindarle al trabajador beneficios de escalar puestos de trabajos. De tal manera al implementar este beneficio a los trabajadores se desarrollarán eficientemente en el área que laboran para obtener otro cargo.

Cuarta. - Mejorar la comunicación fomentando trabajos en equipo para incorporar a la minoría de trabajadores que ingresan a la entidad financiera, para así resolver dificultades que se le presenten, sin afectar su actividad laboral que tiene como labor.

## REFERENCIAS

- Agurto Padilla, Y. (2019). Endomarketing y clima laboral en restaurantes.
- Akamine Perea, M. A. (2017). Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017
- Alvarado. K. (2015). Análisis de la gestión administrativa de las PYMES Agroindustriales en Guayaquil." Periodo 2013. (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11249/1/%E2%80%9CAN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20PYMES%20AGROINDUSTRIALES%20EN%20GUAYAQUIL.%E2%80%9D%20PERIODO%202013.pdf>
- Antunez Orellano, L. A. (2021). Régimen laboral y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, 2020.
- Arévalo, Juan. (2 de septiembre de 2021). GRM: El 81% de limeños en trabajo remoto considera que trabaja más horas de lo habitual, ¿cuánto más y a qué se debe? <https://elcomercio.pe> › Economía › Día 1
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Astocondor Baldeon, Y. E., & Fry Oropeza, N. d. R. (2019). Myprendiendo laboral, plataforma de asesoría laboral para la gestión de recursos humanos en las MYPES
- Barzola Misari, L. Y., & Huamán Yurivilca, M. L. (2020). Condiciones de trabajo y rendimiento laboral en enfermeras de una red de salud.
- Campos, J. (2021). Gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en la empresa ASC OUTSOURCING SAC del distrito Huamachuco al año 2020 (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Repositorio Institucional UNMSM.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16472/Ca  
mpos\\_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16472/Ca<br/>mpos_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cárdenas Peralta, N. M. (2016). Relación entre el desempeño laboral y las condiciones de trabajo de los inspectores del trabajo de la superintendencia nacional de fiscalización laboral – Lima, 2015

Castañeda, B. (2019). Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). Repositorio Institucional UNFV.  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91  
EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-  
%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91<br/>EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-<br/>%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castro Flores, V. D. (2016). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la comisaría del callao-cercado

Castro-Vega, S. (2021). Relación entre clima y satisfacción laborales en organizaciones públicas y privadas.

Cepeda, S.; Salguero, O.; Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limitad. PROGRAMA DE ESPECIALIZACIONES GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES, Universidad piloto de Colombia.

Chávez Toledo, L. E. (2019). La gestión del talento humano como estrategia empresarial.

Cobrero Sofia y Cravero Vanesa. (2019). El Talento Humano en las Organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo. Argentina: Universidad Católica de Córdoba.

Cobrero Sofia y Cravero Vanesa. (2019). El Talento Humano en las Organizaciones: Claves para potenciar su desarrollo. Argentina: Universidad Católica de Córdoba.

Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO (Tesis de

título, Universidad De Guayaquil). Repositorio Institucional UG.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13659/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Coello, V. (2015). Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement (Tesis de título, Universidad De Sevilla). Repositorio Institucional UDS.  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/31776/Tesis.Jos%20Ignacio%20Villar%20Navarro.pdf;jsessionid=8B28C631B63A326ACA89D3E6079D9307?sequence=1&isAllowed=y>

Garcés, H. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura, 2020.". Tesis para obtener el grado academico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, Universidad César Vallejo, Piura.

García, E. (2015). Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador (Tesis de grado, Universidad Autónoma Del Estado De México). Méx Repositorio Institucional UAEM.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/57936/TESIS%20SANDRA%20%20J%20MERCADO%20ROSANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, G., Verdesoto, A., Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).RECIMUNDO,163-173.  
<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill education.

Ibáñez García, M. Y. (2020). Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal del Hospital II Essalud, Tarapoto – 2020

Llanos Tarazona, S. J. (2021). Gestión del Talento Humano - AP156 - 202101.

- Maguiña Polanco, N. M. (2016). Gestión institucional, competencia laboral e inserción laboral en estudiantes de los centros técnicos productivos.
- McGregor, D. (1960). Teoría X y Teoría Y. Extraído el 02 de junio del 2015 de: [www.douglasMcGregor.com](http://www.douglasMcGregor.com)
- Mera Figueroa, C. (2020). Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cutervo, Cajamarca.
- Mulder, P. (2017) *Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo*. Recuperado de toolshero: <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: Oxford.
- Neira Nima, y. r. (2019). Clima laboral en la empresa Consenor.
- Noel Batista Hernández, Jesús Estupiñán Ricardo. (2018). Gestión empresarial y posmodernidad.
- Pacheco, A. J., & Siancas, J. (2015). Sistema para la gestión del desarrollo del talento humano.
- Rivera Espinoza, J. D. (2020). Hacia una adecuada visión empresarial del talento humano.
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Severino Sánchez, J. (2021). Análisis de la gestión del talento humano en Mí banco Motupe 2019.
- Tinoco Escalante, R. (2017). El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp.
- Toyama Rodriguez, A. S. (2016). Gestión del talento en AELUCOOP.
- Vera Alvarado, R. L. (2017). Implementación de un programa de seguridad y salud en el trabajo. Centro médico Coishco 2016.
- Simón Fernández, S. M. (2019). Diagnóstico del clima organizacional.

Murrieta Saavedra, Y. U. N. F. V., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Gestión Laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.						
Problemas	Objetivos	VARIABLE 1: GESTIÓN LABORAL	Operacionalización de la variable		Metodología	
Problema general	Objetivo general		DIMENSIONES	INDICADORES	<p><b>*Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>*Tipo de estudio:</b> Aplicado</p> <p><b>*Diseño:</b> no experimental, transversal</p> <p><b>*Nivel de estudio:</b> Correlacional, descriptiva</p> <p><b>*Método:</b> Aplicada</p> <p><b>*Población:</b> Probabilístico aleatorio simple</p> <p><b>*Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>*Instrumento:</b> Cuestionario Validez Sometida por juicio de expertos</p> <p><b>*Confiability:</b> SPSS</p>	
¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?	Determinar el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.		CONDICIONES DE TRABAJO			SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
						JORNADA LABORAL
						SALARIO
¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?	Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de condición de trabajo en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.	DESARROLLO DE TALENTO HUMANO		LINEA DE CARRERA		
				CAPACITACIONES		
¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?	Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de desarrollo de talento humano en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021	CLIMA LABORAL		ACTIVIDADES INTEGRADORAS		
				RELACIÓN CON EL JEFE		
				RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS		
¿Cuál es el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021?	Determinar el nivel de percepción de los colaboradores con respecto a la gestión laboral en su dimensión de clima laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.					

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ITEM		
Gestión Laboral	Anastasio, García y Mego (2020). Es un proceso que incorpora, desarrolla y retiene a los trabajadores. Se orienta al fortalecimiento de las capacidades, habilidades y actitudes, técnicas, humanas como profesionales de los colaboradores, las que aplicaran en el desempeño de sus funciones que se les asigne.	Operacionalmente, la gestión laboral como variable estará compuesta por las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, desarrollo de talento humano y clima laboral, que serán evaluados a los colaboradores de la banca telefónica de una entidad financiera, mediante un cuestionario de tipo Likert de naturaleza ordinal, ya que la investigación es de enfoque cuantitativo.	Condiciones de trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	P1	2	1= Nunca  2= Casi nunca  3=En ocasiones  4=Casi siempre  5=Siempre	O R D I N A L
					P2	1		
				Jornada laboral	P3	1		
			Salario	P4	1			
			Desarrollo de talento humano	Línea de carrera	P5	1		
					P6	1		
				Capacitaciones	P7	1		
			Clima laboral		P8	1		
				Actividades integradoras	P9	1		
				Relación con el jefe	P10	1		

### Anexo 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	10

#### Baremo de Confiabilidad

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Fuente: Valderrama, 2016, p.228

## Anexo 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la gestión laboral en la banca telefónica de una entidad financiera de Lima Norte, 2021.

**INSTRUCCIONES:** La presente encuesta es de carácter anónimo, se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que considere conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
01	La empresa realiza evaluaciones médicas a los empleados.					
02	La empresa capacita y brinda la seguridad en el trabajo.					
03	Estoy conforme con mi horario de trabajo.					
04	Estoy de acuerdo con mi remuneración mensual.					
05	El Banco ofrece una línea de carrera.					
06	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores.					
07	Las capacitaciones me ayudan a efectuar mejor mi trabajo.					
08	La empresa brinda un espacio para la recreación.					
09	Mi jefe toma decisiones pensando en el bienestar de sus trabajadores.					
10	Mi jefe es empático ante situaciones de índole personal.					

¡Gracias por su colaboración

## Anexo 5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: “ GESTIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA IDENTIDAD FINANCIERA DE LIMA NORTE, 2021”.									
Apellidos y Nombres del investigador: CHACPE NAVARRO, DEIVI.									
Apellidos y Nombres del experto: DR. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR.									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEVACIONES / SUGERENCIAS		
GESTIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Seguridad y salud en el trabajo	Se realiza evaluaciones médicas a los empleados. Se capacita y se ofrece seguridad en el trabajo.	ordinal	X				
		Jornada laboral	Está conforme con el horario de trabajo .		X				
		Salario	Estoy de acuerdo con mi remuneración mensual.		X				
		Línea de carrera	El banco ofrece una línea de carrera.		X				
	DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Capacitaciones	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores. Las capacitaciones me ayudan a efectuar mejor mi trabajo.		X				
		Actividades integradoras	Existen espacios para recreación. En el centro laboral		X				
	CLIMA LABORAL	Relación con el jefe	El jefe de la empresa toma decisiones pensando en el bienestar de sus trabajadores.		X				
			El jefe de mi empresa es empático ante situaciones de índole personal.		X				
	FIRMA DE EXPERTO:								
	 <b>Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César</b> <b>Lic. En Administración. CLAD 14501</b>				FECHA: 18/06/2021				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: “ GESTIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA IDENTIDAD FINANCIERA DE LIMA NORTE, 2021”.								
Apellidos y Nombres del investigador: CHACPE NAVARRO, DEIVI.								
Apellidos y Nombres del experto: DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO.								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Seguridad y salud en el trabajo	Se realiza evaluaciones médicas a los empleados. Se capacita y se ofrece seguridad en el trabajo.	ordinal	X			
		Jornada laboral	Está conforme con el horario de trabajo .		X			
		Salario	Estoy de acuerdo con mi remuneración mensual.		X			
		Línea de carrera	El banco ofrece una línea de carrera.		X			
	DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Capacitaciones	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores. Las capacitaciones me ayudan a efectuar mejor mi trabajo.		X			
		Actividades integradoras	Existen espacios para recreación. En el centro laboral		X			
		CLIMA LABORAL	Relación con el jefe		El jefe de la empresa toma decisiones pensando en el bienestar de sus trabajadores.	X		
	El jefe de mi empresa es empático ante situaciones de índole personal.				X			
	FIRMA DE EXPERTO:				FECHA: 18/06/2021			
								

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: “ GESTIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA IDENTIDAD FINANCIERA DE LIMA NORTE, 2021”.								
Apellidos y Nombres del investigador: CHACPE NAVARRO, DEIVI JHORS.								
Apellidos y Nombres del experto: DR.CARRANZA ESTELA TEODORO.								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Seguridad y salud en el trabajo	Se realiza evaluaciones médicas a los empleados. Se capacita y se ofrece seguridad en el trabajo.	ordinal	X			
		Jornada laboral	Está conforme con el horario de trabajo .		X			
		Salario	Estoy de acuerdo con mi remuneración mensual.		X			
		Línea de carrera	El banco ofrece una línea de carrera.		X			
	DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	Capacitaciones	La empresa capacita constantemente a sus colaboradores. Las capacitaciones me ayudan a efectuar mejor mi trabajo.		X			
		Actividades integradoras	Existen espacios para recreación. En el centro laboral		X			
	CLIMA LABORAL	Relación con el jefe	El jefe de la empresa toma decisiones pensando en el bienestar de sus trabajadores.		X			
			El jefe de mi empresa es empático ante situaciones de índole personal.		X			
	FIRMA DE EXPERTO:				FECHA: 18/06/2021			
	  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA T.C. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171							

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## Anexo 6: BASE DE DATOS SPSS - PRUEBA PILOTO

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																					
17 : P2																			4	Visible: 18 de 18 variables	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GEST4	CON	CON4	DES	DES4	CLI	CLI4	var	var	
1	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4			
3	4	4	4	2	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4			
4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5			
5	4	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
6	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
8	2	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5			
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
10	5	5	1	3	1	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4			
11	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5			
12	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4			
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
14	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4			
15	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
16	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4			
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4			
18	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2			
19	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5			
21	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.			
22	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.			
23	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.			

1

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## Anexo 7: BASE DE DATOS SPSS – MUESTRA

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GES T4	CON N	CON 4	DES S	DES 4	CLI	CLI4	var	var
1	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4		
3	4	4	4	2	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4		
4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5		
5	4	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
6	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
8	2	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5		
9	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
10	5	5	1	3	1	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4		
11	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5		
12	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
14	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
15	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
16	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
18	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2		
19	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4		
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5		
21	2	5	3	2	5	5	4	1	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5		
22	3	3	4	2	3	3	5	1	4	5	3	3	3	2	3	3	5	5		

Visible: 18 de 18 variables

Vista de datos Vista de variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GES T4	CON	CON 4	DES	DES 4	CLI	CLI4	var	var
43	3	3	4	2	4	4	4	1	3	5	3	3	3	2	3	4	4	4		
44	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5		
45	4	3	2	2	4	4	3	2	4	5	3	3	3	2	3	4	5	5		
46	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
47	2	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
48	2	3	5	3	3	5	4	2	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5		
49	3	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	5	5	5		
50	4	2	5	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
51	3	4	3	3	4	1	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
52	4	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4		
53	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
54	2	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
55	4	4	3	3	2	4	5	2	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5		
56	1	4	4	4	3	5	4	1	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5		
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5		
58	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5		
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
60	3	4	2	2	4	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4	5	4	4		
61	3	4	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4		
62	4	4	2	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
63	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5		
64	4	4	5	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3		

Visible: 18 de 18 variables



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GES T4	CON	CON 4	DES	DES 4	CLI	CLI4	var	var
64	4	4	5	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3		
65	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5		
66	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5		
67	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5		
68	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3		
69	2	1	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3		
70	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
71	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5		
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
73	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
75	3	3	4	4	2	2	2	1	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3		
76	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
77	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4		
78	4	4	4	2	5	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4		
79	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5		
80	4	4	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
81	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
82	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
83	2	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5		
84	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
85	5	5	1	3	1	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4		



Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GES T4	CON	DES	DES 4	CLI	CLI4	var	var
85	5	5	1	3	1	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	4	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	
87	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
89	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
90	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
91	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
93	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	
94	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
95	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	
96	2	5	3	2	5	5	4	1	5	5	4	3	3	2	4	4	5	5	
97	3	3	4	2	3	3	5	1	4	5	3	3	3	2	3	3	5	5	
98	3	3	3	4	5	3	4	2	1	1	3	2	3	3	4	4	1	1	
99	2	3	5	5	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
101	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
102	3	4	1	2	1	4	3	1	5	3	3	2	3	2	2	3	4	4	
103	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
104	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
105	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	
106	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	



Visible: 18 de 18 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	GEST	GES T4	CON N	CON 4	DES S	DES 4	CLI	CLI4	var	var
106	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5		
107	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5		
108	2	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
109	5	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4		
110	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2		
111	2	3	3	3	2	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
112	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4		
113	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4		
114	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4		
115	5	5	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5		
116	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4		
117	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5		
118	3	3	4	2	4	4	4	1	3	5	3	3	3	2	3	4	4	4		
119	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5		
120	4	3	2	2	4	4	3	2	4	5	3	3	3	2	3	4	5	5		
121	4	4	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
122	2	3	3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3		
123	2	3	5	3	3	5	4	2	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5		
124	3	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	5	5	5		
125	4	2	5	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4		
126	3	4	3	3	4	1	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
127	4	3	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4		



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LABORAL EN LA BANCA TELEFÓNICA DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LIMA NORTE, 2021", cuyo autor es CHACPE NAVARRO DEIVI JHORS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado electrónicamente por: ELINO el 08-12-2021 18:20:57

Código documento Trilce: TRI - 0212975