



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal  
obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C.,  
provincia del Callao, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Mendoza Angeles, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0003-4324-4999)

**ASESOR:**

Mgtr. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

El presente trabajo realizado, lo dedico con mucho amor a mi hermosa familia y a la señorita Lisset A., por su apoyo y respeto en el largo proceso de cumplir mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Te doy gracias, Dios, por todas las bendiciones que nos has podido dar en el proceso de nuestras vidas, de igual forma a mis docentes por el tiempo brindado.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Lista de tabla	vii
Lista de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
II. Método	20
2.1 Tipo y diseño de Investigación	20
2.2 Operacionalización de variables	21
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Procedimiento	28
Resultados	26
Discusión	37
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 5: Bases de datos de las variables de estudio	
Anexo 6: Consentimiento informado	

## Índice de tabla

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos	24
Tabla 2: Estadística de fiabilidad	24
Tabla 3: Consistencia interna e interpretación de coeficientes	24
Tabla 4: Procedimiento de ejecución	25
Tabla 5: Cronograma de trabajo	25
Tabla 6: Desempeño Organizacional	26
Tabla 7: Calidad de Trabajo	27
Tabla 8: Control Interno	28
Tabla 9: Condiciones de trabajo	29
Tabla 10: Relaciones horizontales	30
Tabla 11: Clima laboral	31
Tabla 12: Prueba de normalidad	32
Tabla 13: Prueba de Hipótesis General	33
Tabla 14: Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman	34
Tabla 15: Prueba de primera hipótesis específica	35
Tabla 16: Prueba de segunda hipótesis específica	35
Tabla 17: Prueba de tercera hipótesis específica	36

## Índice de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. El desempeño humano en la organización	17
Figura 2. Componentes del talento humano	18
Figura 3. Esquema de investigación correlacional	20
Figura 4: Desempeño Organizacional	26
Figura 5: Calidad de Trabajo	27
Figura 6: Control Interno	28
Figura 7: Condiciones de trabajo	29
Figura 8: Relaciones horizontales	30
Figura 9: Clima laboral	31

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los recursos humanos y la satisfacción del personal obrero para resultados en la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. El método empleado fue el hipotético deductivo, y la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional de corte transversal.

Según Alarcón C. (2015), tuvo como objetivo incrementar el desempeño laboral de las personas que se encuentran con incapacidad articular en relación con la gestión del talento humano, consiguiendo efectividad en las ocupaciones profesionales, apoyando al éxito de los objetivos organizacionales, lo cual nos brinda una oportunidad de crecimiento y desarrollo económico interno para toda la plana organizacional.

Para finalizar el proceso tenemos la muestra, conformada 150 colaboradores (obreros) de la Pesquera del Callao, a los que se aplicaron dos cuestionarios uno por cada variable de estudio, dando como resultados óptimos para el objetivo de estudio, la aplicación de este trabajo fue responsable y dedicado al bienestar de los obreros en función a la organización, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras claves: Bienestar, satisfacción y relación.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective to determine the relationship between human resources and the satisfaction of workers for results in the Pesquera Servicios Llonto Santa María SAC, Callao province, 2019. The method used was the hypothetical deductive one, and the research It was carried out under the quantitative approach of non-experimental correlational cross-sectional design.

According to Alarcón C. (2015), its objective was to increase the work performance of people with joint disabilities in relation to the management of human talent, achieving effectiveness in professional occupations, supporting the success of organizational objectives, which It gives us an opportunity for growth and internal economic development for the entire organizational level.

To finalize the process we have the sample, made up of 150 collaborators (workers) from the Pesquera del Callao, to whom two questionnaires were applied, one for each study variable, giving as optimal results for the study objective, the application of this work was responsible and dedicated to the well-being of the workers according to the organization, therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted.

**Keywords:** Wellbeing, satisfaction and relationship.



## **I. Introducción**

Partimos en el presente trabajo investigativo señalando lo complejo que significa la GTH, en tanto es un término polisémico que involucra aspectos relacionados con la estrategia del talento, planificar los recursos humanos, los mismos que se utilizan de manera diversa. Se admite que la persona adecuada debe estar en el trabajo adecuado y en la circunstancia determinada (Jackson y Schuler, 1990); la continuidad sistémica para canalizar el desarrollo individual de las personas (Rothwell, 1994); se considera el flujo del capital humano para establecer la oferta y demanda. Cada criterio señalado sirve para definir el talento humano

Cada uno de estos términos se centra en la gestión de los colaboradores, su aparente similitud oculta el problema de que la primera definición se refiere a un resultado, la segunda a un proceso y la tercera a una decisión específica. Por lo tanto, los términos en el debate TM - que se centra en la gestión eficaz del talento de los empleados - no son resultados claros y confundir con procesos con alternativas de decisión.

La presente investigación tiene como finalidad decretar la repercusión de la GTH hacia la persona involucrada en el proceso de gestión por medio de su accionar, ya que para que se cumpla esta premisa es necesario que las capacidades y competencias de la alta gerencia. Escobedo, G. (2017), por lo tanto mencionamos que a nivel global en toda agrupación empresarial prevalece el ímpetu de aventajar la competencia, gracias a una dirección y control de la gestión, en un estudio realizado por Palomino, M. (2017), puede darse cuenta, incluso como, de esta manera multiplicamos el desarrollo de las habilidades personales, donde el trato hacia la persona es diferenciado y no tiene las características y aspectos de años anteriores, sin importar las condiciones laborales que ayuden al desarrollo de los resultados esperados, hoy en día se trabaja en función a la persona y no a la empresa, ya que buscamos brindar mayor importancia al sentir del equipo y sus condiciones de trabajo y así recabar los resultados con éxito. El proceso de aprendizaje y la formación académica depende de la satisfacción laboral como menciona Akshatha, B. (2017), en relación con el trabajo y el liderazgo de los equipos, de esta manera la adaptación al cambio no afecta el proceso, caminamos de la mano con las personas y nos basamos en resultados a medida de sus capacidades, el grado de motivación aplicado y la dirección de las estrategias para los fines deseados.

Para una adecuada gestión del recurso humano se requiere de estudios y modelos generadores de ayuda empresarial, según Barriga, A, & Rendón, A. (2016), ....

El punto global, conforme a Chiavenato, I. (2002), sostiene que las acciones de los colaboradores se señalan por la organización y quienes participan en ella. Las empresas personifican la participación de las personas, de quienes depende para materializar sus objetivos; consiguientemente las organizaciones brotan para recabar el esmero de los las personas que laboran en ellas con la finalidad de obtener las metas tácticas ofertadas para un mejor desarrollo.

Del mismo modo, a nivel nacional, según el Motalbetti, P. (2014), considera que las gestiones de las personas es un deber de todas las áreas y donde el responsable debe de habilitar para reservar, moldear y fomentar sus destrezas individualizadas. En la medida de las circunstancias, disponer retos, logros y asumir con ímpetu con el núcleo empresarial. En las circunstancias que un laborioso coincide con una insuficiencia de entendimiento para desarrollar algún cometido, puede descender en el temor de que, si lo anuncia, pueda desorientar en la obra. Contar con recelo es un desliz nefasto que debe prevenir por medio de los procesos de instrucción o enseñanzas y proponer sitios o ambientes idóneos de trabajo. El contratiempo ordinario en la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., es la exigüidad de plantilla humana correcto y capacitado que puede avalar la calidad del confort del personal obrero, cuando el personal no cuenta con los conocimientos adecuados, los trabajadores estilan contener determinadas actividades, recargada de dificultad, en una temporada predispuesta se torna en una gran daño de talentos y de inflexiones del personal no se aborda las metas de la empresa en el tiempo planteado.

En suma, resaltar la envergadura de tener en estima y, singularmente, los valores, saberes y posibilidades de ambos componentes (personal / organización) a fin de esquivar los conflictos entre las curiosidades de los componentes del colectivo de referencia y las de la organización por perseverancia de pautas y/o herramientas inadecuado en el contexto “local”.

En los trabajos previos relacionados con la presente investigación Flores (2015) señala que es importante la actitud que desarrolla la organización para tomar las decisiones que tengan suficiente objetividad y se relacionen con la estrategia que implementa la empresa. Además, se debe tomar en cuenta el uso de las tecnologías y la automatización de los procedimientos que se va relacionar positivamente con la calidad del servicio que prestan.

Álvarez, S. (2018), evalúa la información a través de un proceso de revisión bibliográfica donde toma en cuenta a la psicología, y adicionalmente la psicología empresarial, en la GTH, dicho artículo se acopla a una orientación sistémica de lo planteado de los subsistemas que asiduamente lo caracterizan.

Ponce (2014). Plantea que, se prioriza el planteamiento de la situación interpersonal con la el área de calidad humana para el manejo primordial de la institución, la encuesta proporciona información detallada la cual es generada por su área y el personal altamente capacitado para un desarrollo laboral idóneo, el 92% del capital humano, el cual permitió aplicar y considerar los individuos que desempeñan las operaciones aplicadas por la persona designada en el puesto.

Olivàrez (2014). Considera el modo para conducir los controles de gestión, mencionadas acciones de intercambio de adquisición en determinada planta, adjunto a la idea principal es para desplegar la aspiración en pro del bienestar empresarial, la función es por una investigación descriptiva y calculando el desarrollo de un estudio (no experimental), la misma que fue inducida en totalidad de 27 colaboradores. Esto sirvió para apertura la función del control de gestión, la operación nos brindó un resultado de logro, para lo cual pudimos distinguir la falta de estabilidad en las personas, los resultados fueron efectivos y su correlación relacionada.

Enríquez, S. (2015), de acuerdo a los resultados encontrados un 77% del GTH de salud, revela una negativa en lo motivado para crecimiento institucional, discernimiento es el efecto que produce molestias y discrepancias entre las personas operativas, esto repercute en el 84% de la GTH manifiesta que no ha adquirido con la inducción requerida.

Eliyana\*, Ma'arif & Muzakki (2018) en la investigación se centran en la discusión sobre la variable del liderazgo transformacional con su vinculación con ejercicio laboral en los líderes en un nivel medio inmersos con las organizaciones. Las muestras utilizadas en este estudio son 30 encuestados como el 75% de la población. La técnica utilizada para recopilar los datos de los encuestados son cuestionarios para minimizar cualquier diferencia de interpretación entre los encuestados y el investigador. El modelo de análisis que utilizan son las ecuaciones estructuradas fundamentado en la teoría y un programa especial (PLS) que permitan inferir resultados más precisos.

Liu & Otros (2020) en su trabajo investigativo examinan como se manifiesta el talento bicultural en relación con la GTH en fusiones y adquisiciones transculturales. Proponen una matriz poniendo énfasis en las dimensiones espaciales que abarcan aspectos pequeños del colaborador hasta las que integra la organización, las mismas que se relacionan con el contexto macro.

Biron & Otros (2020) consideran que, las organizaciones identifican que necesitan ser más flexibles e innovadoras al responder a problemas inesperados y emergentes de recursos humanos que afectan a sus miembros, como brotes de enfermedades infecciosas (por ejemplo, COVID-19) que obliga a una transición masiva al trabajo remoto, cambios en el panorama de la industria alterando el aprendizaje y el desarrollo, y la movilidad global impulsada por la política regulaciones que restringen el flujo de personas. Las organizaciones han utilizado durante mucho tiempo estructuras informales, grupos flexibles capacitados para trabajar rápidamente con limitaciones mínimas de gestión, para abordar los desafíos tecnológicos.

Xuehu (2016) establece que los resultados muestran que, se niega la correlación entre la satisfacción laboral y su intención de rotación; hay una correlación negativa, el compromiso es un mediador a través del cual la satisfacción laboral afecta la intención de rotación de los profesionales senior encuestados. La investigación también encontró que el tamaño del hospital, el trabajo la tenencia y el puesto de trabajo son predictores válidos de la intención de rotación. Según los resultados de la investigación, la tesis presenta sugerencias para mejorar la gestión de profesionales.

Otra tesis es la de Zans, A. (2017), se propuso evaluar la jornada de trabajo real, y apreciar la vinculación con el clima de la organización, los trabajadores y la labor de los individuos inmersos en el proceso. Muestra se primeriza el modelo cuantitativo. El desenlace adquirido indica que el Clima Organizacional es entusiasta y de ímpetu, (positivo) y (negativo), el progreso de la situación actual incidiría puntualmente. Finalmente, recomendó promover las cualidades que sumen a contribuir el logro esperado, escuchar y refutar las ideas y sugerencias de los equipos universitarios, un canal principal son los dirigentes quienes aportaran a convertirlas en propuestas en los consejos universitarios.

Imran, (2015), considera GTH suma de insumo determinado e insumo particular, que logran esquivar en gran magnitud la imposición de ideas negativas para el común desarrollo.

Salazar (2014), señala que, la veracidad del conjunto de hechos percibidos en el estudio consolidado reúne los indicadores que demuestran las condiciones de trabajo y fijación al interpretados para accionar de forma pertinente y llegar a las metas futuras; precisamente, el estímulo y la verificación son herramientas admirables para el incremento apropiado de los indicadores que influyen de manera significativa al consumidor.

Punto final, se tiene como resultado de la investigación, principales consecuencias obtenidas, nos percatamos de diferencias reveladoras en medio de cada grupo inmerso dictaminados, las variables individuales de la investigación, a quienes se enfocó como: género, educación, ingresos, grado académico, laboral y edad.

Chumbes (2015), en esta investigación señala que; “la realidad palpable de la unificación realista de dos puntos relacionados que son: la preparación perenne de las personas y las actividades de supervisión de la calidad del personal. La numeración Con el 0, 526 porcentual se denota la media que existe en relación directa con el trabajo de las personas y el enfoque de los planes de calidad. La existencia de la relación del capital estructural y la calidad del personal del área del gobierno regional de Huancavelica, es directa.

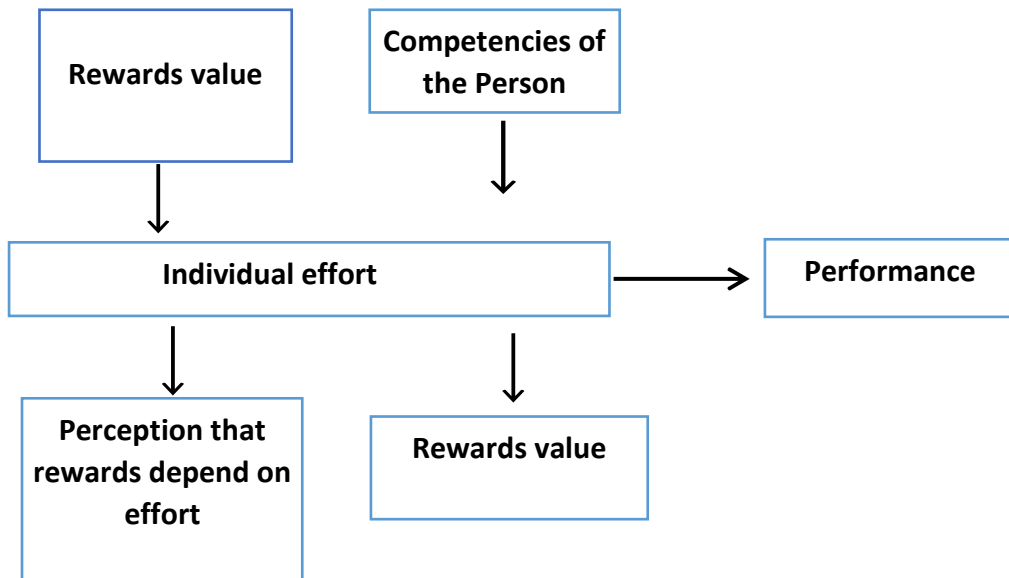
A nivel teórico, a la primera variable 1, GTH primero citamos el concepto de Gestión, según Ramírez C. (2010), señalo que es: El cumplimiento de las responsabilidades de capitanear el sector empresarial durante el incremento de las actividades para extraer los objetivos y efectuar con la misión de la estructura empresarial, de igual forma de define como el conjunto de acciones que desempeña un gerente para dirigir y representar las empresas.

Por otro lado, el Talento Humano según Chiavenato (2002), nos menciona que es la “introducción a la moderna GTH en un entorno diligente y de competencia con una planeación estratégica, con un diseño de cargos de evaluación del accionar humano y sus programas de estímulos con beneficios y servicios adecuados para la mejora continua de la persona. Para Bernárdez (2007), define a la dimensión del desempeño organizacional como “una metodología completa de herramientas y ejercicios para crear paso a paso nuevas empresas mediante la evaluación de los resultados en todas la áreas y funciones requeridas para lograr el éxito, por otro lado nos menciona que el servicio al cliente a todo nivel es determinante su continuidad a largo plazo, ya que de no contar con su cuota de mercado en

base a la confiabilidad en sus productos puede perder su posición a causa de un inadecuado servicio prestado. En su investigación sobre la calidad de trabajo, nos menciona Patlán, J. (2017), nos menciona que “las condiciones de trabajo deben ser seguras y saludable, cubriendo la satisfacción del colaborador y temas de motivación y bienestar, la contribución al desarrollo personal y profesional en forma personal y equipo hará un trabajo creativo, estable y remunerado, de igual forma es la oportunidad para usar y evolucionar las capacidades humana, el aumento continuo del personal junto con nuestra empresa, un elemento completo a desarrollar del ser humano es mediante el trabajo, fijando un desempeño exponencial de forma mejorable en sus tareas y adquiera el balance esperado inmerso en el trabajo y el núcleo familiar. El enfoque de vida del colaborador es superlativo, ya que representa las ganancias actitudinales de un conjunto de acciones y factores que, para la salud ocupacional, entendida para maximizar el bienestar requerido en relación con el contexto de trabajo”.

Estupiñán (2015), plantea sobre “el control Interno que, se interpreta con la planificación del equipo intelectual y la agrupación de metodología respectos los punto a seguir, estos están resguardados debidamente, ya que prima la ética profesional sobre las funciones laborales, lo cual fecunda un mapeo de los problemas internos de cada área.

De acuerdo a todo lo expuesto en este punto, nos demuestra que los temas tocados en relación a la GTH son de suma importancia para poder lograr los objetivos trazados a corto y largo plazo, ya que sin la colaboración del personal la empresa no podría avanzar, ya que el desempeño laboral de la mano con la gestión realizada por la organización, de igual manera se tiene el control interno para la mejora de cada paso que se va dando en el transcurso de las actividades diarias, de esta forma podremos lograr las mejoras de todas las áreas, con el apoyo de las recompensas brindadas por la empresa y el jefe inmediato a los trabajadores en momentos tanto públicos como privados, de esta forma podemos fortalecer los vínculos amicales entre la plana administrativa y obrera, el valorar las actividades realizadas por el personal contribuye a un desempeño óptimo para fines de las organizaciones.

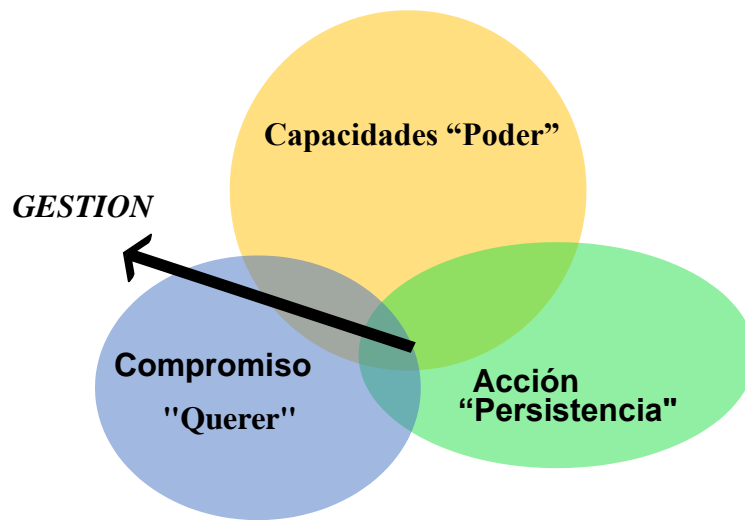


**Figura 1. El DH. en la organización**

Fuente: Chiavenato I, GTH” (3ªed 2008)

Su desarrollo empresarial inicia en accionar las actitudes externas, fundamental referido a brindadas por la institución, el modelo es aplicado a interno de las instituciones, sobremanera se tiene natural integración del apoyo que los supervisores demuestran, cuantificar y ejecutar para examinar el porcentaje del desempeño, informar al personal el histórico de las actitudes pasadas y aplicar una mejora progresiva hacia las metas futuras” (p.244). En medio de las teorías relacionadas a la segunda variable que es satisfacción laboral tenemos a Rabia, L. (2013). Impacto de la satisfacción de los empleados en el desempeño financiero con efecto mediador: las ganancias en una empresa no son solo económicas, la gran recompuso es poder tener un personal capacitado en todas sus actitudes, y así lograr el bienestar de cada persona que brinda sus servicios. De igual manera mencionamos a Ojeda, J., (2013), nos habla de la bondad que se extrae de relación laboral personal – empresa y los efectos en su jornada laboral. El estudio planificado está inmerso en la referente al crecimiento objetivo de la empresa. Nuestros estudios comprenden a un total de 158 trabajadores en la ciudad de Concepción, Chile; siendo la población de estudio un total de 264 trabajadores. Los aspectos de cada persona están relacionadas a las características explícitas del trabajo, donde prima las condiciones apropiadas para un excelente funcionamiento y sincronización de las partes, las experiencias vividas aportan a los nuevos talentos en el camino de la organización, para esto los desafíos de encontrar prontos resultados es subjetivo al nivel de complejidad que las

personas asuman los restos para ser culminados en un corto tiempo y logren ver con claridad que los problemas con trabajo se pueden solucionar.



**Figura 3. Componentes del TH.**

Fuente: Jericó, P. (2008)

GTH Elaborado por: El autor

En consecuencia, se indica del suceso, que persuadió enunciar el cuestionario de la investigación, para lo cual tenemos como problema General, ¿Cuál es la relación en la GTH y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?, como consecuencia presentamos los problemas específicas 1: Problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño Organizacional y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? Problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de trabajo y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? Problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre el Control interno y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? Problema específico 4: ¿Cuál es la relación que existe entre los GTH y las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? Problema específico 5: ¿Cuál es la relación que existe entre los GTH y las relaciones horizontales del personal de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? Problema específico 6: ¿Cuál es la relación que existe entre los GTH y el clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019? A continuación, como justificación



del estudio se consideró que el trabajo de investigación en la Pesquera Servicios Llonto Santa María SAC., en el distrito de Bellavista, provincia del Callao, tiene como finalidad de conocer que exista una relación entre la GTH y la satisfacción laboral del personal obrero, en tal sentido permitirá identificar el nivel de interacción entre ambas variables, de esta manera se podrá modificar las actividades internas de la empresa. Como justificación práctica la investigación está situada en ofrecer un aporte, en relación a la GTH y la satisfacción laboral del personal obrero en Pesquera Servicios Llonto Santa María SAC., se debe de determinar un plan estratégico, el cual tiene que ser aplicado en el menor tiempo posible, teniendo como punto de mejora el desempeño organizacional, calidad de trabajo hacia el personal obrero y el control interno que nos ayudara a un mejor desarrollo en la sociedad.

Como OG de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la GTH y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Y como OE tenemos: OE 1: Determinar la relación que existe entre el Desempeño Organizacional y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. OE 2: Determinar la relación que existe entre Calidad de Trabajo y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. OE 3: Determinar la relación que existe entre el CI y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. OE 4: Determinar la relación que existe entre GTH y las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. OE 5: Determinar la relación que existe entre GTH y las relaciones horizontales con el personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. OE 6: Determinar la relación que existe entre GTH y el clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

Como hipótesis general tenemos de la investigación se planteó lo siguiente: La GTH se relaciona con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Entre las hipótesis específicas tenemos: Hipótesis específica 1: El desempeño organizacional se vincula a la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. HE 2: La calidad de trabajo se agrega con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Hipótesis específica 3: El control interno se relaciona

con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Hipótesis específica 4: La GTH se relaciona con las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Hipótesis específica 5: La GTH se relaciona con las relaciones horizontales del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Hipótesis específica 6: La GTH se incluye al clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

## II. Método

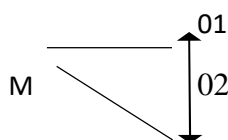
**2.1 Tipo y diseño de Investigación:** se básica o pura, no experimental, se niega que la investigación es manipulada en sus variables y no predomina el control sobre ellas, incluyendo como función el diseño no experimental analizar y estudiar las circunstancias, sucesos de realidad seguidamente de la realización. (Carrasco, 2017).

**Diseño de investigación:** Tenemos como finalidad del estudio entender dos variables, el cual fue aplicada con un diseño no experimental esto el motivo por el cual se realizó la alteración relacionada a dichas variantes. Según Hernández, S. (2010), “podimos aplicar la investigación con mención en no experimental, lo que permitió verificar y medir las circunstancias como se relaciona en el contexto original”.

**Corte de investigación:** según Hernández, S. (2010), la decisión de realizar corte de investigación es modelo transaccional ya que la recolección de los datos se aplicó en un tiempo determinado.

**Enfoque de la investigación:** Hernández, S. (2010), indica que se recomienda el uso por aplicar el enfoque cuantitativo, ya que la distinción de la información de datos es progresiva al cambio.

El esquema referente para este caso es aplicado de nuestra investigación es:



**Figura 4. Esquema de investigación correlacionar.**

Fuente: Sánchez, Reyes (p. 120) Dónde: M = Muestra - Trabajadores de la  
Municipalidad de Independencia

01= Obs. de la V. CI

02= Obs. de la V. GpR

$\prod$  = Relación entre las variables

## 2.2 OP

### P 1: GTH

**DC:** Chiavenato, I. (2010), considera que, “La GTH es un conglomerado de praxis necesarias para conducir las consideraciones de los cargos de alta dirección vinculados con el personal de recursos.

**DO:** La GTH según Ramírez tiene tres dimensiones que se ha detallado y explicado en el capítulo del marco teórico.

### P2: Satisfacción laboral

**DC:** Robbins, S. (2017), afirma que; “la SL como una sensación positiva que abarca un puesto laboral, y recomienda una apreciación de las prioridades. Determinado sujeto indica un nivel alto de SL, de igual modo el sentir de las personas se refleja con la determinación y esfuerzo aplicado su labor.

**Definición operacional:** Un alto punto de progreso en toda organización es la satisfacción del personal a todo nivel, en relación con las funciones encomendadas.

## 2.3 Población, muestra y muestreo

Se conceptualiza a “la primera definición está relacionada con el estudio de los elementos inmersos en plan estadístico con fines prácticos para la investigación” (López, 2004). En este caso nuestra población está compuesta 246 obreros de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao.

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

Los datos son:

n= TM

N= 246 personal obrero

z=1.96

P E = 0.5

P F = 0.5

El resultado de la formula se logró obtener la muestra de 150 obreros en Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao.

Operacionalización de la variable

PROBLEMAS	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnicas e Instrumentos
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE V1:</b></p> <p><b>Gestión del talento humano</b></p>	<p>Chiavenato, I. (2010), indica que la GTH está inmerso en un conglomerado directivas internas de la empresa, lo cual interactúa con el accionar de los recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”</p>	<p>La GTH según Ramírez tiene tres dimensiones que se ha detallado y explicado en el capítulo del marco teórico</p>	Desempeño organizacional	Beneficios laborales	Encuesta Cuestionario tipo Likert
				Metas alcanzables	
				Productividad	
				Competitividad	
				Carga laboral	
			Calidad de trabajo	Planes de mejora	
				Definir funciones	
				Estabilidad laboral	
				Tecnología	
			Control interno	Condiciones de Seguridad	
				Procedimiento	
				Rotación de material	
				Soluciones de problemas	
				Auditoría interna	
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE V2:</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p>	<p>Robbins, S. (2017), afirma que; “la satisfacción laboral es como una sensación positiva que abarca un puesto laboral, y recomienda una apreciación de las prioridades distinguidas en el proceso de su labor empresarial, por lo cual alguien insatisfechos alberga sentimientos negativos</p>	<p>Un alto punto de progreso en toda organización es la satisfacción del personal a todo nivel, en relación con las funciones encomendadas.</p>	Condiciones De Trabajo	Ambiente laboral	Encuesta Cuestionario tipo Likert
				Equipos de trabajo	
				Servicios higiénicos	
				Capacitaciones continuas	
			Relaciones Horizontales	Reconocimiento	
				Líder de equipo	
				Responsabilidad asignada	
				Distribución de funciones	
			Clima Laboral	Información de beneficios	
				Acceso directo a las autoridades	
				Relaciones directas	
				Desarrollo personal	
				Generación de ideas trato justo	
			Celebración de eventos		

El principio de confiabilidad que se realizó con el uso del instrumento fue la muestra, esta tuvo como base 150 obreros correspondientemente, se suministró los instrumentos determinados y corroborar por medio del programa estadístico SPSS – 24.

Las tablas adjuntas detallan la confiabilidad de la V1 y V2: GYH y la SL.

**Tabla 1: Resumen del procesamiento de los casos**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	150	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

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

**Tabla 2: Estadística de fiabilidad**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	30

Consideramos que el análisis de confiabilidad de la GTH y SL del personal obrero, arrojo un valor  $\alpha$  de 0.948, demuestra que el nivel de fiabilidad del instrumento esta alto, de acuerdo a lo indicado en la tabla 2.

**Tabla 3: Consistencia interna e interpretación de coeficientes**

<b>Coefficientes de alpha de cronbach</b>	
Coefficiente alfa >.9	es excelente
Coefficiente alfa >.8	es bueno
Coefficiente alfa >.7	es aceptable
Coefficiente alfa >.6	es cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es nula

De la misma forma Ruiz (2013), menciona que “Los valores del índice de confiabilidad oscilan entre 0 y 1 y se considera aceptable cuando está como categoría alta o límite superior de 0.80”. Los resultados por cada variable dieron como resultado una alta confiabilidad en ambos instrumentos, los índices están presentados en las siguientes tablas:

## 2.4 Procedimiento

**Tabla 4: Procedimiento ejecución**

Elementos	Recurso
Autorización	Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C.
Capacitación	Representante legal
Tiempo	Una semana de interacción con los jefes y personal
Apoyo logístico	Cuestionario, lapiceros, alimentos y movilidad
Proceso	Respuestas de los encuestados
Costo	5800.00 soles

**Fuente: Elaboración propia**

Se indica que los niveles del proyecto tienen una determinada secuencia para el proyecto de investigación, lo cual se planteó un cronograma de diversas actividades por medio del diagrama de Gantt. Dicho planteamiento está explicado y dividido en semanas para los fines esperados.

Cronograma de actividades

**Tabla 5: Cronograma de trabajo**

Tiempo (semanas)	Cronograma de trabajo																			
Etapas	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20
Diseño del proyecto	■																			
Recolección de información											■									
Tratamiento de la información												■								
Análisis e interpretación													■							
Redacción y revisión														■						
Impresión y presentación																				■

Fuente: Elaboración propia

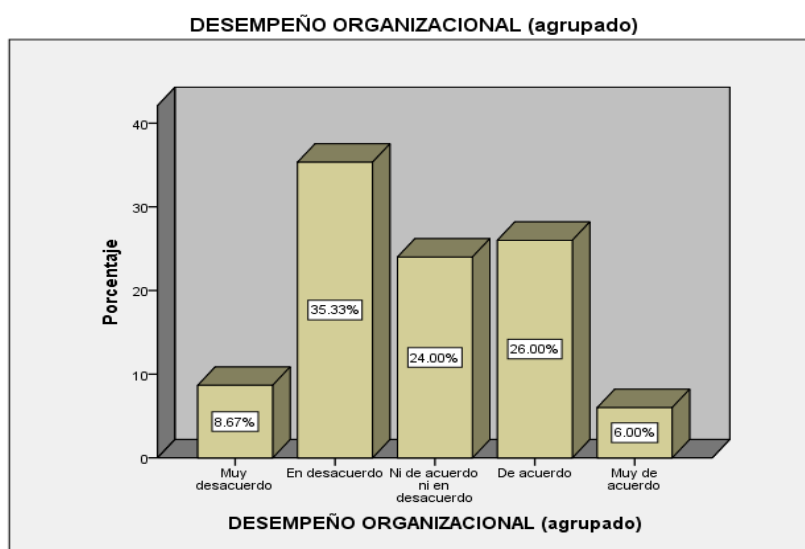
### III. Resultados

La participación del personal se resumió a un total de 150 personas encuestadas, ya que el área de GTH busco la SL en pro de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., los resultados obtenidos con respecto a cada dimensión fue el siguiente:

### VI: GTH

**Tabla 6: DO**

Desempeño organizacional (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	13	8.7	8.7	8.7
En desacuerdo	53	35.3	35.3	44.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	24.0	24.0	68.0
De acuerdo	39	26.0	26.0	94.0
Muy de acuerdo	9	6.0	6.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



**Figura 5: Desempeño Organizacional**

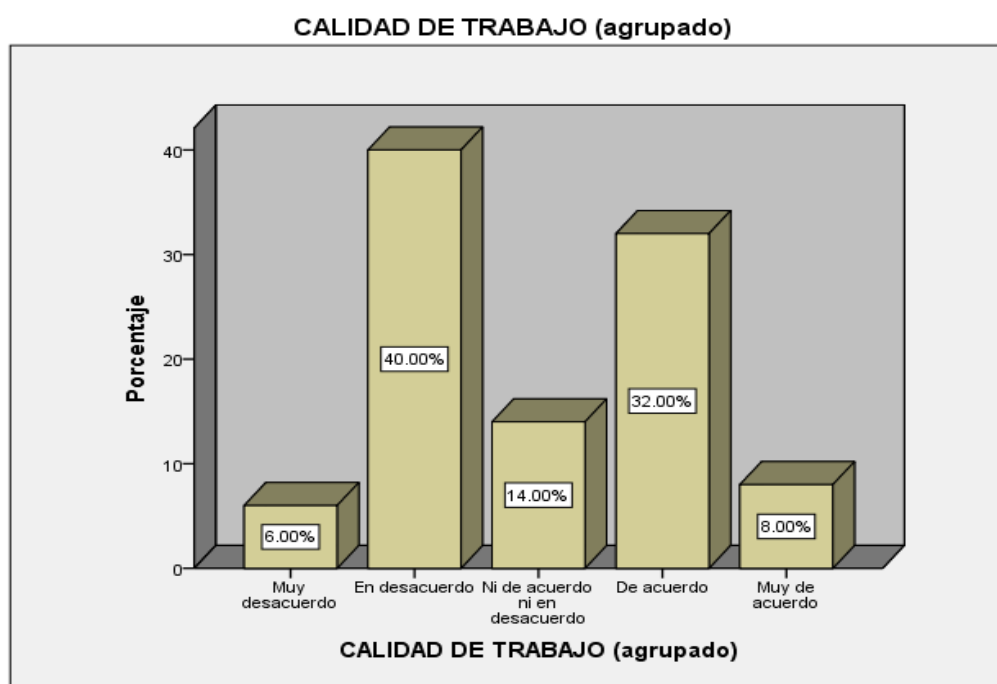
El 35.3% de los resultados, lo cual representa el 53 de total en desacuerdo, en alcanzar metas laborales, debido al aumento de carga laboral, de igual forma tenemos que 9 personas representan el 6% representada en Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.



**Tabla 7: Calidad de Trabajo**

**Calidad de Trabajo**

<b>CALIDAD DE TRABAJO (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	9	6.0	6.0	6.0
En desacuerdo	60	40.0	40.0	46.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	14.0	14.0	60.0
De acuerdo	48	32.0	32.0	92.0
Muy de acuerdo	12	8.0	8.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



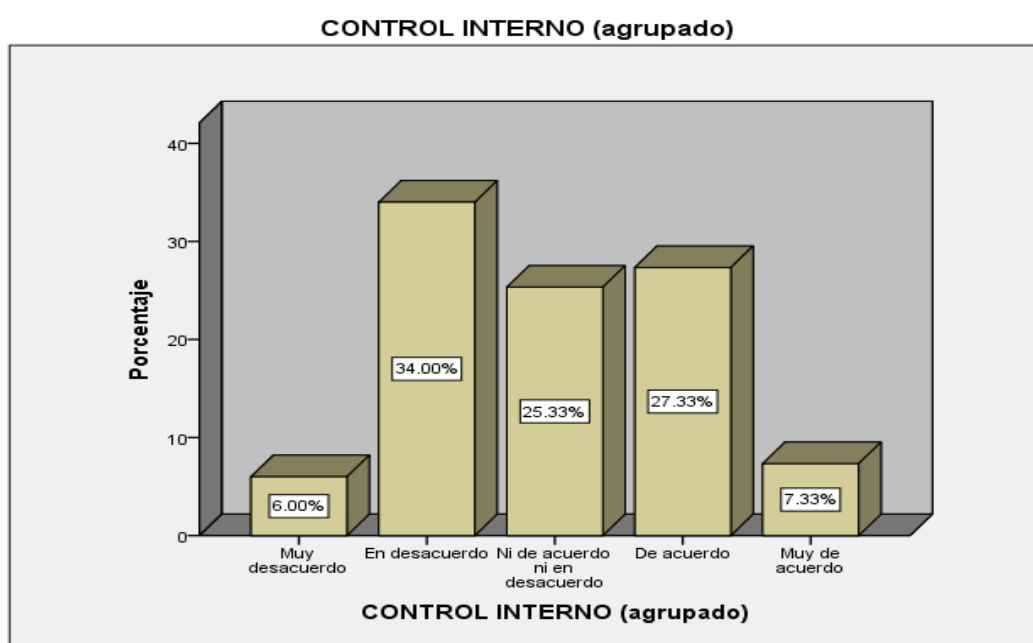
**Figura 6: Calidad de Trabajo**

Se puede observar que 40% de los encuestados, es decir 60 de total de la muestra respondieron en desacuerdo, que la estabilidad laboral contribuye a un mejor desempeño organizacional, así también y el 6% que representan a 9 personas de los encuestados respondieron muy desacuerdo con la dimensión estudiada, La calidad de trabajo y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Tabla 8: Control Interno**

Control Interno

<b>CONTROL INTERNO (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	9	6.0	6.0	6.0
En desacuerdo	51	34.0	34.0	40.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	25.3	25.3	65.3
De acuerdo	41	27.3	27.3	92.7
Muy de acuerdo	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	



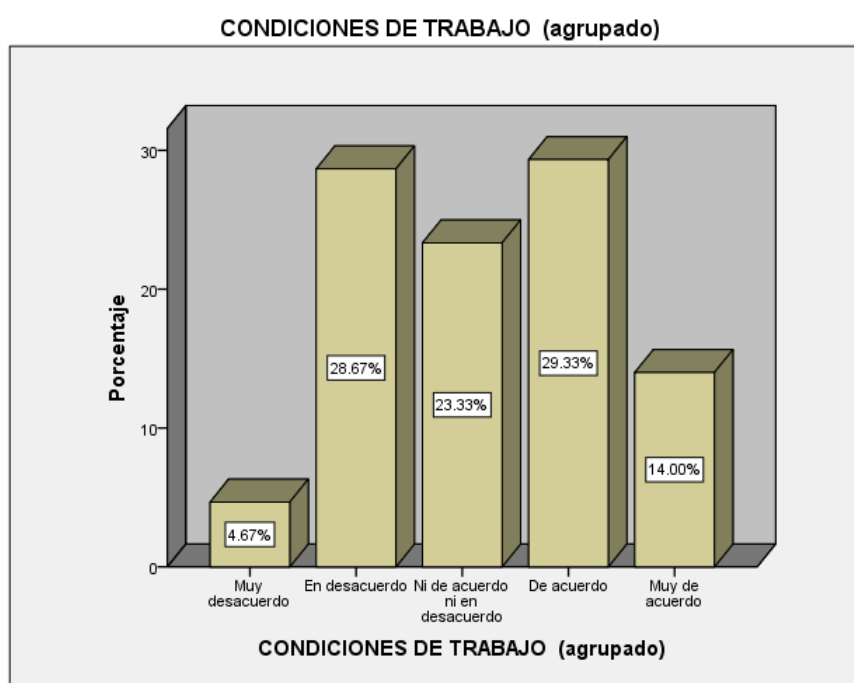
**Figura 7: Control Interno**

El resultado obtenido es de 34% involucrado por la empresa, que existe mayor rotación de materiales, así también el 6% que representan a 9 personas, el control interno y satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

**Tabla 9: CT**

<b>CONDICIONES DE TRABAJO (agrupado)</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy desacuerdo	7	4.7	4.7	4.7
En desacuerdo	43	28.7	28.7	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	23.3	23.3	56.7
De acuerdo	44	29.3	29.3	86.0
Muy de acuerdo	21	14.0	14.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	



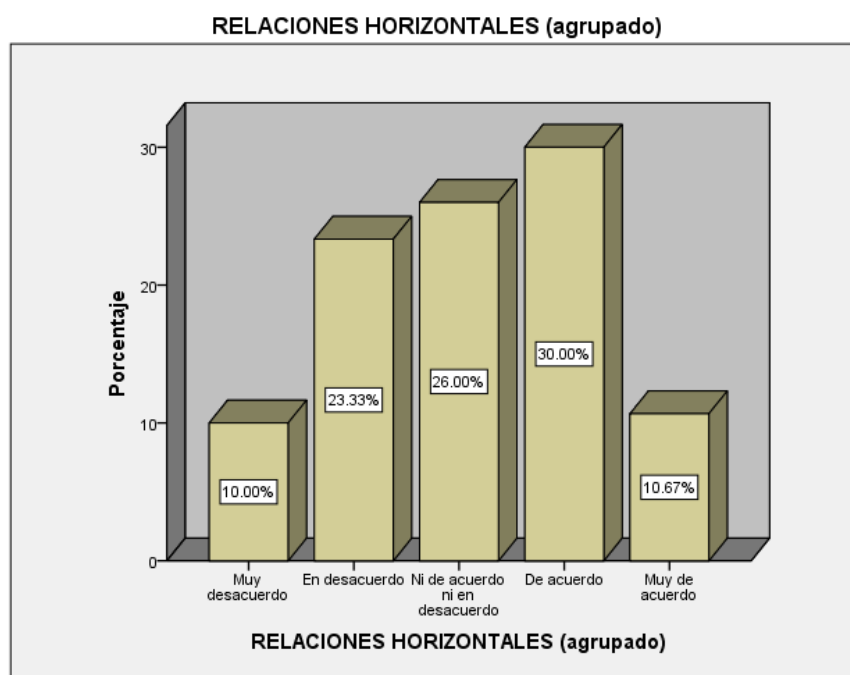
**Figura 8: Condiciones de trabajo**

El recibir capacitación continua de los procesos internos es una gran ventaja para que el desarrollo tenga una nivelación constante, ya que las condiciones básicas para que el trabajo de cada administrativo y obrero sea el correspondiente en la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Tabla 10: Relaciones horizontales**

Relaciones horizontales

RELACIONES HORIZONTALES (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	15	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	35	23.3	23.3	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	26.0	26.0	59.3
De acuerdo	45	30.0	30.0	89.3
Muy de acuerdo	16	10.7	10.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



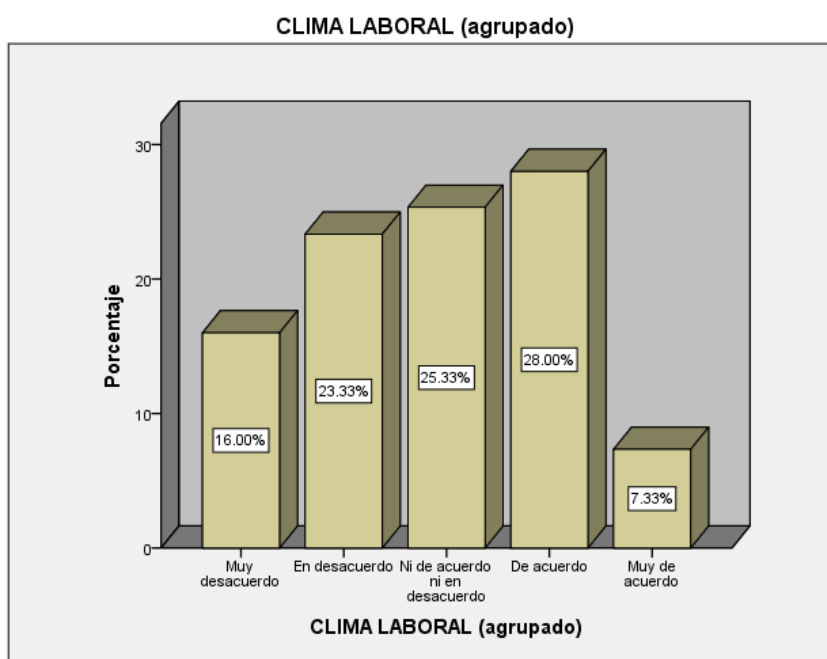
**Figura 9: Relaciones horizontales**

La responsabilidad asignada es de una sola persona, así también el 10% que representan a 10 personas de los encuestados respondieron muy desacuerdo con la dimensión estudiada, la GTH y las relaciones horizontales, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Tabla 11: Clima laboral**

Clima laboral

CLIMA LABORAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	24	16.0	16.0	16.0
En desacuerdo	35	23.3	23.3	39.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	25.3	25.3	64.7
De acuerdo	42	28.0	28.0	92.7
Muy de acuerdo	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	



**Figura 10: Clima laboral**

Existe un trato justo a la persona en la organización, así también el 7.3% que representa a 11 personas que sienten la calidez de un clima esperado para el desarrollo adecuado, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

## Planteamiento de hipótesis

Ho: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

Hi: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ )

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza H0

$p > \alpha$ : se acepta H0

Cálculo de la significancia:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 12: Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GTH (agrupado)	.235	150	.000	.872	150	.000
SL (agrupado)	.194	150	.000	.890	150	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Investigación Paramétrica

La teoría nos dice que para una investigación sea paramétrica tiene que cumplir tres condiciones:

- Las variables deben de ser cuantitativas.
- La muestra debe de tener una distribución normal.
- Las varianzas de las variables deber ser iguales.

## Investigación no Paramétrica

Se dice que la investigación es no paramétrica cuando por lo menos deja de cumplir una de las condiciones mencionadas en la investigación paramétrica. En los resultados de la tabla 10 se observa que el valor de  $p = .000$  para las dos variables de estudio, concluyendo que la distribución de la muestra no es normal, por lo tanto, no se está cumpliendo con una de las condiciones para asumir que la investigación es paramétrica.

## Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis general.

**HG.** - La GTH se relaciona con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**H<sub>0</sub>.** La GTH no se vincula con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**H<sub>i</sub>.** La GTH si se relaciona con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

Decisión:  $p < \alpha$ : se rechaza  $H_0$

$p > \alpha$ : se acepta  $H_i$

Cálculo de la significación:  $p = \text{Sig}$

**Tabla 13: Prueba de HG**

<b>Correlaciones</b>				
		gestión del talento humano (agrupado)	satisfacción laboral (agrupado)	
Rho de Spearman	GTH (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.656**	
	SL (agrupado)	N	.	.000
		Coefficiente de correlación	150	150
		Sig. (bilateral)	.656**	1.000
		N	.000	.

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

**Tabla 14: Coeficiente Spearman**

<b>Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman</b>	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Fernández, B. (2010).

### **3.2. HE**

#### **3.2.1.HE 01**

**HG.** - El DO se relaciona con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Ho.** - El desempeño organizacional no se relaciona con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Hi.** - El desempeño organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Tabla 15: Prueba H1**



<b>Correlaciones</b>				
			DESEMPEÑO ÑO ORGANIZACIONAL (agrupado)	satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL L (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 150	.658** .000 150
	SL (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.658** .000 150	1.000 . 150

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

**Tabla 16: Prueba de segunda hipótesis específica**

<b>Correlaciones</b>				
			CALIDAD DE TRABAJO (agrupado)	satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE TRABAJO (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 150	.606** .000 150
	SL (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.606** .000 150	1.000 . 150

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

El trabajo con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019, es representada y aceptada con una modera variación de 0.606.

### 3.2.2. HE 03

**HG.**- El control interno se relaciona con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Ho.**- El control interno si se vincula con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Hi.**- El control interno no se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

**Tabla 17: Prueba de tercera HE**

		<b>Correlaciones</b>		
			CONTROL INTERNO (agrupado)	satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	.594**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	150	150
	SL (agrupado)	Coeficiente de correlación	.594**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	150	150

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

#### IV. Discusión

La búsqueda de resultados nos brindó experiencias inéditas en relación al estudio plateado para GTH y SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Por lo cual el resultado es de un coeficiente de Rho de Spearman de  $Rho=0.65$ , con esto tenemos una premisa de positivismo para la media entre las variables en estudio, lo que hace un grado significativo de  $(0,000. < 0.05)$  y aceptable para el personal que a diario coloca todo su potencial para el crecimiento continuo de la empresa. Lo mencionado por Barbosa, V. (2019), en su investigación, señala que “la GTH brinda un soporte técnico, lo cual nutre de información precisa con fines prácticos para el desarrollo empresarial de cada trabajador, en función a la competitividad globalizada que se demarca”, de esta manera multiplicamos el desarrollo de las habilidades personales, donde el trato hacia la persona es diferenciado y no tiene las características y aspectos de años anteriores, sin importar las condiciones laborales que ayuden al desarrollo de los resultados esperados, hoy en día se trabaja en función a la persona y no a la empresa, ya que buscamos brindar mayor importancia al sentir del equipo y sus condiciones de trabajo y así obtener los resultados esperados. La unión de estos conceptos nos indica que la H1, junto a sus hallazgos nos permiten corroborar la existencias de una relación entre el DO y la SP obrero, ya que nos menciona Zavala, O. (2014), en su investigación: “*Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*”, lo primordial para el autor es la búsqueda de información como resultado de una investigación inmerso en la SP y el rendimiento de su labor como trabajador, lo que sigue es tener en cuenta ciertas medidas especiales de un tecnicismo del método cualitativo. De igual manera se plantearon diversas preguntas (cuestionario - escala tipo Likert), las cuales se gestionaron a 58 participantes de centro de Servicios (Compartidos), pertenecientes a una distinguida empresa de embotelladora con especificación de bebidas carbonatadas para la capital mexicana, la cual se encuentra registrada geográficamente en la Ciudad de México. La aplicación de las herramientas de medida están compuestas por 2 relevantes factores, que son los intrínsecos y extrínsecos, los mismo que incluye a 13 sub-factores adquiridos por el factor analítico. De igual manera se tiene como resultados de la investigación, que los principales problemas evidenciados tiene una actuación especial en la función laboral de las personas y las actividades internas realizadas y supervisadas por los líderes de cada proceso en su área, que se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los equipos de trabajo a la interna por la escasa comunicación entre los obreros y jefes de procesos.

## V. Conclusiones

### **Primero:**

Nuestra GTH se pudo verificar que la vinculación existente de su relación implícitamente directa de Rh 0.656, lo cual determinó que figura una existencia verídica entre la GTH y la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

### **Segundo:**

El trabajo realizado, se pudo verificar que el DO nos resulta una relación notaria que es directa con el Rh 0.658, lo cual determinó que, la verdad de los resultados brinda la existencia de una determinada vinculación relación significativa entre el DO con la SL de las personas que desarrollan dicha activada junto a los obreros de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

### **Tercero:**

Pudimos verificar el impacto de una calidad personalizada en el trabajo, como resultado se pudo verificar que el Rh 0.606, lo cual determinó con la SL del personal obrero, Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019. Esto nos demuestra la comprobación de la H1 de nuestra investigación como gran vinculación y correlación con la media.

### **Cuarto:**

El control interno se pudo verificar que existe una relación altamente directa de Rh 0.594, lo cual determinó la verdad absoluta que existe la relación vinculada entre el control interno con la SL del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.

## VI. Recomendaciones

### **Primero:**

La importancia que brinda la GTH es fundamental y se propone identificar los problemas familiares de los colaboradores y buscar la forma de poder brindar ayuda, tanto en la parte económica y psicológica, ya se pudo reflejar en los casos expuestos por ellos y los resultados de la encuestas al no contar con los implementos básicos para el real funcionamiento de la industria.

### **Segundo:**

Un punto de suma importancia es el informar a los colaboradores sobre los cambios internos, la capacitar continuamente ayuda a la mejora de proceso, en cuestión de tiempos y respuestas, de igual forma se pueden usar las redes sociales para facilitar información y la comunicación sea directa y rápida.

### **Tercero:**

Se recomienda continua y mejoras las actividades de motivando con la ayuda de un psicólogo especializado en el campo organizacional, de igual forma el trabajo con los colaboradores y reconocimientos o un fuerte abrazo a la persona que brindo de su mayor esfuerzo.

### **Cuarto:**

De acuerdo con el resultado, pudimos identificar el control interno no se esta considerando a los jefes inmediatos, lo cual genera una disconformidad con el personal obrero, por lo tanto, se recomienda tener un control generalizados en todas las áreas del proceso para obtener mejores continuas.

## Referencias

- Adriana Vera-Barbosa, & Ana Beatriz Blanco-Ariza. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, (74), 25. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>.
- Akshatha, B. (2017). Impact of Job Satisfaction on Job Productivity – With Reference to Selected Women Employees in BPOs. *International Research Journal of Commerce Arts and Science*, 8(10), 8-24. doi:ISSN: 2319-9202
- Alarcón C., Daniel G. (2015) “La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal de Carchi.
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado / Relation between organizational climate and job satisfaction in a small enterprise from private sector. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>.
- Artículo boletín electrónico N° 3, Universidad Rafael Landívar Guatemala.
- Ascarza, K. (2017), Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ascarza, K. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. (Tesis de maestría). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barriga, A, & Rendón, A. (2016). “Impacto De La Remuneración Percibida Sobre La Satisfacción Laboral En Las Familias Del Nivel Socioeconómico C Del Distrito De Arequipa, 2016” (Tesis de Grado). Arequipa – Perú: Universidad Católica San Pablo.

- Bernárdez, M. (2007). *Concepto y herramientas para la mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones*. Estados Unidos: Anthonhouse.
- Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista mexicana de investigación educativa*. Volumen 10, N° 24. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14002406>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: Editorial UNED. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNvoO-f\\_nAhVVEbkGHWj0BhIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=clima%20laboral%20segun%20autores&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+segun+autores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNvoO-f_nAhVVEbkGHWj0BhIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=clima%20laboral%20segun%20autores&f=false)
- Carrasco, S. (2017). *Metología de investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos / Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United. *Contaduría y Administración*, 63(2). <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>.
- Chávarry, E. (2018), *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico mochic de chiclayo-2017*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4758/Ch%20A1varry%20Humana%20Eva%20Mar%20C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ojeda, J., (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60.
- Chumbes, S. (2015). *El Capital Intelectual y la Gestión de Calidad del Personal Administrativo del Gobierno Regional de Huancavelica, Periodo 2013*. Huancavelica: 1.
- Martín, J. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. (2.a ed.). Madrid, España: Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos*

*en las organizaciones*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

COSO (2013). COSO - Internal Control-Integrated Framework. Frequently Asked Questions. USA.

Escobedo, G.G. y V.M. Andrade, Desarrollo sustentable. Estrategia en las empresas para un futuro mejor, 1ra ed., 001-381, Alfaomega grupo editor, México, (2017).

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informes Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Enríquez Salazar, E. D. P. (2015). Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de Especialidades Baca Ortíz, Quito, junio 2014.

Flores, S. (2015). Modelo estratégico de gestión de talento humano para la superintendencia de economía popular y solidaria. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8507/TESIS%20MODELO%20ESTRATEGICO%20DE%20GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20LA%20SUPERINTENDENCIA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Henao, F. (2012). Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. (2.a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones

Idalberto Chiavenato (2002). Administración de Recursos Humanos 5ª. Ed. Colombia: McGraw Hill.

Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015). Impact of Organizational Justice, Job Security and Job satisfaction on Organizational Productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840-845. Recuperado de [https://www.academia.edu/32348446/Impact\\_of\\_Organizational\\_Justice\\_Job\\_Security](https://www.academia.edu/32348446/Impact_of_Organizational_Justice_Job_Security)

Jericó P. (2008) *La nueva Gestión del Talento Humano: Construyendo compromiso* (2ª ed.) España: Pearson Educación S.A.

Jorge W. Cadena-Santana. (2016). *La administración del talento humano en las empresas*



- del sector público. Ecuador. Dominio de Las Ciencias, (4), 448.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v2i4.268>.
- Lazo y Macas. (2018). "Propuesta de mejora en gestión administrativa en la empresa MODERMUEBLE S.A., Ciudad de Guayaquil". Ecuador: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. Artículo Punto Cero, versión on line ISSN 1815-0276. Volumen 09 n 08, Bolivia. recuperado de:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s181502762004000100012)
- Luis Antonio Álvarez Silva, Barbarita María Estrella Marín, & Silvia Margarita Rosas Baldeón. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. PODIUM, (33), 79. Retrieved from DOI:  
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2018.33.8>
- Masood, U., Shanza, T., y Rabia, L., (2013). Impact of employee satisfaction on financial performance through mediating effect of customer satisfaction: a case study of life Insurance Corporation of Pakistan. Science International, 25(4), 957-963.
- Mazuelos, B. (2013). *Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma. Tesis de maestría. Recuperado de <http://bit.ly/2gVhzSh>*
- Muñoz, L. (2016). Internacionalización de la educación superior: Una exploración introductoria acerca de su presencia en las carreras de posgrado de la Universidad de Costa Rica. Revista Educación, 40(2), 1-28. Recuperado de  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/17214/25743>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de 50 Futuro", 20(2), 1-20. Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Motalbetti, P. (21 de octubre de 2014). Nuevo modelo de RR.HH.: la gestión del talento debe ser responsabilidad de todas las áreas. Gestión. Recuperado el 14 de septiembre de 2018, de <https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/nuevo-modelo-rr-hh-gestion-talento-debe-responsabilidad-areas77805>

- Olivares, B. (2014) en su presentación de su investigación “El control de gestión de las operaciones de crédito de primer piso y su incidencia en el cumplimiento de metas de la corporación financiera nacional sucursal Ambato durante el año 2013” (Tesis de Postgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20433/1/T2458i.pdf>
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Peru: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Palomino, M. (2017). Gestión del talento humano y trabajo en equipo I.E. N° 7213- UGEL 01-2016. (Tesis de maestría). . Lima – Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México, México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Ponce, B. (2014) en su presentación de su investigación “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central- Quito” (Tesis de Postgrado). Universidad tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador. Recuperado de: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12797/1/59157\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12797/1/59157_1.pdf)
- Quispe, H. (2017). “Relación de la gestión empresarial con la productividad laboral en las empresas de calzado, Cajamarca 2017”. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.
- Ramírez C. (2010). *Fundamentos de la Administración*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gestion+administrativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0oDu4YDmAhVXHLkGHUOC8wQ6AEIYDAI#v=onepage&q&f=false>
- Ruiz, C. (2013). Instrumentos y técnicas de investigación educativa, un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos. Tercera edición. USA. Editorial Danaga training & consulting.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional. MEXICO: Pearson Educacion de Mexico s.a.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Quinta edición. Perú. Editorial Business Support Aneth SRL.
- Salazar Martínez, M. L. (2014). Gestión de talento humano para mejorar el servicio al

cliente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba.

Torres, M. y Salazar, F. (2015). Métodos de recolección de datos para una investigación.

Vallellano, M. D., & Rubio-Valdehita, S. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadoras sociales, educadoras sociales y profesoras de enseñanza primaria. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), 119-124. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.08.003>.

Vander, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación*. (2.a ed.). Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). *Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia*. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 29(74), 24-44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de maestría). Recuperada de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título: Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.**

**Autor: Carlos Alberto Mendoza Angeles**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p><b>Problemas</b></p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño organizacional y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de trabajo y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación existe entre el desempeño organizacional y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación existe entre la calidad de trabajo y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación existe entre el control interno y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El desempeño organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>La calidad de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>El control interno se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p>	Variable 1: Gestión del Talento Humano				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desempeño organizacional	Beneficios laborales Metas alcanzables Productividad Competitividad Carga laboral	1-5	Likert	Muy de acuerdo
Calidad de trabajo	Planes de mejora Definir funciones Estabilidad laboral Tecnología	6-10	De acuerdo				
Control interno	Condiciones de Seguridad Procedimiento Rotación de material Soluciones de problemas Auditoría interna Resultados	11-15	En desacuerdo  Muy desacuerdo				

			Variable e indicadores				
			Variable 2: Satisfacción Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y las relaciones horizontales del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación existe entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación existe entre la gestión del talento humano y las relaciones horizontales del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>Determinar la relación existe entre la gestión del talento humano y el clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La gestión del talento humano se relaciona con las condiciones de trabajo del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona con las relaciones horizontales del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona con el clima laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019.</p>					
			Condiciones De Trabajo	Ambiente laboral Equipos de trabajo	16-20	Likert	Muy de acuerdo
				Servicios higiénicos Capacitaciones continuas			
Relaciones Horizontales	Reconocimiento	21-25		De acuerdo			
	Líder de equipo Responsabilidad asignada						
Clima Laboral	Distribución de funciones	26-30		Ni de acuerdo ni desacuerdo			
	Información de beneficios						
	Acceso directo a las autoridades						
	Relaciones directas Desarrollo personal			En desacuerdo			
	Generación de ideas Trato justo			Muy de acuerdo			
	Celebración de eventos						

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS TRABAJADORES DE LA PESQUERA SERVICIOS LLONTO SANTA MARÍA S. A. C.

#### Instrumento de Medición

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento (ENCUESTA) es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la ejecución de la tesis titulada “**Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal obrero de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C., provincia del Callao, 2019**”, por ello se le solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) lo que considere conveniente, siendo: **1: Muy de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: En desacuerdo 5: Muy desacuerdo**

PREGUNTAS (VARIABLES, DIMENSIONES E ÍTEMES)		ESCALA DE RESPUESTA				
Variable 1: Gestión del Talento Humano Dimensión: Desempeño Organizacional		1: Muy de acuerdo	2: De acuerdo	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4: En desacuerdo	5: Muy desacuerdo
1	¿Considera usted que un buen desempeño organizacional, lo hace ganador de beneficios laborales?					
2	¿Considera usted que las metas laborales son alcanzables?					
3	¿La adecuada GTH ayuda a que su productividad aumente?					
4	¿Es favorable la competitividad entre colaboradores para un mejor desempeño organizacional?					
5	¿Es un factor negativo para su trabajo la carga laboral?					
<b>Dimensión: Calidad de trabajo</b>						
6	¿Los planes de mejora, le brinda una mejor calidad de trabajo en la empresa?					
7	¿Considera usted correcto definir funciones dentro de la empresa?					
8	¿Considera usted que la estabilidad laboral contribuye a un mejor desempeño organizacional?					
9	¿Considera usted que la tecnología es una fortaleza para su trabajo?					
10	¿Cree usted que las condiciones de seguridad son importantes dentro de su centro laboral?					
<b>Dimensión: Control Interno</b>						
11	¿Considera usted que la supervisión de los procedimientos ayuda a su desempeño laboral?					
12	¿Considera usted que la rotación de material debe tener ser mejor gestionado?					
13	¿Considera usted que dar soluciones a los problemas ayuda al proceso de mejora continua?					
14	¿Considera usted que la auditoría interna es necesaria para mejorar puntos claves de la empresa?					
15	¿Considera usted que los resultados de la producción es responsabilidad de la gestión empresarial?					

<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>		<b>1: Muy de acuerdo</b>	<b>2: De acuerdo</b>	<b>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>4: En desacuerdo</b>	<b>5: Muy desacuerdo</b>
<b>Dimensión: Condiciones de Trabajo</b>						
16	¿Considera usted que el ambiente laboral de la empresa le genera satisfacción?					
17	¿Los equipos de trabajos en la empresa son los adecuados para realizar sus funciones?					
18	¿Es un importante contar servicios higiénicos debidamente implementado con lo necesario en la empresa?					
19	¿Le gustaría recibir capacitación continua de los procesos internos de la organización?					
20	¿Le gustaría ser reconocido por la GTH de la empresa?					
<b>Dimensión: Relaciones Horizontales</b>						
21	¿Considera usted que el líder de equipo tiene relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo?					
22	¿Está de acuerdo en que la responsabilidad asignada es de una sola persona?					
23	¿Considera usted que la distribución de las funciones es la adecuada?					
24	¿Considera importante que la GTH brinde información de los beneficios de la empresa?					
25	¿Le gustaría contar con acceso directo a las autoridades para consultar personales?					
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>						
26	¿Le gustaría tener una relación directa con su jefe directo?					
27	¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
28	¿Cree usted que la empresa promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
29	¿Existe un trato justo a la persona en la organización?					
30	¿Considera usted que es satisfactorio celebrar eventos importantes en la empresa?					



### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EN SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (\*)    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (D<sup>o</sup>/M<sup>g</sup>): COJAL LOLI BERNARDO ARTURO    DNI: 17998066

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

5 de 03 del 2020



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se refiere sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiente, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad de la variable gestión del talento humano

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	1.- ¿En el servicio usted presta facilidad de apoyo oportuno al pacien...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	2.- ¿Usted administra los medicamentos respetando los procedimien...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	3.- ¿Usted realiza visitas frecuentes a los pacientes para verificar su ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	4.- ¿Usted acude rápidamente al llamado del paciente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	5.- ¿Usted informa al paciente que avise si se siente mal?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	6.- ¿Usted informa al paciente sobre los programas de ayuda para el...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	7.- ¿Usted brinda información clara y precisa sobre su situación de s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	8.- ¿Al paciente se le informa cómo cuidarse así mismo?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	9.- ¿Se sugiere algunas preguntas al paciente que puede formularle ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	10.- ¿En el servicio se ofrecen el equipamiento necesario al paciente...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	11.- ¿Usted motiva al paciente a identificar los elementos positivos d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	12.- ¿Usted muestra alegría con los pacientes y personal de salud?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	13.- ¿Usted entabla conversación y establece contacto físico cuando...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	14.- ¿Usted escucha con atención al paciente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	15.- ¿Usted involucra a la familia en el cuidado del paciente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	16.- ¿Usted presta mayor atención al paciente en las horas de la no...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	17.- ¿Usted genera un nuevo plan de cuidados cuando el paciente re...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	18.- ¿Usted está pendiente de las necesidades del paciente para pre...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	19.- ¿Cuando realiza algún procedimiento se concentra única y excl...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	20.- ¿Usted continúa observando al paciente, aunque haya pasado la...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	21.- ¿Usted ayuda al paciente a establecer metas razonables?	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	22.- ¿Usted concilia con el paciente antes de iniciar un procedimient...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	23.- ¿Usted ayuda aclarar las dudas al paciente en relación a su situ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	24.- ¿Hace participar al paciente en la planificación, manejo y cuidad...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	8	0	25.- ¿Usted orienta al paciente para que formule preguntas a su mé...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	150	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	150	100.0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	.948	30

## Confiabilidad de la variable gestión para resultados

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: P1 1 Visible: 107 de 107 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	1	3	2	1	4	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5	2	1	4	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	2	
2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	2	
3	2	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	
4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	
5	4	2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	5	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	5	1	1	1	4	
7	1	1	2	3	3	1	2	3	4	2	4	2	1	1	1	5	2	3	3	1	2	3	4	2	4	2	1	1	1	5	1	1	1	2	
8	5	4	5	5	5	3	3	4	4	2	4	2	1	1	1	5	5	5	5	3	3	4	4	2	4	2	1	1	1	5	5	1	1	5	
9	3	3	1	3	1	3	2	1	4	2	4	2	4	1	4	5	1	3	1	3	2	1	4	2	4	2	4	1	4	5	5	5	5	1	
10	5	4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	2	5	5	5	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	4	5	4	5	4	
12	3	1	4	5	3	1	2	3	5	2	5	2	4	2	5	4	4	5	3	1	2	3	5	2	5	2	4	2	5	4	5	4	5	4	
13	2	2	1	2	5	4	1	3	5	2	5	2	4	2	5	4	1	2	5	4	1	3	5	2	5	2	4	2	5	4	5	4	5	1	
14	4	4	4	1	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	1	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	4	
16	3	2	1	3	1	3	2	1	5	3	5	3	2	5	5	4	1	3	1	3	2	1	5	3	5	3	2	5	5	4	3	4	5	1	
17	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3	4	5	2	5
18	1	1	2	1	2	1	3	2	5	4	5	4	2	2	3	4	2	1	2	1	3	2	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	3	2	
19	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	4	3	5	2	5	
20	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	3	4	1	5	
21	3	1	2	3	3	2	1	5	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	5	4	3	4	3	2	2	3	4	1	2
22	2	3	2	1	3	1	2	1	3	4	3	4	2	2	2	4	2	1	3	1	2	1	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	1	2	
23	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	1	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## Anexo 5: Bases de datos de las variables de estudio

### VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Desempeño Organizacional					Calidad de trabajo					Control Interno				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3	1	3	2	1	4	3	2	3	1	2	1	3	3	1
2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1
2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2
3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3	3	2
1	4	2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	3	1	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	1	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1
4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	5
2	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	2	1	2	3
4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	5	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
2	3	1	4	5	3	1	2	3	1	2	1	3	2	3
1	2	2	1	2	5	4	1	3	4	2	1	3	1	2
4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3
4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4
2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	2	1
4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	3	1	2	3	3	2	1	5	1	2	1	1	3	3
1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2
2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4
2	1	3	3	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1
3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5
1	3	1	2	3	3	2	1	5	2	1	2	3	1	3
2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	2	4
3	3	2	3	4	1	3	2	2	3	3	2	5	3	3
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	1	3	1
1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4
3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4
4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5
1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2
3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4

## VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Condiciones de Trabajo					Relaciones Horizontales					Clima Laboral				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3	2	1	4	3	2	3	1	1	1	1	1	4	1	5
3	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4
1	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1
2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1
2	3	3	4	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	5
4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	1	1	5
1	2	3	3	1	2	3	4	2	4	2	1	1	1	5
4	5	5	5	3	3	4	4	2	4	2	1	1	1	5
3	1	3	1	3	2	1	4	2	4	2	4	1	4	5
4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	4
1	4	5	3	1	2	3	5	2	5	2	4	2	5	4
2	1	2	5	4	1	3	5	2	5	2	4	2	5	4
4	4	1	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3
2	1	3	1	3	2	1	5	3	5	3	2	5	5	4
5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	3	2	3
1	2	1	2	1	3	2	5	4	5	4	2	2	3	4
5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	2	3	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4
1	2	3	3	2	1	5	4	3	4	3	2	2	3	3
3	2	1	3	1	2	1	3	4	3	4	2	2	2	4
4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3
3	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	2	3	4
5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2
1	2	3	3	2	1	5	4	4	4	4	3	3	3	4
5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	3	4	3	3
2	3	4	1	3	2	2	5	3	5	3	3	3	2	4
4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	2	3	4
2	3	3	2	1	2	1	2	5	2	5	5	2	4	3
4	4	4	5	4	5	5	2	5	2	5	5	4	2	4
5	5	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	3	2	4
3	3	3	2	4	4	4	2	5	2	5	5	3	1	4
5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	3
3	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4	5	1	5	1
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	3

\*flor de maria mencia cordova bombilla 24-07-19.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

76: P1 2 Visible: 107 de 107 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
76	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2		
77	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4		
78	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
79	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3		
80	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
81	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	1	3	4	3	3		
82	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	
83	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	3	5	3	3	4	1	3	
84	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	3	1	1	2	4	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	4	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	
92	3	3	1	1	4	3	1	1	2	5	5	5	5	1	1	2	1	3	3	1	1	4	3	1	1	2	5	5	5	5	2	2	3	1	1
93	2	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1	3	2	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	
94	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
95	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
96	2	1	1	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	1	1	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	
97	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	
98	5	1	2	1	2	3	3	1	1	4	4	4	4	1	2	1	1	5	1	2	1	2	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	1	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*flor de maria mencia cordova bombilla 24-07-19.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: AGRUPVARDEPE 2 Visible: 107 de 107 variables

	AGRUPPLAN	AGRUPEMPA	AGRUPMONI	AGRUPVARINDE	AGRUPINTR	AGRUPEXTR	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var	var
1		3	2	2	2	2	2						
2		2	2	2	2	2	2						
3		2	1	1	2	2	2						
4		2	2	1	2	2	2						
5		3	1	2	2	2	2						
6		4	1	2	3	4	4						
7		2	2	2	2	2	2						
8		4	2	3	3	4	4						
9		2	3	4	3	2	2						
10		4	3	5	4	4	4						
11		4	3	4	4	3	4						
12		3	3	5	3	2	2						
13		3	3	4	3	3	2						
14		3	4	4	4	3	4						
15		5	4	4	4	4	4						
16		2	4	4	3	2	2						
17		4	4	3	4	4	4						
18		2	4	3	3	2	2						
19		5	4	4	4	4	5						
20		5	3	3	4	4	4						
21		3	3	3	3	2	2						
22		2	3	2	2	2	2						
23		4	3	3	4	3	3						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”**

Estimados de la Pesquera Servicios Llonto Santa María S. A. C.

Provincia del Callao

Sirva el presente para brindarles un fraternal saludo y a la vez solicitar su autorización de uso de información para el trabajo de investigación realizado por el Sr. Carlos Alberto Mendoza Angeles de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA en la Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte periodo 2019.

En tal sentido esperamos contar con su aprobación de lo solicitado a fin de concretar los estudios realizados de manera interna y posterior publicación del trabajo de investigación en el reposito de nuestra casa de estudios.



**Br. Carlos Alberto Mendoza Angeles**  
UCV – Lima Norte



SERVICIOS LLONTO SANTAMARÍA  
RUC N° 19420034534

---

**Ing. Joe Herrera Angeles**  
Representante Legal  
ServiciosLlontoSantaMaría S. A. C.