



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de
Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Calva Alvarado, Juditza Katherine ([orcid.org/ 0000-0002-7708-2724](https://orcid.org/0000-0002-7708-2724))

Pongo Guerrero, Yeison Smith ([orcid.org/ 0000-0001-6190-313X](https://orcid.org/0000-0001-6190-313X))

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/ 0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi mamá Santos Teresa Alvarado Domínguez por apoyarme, pues sin ella no lo habría logrado, por darme su ejemplo de superación, fortaleza y confianza los cuales me motivaron mañana, tarde y noche a no darme por vencida en este largo camino. A mi papá José Domingo Calva Peña que desde el cielo guio cada uno de mis pasos a pesar de no estar presente, su enseñanza, ejemplo y amor siempre estarán presentes en mi mente y corazón.

Calva Alvarado, Juditza Katherine

A mi papá Daniel por ser ejemplo y apoyo incondicional en mi formación profesional y humana, a mi abuelo Felipe por sus grandes consejos y experiencia y a mi abuela Esperanza por su motivación, amor y ejemplo de nunca rendirse y seguir adelante sin importar las adversidades.

Pongo Guerrero, Yeison Smith

Agradecimiento

A Dios por darme un día más de vida, por nunca dejarme sola, por demostrarme su amor, darme paciencia, perseverancia y disciplina.

A mi familia y seres queridos por sus consejos y enseñanzas. A la universidad por la oportunidad de aprender y convertirme en una persona que contribuya con el desarrollo del país. A todos mis docentes por instruirme con su experiencia y conocimientos. A mis amigos por demostrarme su verdadera amistad en todo mi proceso de evolución.

Calva Alvarado, Juditza Katherine

A Dios por permitirme seguir cada día y darme muchas fuerzas. A mi hermosa familia por su motivación y apoyo incondicional, en creer y confiar en mí. A mis docentes que a lo largo de mi aprendizaje han aportado en mí, enseñanzas, experiencias y calidad educativa. A mis excelentes amigos Juditza, Ibeth, Ammi y Jhon, por acompañarme en mi formación profesional y enseñarme lo valioso de la amistad.

Pongo Guerrero, Yeison Smith

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables, operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
4.1. Informe de aplicación del cuestionario.....	26
4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista.....	38
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
VIII. PROPUESTA.....	58
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Relación de cargos y/o responsabilidades laborales del área operativa ..	21
Tabla 2	Valoración del personal en la admisión del talento humano con los conflictos laborales	26
Tabla 3	Correlación entre la admisión del talento humano con los conflictos laborales.....	27
Tabla 4	Valoración del personal en la compensación del talento humano con los conflictos laborales.....	28
Tabla 5	Correlación entre la compensación del talento con los conflictos laborales	29
Tabla 6	Valoración del personal en la formación del talento humano con los conflictos laborales	30
Tabla 7	Correlación entre la formación del talento humano con los conflictos laborales.....	31
Tabla 8	Valoración del personal en la evaluación del talento humano con los conflictos laborales	32
Tabla 9	Correlación entre la evaluación del talento humano con los conflictos laborales.....	33
Tabla 10	Caracterización del proceso de gestión del talento humano en la empresa	34
Tabla 11	Principales conflictos laborales en la empresa	35
Tabla 12	Valoración del personal en la GTH con los conflictos laborales	36
Tabla 13	Correlación entre la gestión del talento humano y conflictos laborales	37
Tabla 14	Ingresos y egresos de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A.....	82
Tabla 15	Evaluación del beneficio sobre costo	83

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar la relación de la gestión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022. Se empleó una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, la población y muestra estuvo conformado por 118 colaboradores del área de producción de la empresa. Se utilizó la técnica de recolección de datos conocida como la encuesta y entrevista. Los resultados demostraron que existe una necesidad de un mejor reclutamiento y selección laboral para las actividades operativas, sumado a la falta de una buena remuneración e incentivos, a pesar que el entrenamiento no es continuo, se requiere de un mayor fortalecimiento laboral, así como la supervisión efectiva para el cumplimiento de las metas. Además, que las actitudes, intereses, ambiente laboral, respeto, interacción y escucha activa son los principales factores que han conducido al conflicto laboral del área operativa, que han afectado a cumplir con las metas y objetivos en cada campaña productiva. Se concluyó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.948 y sig. = 0.000^b.

Palabras clave: Gestión, talento, humano y conflicto.

Abstract

The main objective of this research was to evaluate the relationship between the management of human talent in labor conflicts in the Exporter of Hydrobiological Products SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022. An applied, quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology was used. The population and sample consisted of 118,118 employees from the company's production area. The data collection technique known as the survey and interview was used. The results showed that there is a need for better labor recruitment and selection for operational activities, added to the lack of good remuneration and incentives, despite the fact that training is not continuous, greater labor strengthening is required, as well as the effective supervision for the fulfillment of goals. In addition, the attitudes, interests, work environment, respect, interaction and active listening are the main factors that have led to the labor conflict in the operational area, which have affected meeting the goals and objectives in each productive campaign. It was concluded that the management of human talent is significantly related to labor conflicts, which reflected a coefficient of $Rho = 0.948$ and $sig. = 0.000^b$.

Keywords: Management, talent, human and conflict.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios organizacionales del sector empresarial, principalmente de las empresas transformadoras y exportadoras de productos hidrobiológicos, cada vez están más alineados con la retención del talento humano. A pesar de la existencia de una serie de conflictos laborales que ha limitado el adecuado cumplimiento de los lineamientos organizacionales.

Ante esta situación, Garcés y Valencia (2021) indican que, a nivel internacional, existe una serie de conflictos laborales en las empresas transformadoras de recursos hidrobiológicos, influenciado por la inadecuada gestión del talento del recurso humano mediante su admisión y evaluación laboral. Barrios *et al.*, (2020) mencionan que, en Colombia, los procesos de gestión del talento han permitido la mejora del recurso humano mediante la mejora de los conflictos laborales. Martínez *et al.*, (2020) indican que el 65% de argentinos, se sienten motivados con las actividades laborales, a diferencia de ciertos conflictos laborales que se deben a intereses particulares. Cruz (2020) también menciona que, las relaciones laborales en Argentina, tienen una implicancia en la resolución de conflictos laborales, a pesar de la situación laboral precaria que convive el personal del área de producción.

Por su parte Coba *et al.*, (2020) consideran que las empresas de productos hidrobiológicos ecuatorianas, durante el proceso de retención en el talento del recurso humano, se centran en la formación y fortalecimiento laboral. Arenas y Bayón (2020) indican que, en España, existe un claro ejemplo en la gestión del talento del recurso humano, debido a que el 83% muestra un adecuado comportamiento debido al proceso de formación, motivación y evaluación laboral. Vera y Blanco (2019) mencionan que, en Colombia, los conflictos laborales están relacionados con el ambiente y comunicación laboral, que se debe a la ausencia de un adecuado proceso de retención laboral. Souza y Oliveira (2019) mencionan que, en Brasil, parte de la gestión del talento humano de las empresas, está enfocado con la satisfacción del

recurso laboral respecto a su ambiente de trabajo, indistintamente a sus intereses particulares.

Vásquez y Garzón (2019) manifiestan que las empresas del sector exportador de productos hidrobiológicos, usualmente muestran una serie de conflictos laborales basado en un 73% porque su sueldo es inferior a un salario mínimo, mientras que un 78% es debido a que labora más de 8 horas y un 28% por un ambiente físico inadecuado. Guilherme y Figueiredo (2019) mencionan que, en Brasil, los conflictos laborales están relacionados con la falta de buenas relaciones laborales y ambiente laboral agradable. Mientras que Dobrusin y Montes (2018) indican que, en Argentina, los desafíos relacionados a los conflictos laborales se producen por la informalidad, tensión y bajo nivel de relación laboral. Zavala y Frías (2018) expresan que, en Chile, el comportamiento laboral, dependerá de la valoración y fortalecimiento del recurso laboral.

La Gerencia de Servicios e Industrias Extractivas del Perú (2021) informa que uno de los sectores que ha reflejado un escenario de conflicto laboral son las empresas de procesamiento y exportación de productos hidrobiológicos, sin embargo, no ha limitado su expansión debido a que creció un 21% en su exportación. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE (2020) durante el estado de emergencia, ha tomado acciones y acuerdos para solucionar los diversos conflictos laborales en sector empresarial de productos hidrobiológicos. El MTPE (2019) indica que se solucionaron 107 conflictos laborales muy importantes a nivel nacional, basados en la compatibilidad y beneficios laborales.

El Sindicato Único de Pescadores de Nuevas Embarcaciones del Perú – SUPNEP (2019) informan que, a través de su directiva orientado al sector de transformación y exportación de productos hidrobiológicos en el norte del Perú, se genera un alto índice de empleos. Sin embargo, no se ha formalizado sus condiciones laborales, evidenciándose una desarmonía e inadecuada comunicación laboral. SUPNEP (2017) indican que, en la región de Piura, se ha reducido los derechos de pesca de los recursos hidrobiológicos, por lo que se estableció un proyecto de ley de

Pescadores que regula el cumplimiento del régimen laboral, así como la resolución de conflictos que se presentan respecto a los ambientes desagradables.

Por lo tanto, la problemática se centra en la empresa Sakana del Perú S.A., localizada en la ciudad de Paita, dedicada a las actividades de extracción, transformación y comercialización de productos hidrobiológicos como anguila, pota, y otras especies en estado de congelación. Por el contrario, durante sus procesos operativos se ha evidenciado una serie de conflictos laborales en el área de producción desde el envasado hasta el empaquetado, debido a la inadecuada gestión del talento humano respecto a la retención del talento de algunos trabajadores, para su contratación, sumado a la falta de incentivos y evaluación laboral, que ha generado la ausencia de coordinación y comunicación respecto a la entrega de los productos hidrobiológicos a sus clientes estratégicos del bloque europeo y asiático, causando incompatibilidad laboral en función a las actitudes, intereses y la falta de apoyo laboral, así mismo a la desarmonía laboral por el ambiente que muestra, la ausencia de respeto y empatía del jefe y/o responsable del área, el bajo nivel de interacción laboral, puesto que parte del personal operativo pertenece al sindicado.

La continuidad del problema laboral en los procesos de gestión del talento en el recurso humano generará mayores conflictos en el área de producción de la empresa Sakana del Perú S.A., proporcionando una serie de pérdidas económicas y afectando el mejoramiento de las actividades laborales respecto a la contratación y retención del personal idóneo hacia el cumplimiento de las funciones y/o responsabilidades exigidas en cada puesto.

Por lo que se propondrán estrategias en función a la gestión del talento en el recurso humano de la empresa SAKANA del Perú S.A., para mejorar la situación basada en los conflictos laborales, generando un mayor crecimiento y desarrollo operativo de la empresa en cuanto a la extracción, transformación y comercialización de los diferentes productos hidrobiológicos.

Por lo tanto, el problema general fue: ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022? Siendo sus problemas específicos: ¿Cómo la admisión del talento humano se relaciona con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?; ¿Cuál es la relación entre la compensación del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?; ¿Cómo la formación del talento humano se relacionan con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?; ¿Cuál es la relación de la evaluación del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?; ¿Cómo es el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?; ¿Cuáles son los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?.

Se justifica de manera práctica, debido a que se busca generar conocimiento respecto a la GTH y conflictos laborales de la empresa Sakana del Perú S.A., para establecer una serie de estrategias que permitan fortalecer la retención del recurso humano mediante la valoración y mejoramiento de las condiciones laborales. Se justifica de manera económica, debido a que el mejoramiento de los procedimientos de la gestión del talento humano incidirá en una mejor armonía laboral que permitirá el cumplimiento efectivo del área de producción, logrando la entrega de los productos a sus clientes estratégicos, proporcionando un incremento en sus ingresos. Finalmente, se justifica socialmente, debido a que permitirá evaluar el escenario laboral que atraviesa la empresa respecto al recurso laboral del área de producción, así mismo servirá como fuente de información para futuros estudios.

El objetivo general: Evaluar la relación de la gestión del talento humano con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022. Mientras que los objetivos específicos: (a) Determinar la relación de

la admisión del talento humano con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (b) Establecer la relación de la compensación del talento humano con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (c) Evaluar la relación de la formación del talento humano con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (d) Analizar la relación de la evaluación del talento humano con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (e) Caracterizar el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (f) Reconocer los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

La hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022. Siendo las hipótesis específicas: (a) La admisión del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (b) La compensación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (c) La formación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita; (d) La evaluación del talento humano se relaciona significadamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

II. MARCO TEÓRICO

En consideración a los aportes internacionales, se consideró a Santana (2018) en su trabajo científico denominado: *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en una institución*. Perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo principal fue determinar la incidencia entre el comportamiento organizacional y conflictos laborales. Empleando una metodología no experimental, transeccional, correlacional y causal. Los resultados reflejaron que la motivación de riesgo laboral indica un promedio de 5.33 en función a que no valoran y reconocen sus actividades laborales, el 4.74 promedio indican que existe una falta de comunicación laboral, el 4.54 promedio refleja que los jefes no se relacionan adecuadamente con el equipo de trabajo, generando discrepancia y en muchos casos la inestabilidad laboral, por lo tanto se concluyó que el comportamiento organizacional incide significativamente en los conflictos del recurso laboral, generando en muchos casos una serie de conflictos laborales que a un corto plazo, se ha reflejado en la cese y pugna laboral.

Arredondo (2017) en su trabajo científico denominado: *Rupturas y continuidades en la conflictividad del trabajo chileno*. Perteneciente a la Universidad de Chile. Su objetivo principal fue comprender los conflictos laborales, tensiones y contradicciones laborales. Empleando una metodología documental, analítica y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 87.6% indican que no se han realizado protestas o huelgas por los conflictos laborales que existen en su empresa, el 50.3% indica que es ocurrencia los conflictos laborales en las empresas chilenas, el 61% no han solicitado el reclamo a las empresas basado a cumplir con los derechos laborales, el 89% no siempre ha denunciado el incumplimiento de la ley por parte de los trabajadores en función a su jornada de trabajo, el 92.9% tampoco ha denunciado el incumplimiento del cálculo y pago de las remuneraciones que debe obtener el colaborador, por lo tanto se concluyó que las empresas deben realizar acciones de negociación que permita el diálogo posible para equilibrar el beneficio entre ambas partes, reduciendo el conflicto laboral hacia la valoración de su desempeño.

Carvajal (2016) en su trabajo científico denominado: *Estrategias en el manejo de conflictos corporativos*. Perteneciente a la Universidad Santo Tomás, Colombia. Su objetivo principal fue evaluar la percepción del manejo de conflictos desde el ámbito corporativo. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 90% del personal han logrado a través de las estrategias, el manejo de conflictos laborales mediante la resolución y tratamiento de los conflictos, así mismo el 100% indica que la comunicación en los compañeros de trabajo mejoró considerablemente, reduciendo los índices de conflictos un 90%, así también que el personal de las diferentes áreas han contribuido a la integración de las estrategias laborales para la resolución de conflictos laborales, por lo tanto se concluyó que las estrategias de manejo de conflictos han sido fundamentales para promover el desarrollo de las actividades laborales.

Goyeneche (2017) en su trabajo científico denominado: *Estrategias de gestión de talento humano para las empresas del Municipio de Socha*. Perteneciente a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Su objetivo principal fue diseñar estrategias de GTH para las empresas del municipio. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 82.9% ingresan a laborar por ciertas recomendaciones y el 17.1% por un proceso de selección laboral, el 70.7% conocen las funciones y requerimiento de su puesto de trabajo, el 22% le gusta laborar por la razón basada con el crecimiento profesional y personal, el 34.1% indican que el contrato se realiza de manera verbal, el 53.7% disponen de un proceso de inducción al momento de ingresar a la empresa, el 61% mencionan que realizan actividades laborales en grupos o equipos, sin embargo el 51.2% no se capacita para mejorar sus capacidades laborales, por lo tanto se concluyó que el proceso de gestión del talento humano es deficiente e insegura, reflejando un alto nivel de rotación laboral e insatisfacción del personal en el desarrollo de las tareas y/o actividades laborales asignadas.

Rodríguez y Santofimio (2016) en su trabajo científico denominado: *Modelo de gestión estratégica del talento humano para incentivar el salario emocional*

organizacional. Perteneciente a la Universidad Libre de Colombia. Su objetivo principal fue emplear un modelo de GTH para incentivar al mejoramiento del clima organizacional. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 80% indican que la institución dispone de una adecuada planeación respecto al proceso de reclutamiento laboral, el 60% está en desacuerdo con la valoración del personal, el 90% indica que se evalúa el recurso laboral hacia el cumplimiento de sus actividades laborales, el 80% considera que se debe evaluar los resultados y estos cumplan con los estándares de calidad, por lo tanto se concluyó que mediante el modelo de gestión del talento humano permitirá fortalecer el desarrollo laboral en las diferentes áreas.

A nivel nacional, se consideró a Vigo (2020) en su trabajo científico denominado: *Conflictos laborales y su influencia en el clima empresarial*. Perteneciente a la Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú. Su objetivo principal fue determinar la influencia de los conflictos laborales en el clima empresarial. Empleando una metodología no experimental, transversal y correlacional. Los resultados reflejaron que cerca del 28% indican que son necesarios los paros y huelgas en las empresas que no cumplen con ofrecer las condiciones laborales deseadas de acuerdo a ley, el 35% indica que las contrataciones laborales se realizan en consideración a los acuerdos de negociación, el 31% indican que no existe solución en función a la conciliación con la empresa y el recurso laboral, el 32% indica que los conflictos laborales suceden por intereses personales y celos profesionales, así mismo con la desmotivación y el ambiente laboral, por lo tanto se concluyó que los conflictos laborales genera un ambiente de trabajo inadecuado, producto de una serie de factores relacionados con el beneficio individual, afectando al desempeño de la empresa.

Pumacajia (2019) en su trabajo científico denominado: *La gestión del talento humano y desempeño laboral de la empresa Master, Juliaca*. Perteneciente a la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Su objetivo principal fue analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Master con GS E.I.R.L. Empleando una metodología no experimental, transversal,

correlacional y causal. Los resultados reflejaron que el 54% están de acuerdo que se tiene un proceso de reclutamiento en función a la captación y selección laboral, a diferencia del 43% indican que están de acuerdo que, dentro del desarrollo laboral, se ha facilitado un ambiente laboral efectivo, a pesar que existe desorganización en las áreas de trabajo, el 40% en ocasiones ha percibido alguna remuneración o premio respecto a su reconocimiento laboral, el 56% indica que existe una serie de limitaciones respecto a la comunicación y el desarrollo laboral, por lo tanto se concluyó que hay una incidencia significativa de la GTH y desempeño de las diferentes áreas de la empresa.

Chuquiyauri (2018) en su trabajo científico denominado: *Gestión del talento humano y clima organizacional en la empresa WORK Net S.A.C.* Realizado en la Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Su objetivo principal fue buscar la relación entre la GTH y clima organizacional en la empresa. Empleando una metodología no experimental, transversal, correlacional y causal. Los resultados reflejaron que el 57.69% indican que el proceso de la GTH es regular, mientras que el 67.95% indica que el clima organizacional, es regular, siendo que el 46.15% indican que la integración del personal es regular, el 51.28% indican que el desarrollo del personal es regular, un 53.8% indican que la compensación laboral es regular y el 55.13% indica que la retención del talento humano es calificada como regular, por lo tanto se concluyó que existe una relación significativa entre la GTH y el clima organizacional, demostrando que existen aún algunos aspectos necesarios para fortalecer el desarrollo laboral mediante la valoración y retención del personal.

Rosas (2018) en su trabajo científico denominado: *La gestión del talento humano y motivación laboral en Pasco.* Perteneciente a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú. Su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y motivación laboral. Empleando una metodología no experimental, transversal y correlacional. Los resultados reflejaron que el 68.6% indican que es medianamente eficaz la GTH, el 63.8% indican que es regular la motivación laboral, en cuanto a la integración de personal, el 23.8% indica que es baja,

en cuanto a las recompensas, el 58.1% indican que es regular con respecto a la recompensa, el 59% indican que se ha desarrollado al personal mediante su motivación, concluyendo que la GTH muestra una fuerte relación con motivación del personal, sin embargo consideran que se debe mejorar el proceso de integración respecto al reclutamiento y ofrecer más recompensas laborales en función a sus metas.

Pinedo y Quispe (2017) en su trabajo científico denominado: *La gestión del talento humano y motivación laboral de la Empresa Petrex S.A.* Perteneciente a la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Su objetivo principal fue determinar si la GTH influye en la motivación laboral administrativa de la empresa. Empleando una metodología no experimental, transversal, correlacional y causal. Los resultados reflejaron que el 47% señalan que el proceso de reclutamiento y selección laboral es adecuado, así mismo existe un conocimiento regular de los procesos de contratación laboral, el 43% indica correcta las oportunidades laborales, el 68% sin embargo ha experimentado una evaluación en el proceso de selección laboral de manera inadecuada, mientras que el 43% están conforme con las diferentes técnicas de evaluación utilizadas para la selección laboral, concluyendo que la GTH influye en la motivación laboral, siendo necesario promover el desarrollo del proceso de retención laboral para fortalecer su gestión.

En los antecedentes regionales, Panta (2021) en su trabajo científico denominado: *Percepción de la GTH de los colaboradores de la empresa Green Offshore S.A.C. Talara.* Perteneciente a la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue determinar la percepción de la GTH. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 65% casi nunca cumple con las funciones laborales que se le asignan, el 70% casi nunca se evalúa su capacidad laboral, así mismo no participan efectivamente en el desarrollo de capacidades, siendo que los esfuerzos que realiza su jefatura no están orientadas con el logro de los objetivos de la organización, el 55% indica que no se ha establecido un plan de entrenamiento y perfeccionamiento laboral, el 71% considera que el proceso de selección laboral es inadecuada, por lo tanto se concluyó que la empresa

no muestra una adecuada valoración del proceso de integración y selección laboral en cumplimiento con el perfil requerido en cada puesto de trabajo, existe una necesidad y responsabilidad para fortalecer el área de recursos humanos.

García (2020) en su trabajo científico denominado: *GTH para orientar las competencias laborales de la empresa Limones Piuranos S.A.C. Tambogrande*. Pertenece a la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue elaborar estrategias de GTH para orientar las competencias laborales. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que un 50% no realiza un adecuado proceso en la selección de las competencias necesarias, el 91,7% indican que se cumple con promover los beneficios laborales, el 67,4% está de acuerdo con los programas de entrenamiento y el 43,9% de los colaboradores están indecisos con el nivel de evaluación de su desempeño laboral, por lo tanto, concluyendo que dentro de la GTH se debe fortalecer el proceso basado en la selección, compensación y desarrollo del personal en consideración a sus principales competencias que se requieren en cada área, así mismo mediante la propuesta se logrará fortalecer el recurso humano hacia la valoración de sus capacidades y habilidades laborales.

Garcés (2020) en su trabajo científico denominado: *Gestión del talento humano y desempeño laboral del CIP*. Pertenece a la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue determinar la relación entre la GTH y desempeño laboral. Empleando una metodología no experimental, transversal y correlacional. Los resultados reflejaron que el 69.3% están de acuerdo con los procesos que contempla el desarrollo de la gestión del talento humano, el 78.9% indica que ha permitido alcanzar un regular desempeño laboral en la institución, sin embargo, se debe desarrollar actividades y/o talleres de capacitación constantes al personal para fortalecer su talento con respecto a sus competencias laborales, concluyendo que existe una relación significativa entre la GTH y desempeño laboral, sin embargo para alcanzar un alto nivel de desempeño se debe priorizar el proceso orientado al entrenamiento y desarrollo del recurso humano hacia los objetivos de la institución.

Fajardo (2019) en su trabajo científico denominado: *Metodología basado al perfeccionamiento del talento humano de la empresa INTERCOM S.A.* Perteneciente a la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue determinar una correcta metodología integradora del talento humano. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 34% está de acuerdo que han sido capacitados en las labores que realizan, el 50% está de acuerdo en contar con el equipo adecuado, el 56% está de acuerdo con el departamento de talento humano, el 48% indica que es adecuado el proceso orientado con la selección a las cuales fueron evaluados y el 82% indica que es necesario la capacitación y desarrollo de la GTH, por lo tanto se concluyó que el tablero de control permite una serie de mejoramiento del recurso humano, mediante la selección, inducción, formación y evaluación del personal hacia el logro del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Suárez y Torres (2018) en su trabajo científico denominado: *Propuesta de mejora de RR. HH de la empresa ENZAFRUIT Perú S.A.C.* Perteneciente a la Universidad Nacional de Piura, Perú. Su objetivo principal fue analizar los procesos del área de recursos humanos de la empresa ENZAFRUIT Perú S.A.C. Empleando una metodología no experimental, transversal y descriptiva. Los resultados reflejaron que el 77% cumple con el proceso laboral, el 37% cumple con los procedimientos de retención, sin embargo, existe una serie de deficiencias relacionados con la remuneraciones y capacitación laboral orientados a los puestos y la evaluación del desempeño laboral, así como los programas de incentivos, por lo tanto, se concluyó que mediante la propuesta se tiene como base el mejoramiento del recurso humano a través de su adecuada integración y desenvolvimiento en sus funciones con respecto a su valoración e incentivo que permita su motivación y cumplimiento con los lineamientos de la empresa.

Respecto a los aportes teóricos que comprenden la “Gestión del talento humano y conflictos laborales” se tuvieron en cuenta su fundamento y clasificación. A continuación, se describe: La gestión del talento humano, para Bouzas y Reyes (2019)

es aquella que comprende una serie de aspectos basados en el desarrollo e incorporación del personal que posee las competencias y talento necesario para poder desempeñar de manera adecuada sus funciones laborales. Calle y Ortiz (2018) indican que es el conjunto de procesos dentro de una organización que tiene como objetivo la incorporación del recurso humano con mayor talento a través del proceso de admisión, compensación, formación y evaluación laboral para el cumplimiento de los lineamientos organizacionales. Ribes *et al.*, (2018) indican que son las acciones que realiza la organización para la atracción, retención, captación e incorporación del personal idóneo respecto al perfil y requerimientos de cada puesto de trabajo, para cumplir efectivamente con las actividades laborales que se le asignen.

Para medir la GTH, Calle y Ortiz (2018) indican que este término está orientado con cuatro procesos laborales adecuados que permitirán la retención del personal idóneo en la organización. A continuación, se detallan los puntos importantes: *La admisión del talento humano*, es el procedimiento donde las empresas u organizaciones buscan un personal idóneo que cumpla con una serie de características y requerimientos laborales necesarias, por lo cual se trata de reclutar, al recurso competente para asumir una serie de responsabilidades y funciones que le son asignadas de manera progresiva para el desarrollo de sus actividades laborales en cumplimiento con los objetivos establecidos (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la admisión del talento humano, se debe tener en cuenta los indicadores de reclutamiento laboral, selección laboral e integración laboral, siendo estos indicadores que contribuirán a determinar la situación del talento humano mediante la disposición de un recurso humano competente y necesario para cubrir un perfil o puesto laboral (Ribes *et al.*, 2018).

La compensación del talento humano, es el procedimiento donde las empresas u organizaciones ofrecen una serie de formas de beneficios y/ compensaciones que permiten al recurso humano poder desempeñarse de manera más eficiente en su puesto de trabajo, para la cual se debe ofrecer una mejor remuneración acorde con sus responsabilidades laborales que asumen, permitiendo impulsar un mayor

compromiso y valoración laboral (Calle y Ortiz, 2018). Para evaluar la compensación del talento humano, se debe considerar los indicadores relacionados con la remuneración laboral, incentivos económicos y reconocimiento formal, siendo estos, indicadores que contribuirán a generar un mayor desempeño laboral y sobre todo a mostrar un ambiente más agradable en base a los objetivos establecidos (Ribes *et al.*, 2018).

La formación del talento humano, es el proceso donde las empresas u organizaciones realizan una serie de acciones basados a fortalecer y desarrollar el recurso humano mediante programas de formación laboral de manera periódica en base a sus funciones que deben desempeñarse, permitiendo el desarrollo de las actividades que se le asignen durante cada jornada laboral en cumplimiento con los lineamientos laborales (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la formación del talento humano, se debe tener en cuenta los indicadores basados con el entrenamiento laboral, conocimiento y actividades laborales, estos indicadores permitirán contribuir considerablemente a fortalecer ciertas capacidades y habilidades laborales en función a que puedan desarrollar efectivamente sus roles laborales (Ribes *et al.*, 2018).

La evaluación del talento humano, es el procedimiento donde las empresas u organizaciones realizan una serie de acciones basado a la evaluación continua del recurso laboral en función a los resultados laborales obtenidos durante su jornada de trabajo, que está asociado con permitir o lograr un mejoramiento de sus actividades laborales las cuales realizan continuamente (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la evaluación del talento humano, se debe considerar los indicadores orientados con la supervisión laboral, control laboral y mejora laboral, puesto que estos indicadores permitirán conocer sobre el rendimiento del recurso laboral en función a sus actividades que continuamente vienen desempeñando, permitiendo su orientación y acciones de mejora (Calle y Ortiz, 2018).

En consideración a la importancia de la GTH, Bouzas y Reyes (2019) expresan que la GTH, contempla una serie de procedimientos laborales que está asociado con poder atraer y mantener al recurso laboral competente que cumple con las

condiciones, funciones y responsabilidades laborales deseadas, permitiendo su integración mediante acciones de motivación en función a ser valorados con respecto a las actividades laborales que desarrollan, potenciando su desempeño mediante la formación y evaluación laboral hacia el logro de las metas y objetivos establecidos en la empresa, siendo relevante el adecuado manejo del talento humano en consideración al crecimiento y expansión de la empresa.

En consideración a los conflictos laborales, para Bouzas y Reyes (2019) indican que es la confrontación o conflicto que sucede dentro de la organización por una serie de factores relacionados principalmente por la falta de compatibilidad, armonía y comunicación laboral que ha incidido en el comportamiento y actitudes laborales. Jiménez *et al.*, (2019) mencionan que son aquellos conflictos y/o problemas que surgen principalmente entre dos o más trabajadores en el interior de la organización, generando una serie de disputas e inconformidad que involucra el ambiente laboral afectando a los objetivos establecidos. Chicano (2016) expresa que son aquellas situaciones conflictivas que involucran una serie de diferencias entre el personal que suele ser ocasionado por una serie de factores como la comunicación, caracteres y otras actitudes que afectan al desarrollo de las actividades laborales.

Para medir los conflictos laborales, Bouzas y Reyes (2019) indican que está orientada con tres factores laborales inadecuados que origina el conflicto del personal en la organización. A continuación, se detallan: *La compatibilidad laboral*, es aquel factor que genera una serie de conflictos que surge en el ambiente de trabajo en las empresas u organizaciones, la cual están asociadas con los diferentes caracteres entre el recurso laboral en su puesto de trabajo, en función con las diferentes cualidades y comportamientos del personal, así como sus intereses individuales y la necesidad de cooperación que requieren para el desarrollo de las actividades laborales (Bouzas y Reyes, 2019). Para evaluar la compatibilidad laboral, se debe considerar los indicadores basados con la actitud laboral, interés laboral y apoyo laboral, siendo estos indicadores que permitirán demostrar la existencia de conflictos laborales que suelen

manifestarse durante las diferentes actividades laborales que realizan en un determinado puesto y/o área de trabajo de la organización (Jiménez *et al.*, 2019).

La armonía laboral, es aquel aspecto que también genera una serie de conflictos que surge en las empresas u organización, en la cual está asociado con la necesidad de poder mantener un ambiente agradable y/o afectivo en función a la cooperación de todo el recurso humano, existiendo continuamente la ausencia de poder forjar relaciones entre el personal o entre las diferentes áreas de trabajo dentro de los lineamientos organizacionales (Bouzas y Reyes, 2019). Para demostrar la armonía laboral, se debe tener en cuenta los indicadores orientados con el ambiente agradable, respeto laboral y empatía laboral, siendo estos indicadores que continuamente son generadores de conflicto que constantemente se manifiestan en ciertos grupos y/o áreas laborales que reducen los niveles de cumplimiento de las metas de trabajo (Jiménez *et al.*, 2019).

La comunicación laboral, es aquel factor que particularmente proporciona una serie de conflictos en las empresas u organizaciones, la cual está involucrado con la relación, con la comunicación del recurso humano y las diferentes áreas de trabajo, que permita una adecuada interacción laboral que contribuye al desarrollo de las actividades laborales de manera efectiva (Bouzas y Reyes, 2019). Para medir la comunicación laboral, se debe considerar los indicadores basados con la interacción laboral, escucha activa y mensaje efectivo, siendo estos indicadores que se logran a través del adecuado diálogo entre el recurso o área laboral, sin embargo, también son generadores de conflictos laborales debido a la ausencia de una buena relación o comunicación dentro de la organización (Jiménez *et al.*, 2019).

En relación a la importancia de los conflictos laborales, Chicano (2016) menciona que usualmente las empresas u organizaciones presentan una serie de falencias relacionados con el incremento de conflictos laborales asociados esencialmente con la compatibilidad, armonía y comunicación laboral, puesto que algunas empresas han establecido acciones de mejora para dar solución inmediata a dichos factores que inducen al conflicto del recurso laboral y en las áreas de trabajo,

la cual dependerá del cumplimiento y logro de las diferentes actividades laborales establecidos en los lineamientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con Reyes (2016) es aplicada debido a que tiene como propósito o se caracteriza por dar solución a un escenario o evento problemático de manera concreta mediante los saberes previos que se generen del conocimiento científico. Es así que se busca realizar acciones de manera dinámica que permitan mejorar la problemática con respecto a la gestión del talento humano y los conflictos laborales en una empresa procesadora y exportadora de productos hidrobiológicos.

Mientras que Cabezas et al., (2018) mencionaron que el enfoque es mixto, la cual se basa en la medición objetiva mediante datos recopilados y existentes de manera cuantitativa y cualitativa. De esta manera en el estudio se obtuvieron hechos medibles estadísticamente y características, mediante el cuestionario y guía de entrevista en función a la valoración del grupo de interés las cuales permitieron contrastar la problemática en función a las variables "Gestión del talento humano y conflictos laborales".

Arias y Covinos (2021) indican que el diseño es no experimental, debido que se realiza sin manipular de manera deliberada e intencionada las variables mediante la observación de los fenómenos en un contexto o ambiente natural. Así también Cabezas *et al.*, (2018) manifiestan que el diseño es de corte transeccional, debido a que se trata de recopilar datos o información necesaria ante una problemática principal, en un solo momento en consideración a su temporalidad y espacio. Por lo tanto, no se efectuará acción intencionada respecto a la GTH y los conflictos laborales, sino que reflejará la situación de manera observacional, como sucede con respecto a los acontecimientos, que permitirán obtener una serie de datos en función a un determinado periodo de tiempo.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) mencionan que es correlacional debido a que es el procedimiento científico que busca describir y conocer la relación

que puede existir entre dos a más variables, para determinar los criterios más relevantes que enmarca su correlación con respecto a contrastar la problemática. Por lo cual se pretende demostrar el grado de relación o asociación a través del talento humano y los conflictos laborales, a través del método de correlación en función a los objetivos e hipótesis sustentadas en la investigación.

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual:

De acuerdo con Calle y Ortiz (2018) es el conjunto de procesos dentro de una organización que tiene como objetivo la incorporación del recurso humano con mayor talento a través del proceso de admisión, compensación, formación y evaluación laboral para el cumplimiento de los lineamientos organizacionales.

Definición operacional:

Se aplicó un cuestionario a los colaboradores y una guía de entrevista a la encargada de RR. HH de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A.

Indicadores:

Reclutamiento, selección, integración, remuneración, incentivos económicos, reconocimiento, entrenamiento, conocimiento, actividades, supervisión, control y mejora laboral.

Escala de medición:

Ordinal: Lickert

Variable 2: Conflictos laborales

Para Bouzas y Reyes (2019) es la confrontación o conflicto que sucede dentro de la organización por una serie de factores relacionados principalmente por la falta de compatibilidad, armonía y comunicación laboral que ha incidido en el comportamiento y actitudes laborales.

Definición operacional:

Se aplicó un cuestionario a los colaboradores y una guía de entrevista a la encargada de RR. HH de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A.

Indicadores:

Actitud, interés, apoyo, ambiente agradable, respeto, empatía, interacción, escucha activa y mensaje efectivo.

Escala de medición:

Ordinal: Lickert

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) está representada por el recuento total de individuos, personas u objetos que comparten ciertas características similares asociadas con el espacio y tiempo, que involucra una problemática de carácter científico. De esta manera la población en el estudio estará conformada principalmente por el personal que labora en el área de producción de la empresa Procesadora y Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., comprendiendo un total de 118 colaboradores que se encuentran activamente laborando y asumiendo una serie de responsabilidades durante cada jornada de trabajo establecido en la empresa. A continuación, se detallan:

Tabla 1

Relación de cargos y/o responsabilidades laborales del área operativa

Empresa SAKANA del Perú S.A.	
Cargo y/o Responsabilidades	Cantidad
– Apoyo en refrigeración	02
– Apoyo en control calidad	04
– Apoyo de la descarga y pesado	01
– Apoyo de mantenimiento	12
– Apoyo de operador en planta	01
– Apoyo en procesos	16
– Jefe de planta de procesos	01
– Envasador	12
– Filetero	24
– Mantenimiento de planta	01
– Mantenimiento de refrigeración	01
– Operador de apilador	01
– Operador de refrigeración	02
– Operador de planta de tratamiento	01
– Raspador	17
– Revisadora	09
– Supervisoras	08
– TAC	05
Total:	118

Nota: Registro del personal de la empresa.

Criterios de selección

Se incluye a todo aquel recurso laboral que cumple con una serie de funciones laborales relacionadas y dentro del área de producción, así también aquellos que poseen contratos temporales o indefinidos, la cual permitirá ser materia de estudio.

Muestra

La muestra, por su parte Hernández y Mendoza (2018) indican que es el conjunto conformado por individuos y casos que previamente han sido seleccionados que parte de un subgrupo representativo de la población, para su evaluación. Es así que la muestra comprenderá un censo debido a que se utilizará la totalidad de la población, siendo una población pequeña y conocida, conformada por 118 colaboradores que se encuentran activamente laborando en el área de producción.

Unidad de análisis

Está conformada esencialmente por los colaboradores que conforman el área de producción de la empresa Procesadora y Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Es una técnica con enfoque cuantitativo, que se encuentra estructurada por un conjunto de interrogantes y/o preguntas con el fin de evaluar y demostrar una problemática bajo la selección de cada una de las alternativas con respecto a la percepción de uno o más individuos en cuanto a los objetivos establecidos en la investigación (Cabezas *et al.*, 2018).

Entrevista

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) esta técnica está compuesta por una serie de interrogantes de manera libre con el fin de conocer la apreciación crítica del entrevistado ante un evento o situación que enmarca una problemática, compartiendo

una serie de saberes y/o conocimientos necesarios para fundamentar los objetivos establecidos en la investigación

Cuestionario

Este instrumento comprenderá 28 interrogantes en función a la intensidad de Likert, permitiendo evaluar la GTH y conflictos laborales, mediante su aplicación a los colaboradores que representan una serie de actividades laborales en el área de producción de la empresa Procesadora y Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., para poder contrastar la problemática y los objetivos propuestos.

Guía de entrevista

Este instrumento comprenderá 14 interrogantes, permitiendo evaluar la GTH y conflictos laborales, mediante un dialogo o conversatorio participativo aplicado a la encargada del área de RR. HH de la empresa Procesadora y Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., para complementar y brindar un mayor sustento ante la problemática evidenciada en la investigación (Ver Anexo 4B).

Esta se realizará mediante la deliberación de tres jueces expertos y/o especialistas de la materia, quienes calificarán cada una de las interrogantes establecidas en el cuestionario, con el propósito de observar que estas muestren coherencia, relación y objetividad en función a los indicadores que comprende cada una de las dimensiones con respecto a las variables GTH y conflictos laborales, para su aplicación bajo fines académicos (Ver Anexo 6).

Hernández y Mendoza (2018) indican que es el grado o prueba de experimento relacionado con el coeficiente de alfa de Cronbach de un instrumento, que demuestra un mismo valor cuantas veces sea utilizado, la cual debe ser ($\alpha > 0.7$ o aproximarse al valor 1), para indicar que el nivel de confianza obtenida es muy alto o bueno.

3.5. Procedimiento

El procedimiento de la investigación, está relacionado con la aplicación de los instrumentos para evaluar la GTH y conflictos laborales, para lo cual, en coordinación con el área de RR. HH de la empresa, se efectuará una reunión previa para el desarrollo del cuestionario que se desarrollará por cada uno de los colaboradores en un tiempo no mayor de una hora durante un día de jornada de trabajo de manera presencial. Finalmente se aplicará la guía de entrevista a la encargada de RR. HH, previa reunión para establecer una hora previa para su conversatorio, que se efectuará bajo la modalidad de las aplicativos digitales como Zoom donde se registrará cada una de sus respuestas o valoraciones de manera crítica.

3.6. Método de análisis de datos

El método de los datos en función a la evaluación de la GTH y conflictos laborales, obtenida en cuanto al cuestionario a los colaboradores de la empresa de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., se empleará el sistema operativo Win10-64 bits, a través del programa de ofimática de Excel, donde se reportará una base de datos que con el soporte estadístico mediante el software profesional del SPSS V.26 se representaran los datos en tablas mediante su escala y nivel de correlación de Rho de Spearman que darán respuesta a cada uno de los objetivos e hipótesis establecidos en la investigación. Además, para complementar la investigación, los datos cualitativos que se obtengan de la entrevista al encargado del área de RR. HH, serán analizadas de manera básica en función a la utilización del sistema operativo Win10-64 bits, a través del programa de ofimática de Word, donde se generara un informe analítico con respecto a cada una de las interrogantes formuladas para dar sustento a los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo (2020) en el Art. 3° se detallan las consideraciones éticas más relevantes, donde se cumple con el principio de respeto conforme a la participación de los colaboradores, durante la

obtención de los datos. El principio de veracidad, debido a que no se efectuará manipulación de las respuestas que se obtengan, en cambio se mostrará en base a la naturalidad de cada una de ellas. El principio de autenticidad de la información, debido a que los datos que se adjuntan en cada capítulo, son auténticos, sometiéndose al juicio del código de ética establecida por la universidad, bajo los fines que sean necesarios. Además, en cumplimiento con el derecho de consentimiento informado por parte de la empresa, debido a que, por su naturaleza es privada, así mismo al reconocimiento intelectual de los principales autores que conforman los artículos, libros, revistas y estudios previos, citado conforme a las Normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

Para el análisis e interpretación de los resultados en función a la aplicación del cuestionario al personal del Área Operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., con el objetivo principal de evaluar las variables “GTH y Conflictos laborales” en función a la valoración de cada una de las respuestas mediante su representación en escala de Likert y su contrastación de los escenarios supuestos. A continuación, se fundamentarán:

4.1.1. Determinar la relación de la admisión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paíta.

Tabla 2

Valoración del personal en la admisión del talento humano con los conflictos laborales

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Proceso de reclutamiento en el área	12	10%	25	21%	32	27%	36	31%	13	11%	118	100%
- Acciones de mejora en el proceso de reclutamiento	12	10%	17	14%	48	41%	20	17%	21	18%	118	100%
- Selección del colaborador idóneo y competente	17	14%	20	17%	52	44%	20	17%	09	08%	118	100%
- Integración laboral en el área de producción	08	7%	17	14%	32	27%	56	47%	05	04%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 2, mediante la valoración de la admisión del talento humano con los conflictos laborales, demostró que el proceso de reclutamiento en el área, fue calificado un 31% en desacuerdo, las acciones de mejora en el proceso de reclutamiento, fue calificado un 41% indeciso, la selección del colaborador idóneo y

competente fue calificado un 44% indeciso, la integración laboral en el área de producción fue calificado un 47% en desacuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., existe un bajo nivel de cumplimiento respecto al proceso que sigue el personal para su reclutamiento en las actividades operacionales, principalmente en las temporadas con mayor exportación, sin embargo ha efectuado algunas mejoras respecto a los filtros y evaluación que requiere para su adecuada selección, existiendo algunos colaboradores que efectivamente son competentes y se desenvuelven de manera adecuada ante las funciones y/o responsabilidades que deben realizar en cada jornada de trabajo, permitiendo en ocasiones su integración para el logro de los lineamientos operativos de la empresa.

Hipótesis específica 1:

H₁₁: La admisión del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 3

Correlación entre la admisión del talento humano con los conflictos laborales

Método	Detalle	Aspectos	Admisión del talento humano	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Admisión del talento humano	Coefficiente Rho	1,000**	,934**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	118	118
	Conflictos laborales	Coefficiente Rho	,934**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	118	118

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 3, determinó el nivel de relación existente entre la admisión del talento humano y conflictos laborales, el cual reflejó un coeficiente de $Rho = 0.934$ y $sig. = 0.000^b$; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo **ACEPTAR** la primera hipótesis específica, debido a que la admisión del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la admisión del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

4.1.2. Establecer la relación de la compensación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 4

Valoración del personal en la compensación del talento humano con los conflictos laborales

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Percibe una remuneración fija	00	00%	08	7%	25	21%	68	58%	17	14%	118	100%
- Mejoramiento remunerativo	08	07%	17	14%	20	17%	60	51%	13	11%	118	100%
- Realización de programas de incentivo	12	10%	13	11%	20	17%	68	58%	05	04%	118	100%
- Reconocimiento formal en el área de producción	08	07%	21	18%	32	27%	48	41%	09	08%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 4, mediante la valoración de la compensación del talento con los conflictos laborales, se demostró que el percibimiento de una remuneración fija, fue calificado un 58% en desacuerdo, el mejoramiento remunerativo fue calificado un 51% en desacuerdo, la realización de programas de incentivo fue calificado un 58% en

desacuerdo y el reconocimiento formal en el área de producción fue calificado un 41% en desacuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., existe una serie de problemas relacionados con la remuneración fija que perciben en el desarrollo de sus actividades, puesto que algunos consideran que están por debajo de las remuneraciones conforme al régimen laboral general empresarial y el mercado competitivo, por lo que hay un descontento del recurso humano que integra la fuerza operativa, puesto que no se a mejorado esta situación remunerativa, que ha incidido en su rendimiento diario, así también se debe a la falta de programas de incentivo de reconocimiento formal y económico que permitan otorgar certificados y otros documentos a fines que permitan indicar el aporte valioso del colaborador.

Hipótesis específica 2:

H_{i2}: La compensación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paíta.

Tabla 5

Correlación entre la compensación del talento humano con los conflictos laborales

Método	Detalle	Aspectos	Compensación del talento humano	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Compensación del talento humano	Coefficiente Rho	1,000**	,870**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	118	118
	Conflictos laborales	Coefficiente Rho	,870**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	118	118

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 5, determinó el nivel de relación existente entre la compensación del talento humano y conflictos laborales, el cual reflejó un coeficiente de $Rho = 0.870$ y $sig. = 0.000^b$; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo **ACEPTAR** la segunda hipótesis específica, debido a que la compensación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la compensación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

4.1.3. Evaluar la relación de la formación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 6

Valoración del personal en la formación del talento humano con los conflictos laborales

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Realización de actividades de entrenamiento	04	03%	17	14%	32	27%	52	44%	13	11%	118	100%
- El entrenamiento percibido ha contribuido a su mejoramiento laboral	04	03%	17	14%	28	24%	52	44%	17	14%	118	100%
- Necesidad de fortalecimiento de su conocimiento	12	10%	53	45%	28	24%	16	14%	09	08%	118	100%
- Coordinación en las actividades laborales	08	07%	25	21%	48	41%	28	24%	09	08%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

En la Tabla 6, mediante la valoración de la formación del talento humano con los conflictos laborales, se demostró que la realización de actividades de

entrenamiento fue calificado un 44% en desacuerdo, sobre el entrenamiento que contribuye a su mejoramiento, fue calificado un 44% en desacuerdo, la necesidad de fortalecimiento de su conocimiento fue calificado un 45% de acuerdo y la coordinación en las actividades laborales fue calificado un 41% indeciso.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., usualmente no se ha efectuado actividades, talleres o acciones de entrenamiento durante el proceso operativo, por lo que el mínimo entrenamiento no ha permitido un mayor entendimiento u orientación sobre los procesos que deben cumplir hacia el logro de las metas laborales, por lo que gran parte de los colaboradores sienten que deberían fortalecer su conocimiento con respecto a nuevos procesos y herramientas que permitan la eficiencia de sus actividades, además la coordinación en las actividades entre los responsables y/o supervisores con los colaboradores, usualmente no es adecuada, existiendo ciertos conflictos y discrepancias laborales.

Hipótesis específica 3:

H₁₃: La formación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 7

Correlación entre la formación del talento humano con los conflictos laborales

Método	Detalle	Aspectos	Formación del talento humano	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Formación del talento humano	Coefficiente Rho	1,000**	,929**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	118	118
	Conflictos laborales	Coefficiente Rho	,929**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	118	118

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 7, determinó el nivel de relación existente entre la formación del talento humano y conflictos laborales, el cual reflejó un coeficiente de $Rho = 0.929$ y $sig. = 0.000^b$; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo **ACEPTAR** la tercera hipótesis específica, debido a que la formación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la formación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

4.1.4. Analizar la relación de la evaluación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 8

Valoración del personal en la evaluación del talento humano con los conflictos laborales

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Supervisión continua de las actividades laborales	21	18%	36	31%	24	20%	32	27%	05	04%	118	100%
- Supervisión laboral en el cumplimiento de las tareas y/o actividades	04	3%	29	25%	56	47%	20	17%	09	08%	118	100%
- Adecuado control laboral en cada jornada	17	14%	44	37%	24	20%	28	24%	05	04%	118	100%
- Estrategias de mejora laboral para cumplir las metas	08	7%	33	28%	52	44%	16	14%	09	08%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

En la Tabla 8, mediante la valoración de la evaluación del talento humano con los conflictos laborales, se demostró que la supervisión continua de las actividades laborales fue calificado un 31% de acuerdo, la supervisión laboral en el cumplimiento

de las tareas y/o actividades fue calificado un 47% indeciso, sobre el adecuado control laboral en cada jornada fue calificado un 37% de acuerdo y las estrategias de mejora laboral para cumplir las metas fue calificado un 44% indeciso.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., existe una regular supervisión respecto al cumplimiento y lineamiento de las tareas o actividades asignados al personal operativo, sin embargo no siempre todo el personal a efectuado su cumplimiento lo que en ocasiones ha limitado su rendimiento y productividad en términos de resultados del área, existe un control laboral, pero esta no es muy efectiva puesto que en ocasiones solo genera conflictos y acciones irregulares que afectado significativamente al crecimiento laboral, el control usualmente se da a inicio y término, así como la cantidad de productos hidrobiológicos procesados, por lo que se ha realizado algunas veces acciones de mejoramiento laboral.

Hipótesis específica 4:

H₄: La evaluación del talento humano se relaciona significadamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 9

Correlación entre la evaluación del talento humano con los conflictos laborales

Método	Detalle	Aspectos	Evaluación del talento humano	Conflictos laborales
Rho de Spearman	Evaluación del talento humano	Coeficiente Rho	1,000**	,900**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	118	118
	Conflictos laborales	Coeficiente Rho	,900**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	118	118

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 7, determinó el nivel de relación existente entre la evaluación del talento humano y conflictos laborales, el cual reflejó un coeficiente de $Rho = 0.900$ y $sig. = 0.000^b$; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo **ACEPTAR** la cuarta hipótesis específica, debido a que la evaluación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la evaluación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

4.1.5. Caracterizar el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 10

Caracterización del proceso de gestión del talento humano en la empresa

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Admisión de la GTH	12	10%	25	21%	40	34%	32	27%	09	08%	118	100%
- Compensación de la GTH	08	07%	17	14%	20	17%	64	54%	09	08%	118	100%
- Formación de la GTH	08	07%	25	21%	48	41%	28	24%	09	08%	118	100%
- Evaluación de la GTH	17	14%	40	34%	32	27%	24	20%	05	04%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 10, mediante la valoración del proceso de gestión del talento humano en la empresa, demostró que la admisión de la GTH fue calificado un 34% indeciso, la compensación de la GTH fue calificado un 54% en desacuerdo, la formación de la GTH fue calificado un 41% indeciso y la evaluación de la GTH fue calificado un 34% de acuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., muestra algunos factores inadecuados en el panorama de cada proceso de la gestión del

talento humano, puesto que la reclutación no es óptima, debido a la necesidad de una mejor selección e integración del personal. Así también de la obtención de remuneraciones fijas, incentivos y reconocimiento que no se ha efectuado de manera adecuada, en cuanto a su formación, esta no a permitido efectivamente fortalecer las capacidades en las actividades operativas que deben realizar conjuntamente, a pesar que se supervisan sus actividades pero esta no acredita que cumplan sus actividades y/o tareas asignadas, incurriendo en acciones de mejoramiento laboral, para lograr mantener y retener el talento laboral en el área operativa.

4.1.6. Reconocer los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Tabla 11

Principales conflictos laborales en la empresa

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Actitud basada a la cooperación laboral	04	03%	17	14%	24	20%	52	44%	21	18%	118	100%
- Mantiene un interés en el cumplimiento de los objetivos	08	07%	21	18%	28	24%	28	24%	33	28%	118	100%
- En el área existe un ambiente laboral agradable y colaborativo	17	14%	16	14%	24	20%	48	41%	13	11%	118	100%
- Se evidencia respeto en el área	04	03%	13	11%	24	20%	68	58%	09	08%	118	100%
- Adecuada relación laboral en el área	12	10%	21	18%	36	31%	44	37%	05	04%	118	100%
- Escuchan y aceptan las opiniones del área	12	10%	33	28%	52	44%	16	14%	5	4%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

En la Tabla 11, mediante la valoración de los principales conflictos laborales en la empresa, demostró que la actitud basada a la cooperación laboral, fue calificado un

44% en desacuerdo, mantiene un interés en el cumplimiento de los objetivos, fue calificado un 28% totalmente en desacuerdo, el ambiente laboral agradable y colaborativo fue calificado un 41% en desacuerdo, sobre la evidencia de respeto en el área fue calificado un 58% en desacuerdo, la adecuada relación laboral en el área fue calificado un 37% en desacuerdo y si escuchan y aceptan las opiniones del área fue calificado un 44% indeciso.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., muestra una serie de conflictos relacionado con los factores como la actitud positiva que algunos colaboradores no muestran debido a los intereses personales por percibir algún beneficio por parte de la empresa, sin importar el apoyo y cooperación con sus compañeros de trabajo, así también que existe un ambiente no tan adecuado debido a los problemas entre los supervisores y la alta dirección que ha limitado la participación de los colaboradores, reduciendo el nivel de interacción y escucha activa.

4.1.7. Evaluar la relación de la gestión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022.

Tabla 12

Valoración del personal en la GTH con los conflictos laborales

Ítems	Alternativas promedio										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
- Gestión del talento humano (GTH)	08	07%	25	21%	44	37%	32	27%	09	8%	118	100%
- Conflictos laborales	08	07%	25	21%	36	31%	44	37%	05	04%	118	100%

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

En la Tabla 12, la valoración general en la empresa, demostró que la gestión del talento humano (GTH) fue calificado un 37% indeciso y conflictos laborales fue calificado un 37% en desacuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que en el Área Operativa de la Empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., existe una realidad basada con la necesidad de un mejor reclutamiento para que el colaborador pueda integrarse de manera adecuada en las actividades operativas, así como la falta de una buena remuneración e incentivos, a pesar que el entrenamiento no es continuo, se requiere de un mayor fortalecimiento laboral, así como la necesidad de mejores estrategias laborales mediante la supervisión efectiva para el cumplimiento de las metas. Además que las actitudes, intereses, ambiente laboral, respeto, interacción y escucha activa son los principales factores que ha conducido el conflicto laboral del área operativa, en consecuencia ha generado la cese de algunos colaboradores, el incumplimiento de las actividades y sobre todo a no poder cumplir con las metas y objetivos en cada campaña productiva.

Hipótesis general:

H_g: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022

Tabla 13

Correlación entre la gestión del talento humano y conflictos laborales

Método	Detalle	Aspectos	GTH	Conflictos laborales
Rho de Spearman	GTH	Coeficiente Rho	1,000**	,948**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N°	118	118
	Conflictos laborales	Coeficiente Rho	,948**	1,000**
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N°	118	118

Nota: Datos recogidos a través del cuestionario.

La Tabla 13, determinó el nivel de relación existente entre la GTH y conflictos, el cual reflejó un coeficiente de Rho = 0.948 y sig. = 0.000b; Siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación altamente significativa, permitiendo ACEPTAR la hipótesis general, debido a que la gestión del talento humano se relaciona

significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la GTH, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

Para el análisis e interpretación de los resultados en cuanto a la aplicación de la guía de entrevista a Macalupu Acha, Diana Iris, encargada del Área de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., con el objetivo principal de evaluar las variables “GTH y Conflictos laborales” desde una perspectiva gerencial y jerárquica para complementar el desarrollo de la problemática. A continuación, se fundamentan:

4.2.1. Variable 1: Gestión del Talento Humano (GTH)

Respecto a los procesos de gestión del talento humano, previamente se hace un requerimiento para cada puesto de trabajo, después de ello se cuenta con un archivo físico y virtual, controles de calidad, según la descripción y valoración del puesto, se revisan los CVS, evaluando su experiencia y capacidades del postulante. Después se le solicita antecedentes policiales y si no es de Paita se le pide constancia de domicilio porque se le reconoce su movilidad. Mientras que en el área de producción está conformada por todas las personas que forman parte del proceso, se encuentra el personal que descarga la producción, el personal de fileteo, el que se encarga del envasado del producto, del revisado del producto, hasta su exportación. Todo el personal que enmarca esta área se encuentra remunerado, cada grupo de trabajadores tiene su remuneración que es distinta para cada grupo, hay diferentes tipos hay algunos que se les paga por horas trabajadas, por destajo laboral y diversas bonificaciones según el tipo de cargo.

El 60% de trabajadores tanto en planta como proceso, la mayoría está por destajo, esta es la manera que se ha incentivado a los trabajadores, según la producción que hagan es la producción que se les remunera. La empresa no cuenta

con muchas formas de incentivar a sus colaboradores de forma remunerativa, porque la mayoría está por destajo es la manera como tienen sus ingresos, pero si se realiza un incentivo por el día de la madre y el padre, se les da un regalo. Antes del COVID se realizaban actividades integradoras, sin embargo, los incentivos que no son salariales han bajado. Así también en la planta general se hacen talleres de seguridad y control de incendios, como manejar un extintor, primeros auxilios, además de charlas dirigidas con el COVID. En el caso de administración lo que es ergonomía, manejar el estrés laboral. En términos generales es la manera de entrenamiento, los administrativos si reciben talleres, de control de calidad, y se capacitan a los choferes.

En el área de producción las supervisoras que tienen a cargo cada área, están capacitadas y siempre tratan de capacitarlos tanto en la forma de tratar al trabajador como la forma en cómo rendir en el trabajo, porque para poder exportar el producto, principalmente la anguila, los estándares de calidad son muy altos. Por lo tanto, siempre las personas que están supervisando deben tener experiencia y que sean capacitadas, llevando un control de la producción de manera correcta y del kilaje de cada trabajador para su posterior pago, de eso se encargan las supervisoras. Si nosotros hablamos de acciones de mejora, me inclino más por el ámbito laboral por el grupo de trabajo, quizás es difícil en el área de proceso por que se manejan distintos grupos de trabajadores, es difícil tener un buen clima laboral, porque cada área tiene sus propias ideas, sus dudas que generan conflictos.

4.2.2. Variables 2: Conflictos laborales

Respecto a las actitudes, favorables que posee el personal del área de producción está asociado con poder dar solución inmediata a los problemas, amabilidad, manejo de sus tiempos, capacidad productiva, responsabilidad y otros. Sin embargo, respecto a las actitudes negativas se encuentran la falta de poder interactuar conjuntamente en su área, respeto ante la jerarquía organizacional, comunicación y cooperación que muchas veces afecta a las metas y objetivos de la empresa. En función al interés laboral del área de producción está asociado en su minoría por el cumplimiento de los objetivos establecidos, a pesar que esta área es la fuerza

productiva que se requiere para la expansión y crecimiento en el mercado extranjero, por su parte el apoyo laboral como cualquier organización existen puntos críticos que usualmente no se pueden controlar, pero en ocasiones es evidente tomar acciones correctivas para maximizar su productividad laboral.

El ambiente laboral es regularmente aceptable, puesto que se trata de armonizar el clima de trabajo en cada puesto, principalmente en el área de producción, a pesar de ello existen algunos escenarios de discrepancia y falta de compañerismo que conduce a repercutir en el rendimiento de los demás colaboradores, a pesar que se han tomado acciones, aún esta situación es continua. El respeto es un principio clave en la empresa, es considerado como un valor necesario y que se deben ejercer de manera práctica en el área de producción, por el contrario, no se acepta alguna situación contraria a ella, por lo que los supervisores, encargados y jefes respecto a la estructura organizacional deben priorizar, así como la empatía ante las circunstancias en la que se encuentre el recurso humano. La interacción entre los compañeros de trabajo en el área de producción muchas veces es regular, puesto que existe un espacio adecuado para que puedan fortalecer sus lazos, sin embargo debido a la operatividad de la empresa, en ocasiones este tiempo se reduce para el logro de las metas de producción, por lo que en ocasiones existen conflictos entre la presión de los supervisores y jefe del área para con el personal de producción, sin embargo se valora el rendimiento y actividad de algunos durante las temporadas de mayor demanda.

Usualmente se trata de escuchar al personal del área operativa o producción, sin embargo, muchas veces la comunicación está relacionada con quejas y reclamos asociado con factores particulares, que no implica una relación directa para su mejoramiento, pero se trata de mantener su participación. Por otro lado, el mensaje que se transmite de la dirección y gerencia hacia los supervisores para con el personal se trata de ser lo más coherente y claro posible, inclusive en ocasiones se logra transmitir a lo largo de la jornada de trabajo para que pueden tener una mejor noción sobre las funciones y/o actividades laborales que deben realizar.

V. DISCUSIÓN

En consideración al **primer objetivo específico**, basado en determinar la relación de la admisión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. **La admisión del talento humano**, es el procedimiento donde se busca al personal más idóneo que cumpla con una serie de características y requerimientos laborales (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la admisión, se debe tener en cuenta los indicadores de reclutamiento laboral, selección laboral e integración laboral para cubrir un perfil o puesto laboral (Ribes et al., 2018). En cuanto a los resultados, el proceso de reclutamiento en el área, fue calificado un 31% en desacuerdo, la selección del colaborador idóneo y competente fue calificado un 44% indeciso y la integración laboral en el área de producción fue calificado un 47% en desacuerdo.

Manifestando el bajo nivel de cumplimiento respecto al proceso que sigue el personal para su reclutamiento en las actividades operacionales, sin embargo, ha efectuado algunas mejoras respecto a los filtros y evaluación que requiere para su adecuada selección, existiendo algunos colaboradores que efectivamente son competentes y se desenvuelven de manera adecuada antes las funciones y/o responsabilidades. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde se obtuvo que, para la admisión del talento humano, se hace un requerimiento para cada puesto de trabajo, se revisan los CVS, según la experiencia y capacidades que los postulantes cuentan para el perfil buscado, se realiza la entrevista y se sigue el examen médico para ver si está apto para el puesto de trabajo hasta su posterior contratación. Dicha contratación implica un contrato de 3 meses para evaluar su desempeño, para determinar su desenvolvimiento y adaptación en la empresa.

Estos resultados muestran diferencias con el aporte de Goyeneche (2017) donde sus hallazgos indicaron que el 82.9% ingresan a laborar por ciertas recomendaciones y el 17.1% por un proceso de selección laboral, el 70.7% conocen las funciones y requerimiento de su puesto de trabajo, el 22% le gusta laborar por la

razón basado con crecimiento profesional y personal, el 34.1% indican que el contrato se realiza de manera verbal, reflejando insatisfacción del personal en el desarrollo de las tareas y/o actividades laborales asignadas. Sin embargo, los resultados mantienen cierta relación con el aporte de Pinedo y Quispe (2017) donde el 47% señalan que el proceso de reclutamiento y selección laboral es adecuado, así mismo existe un conocimiento regular de los procesos de contratación laboral, el 68% sin embargo ha experimentado una evaluación en el proceso de selección laboral de manera inadecuada, siendo necesario promover el desarrollo de proceso de retención laboral para fortalecer su gestión.

De esta manera el coeficiente de $Rho = 0.934$ y $sig. = 0.000^b$; permitió **ACEPTAR** la primera hipótesis específica, debido a que la admisión del talento humano se relaciona **significativamente** con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la admisión del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

Por lo tanto se puede apreciar que la admisión del talento humano, es un proceso fundamental que en toda empresa u organización se debe fortalecer, debido que es donde se permiten seleccionar al personal idóneo ante los participantes, en función que cumpla con ciertos requisitos, funciones y tareas que se le asignarán en cada puesto de trabajo, lo cual demuestra cierta diferencia con los hallazgos puesto que por una parte se expresa que existe dicho procedimiento, pero esta no es exhaustiva y en ocasiones carece de claridad en su aplicación, sumado a la falta de integración laboral. Esta situación implica que para poseer un personal idóneo y competente se debe cumplir con los lineamientos establecidos en la admisión.

En cuanto al segundo objetivo específico, basado en establecer la relación de la compensación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. La compensación del talento humano, es el procedimiento donde se ofrecen una serie de formas de beneficios y/o compensaciones que permiten al recurso humano poder desempeñarse

aún más en su puesto de trabajo (Calle y Ortiz, 2018). Para evaluar la compensación, se debe considerar los indicadores relacionados con la remuneración laboral, incentivos económicos y reconocimiento formal, siendo estos indicadores una contribución a generar un mayor desempeño (Ribes et al., 2018). En cuanto a los resultados, el mejoramiento remunerativo fue calificado un 51% en desacuerdo, realización de programas de incentivo fue calificado un 58% en desacuerdo y el reconocimiento formal en el área de producción fue calificado un 41% en desacuerdo.

Señalando que existe una serie de problemas relacionados con la remuneración fija que recibe en el desarrollo de sus actividades, puesto que algunos consideran que están por debajo de las remuneraciones conforme al régimen laboral general empresarial lo que ha incidido en su rendimiento diario, así también se debe a la falta de programas de reconocimiento que permitan otorgar certificados y otros documentos a fines que permitan indicar el aporte valioso del colaborador. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde se obtuvo que en el área de producción está conformada por todas las personas que forman parte del proceso, considerando que cada grupo de trabajadores tiene su remuneración distinta, hay algunos que se les paga por horas trabajadas, por destajo laboral y diversas bonificaciones según el tipo de cargo. Aunque la empresa no cuenta con muchas formas de incentivos, pero se brinda un reconocimiento por el día del padre y madre, así como antes del COVID se realizaban actividades integradoras.

Estos resultados muestran diferencias con el aporte de Pumacajia (2019) donde sus hallazgos indicaron que a pesar de que existe desorganización en las áreas de trabajo, el 40% en ocasiones ha percibido alguna remuneración o premio respecto a su reconocimiento laboral, reflejando que hay una incidencia significativa de la GTH y desempeño de las diferentes áreas de la empresa. Sin embargo, los resultados mantienen cierta relación con el aporte de Rosas (2018) donde el 63.8% indican que es regular la motivación laboral, en cuanto a las recompensas, el 58.1% indican que es regular, el 59% indican el desarrollo del personal mediante su motivación,

considerando que se debe mejorar el proceso de recompensas laborales en función a sus metas.

De esta manera el coeficiente de Rho = 0.870 y sig. = 0.000^b; permitiendo **ACEPTAR** la tercera hipótesis específica, debido a que la compensación del talento humano se **relaciona significativamente** con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la compensación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

Por lo tanto se puede apreciar que la compensación del talento humano, es un proceso que conlleva principalmente a un enfoque de la teoría humanista, que se centra en la valoración del personal como un ser autónomo que expresa ideas y acciones, la cual requiere de una motivación para el desarrollo de sus actividades, sin embargo los hallazgos demostraron que hay colaboradores del área operativa que consideran no encontrarse adecuadamente remunerados, más aún con la ausencia de incentivos y reconocimientos formales, lo que implica muchas veces en su cese laboral y parte de los conflictos laborales, en base a esta situación es imprescindible generar actividades o programas de compensación laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico, respecto a evaluar la relación de la formación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. La formación del talento humano, es el proceso donde realizan una serie de acciones basados a fortalecer y desarrollar el recurso humano mediante programas de formación laboral de manera periódica (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la formación del talento humano, se debe tener en cuenta los indicadores basados con el entrenamiento laboral, conocimiento y actividades laborales (Ribes et al., 2018). En cuanto a los resultados, la realización de actividades de entrenamiento fue calificada un 44% en desacuerdo, la necesidad de fortalecimiento de su conocimiento fue calificada un 45% de acuerdo y la coordinación en las actividades laborales fue calificada un 41% indeciso.

Señalando que usualmente no se ha efectuado actividades, talleres o acciones de entrenamiento durante el proceso operativo, por lo que el mínimo entrenamiento no ha permitido un mayor entendimiento sobre los procesos que deben cumplir hacia el logro de las metas laborales, por lo que gran parte de los colaboradores sienten que deberían fortalecer su conocimiento con respecto a nuevos procesos y herramientas que permitan la eficiencia de sus actividades. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde se obtuvo que, para el tema de control de calidad, tanto supervisor y todos lo que conforman el área son capacitados trimestralmente sobre la calidad del producto y en cuanto a la planta general se hacen talleres de seguridad, en el caso de administración lo que es ergonomía y estrés laboral.

Estos resultados muestran una relación con el aporte de Panta (2021) donde sus hallazgos reflejaron que el 70% usualmente no se le evalúa su capacidad laboral, así también no participan efectivamente en el desarrollo de capacidades, el 55% no ha establecido un plan de entrenamiento y perfeccionamiento laboral, siendo que la empresa no muestra una adecuada valoración y formación del recurso humano hacia el fortalecimiento de sus capacidades para cubrir cada puesto de trabajo. Por el contrario, los resultados mantienen cierta diferencia con el aporte de García (2020) donde el 67% está de acuerdo con los programas de entrenamiento y el 43,9% de los colaboradores están indecisos con el nivel de evaluación de su desempeño laboral, lo que implica que la empresa no ha fortalecido al desarrollo de las competencias del personal hacia el desarrollo de sus capacidades y habilidades laborales.

De esta manera el coeficiente de $Rho = 0.929$ y $sig. = 0.000^b$; permitió **ACEPTAR** la tercera hipótesis específica, debido a que la formación del talento humano se **relaciona significativamente** con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la formación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

Por lo tanto se puede apreciar que la formación del talento humano, es uno de los procesos que permiten enriquecer el conocimiento del colaborador, respecto a sus

capacidades, habilidades y destrezas, inclusive a orientar efectivamente sus actitudes, hacia el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales, en cambios los hallazgos demuestran ciertos aspectos críticos, puesto que el entrenamiento que se realiza no es continuo y mucho menos se centra en los procesos operativos que requieren los nuevos colaboradores que ingresan a laborar en la parte operativa, existiendo una necesidad de su formación, puesto que la valoración del personal es importante en toda institución, más aún si esta se encuentra capacitada.

En cuanto al cuarto objetivo específico, en función al Analizar la relación de la evaluación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. **La evaluación del talento humano**, es el procedimiento basado a la evaluación continua del recurso laboral en función a los resultados laborales, que está asociado al mejoramiento de sus actividades laborales (Calle y Ortiz, 2018). Para demostrar la evaluación, se debe considerar los indicadores orientados con la supervisión, control y mejora laboral, puesto que estos indicadores permitirán conocer sobre el rendimiento del recurso laboral en función a sus actividades (Calle y Ortiz, 2018). En cuanto a los resultados, la supervisión continua de las actividades laborales fue calificada un 31% de acuerdo, la supervisión laboral en el cumplimiento de las tareas y/o actividades fue calificado un 47% indeciso, sobre el adecuado control laboral en cada jornada fue calificado un 37% de acuerdo y las estrategias de mejora laboral para cumplir las metas fue calificado un 44% indeciso.

Manifestando que existe una serie de falencias basado con la supervisión regular respecto al cumplimiento y lineamiento de las tareas o actividades asignados al personal operativo, sin embargo no siempre todo el personal a efectuado su cumplimiento lo que en ocasiones ha limitado su rendimiento, a pesar que existe un control laboral, pero esta no es muy efectiva puesto que en ocasiones solo genera conflictos que afectado significativamente al crecimiento laboral, por lo que se ha realizado algunas veces acciones de mejoramiento laboral. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde en el área de producción, las supervisoras

están capacitadas, llevando un control de la producción de manera correcta y del kilaje de cada trabajador para su posterior pago. En las acciones de mejora, en el ámbito laboral quizás es difícil en el área de proceso por que se manejan distintos grupos de trabajadores, pero actualmente se están realizando charlas que tienen que ver con el tema del ambiente de trabajo, estando muy atento con el ambiente y que no se generen conflictos entre los trabajadores.

Esto resultados muestran diferencia con el aporte de Rodríguez y Santofimio (2016) donde sus hallazgos indican que el 90% evalúa al recurso laboral hacia el cumplimiento de sus actividades laborales, el 80% considera que se debe evaluar los resultados y que estos cumplan con los estándares de calidad, reflejando que mediante el modelo de gestión del talento humano se permitirá fortalecer el desarrollo laboral en las diferentes áreas. Sin embargo, los resultados mantienen cierta similitud con el aporte de García (2020) donde el 44% de los colaboradores están indecisos con el nivel de evaluación de su desempeño laboral, por lo tanto, se debe fortalecer el proceso de evaluación en cada área, mediante el desarrollo de sus capacidades y habilidades laborales.

De esta manera el coeficiente de $Rho = 0.900$ y $sig. = 0.000^b$; permitiendo **ACEPTAR** la cuarta hipótesis específica, debido a que la evaluación del talento humano se **relaciona significativamente** con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la evaluación del talento humano, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

Por lo tanto se puede apreciar que la evaluación del talento humano, es un proceso que implica un mayor seguimiento y monitoreo del personal, hacia su evaluación respecto a las actividades programadas y realizadas, para demostrar que efectivamente su desenvolvimiento y rendimiento se ajusta a los lineamientos empresariales, por el contrario los hallazgos por una parte indican que existe control pero el mejoramiento ante algunas situaciones de incertidumbre operativa no es

efectiva, lo que implicaría un mayor requerimiento de tiempo y recursos, siendo la evaluación necesaria para el direccionamiento laboral hacia los objetivos planificados.

Respecto al quinto objetivo específico, caracterizar el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. La **GTH**, para Calle y Ortiz (2018) es el conjunto de procesos dentro de una organización que tiene como objetivo la incorporación del recurso humano con mayor talento a través del proceso de admisión, compensación, formación y evaluación laboral. Mientras que Bouzas y Reyes (2019) expresan que está asociado con poder atraer y mantener al recurso laboral competente que cumpla con las condiciones, funciones y responsabilidades laborales deseadas. En cuanto a los resultados, la admisión fue calificado un 34% indeciso, la compensación fue calificado un 54% en desacuerdo, la formación fue calificado un 41% indeciso y la evaluación fue calificado un 34% de acuerdo.

Indicando que existen algunos factores inadecuados en cada proceso de la gestión del talento humano, puesto que la reclutación no es óptima, debido a la necesidad de una mejor selección e integración del personal. Así también de la obtención de remuneraciones fijas, incentivos y reconocimiento que no se ha efectuado de manera adecuada, en cuanto a su formación, esta no a permitido efectivamente fortalecer las capacidades en las actividades operativas. Esto mantiene cierta relación con lo expresado en la guía de entrevista, debido a que efectivamente existen ciertas fallencias respecto a los procedimiento de la GTH.

Estos resultados muestran cierta relación con el aporte de Chuquiyaury (2018) donde sus hallazgos demostraron que el 46% de la integración laboral, el 51.28% del desarrollo laboral, el 54% de la compensación laboral y el 55% de la retención laboral fue calificada como regular, reflejando que existen aún algunos aspectos necesarios para fortalecer el desarrollo laboral mediante la valoración y retención del personal. Por el contrario, los resultados mantienen cierta diferencia con el aporte de Garcés (2020) donde el 69% estuvieron de acuerdo con los procesos que contempla el desarrollo de la gestión del talento humano y el 78.9% indicaron que la gestión del

talento humano ha permitido obtener un regular desempeño laboral, sin embargo, se debe de desarrollar actividades y/o talleres de capacitación constantes al personal para fortalecer su talento, reflejando que para alcanzar un alto nivel de desempeño se debe priorizar el proceso orientado al entrenamiento y desarrollo del recurso humano hacia los objetivos.

Por lo tanto, se puede apreciar que los procesos de gestión del talento humano, tienen un impacto en las empresas u organizaciones, debido a que su finalidad es proporcionar un recurso humano idóneo, formado y capacitado para asumir no solo los requerimientos de la empresa, sino también de afrontar desafíos que conlleven hacia el progreso continuo a nivel laboral, así también a su formación y acciones de evaluación que permita reflejar indicadores laborales adecuados, a pesar que los resultados o hallazgos obtenidos aun sostienen ciertas falencias laborales, es necesario poder aportar con la valoración laboral que permita la proactividad del área operativa de la empresa hacia los lineamientos planificados.

En relación al sexto objetivo específico, reconocer los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. **Los conflictos laborales**, para Jiménez et al., (2019) mencionan que son aquellos conflictos y/o problemas que surgen principalmente entre dos o más trabajadores en el interior de la organización, generando una serie de disputas e inconformidad que involucra el ambiente laboral. Mientras que Chicano (2016) menciona que usualmente las empresas presentan una serie de falencias relacionados con el incremento de conflictos laborales asociados con la compatibilidad, armonía y comunicación laboral. En cuanto a los resultados, la actitud basada en la cooperación laboral, fue calificado un 44% en desacuerdo, mantiene un interés en el cumplimiento de los objetivos, fue calificado un 28% totalmente en desacuerdo, el ambiente laboral agradable y colaborativo fue calificado un 41% en desacuerdo, sobre la evidencia de respeto en el área fue calificado un 58% en desacuerdo, la adecuada relación laboral en el área fue calificado un 37% en desacuerdo y si escuchan y aceptan las opiniones del área fue calificado un 44% indeciso.

Estableciendo que existe una serie de conflictos relacionado con los factores como la actitud positiva que algunos colaboradores no muestran debido a los intereses personal por percibir algún beneficio por parte de la empresa, sin importar el apoyo y cooperación con sus compañeros de trabajo, existiendo un ambiente no tan adecuado debido a los problemas entre los supervisores y la alta dirección que han limitado la participación de los colaboradores, reduciendo el nivel de interacción y escucha activa. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde en el área de producción se evidencian conflictos basados a la comunicación y cooperación que muchas veces afecta a las metas y objetivos de la empresa, existiendo puntos críticos que usualmente no se pueden controlar, pero se toman acciones correctivas, debido que en ocasiones existen conflictos entre la presión de los supervisores y jefe del área para con el personal de producción.

Estos resultados muestran cierta diferencia con el aporte de Carvajal (2016) donde sus hallazgos, demostraron que el 90% del personal ha logrado a través de las estrategias, el manejo de conflictos laborales mediante la resolución y tratamiento de los conflictos, el 100% indica que la comunicación en los compañeros de trabajo mejoró considerablemente, así también que el personal de las diferentes áreas han contribuido a la integración laboral, reflejando que para la resolución de conflictos laborales, es necesario promover el desarrollo de las actividades laborales. Por el contrario, los resultados mantienen cierta relación con el aporte de Santana (2018) donde la motivación de riesgo laboral indica que no valoran y reconocen sus actividades laborales, existe una falta de comunicación laboral, los jefes no se relacionan con el equipo de trabajo, generando discrepancia, reflejando que los conflictos del recurso laboral, ha provocado el cese y pugna laboral.

Por lo tanto, se puede apreciar que los conflictos laborales en toda empresa, disminuye el rendimiento en las actividades laborales que deben ejecutarse en cada jornada laboral, sin embargo es necesario poder identificarlos y tomar acciones correctivas, puesto que parte de estos conflictos usualmente están asociados por la falta de comunicación, ambiente de trabajo, empatía, interacción y en ocasiones se

debe también a los intereses personales, donde los hallazgos son un claro ejemplo de estos conflictos las cuales involucra la parte operacional, siendo la pieza clave del crecimiento de la empresa, la cual se está viendo afectada de manera significativa, por lo tanto se deben controlar estos conflictos y asumir una realidad de armonía hacia la misma dirección laboral.

Respecto al objetivo general, evaluar la relación de la gestión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. **La gestión del talento humano**, para Bouzas y Reyes (2019) comprende una serie de aspectos basado en el desarrollo e incorporación del personal que posee las competencias y talentos necesarios para poder desempeñarse. Mientras que Ribes et al., (2018) indican que son las acciones que realiza la organización para la atracción, retención, captación e incorporación del personal idóneo. **Los conflictos laborales**, para Bouzas y Reyes (2019) indican que es la confrontación o conflicto que sucede por la falta de compatibilidad, armonía y comunicación laboral. Así también Chicano (2016) expresa que son aquellas situaciones conflictivas que involucran una serie de diferencias entre el personal por factores como la comunicación, caracteres y otras actitudes. En cuanto a los resultados, la valoración general en la empresa, demostró que la GTH fue calificado un 37% indeciso y conflictos laborales fue calificado un 37% en desacuerdo.

Existiendo una necesidad de mejora del reclutamiento laboral para integrarse de manera adecuada en las actividades operativas, la falta de una buena remuneración e incentivos, a pesar que el entrenamiento no es continuo, se requiere de un mayor fortalecimiento laboral. Además que las actitudes, intereses, ambiente laboral, respeto, interacción y escucha activa son los principales factores que ha conducido el conflicto laboral del área operativa. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, debido a que considera que se cuenta con un procedimiento de admisión laboral, sin embargo aun existe una necesidad de mejoramiento en el proceso de reclutamiento y selección, así como el fortalecimiento de las capacidades laborales, existiendo algunos

conflictos de comunicación e interacción que muestra el área operativa pero que se toman acciones de mejoramiento.

Estos resultados muestran cierta diferencia con el aporte de Fajardo (2019) donde sus hallazgos reflejaron que el 34% han sido capacitados en las labores que realizan, el 50% cuenta con el equipo adecuado, el 56% está de acuerdo con el departamento de talento humano, el 48% indicó que es adecuado el proceso de selección, sin embargo el 82% indica que es necesario la capacitación, reflejando una serie de mejoramiento del recurso humano, mediante la selección, inducción, formación y evaluación del personal hacia el logro de los objetivos. Asimismo, los resultados mantienen cierta diferencia con el aporte de Suárez y Torres (2018) donde el 77% cumple con el proceso laboral, el 37% cumple con los procedimientos de retención, pero hay deficiencias con la remuneraciones y capacitación laboral, así como los programas de incentivos.

En cuanto a los conflictos laborales, estos resultados muestran cierta relación con el aporte de Vigo (2020) donde el 31% indica que no existe solución en función a la conciliación con la empresa y el recurso laboral, el 32% indican que los conflictos laborales suceden por intereses personales y celos profesional, así mismo con la desmotivación y el ambiente laboral. Así también los resultados mantienen cierta diferencia con el aporte de Arredondo (2017) donde el 50.3% indica que es recurrente los conflictos laborales en las empresas chilenas basados con las relaciones, comunicación y cooperación laboral, sin embargo el 93% no ha denunciado el incumplimiento del cálculo y pago de las remuneraciones, reflejando que mediante el diálogo es posible equilibrar el beneficio entre ambas partes.

De esta manera el coeficiente de Rho = 0.948 y sig. = 0.000b; permitiendo **ACEPTAR** la hipótesis general, debido a que la gestión del talento humano se **relaciona significativamente** con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. Esta relación implica que cuanto mayor sea la GTH, mayor será la solución de conflictos laborales en el Área de Producción de la empresa.

Por lo tanto, se puede apreciar que la GTH y conflictos laborales, tienen una vinculación, puesto que el personal adecuadamente idóneo, para retenerlos y captarlos en función a su capacidad y talento laboral que muestran en cada jornada de trabajo, implica una mejor contribución para la empresa y esta debe proporcionar los medios necesarios para compensarlo, formarlo y evaluarlo, sin embargo los hallazgos muestran que existen problemas en este ámbito y como consecuencia existen conflictos asociados con aquellos comportamientos o actitudes de intereses personales y por competencias básicas que conjugan en un ambiente de desarmonía e improductividad, puesto que la empresa debe tomar una postura correctiva y llevar esta situación hacia un mejoramiento progresivo a nivel laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. La admisión del talento humano demostró una relación significativa con los conflictos laborales, siendo el valor Rho de Spearman = 0.934, concluyendo que no se está cumpliendo con el proceso de reclutamiento laboral, a pesar que se han mejorado algunos aspectos del proceso de selección del colaborador, sin embargo, no se han integrado bien en el área operativa.
2. La compensación del talento humano demostró una relación significativa con los conflictos laborales, siendo el valor Rho de Spearman = 0.870, concluyendo que el área operativa no ha percibido una remuneración de acuerdo al régimen general empresarial, más aún no existe alguna intención de mejora remunerativa, tampoco se ha efectuado programas de incentivos y reconocimiento formal.
3. La formación del talento humano demostró una relación significativa con los conflictos laborales, siendo el valor Rho de Spearman = 0.929, concluyendo que, en el área operativa, no se ha cumplido con la realización de las actividades laborales programadas, debido a la ausencia y contribución de su mejoramiento laboral, existiendo una necesidad de coordinación y fortalecimiento de su conocimiento.
4. La evaluación del talento humano demostró una relación significativa con los conflictos laborales, siendo el valor Rho de Spearman = 0.900, concluyendo que en ocasiones se supervisan las actividades laborales del área operativa pero no siempre se verifica el cumplimiento de cada tarea y/o actividad, a pesar que se efectúa un control en cada jornada de trabajo, existe una necesidad por lograr las metas planificadas operativamente.
5. La gestión del talento humano en la empresa mostró ciertas carencias, concluyendo que requieren de mejoramiento del proceso de reclutamiento,

respecto a la adecuada selección, programas de incentivos, actividades de orientación y supervisión en el área de producción, que se ejecutan frecuentemente durante cada jornada laboral.

6. El área operativa mostró ciertos conflictos laborales, concluyendo que en su mayoría los colaboradores no poseen una actitud orientada con la cooperación y cumplimiento de los objetivos laborales, así también mostraron poco interés en establecer un ambiente colaborativo y respeto, por ello existe una limitada relación en función a la escucha activa y opiniones laborales.

7. En general la gestión del talento humano demostró una relación significativa con los conflictos laborales, siendo el valor Rho de Spearman = 0.929, concluyendo que existe una necesidad de reclutamiento laboral, así también se evidencia la falta de una mejor remuneración y entrenamiento laboral. Además, que las actitudes, intereses, ambiente laboral, respeto, interacción y escucha activa son los factores que han conducido el conflicto laboral operativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el proceso reclutamiento y selección laboral en el área operativa de la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, con la finalidad de formar un colaborador y/o personal idóneo que tenga la capacidad operativa para poder asumir cada una de las actividades y tareas de producción que se le asignen de manera inmediata.
2. Promover las actividades de compensación laboral en el área operativa de la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, con el propósito de que los colaboradores se sientan valorados en cuanto a poder retener su talento, mediante la potencialización de su compromiso y desempeño durante la culminación de cada una de sus actividades de producción.
3. Fortalecer el entrenamiento laboral en el área operativa de la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, que permita al colaborador direccionarlos y orientarlos sobre cada proceso que involucra sus actividades de producción, fortaleciendo sus conocimientos y capacidades para lograr alcanzar las actividades planificadas.
4. Desarrollar una continua evaluación del área operativa de la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, que contribuya a los colaboradores hacia su mejoramiento laboral mediante su participación a través de opiniones y experiencias, para poder establecer acciones de mejora continua ante las actividades laborales ejecutadas con respecto a las programadas.
5. Realizar un diagnóstico de la gestión del talento humano del actual colaborador que realiza sus actividades en el área operativa, para poder reformular los procesos de reclutamiento, compensación, entrenamiento y evaluación, permitiendo su valoración hacia las metas establecidas.

6. Tomar acción de los conflictos en el área operativa de la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, con la finalidad de que los colaboradores que muestren un mayor conflicto, puedan mejorar su relación, actitud y respeto que permita lograr un ambiente más agradable y colaborativo, así como cumplir con los objetivos establecidos a nivel organizacional.

7. En general se recomienda a la empresa exportadora de productos hidrobiológicos, fortalecer sus procesos de gestión del talento humano en el periodo 2023, basado en el fortalecimiento del proceso de admisión, compensación, formación y evaluación para que el colaborador pueda cumplir con las actividades operativas, así como tomar acciones de control ante los conflictos por incompatibilidad, comunicación y ambiente laboral.

VIII. PROPUESTA

Título de la propuesta: Estrategias de gestión del talento humano para reducir los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Introducción

El sector empresarial muestra una tendencia de recuperación y crecimiento en función a sus principales actividades productivas, sin embargo, su valoración se debe al manejo y suministración de sus recursos para lograr la estabilidad de su operatividad, sumado a la vinculación del recurso humano, la cual demuestra ser una pieza clave y necesaria para cumplir con los elementos que conforman la planificación de la organización. Siendo que cada colaborador cumpla una serie de funciones y responsabilidades en cada área, la cual tiene como finalidad contribuir notablemente a las metas que se persiguen, sobre todo constantemente requieren de potenciar sus actitudes, capacidades y destreza, puesto que hay colaboradores que aportan y se desempeñan de manera efectiva, inclusive algunos reducen los procesos y contribuyen con un mejor logro de sus actividades laborales.

Por otro lado, hay colaboradores que no generan un ambiente de trabajo adecuado, que usualmente se enfocan en conflictos entre el personal operativo y las jefaturas de las áreas de producción, así también a la falta de orientación del recurso laboral puesto que su actitud y comportamiento está enfocado con buscar sus propios intereses, la ausencia de cooperación y comunicación que requieren para poder cumplir efectivamente sus actividades programadas. Ante esta realidad es donde las empresas u organizaciones limitan su operatividad, que parte principalmente del proceso de reclutamiento y selección laboral, así como los requerimientos de valoración y compensación de aquellos trabajadores que efectivamente cumplen con los lineamientos que persiguen, así como potenciar y formarlos ante algunas deficiencias laborales para finalmente evaluarlos si se ha logrado una mejora sustancial en cada personal y área.

Descripción de la empresa

SAKANA del Perú S.A., conocida también como SAPESA, es una empresa perteneciente al grupo japonés MARUHA NICHIRO, la cual tiene como actividad principal la extracción de recursos marinos, así como su transformación y esencialmente su comercialización de productos de índole hidrobiológico como pota, calamar, anguila y otras especies que muestran una alta demanda internacional en el cumplimiento de las normas y estándares de calidad que se exigen de manera interna y externa, permitiendo generar ciertos beneficios asociados con la empleabilidad y contribución económica local.

Objetivos de la propuesta

El objetivo general de la propuesta fue:

Elaborar estrategias de gestión del talento humano para reducir los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

- Promover un modelo de reclutamiento y selección laboral en el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.
- Fortalecer el sistema de compensación laboral en el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.
- Realizar un seminario de entrenamiento laboral en el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.
- Promover un taller de feedback en el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.
- Promover dinámicas de confraternidad en el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.
- Desarrollar un evento de reclutamiento estratégico para el área operativa de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.

Justificación

El panorama que enmarca el crecimiento de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú, muestra ciertas falencias relacionados con la gestión del talento humano y los conflictos laborales que ha limitado el desarrollo efectivo del área operativa. Puesto que los resultados demostraron que no se está cumpliendo adecuadamente con el proceso de reclutamiento, selección e integración laboral en épocas de demanda de producción respecto al procesamiento de los recursos marinos, existiendo una necesidad de recurso humano para el desarrollo operativo. Así también con la falta de valoración y compensación, que requieren para sentirse motivados y comprometidos con cada tarea operativa que efectúan, a pesar que el personal de jerarquía y administrativo si percibe un reconocimiento.

En cuanto al proceso de formación y evaluación del talento humano, el personal requiere de un mayor desarrollo, orientación y direccionamiento, a pesar que, si existe un control, aún hay necesidad de potenciar sus capacidades, lo cual ha manifestado una serie de colaboradores que no muestran una actitud cooperativa, incumplimiento de los objetivos de las tareas y actividades laborales, así como la ausencia de un ambiente agradable, en ocasiones se evidencia casos donde la falta de respeto es eminente con la comunicación. De esta manera se ha podido demostrar la necesidad de plantear estrategias que permitan tomar acciones inmediatas por parte de la empresa, en función a su área operativa que es la base de sus actividades y crecimiento, para lo cual se requieren de recursos tangibles e intangibles necesarias para su planificación y ejecución.

Matriz de factores

Para la evaluación de los factores internos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las fortalezas y debilidades de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. A continuación, se detallan:

MEFI			
Sugerencias del peso y calificación:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
- Disponibilidad del recurso laboral	0.15	4	0.60
- Disposición del sistemas y equipos de procesamiento	0.10	3	0.30
- Alta capacidad de producción y almacenamiento	0.10	3	0.30
- Experiencia en la exportación de recurso hidrobiológico	0.10	3	0.30
- Cumplimiento de estándares de calidad	0.10	3	0.30
Debilidades			
- Incumplimiento del proceso de reclutamiento y selección laboral operativo	0.10	1	0.10
- Falta de remuneración e incentivo laboral operativo	0.15	1	0.15
- Falta de mejoramiento y formación laboral operativo	0.05	2	0.10
- Ausencia de retroalimentación laboral operativo	0.05	2	0.10
- Falta de compatibilidad, armonía y comunicación operativo	0.10	1	0.10
	1.00	-	2.35

Elaborado por los autores.

La Matriz EFI, demostró que en la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., reflejó una puntuación de 1.80 para las fortalezas y una puntuación de 0.55 para las debilidades, por lo cual se obtuvieron una puntuación total de 2.35. Esto permitió indicar que si la empresa mejora la gestión del talento humano podrá reducir los conflictos laborales en el área operativa, mediante el aprovechamiento de sus fortalezas para hacer frente a sus debilidades establecidas.

Para la evaluación de los factores externos, se tendrá en cuenta cinco factores relacionados con las oportunidades y amenazas de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. A continuación, se detallan:

MEFE			
Sugerencias del peso y calificación:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Amenaza menor / 2 = Amenaza mayor / 3 = Oportunidad menor / 4 = Oportunidad mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Oportunidades			
- Recuperación económica del sector exportador	0.15	4	0.60
- Fortalecimiento del TLC de recursos hidrobiológicos	0.15	4	0.60
- Aumento del consumo de productos hidrobiológicos	0.10	4	0.40
- Nuevos nichos de mercado de producto hidrobiológico	0.10	4	0.40
- Diversidad de recursos hidrobiológico	0.05	3	0.15
Amenazas			
- Competencia nacional del procesamiento hidrobiológico	0.15	1	0.15
- Fluctuación de las tarifas del producto hidrobiológico	0.10	1	0.10
- Barreras arancelarias del exportador	0.10	1	0.10
- Limitaciones tributarias del exportador	0.05	2	0.10
- Huelgas y conflictos sociales	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.70

Elaborado por los autores.

La Matriz EFE, demostró que en la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., reflejó una puntuación de 2.15 para las oportunidades y una puntuación de 0.55 para las amenazas, por lo cual se obtuvo una puntuación total de 2.70. Esto permitió indicar que, la empresa dispone de una serie de factores favorables respecto al mercado local, para poder ser aprovechado mediante el procesamiento, comercialización y exportación de los recursos hidrobiológicos haciendo frente a sus potenciales amenazas.

Análisis FODA

Para el planteamiento de las posibles estrategias, se identificaron los factores que conformaron el FODA en función a la gestión del talento humano y conflictos laborales del área operativa de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A. A continuación, se detallan:

	Fortalezas	Debilidades
	F ₁ Disponibilidad del recurso laboral F ₂ Disposición de sistemas y equipos de procesamiento F ₃ Alta capacidad de producción y almacenamiento F ₄ Experiencia en la exportación de recurso hidrobiológico F ₅ Cumplimiento de estándares de calidad	D ₁ Incumplimiento del proceso de reclutamiento y selección laboral operativo D ₂ Falta de remuneración e incentivos laboral operativo D ₃ Falta de mejoramiento y formación laboral operativo D ₄ Ausencia de retroalimentación laboral operativo D ₅ Falta de compatibilidad, armonía y comunicación operativo
Oportunidades	FO	DO
O ₁ Recuperación económica del sector exportador O ₂ Fortalecimiento del TLC de recursos hidrobiológicos O ₃ Aumento del consumo de productos hidrobiológicos O ₄ Nuevos nichos de mercado de producto hidrobiológico O ₅ Diversidad de recursos hidrobiológico	Realizar un programa de entrenamiento laboral (O ₁ , O ₃ , O ₄ , F ₁ , F ₃)	Fortalecer el modelo de reclutamiento y selección laboral (O ₁ , O ₃ , O ₄ , D ₁ , D ₅) Fortalecer el sistema de compensación laboral (O ₁ , O ₃ , O ₄ , D ₂) Promover actividades de confraternidad laboral (O ₁ , O ₃ , O ₄ , D ₅)
Amenazas	FA	DA
A ₁ Competencia nacional del procesamiento hidrobiológico A ₂ Fluctuación de las tarifas del producto hidrobiológico A ₃ Barreras arancelarias del exportador A ₄ Limitaciones tributarias del exportador A ₅ Huelgas y conflictos sociales	Desarrollar eventos de reclutamiento laboral en puntos estratégicos (A ₁ , A ₅ , F ₁ , F ₄ , F ₅)	Promover actividades de feedback (A ₁ , A ₂ , D ₄ , D ₅)

Elaborado por los autores.

Planteamiento de estrategias

Respecto al planteamiento de las principales estrategias establecidas mediante el FODA, se requirieron de una serie de factores, actividades y recursos de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita. A continuación, se describen:

Estrategias FO: Realizar un programa de entrenamiento laboral

a. Descripción

La estrategia para efectuar un programa de entrenamiento laboral, está asociada con fortalecer la formación del talento humano en el personal del área operativa, debido a que parte de los conflictos laborales está relacionado con la ausencia de orientación para el desarrollo de las actividades y tareas laborales, por lo que existe una necesidad por promover un conocimiento adecuado para que el recurso operativo pueda realizar de manera efectiva cada una de las actividades programadas, previa coordinación laboral y en cumplimiento con las metas establecidas durante cada jornada productiva.

b. Metas

Lograr fortalecer el conocimiento del área operativa en un 80%.

Lograr el cumplimiento de las actividades operativas en un 90%.

c. Tácticas

Efectuar un mayor desarrollo operativo.

Establecer una mayor comunicación operativa.

Potenciar la capacidad laboral operativa.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de un programa de entrenamiento laboral, estará a cargo del jefe de Producción y el jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita, las cuales se desarrollarán en los meses de mayo hasta agosto del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal del área operativa, donde se promoverá una serie de información que involucra cada una de las tareas y actividades operativas que se deben realizar para potenciar su capacidad de producción y reducir los conflictos laborales.

e. Cronograma de actividades

Actividades	May-23				Jun-23				Jul-23				Ago-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Reconocimiento de las actividades con mayor falencia operativa	■	■	■													
O2. Elaboración de los temas de capacitación y fortalecimiento operativo			■	■												
O3. Coordinación y ejecución del entrenamiento					■	■	■	■	■	■	■	■				
O4. Supervisión del entrenamiento					■				■							
O5. Comparación de resultados													■	■	■	■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
1.1.	Materiales requeridos					S/.	137.80
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	05	S/.	12.20	S/.	61.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	04	S/.	10.20	S/.	40.80
1.1.3	Resaltador	Unid.	04	S/.	02.50	S/.	10.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	10	S/.	02.60	S/.	26.00
1.2.	Servicios requeridos					S/.	3,450.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/.	500.00	S/.	500.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/.	1,000.00	S/.	1,000.00

1.2.2	Capacitador	Glb.	01	S/. 1,600.00	S/. 1,600.00
1.2.3	Fichas de trabajo	Mill.	01	S/. 350.00	S/. 350.00
Costo de la estrategia:					S/. 3,587.80

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 3,587.80, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener un personal del área operativa, entrenado y capacitado para que cumplan con sus tareas y actividades laborales.

h. Mecanismo de control

Nivel de realización de actividades laborales.

Nivel de mejoramiento y coordinación laboral.

Nivel de fortalecimiento del conocimiento laboral.

Estrategias DO: Fortalecer el modelo de reclutamiento y selección laboral

a. Descripción

La estrategia para promover y mejorar el modelo de reclutamiento y selección laboral está relacionado con poder obtener un personal idóneo o correcto, en función a sus características de habilidades blandas, capacidades, destrezas, actitudes y sobre todo con aquellos atributos laborales que se requieren para poder alcanzar las metas y sobre todo que promuevan el cumplimiento de las actividades que se le asignen mediante los requerimientos establecidos en su puesto o área de trabajo, logrando su adaptabilidad e integración, reduciendo los conflictos laborales y desarrollo de una mejor capacidad productiva de la empresa.

b. Metas

Lograr mejorar el proceso de reclutamiento en un 85%.

Lograr la integración laboral en un 80%.

c. Tácticas

Realizar nuevas entrevistas laborales.

Fomentar una mayor valoración del talento humano.

Obtener personal y/o recurso laboral idóneo.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de fortalecer y mejorar el modelo de reclutamiento y selección laboral, estará a cargo de un especialista externo en el reclutamiento y selección del personal y el jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita, las cuales se desarrollarán en los meses de enero hasta marzo del 2023. Donde técnicamente permitirá la participación de todo el personal del área operativa, promoviendo una serie de información que involucra cada una de las tareas y actividades operativas que se deben realizar para potenciar su capacidad de producción y reducir los conflictos laborales.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abr-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Identificar los procesos de admisión laboral	■	■	■	■												
O2. Realizar correcciones en el reclutamiento y selección laboral			■	■	■	■										
O3. Aplicar los nuevos procedimientos de integración laboral							■	■	■	■						
O4. Supervisión laboral				■		■		■		■						
O5. Comparación de resultados											■	■				

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
1.1.	Materiales requeridos					S/.	52.60
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/.	12.20	S/.	24.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	01	S/.	10.20	S/.	10.20
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.50	S/.	05.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	05	S/.	02.60	S/.	13.00
1.2.	Servicios requeridos					S/.	2,400.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/.	500.00	S/.	500.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/.	700.00	S/.	700.00
1.2.2	Especialista	Glb.	01	S/.	1,200.00	S/.	1,200.00
Costo de la estrategia:						S/.	2,452.60

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 2,452.60, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por

su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener un personal idóneo para el área operativa, que cumplan con las competencias y funciones requeridas en el puesto.

h. Mecanismo de control

Nivel de reclutamiento laboral.

Nivel de selección laboral.

Nivel de integración laboral.

Estrategias DO: Fortalecer el sistema de compensación laboral

a. Descripción

La estrategia para el fortalecimiento del sistema de compensación laboral, está asociada con disponer de un sistema eficaz en función a que el personal con un mayor talento humano, con mayor capacidad y rendimiento en cada actividad operativa pueda recibir bonos económicos que impulse su cumplimiento bajo los lineamientos laborales establecidas, así como la entrega de reconocimientos aquellos colaboradores que superan las metas y expectativas requeridas, logrando de esta manera la motivación y compromiso que está vinculado de manera directa con la capacidad de producción que se desea efectuar.

b. Metas

Lograr ofrecer una escala de beneficios económicos en un 80%.

Lograr el reconocimiento e incentivo laboral en un 90%.

c. Tácticas

Fomentar la motivación del talento humano.

Generar un mayor beneficio al talento humano.

Fomentar un mayor compromiso laboral.

d. Programa estratégico

La aplicación para fortalecer el sistema de compensación laboral, estará a cargo del jefe de administración y finanzas, así como el Jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita, las cuales se desarrollarán en los meses de septiembre hasta diciembre del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal del área operativa, donde se promoverá una serie de información que involucra cada una de las tareas y actividades operativas que se deben realizar para potenciar su capacidad de producción y reducir los conflictos laborales.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Sep-23				Oct-23				Nov-23				Dic-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Reestructura del sistema de compensación laboral	■	■	■	■												
O2. Selección del personal para la entrega de compensaciones					■	■										
O3. Entrega de incentivos y reconocimiento formal							■	■	■	■				■	■	
O4. Supervisión laboral				■	■			■	■							
O5. Evaluación de resultados											■	■				■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
1.1.	Materiales requeridos					S/.	77.60
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	03	S/.	12.20	S/.	36.60
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/.	10.20	S/.	20.40
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.50	S/.	05.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	06	S/.	02.60	S/.	15.60
1.2.	Servicios requeridos					S/.	4,880.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/.	500.00	S/.	500.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/.	1,000.00	S/.	1,000.00
1.2.2	Bonos	Glb.	20	S/.	150.00	S/.	3,000.00
1.2.3	Fichas de reconocimiento	Cient.	01	S/.	380.00	S/.	380.00
Costo de la estrategia:						S/.	4,957.60

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 4,957.60, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual

es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo obtener un personal más motivado y comprometido con sus actividades laborales a través de su reconocimiento.

h. Mecanismo de control

Nivel de cumplimiento de remuneración laboral.

Nivel de incentivos laborales.

Nivel de reconocimiento formal.

Estrategias DO: Promover actividades de confraternidad

a. Descripción

La estrategia para promover actividades de confraternidad, está asociada con mejorar aquellos conflictos laborales relacionados con actitudes negativas e intereses personales que ciertos colaboradores demuestran a lo largo de cada jornada laboral, sumado a la falta de armonía e interacción laboral, por lo tanto a través de estas actividades de unificación y continua conversación laboral, se lograra reducir los límites de interacción y sobre todo garantizar el compañerismo a través del dinamismo de juegos que permitan la superación y reducción de asperezas que afectan al logro de las metas y objetivos laborales.

b. Metas

Lograr generar la cooperación laboral en un 95%.

Lograr promover la empatía laboral en un 75%.

Lograr la interacción laboral en un 80%.

c. Tácticas

Fomentar la motivación del talento humano.

Promover un mayor beneficio al talento humano.

Fomentar un mayor compromiso laboral.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de promover actividades de confraternidad, estará a cargo de un especialista en Motivación laboral y Jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paíta, las cuales se desarrollarán en los meses de febrero hasta mayo del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal del área operativa, donde se promoverá una serie de información que involucra cada una de las tareas y actividades operativas que se deben realizar para potenciar su capacidad de producción y reducir los conflictos laborales.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Feb-23				Mar-23				Abr-23				May-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Reconocer los principales conflictos laborales	■	■	■													
O2. Elaborar temas de confraternidad				■	■	■			■	■			■	■		
O3. Desarrollar las actividades de confraternidad						■	■			■	■			■	■	
O4. Supervisión laboral						■	■			■	■			■	■	
O5. Evaluación de resultados								■				■				■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
1.1.	Materiales requeridos					S/.	134.60
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	03	S/.	12.20	S/.	73.20
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/.	10.20	S/.	30.60
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/.	02.50	S/.	10.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	06	S/.	02.60	S/.	20.80
1.2.	Servicios requeridos					S/.	4,880.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/.	600.00	S/.	600.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/.	2,000.00	S/.	2,000.00
1.2.2	Especialista	Ses.	06	S/.	220.00	S/.	1,300.00
1.2.3	Fichas de trabajo	Cient.	01	S/.	380.00	S/.	380.00
Costo de la estrategia:						S/.	5,014.60

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 5,014.60, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la

implementación de la estrategia, permitiendo obtener un ambiente de armonía en el área operativa, así como el fortalecimiento de su comunicación y cooperación laboral.

h. Mecanismo de control

Nivel de compatibilidad laboral.

Nivel de armonía laboral.

Nivel de comunicación laboral.

Estrategias FA: Desarrollar eventos de reclutamiento laboral en puntos estratégicos

a. Descripción

La estrategia para desarrollar eventos de reclutamiento laboral en puntos estratégicos de la localidad tiene como finalidad aprovechar y captar los recursos humanos disponibles para la cual se debe contar con ciertos requisitos relacionados con aquellas competencias básicas y técnicas, así como las competencias especializadas que son necesarias para cumplir efectivamente con las áreas y puestos respectivos, permitiendo obtener un mayor capital idóneo para mantener sus procesos operativos de exportación de productos hidrobiológico.

b. Metas

Lograr la captación y reclutamiento del personal local en un 85%.

Lograr la selección del personal competente en un 45%.

c. Tácticas

Fomentar la obtención del talento humano.

Fomentar la oportunidad de nuevo talento humano.

Establecer una mayor valoración del talento humano.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de eventos de reclutamiento laboral en puntos estratégicos de la ciudad de Paita, estará a cargo del Área de Producción y Jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., las cuales se desarrollarán en los meses de enero hasta abril del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de personal responsable para efectuar la captación de nuevo talento laboral en el cumplimiento de los requerimientos exigidos respecto a las áreas y puestos para el desarrollo operativo de la empresa.

Cronograma de actividades

Actividades	Ene-23				Feb-23				Mar-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Coordinar con el jefe de RR. HH y operativo	■															
O2. Estructurar el evento de reclutamiento laboral		■	■	■												
O3. Ejecutar el evento de reclutamiento laboral					■	■	■		■	■	■		■	■	■	
O4. Supervisión laboral					■		■		■		■		■		■	
O5. Evaluación de resultados																■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario		Costo Parcial	
1.1.	Materiales requeridos					S/.	123.10
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	04	S/.	12.20	S/.	48.80
1.1.2	Lapiceros	Doc.	03	S/.	10.20	S/.	30.60
1.1.3	Resaltador	Unid.	05	S/.	02.50	S/.	12.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	12	S/.	02.60	S/.	31.20
1.2.	Servicios requeridos					S/.	4,600.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/.	500.00	S/.	500.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/.	600.00	S/.	600.00
1.2.3	Módulo de Stand Portátil	Unid.	03	S/.	450.00	S/.	1,350.00
1.2.4	Personal de stand	Glb.	03	S/.	600.00	S/.	1,800.00
1.2.5	Fichas informativas	Mill.	01	S/.	350.00	S/.	350.00
Costo de la estrategia:						S/.	4,723.10

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 4,723.10, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por

su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo a corto plazo disponer de recurso laboral competente para el cumplimiento de las actividades operativas.

h. Mecanismo de control

Nivel de reclutamiento laboral.

Nivel de desarrollo laboral.

Nivel de aprovechamiento laboral.

Estrategias DA: Promover actividades de feedback

a. Descripción

La estrategia para promover actividades de feedback, está relacionado con poder generar un diagnóstico interno entre el personal del área operativa en función a poder conocer las consecuencias que reducen su condición laboral en el cumplimiento de sus funciones, para poder tener un control constante de aquellas actividades laborales programadas y realizadas, que permitan posteriormente establecer acciones de mejoramiento, bajo la participación formativa y su orientación hacia los lineamientos que desea lograr el área operativa y en la misma empresa.

b. Metas

Lograr la supervisión de actividades laborales en un 80%.

Lograr la mejora de los resultados laborales en un 90%.

c. Tácticas

Establecer un mayor cumplimiento de las actividades laborales.

Verificar el cumplimiento de las metas laborales.

Desarrollar actividades de corrección laboral.

d. Programa estratégico

La aplicabilidad de promover actividades de feedback, estará a cargo de un especialista Retroalimentación laboral y Jefe de RR. HH de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita, las cuales se desarrollarán en los meses de septiembre hasta noviembre del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal del área operativa, donde se promoverá una serie de información que involucra las tareas y actividades operativas que se deben realizar para potenciar su capacidad de producción y reducir los conflictos laborales.

e. Cronograma de actividades

Actividades	Sep-23				Oct-23				Nov-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Elaborar el tema de evaluación de Feedback	■	■	■	■								
O2. Coordinar con el jefe de RR. HH y operativo			■	■								
O3. Aplicar el Feedback					■	■	■		■	■	■	
O4. Supervisión laboral					■		■		■		■	
O5. Evaluación de resultados								■				■

Elaborado por los autores.

f. Costos incurridos

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 70.50
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	02	S/. 12.20	S/. 24.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/. 10.20	S/. 20.40
1.1.3	Resaltador	Unid.	03	S/. 02.50	S/. 07.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	07	S/. 02.60	S/. 18.20
1.2.	Servicios requeridos				S/. 3,950.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 600.00	S/. 600.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
1.2.2	Especialista	Ses.	10	S/. 180.00	S/. 1,800.00
1.2.3	Fichas de trabajo	Mill.	01	S/. 350.00	S/. 350.00
Costo de la estrategia:					S/. 4,020.50

Elaborado por los autores.

g. Viabilidad

La empresa exportadora de recursos hidrobiológicos, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, deberá disponer de la inversión de un costo total de S/. 4,020.50, que implica los recursos necesarios como los materiales y servicios, la cual

es viable de manera económica y financiera, debido a que sus ingresos generados por su operatividad, comercialización y exportación, superan los costos para la implementación de la estrategia, permitiendo conocer la situación laboral y competitiva del personal del área operativa hacia los indicadores y metas laborales deseados.

h. Mecanismo de control

Nivel de desarrollo laboral.

Nivel de control laboral.

Nivel de mejora laboral.

Evaluación de beneficio y costo

En cuanto a la evaluación del beneficio para la implementación de las estrategias, asciende un costo total de S/ 24756.20, para la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, para lo cual previamente se efectuará la proyección y estimación de los ingresos y egresos que genera la empresa en función a sus actividades económicas. A continuación, se explica:

Tabla 14

Ingresos y egresos de la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A

Detalle		2021	2022	2023
Ingresos	S/	5,946,218.00	S/ 6,421,915.44	S/ 7,192,545.29
Egresos	S/	4,460,061.72	S/ 4,816,866.66	S/ 5,419,646.86
Margen	S/	1,486,156.28	S/ 1,605,048.78	S/ 1,772,898.44

Elaborado por los autores.

Respecto a los ingresos obtenidos del estado financiero de la empresa, se pudo demostrar que en el periodo 2021, su margen de ganancia fue de S/ 1,486,156.28, mientras que para el periodo 2022, se espera un crecimiento del 8%, debido a la etapa de recuperación económica en el sector exportador, obteniendo una estimación de S/ 1,605,048.78, en cuanto al periodo 2023, se espera un crecimiento del 12%, siendo su ingreso S/ 7,192,545.29 y un egreso S/ 5,419,646.86, incluyendo el costo de las estrategias a implementar correspondientemente, obtenido un margen de S/ 1,772,898.44, por lo que se espera que la situación económica y financiera de mejora en los próximos cinco años.

Tabla 15

Evaluación del beneficio sobre costo

Detalle		Valores
Beneficio	S/	16,116,886.59
Costo	S/	12,107,344.00
B/C		1.33

Elaborado por los autores.

En cuanto al beneficio sobre costo, esta permitió demostrar que efectivamente por cada S/. 1 que invierta, recuperara S/. 1.33 en el periodo 2023. Por lo tanto, se puede demostrar que las estrategias de gestión del talento humano para reducir los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., de la ciudad de Paita, permitirá generar un benéfico asociado con disponer de un personal operativo adecuado a los requerimientos y exigencias, debido al mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección laboral, así como fomentar actividades de compensación, formación y evaluación laboral, logrando conocer si efectivamente se está cumpliendo con los lineamientos laborales para poder atender la demanda de clientes mediante su capacidad máxima de producción, logrando la armonía, cooperación y comunicación conjunta durante cada jornada laboral, que se expresa en los ingresos producto de la venta de productos hidrobiológicos.

REFERENCIAS

- Arenas, A. & Bayón, J. (2020). Human talent and organizational change in telecommunication companies: Madrid-spain. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1463–1477. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34274>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In Enfoque Consulting E.I.R.L. (Ed.), *Enfoques Consulting EIRL* (Primera). www.tesisconjosearias.com
- Arredondo, F. (2017). *Rupturas y continuidades en la conflictividad del trabajo chileno* [Universidad de Chile]. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176708/El conflicto laboral en el sector servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176708/El%20conflicto%20laboral%20en%20el%20sector%20servicios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrios, K., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities. *Información Tecnológica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bouzas, J. & Reyes, G. (2019). *Gestión del talento humano* (Editorial IURE S.A. (ed.); Primera).
- Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (ESPE (ed.); Primera). [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Calle, M. & Ortiz, M. (2018). *Fundamentos de recursos humanos* (Pearson Educación S.A. (ed.); Tercera).
- Carvajal, L. (2016). *Estrategias para el Manejo de Conflictos desde el ámbito corporativo* (Vol. 147) [Universidad Santo Tomás]. <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3603/Carvajalleidy2017.pdf?sequence=1>

- Chicano, E. (2016). *Gestión integrada de Recursos Humanos: Contratación laboral* (Editorial IC (ed.); Primera).
- Chuquiyauri, K. (2018). *Gestión del talento humano y el clima organizacional en la empresa Work Net S.A.C., Chorrillos* [Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/807/1/Lujan Chuquiyauri De Calle%2C Katherine Yudith.pdf>
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., & Ibarra, F. (2020). Recruitment and selection of human talent based on competences for technological projects, case study CIV project. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, 2020(E25), 31–46. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078785355&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=2a8ff72e25d1e237a99944555d092cee&sot=b&sdt=b&sl=29&s=TIT LE-ABS-KEY%28talento+humano%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=>
- Cruz, J. (2020). Precarious Work in Argentina, 2003–2017. *Latin American Perspectives*, 0094582X1989829. <https://doi.org/10.1177/0094582X19898291>
- Dobrusin, B., & Montes J. (2018). Reorganizing from the below: Contemporary capitalism and the challenges for Argentine trade unionism. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, 1(104), 239–258. <https://doi.org/10.1590/0102-239258/104>
- Fajardo, C. (2019). *Metodología Integradora Para El Perfeccionamiento En La Administración Del Talento Humano En La Dirección De La Empresa De Servicios Intercom S.A.* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42799/Fajardo_CC M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcés L, & Valencia, A. (2021). Human talent in organizations: Competencies and projections. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 462–465. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.1>

- Garcés, H. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46571/Garcés_SHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, K. (2020). *Gestión del Talento Humano para orientar las Competencias Laborales de la empresa Limones Piuranos S.A.C. Tambogrande* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65004/García_PKD P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goyonoche, S. (2017). *Diseño De Estrategias De Gestión De Talento Humano Para Las Micro Empresas Del Municipio De Socha* [Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2250/1/TGT-792.pdf>
- Guilherme, F., & Figueiredo, O. (2019). A balanced work environment: Analysis of the Brumadinho case. *Veredas Do Direito: Direito Ambiental e Desenvolvimento Sustentável*, 16(36), 191–216. <https://doi.org/10.18623/rvd.v16i36.1556>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta. In McGRAW-HILL (Ed.), *Mc Graw Hill* (Issue México). http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e
- Jiménez, F., Beltrán, R., & Moreira, D. (2019). *Gestión de conflictos* (EditorialDYKINSON S.L. (ed.); Primera).
- La Gerencia de Servicios e Industrias Extractivas del Perú. (2021). *Exportación peruana de langostinos creció 20.4% en primer trimestre*. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-exportacion-peruana-langostinos-crecio-204-primer-trimestre-847696.aspx>

- Martínez, G., Bertoni, E., País, A., Moreno, R., & Gana, M. (2020). Labor conditions of dairy workers. "The case of the dairy region Valle de Lerma, in the province of Salta." *RIA. Revista de Investigaciones Agropecuarias*, 46(1), 123–132. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091367635&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=5fa2bdf0c2d34fb4fb0f20f901427e50&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28condiciones+laborales%29&relpos=14&citeCnt=0&searchTerm=>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE. (2020). *MTPE: Fin de 21 conflictos laborales benefició a más de 160,000 trabajadores*. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/105631-mtpe-fin-de-21-conflictos-laborales-beneficio-a-mas-de-160000-trabajadores>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE. (2019). *MTPE puso fin a 107 conflictos laborales y benefició a más de 195 mil trabajadores*. El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/46118-mtpe-puso-fin-a-107-conflictos-laborales-y-beneficio-a-mas-de-195-mil-trabajadores>
- Panta, C. (2021). *Percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Green Offshore S.A.C. Talara* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54669/B_Panta_SCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, C., & Quispe, L. (2017). La gestión del talento humano Y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la Empresa Petrex S.A. [Universidad San Ignacio de Loyola]. In *Inap* (Vol. 3). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf%0Ahttp://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2829
- Pumacajia, D. (2019). La gestión del talento humano Y su incidencia en el desempeño Laboral De La empresa Master Con G.S. E.I.R.L., Juliaca Periodo 2017 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, M. (2016). *Metodología de la investigación* (Editorial SEP (ed.); Sexta).

Ribes, G., Perelló, R., & Herrero, A. (2018). *Dirección de Recursos Humanos: Gestión de personas* (Editorial UPV (ed.); Primera).

Rodríguez, L., & Santofimio, A. (2016). Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional [Universidad Libre de Colombia]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9846/tesis_definitiva11_09_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosas, E. (2018). *Gestión del talento humano y motivación laboral* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/823/1/TESIS_GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_Y_MOTIVACION_LABORAL_CASO_GOREPA_2017.pdf

Santana, M. (2018). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en Instituciones de Salud Pública en la ciudad de Ambato* [Unievrnsidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38_GTH.pdf

Sindicato Único de Pescadores de Nuevas Embarcaciones del Perú - SUPNEP. (2019). *Reducen derechos de pesca*. Economía. <https://elmontonero.pe/economia/reducen-derechos-de-pesca>

Sindicato Único de Pescadores de Nuevas Embarcaciones del Perú - SUPNEP. (2017). *Actividades pesqueras podrían reiniciarse en enero en la zona norte y centro*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/actividades-pesqueras-reiniciarse-enero-zona-norte-centro-222776-noticia/?ref=gesr>

- Souza, F., & Oliveira, M. (2019). Moderators of the relationship between person-environment congruence and intrinsic job satisfaction. *Psico-USF*, 24(2), 219–230. <https://doi.org/10.1590/1413-82712019240201>
- Suárez, E., & Torres, Z. (2018). *Análisis de los procesos y propuesta de mejora de recursos humanos de la empresa ENZAFRUIT PERÚ S.A.C.* [Universidad Nacional de Perú]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1961/ADM-SUA-IPA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, D., & Garzón, M. (2019). Working conditions in workers of a marketplace; ciudad bolívar (Colombia). *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 28(4), 268–277. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85080908734&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=5fa2bdf0c2d34fb4fb0f20f901427e50&sot=b&sdt=b&sl=36&s=TITLE-ABS-KEY%28condiciones+laborales%29&relpos=18&citeCnt=0&searchTerm=>
- Vera, A., & Blanco, A. (2019). Model for human talent management in service-sector smes in Barranquilla, Colombia. *Innovar*, 29(74), 25–44. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Vigo, J. (2020). *Conflictos laborales en las empresas de Cañete y su influencia en el clima empresarial* [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5491/VIGO-AMBULODIGUE-INFORME-FINAL-FCA-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zavala, G., & Frías, P. (2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de recursos humanos en Chile. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(3), 1–19. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue3-fulltext-1377>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	De acuerdo con Calle y Ortiz (2018) es el conjunto de procesos dentro de una organización que tiene como objetivo la incorporación del recurso humano con mayor talento a través del proceso de admisión, compensación, formación y evaluación laboral para el cumplimiento de los lineamientos organizacionales.	Se aplicó un cuestionario a los colaboradores y una guía de entrevista a la encargada de RR. HH de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., para medir la gestión del talento humano a través de los procesos de admisión, compensación, formación y evaluación laboral.	Admisión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento laboral - Selección laboral - Integración laboral 	Ordinal
			Compensación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración laboral - Incentivos económicos - Reconocimiento formal 	
			Formación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento laboral - Conocimiento laboral - Actividades laborales 	
			Evaluación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión laboral - Control laboral - Mejora laboral 	
V2. CONFLICTOS LABORALES	Para Bouzas y Reyes (2019) es la confrontación o conflicto que sucede dentro de la organización por una serie de factores relacionados principalmente por la falta de compatibilidad, armonía y comunicación laboral que ha incidido en el comportamiento y actitudes laborales.	Se aplicó un cuestionario a los colaboradores y una guía de entrevista a la encargada de RR. HH de la empresa Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., para medir los conflictos laborales a través de la compatibilidad, armonía y comunicación laboral.	Compatibilidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud laboral - Interés laboral - Apoyo laboral 	Ordinal
			Armonía laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente agradable - Respeto laboral - Empatía laboral 	
			Comunicación laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción laboral - Escucha activa - Mensaje efectivo 	

Elaborado por los autores.

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022	<input type="checkbox"/> ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022?	<input type="checkbox"/> Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022	<input type="checkbox"/> Evaluar la relación de la gestión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional POBLACIÓN Y MUESTRA 118 colaboradores del área de producción de la empresa Procesadora y Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA Perú S.A TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Encuesta y cuestionario Entrevista y guía de entrevista ANÁLISIS DE DATOS Se realizará un análisis de tipo correlacional para demostrar los objetivos y contrastar las hipótesis de la investigación.
	PROBLEMA ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	a) ¿Cómo la admisión del talento humano se relaciona con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita? b) ¿Cuál es la relación de la compensación del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita? c) ¿Cómo la formación del talento humano se relaciona con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita? d) ¿Cuál es la relación de la evaluación del talento humano y los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita? e) ¿Cómo es el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita? f) ¿Cuáles son los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita?	a) La admisión del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. b) La compensación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. c) La formación del talento humano se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. d) La evaluación del talento humano se relaciona significadamente con los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.	a) Determinar la relación de la admisión del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. b) Establecer la relación de la compensación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. c) Evaluar la relación de la formación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. d) Analizar la relación de la evaluación del talento humano en los conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. e) Caracterizar el proceso de gestión del talento humano en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita. e) Reconocer los principales conflictos laborales que existen en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita.	

Elaborado por los autores.

ANEXO 3

SOLICITUD Y CARTA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA SAKANA DEL PERÚ S.A.



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 22 de setiembre del 2021

C.N. 231 - 2021-FCE-UCV

Señor:
Ing. Rodríguez Falla Erasmo Alonso
Gerente de Planta
SAKANA DEL PERÚ S.A.
Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, así mismo en nombre de la Universidad César Vallejo solicitarle el permiso para que los estudiantes **Calva Alvarado Juditza Katherine**, identificada con DNI. N°71090058 y **Pongo Guerrero Yeison Smith** identificado con DNI. N°72681348, de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el **IX** ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**.

Para acceder a la información necesaria para la elaboración de su producto de fin de carrera titulado: **“Gestión del Talento Humano y Conflictos Laborales en la Empresa SAKANA DEL PERÚ S.A. PAITA, 2022”**.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Escuela de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales



Paita, 14 de Octubre del 2021.

CARTA N° 0609-2021-ADM

Señor:
Dr. William Castillo Palacios
Escuela de Administración –
Facultad de Ciencias Empresariales
Presente.-

Asunto: Respuesta a C.N 231-2021-FCE-UCV

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle en nombre de nuestra empresa SAKANA DEL PERÚ S.A., y a la vez manifestarle que nuestra representada ha accedido a proporcionar la información necesaria para la elaboración del proyecto “Gestión del Talento Humano y Conflictos Laborales” dentro de la empresa según lo requerido en su Carta C.N. 231-2021-FCE-UCV.

Asimismo, recalcar que la información que se recopile deberá tratarse de forma genérica y con el resguardo pertinente para su finalidad, y evitar cualquier inconveniente futuro perjudicial para nuestra empresa

Atentamente,


SAKANA DEL PERU S.A.
Lisette Zanbrano Sosa
ADMINISTRADORA

ANEXO 4A

CUESTIONARIO AL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SAKANA DEL PERÚ S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Estimado personal solicito su colaboración para la realización del presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; “*Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

Consentimiento informado:

De manera voluntaria y autónoma, acepto responder el presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Escala de calificación				
	5	4	3	2	1
ADMISIÓN DEL TALENTO HUMANO					
1. Es adecuado el proceso de reclutamiento laboral en el área de producción de la empresa.					
2. La empresa ha tomado acciones de mejora con respecto al proceso de reclutamiento laboral.					
3. La empresa ha seleccionado adecuadamente al colaborador idóneo y competente para el área de producción.					
4. Es adecuado la integración laboral en el área de producción de la empresa.					
COMPENSACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	3	2	1
5. Percibe una remuneración fija en el desarrollo de sus actividades laborales en el área de producción.					
6. En el área de producción se ha integrado un mejoramiento remunerativo en función a su rendimiento laboral.					
7. Considera que en el área de producción de la empresa se han realizado programas de incentivo económico.					
8. Se ha reconocido formalmente al área de producción a través de certificados u otros documentos de valoración laboral.					
FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	3	2	1
9. En el área de producción se realizado actividades de entrenamiento laboral.					

10. El entrenamiento que percibe contribuye al mejoramiento de sus las actividades durante cada jornada de trabajo.					
11. Existe una necesidad en el área de producción por fortalecer el conocimiento de sus actividades especializadas.					
12. Existe una adecuada coordinación en las actividades laborales que se desarrolla en el área de producción.					
EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	3	2	1
13. Se supervisan continuamente las actividades laborales que se realizan en el área de producción.					
14. La supervisión laboral ha contribuido al cumplimiento de las tareas y/o actividades en su compañero de trabajo.					
15. Existe un adecuado control laboral a inicio, durante y termino de cada jornada de trabajo en el área de producción.					
16. En el área se han establecido estrategias de mejora laboral para el cumplimiento de las metas de producción.					
VARIABLE II: CONFLICTOS LABORALES	<i>Escala de calificación</i>				
COMPATIBILIDAD LABORAL	5	4	3	2	1
17. Mantiene una actitud positiva basado la resolución de problemas en el área de producción.					
18. La mayoría de sus compañeros en el área de producción cuentan con una actitud basada a la cooperación laboral.					
19. Los colaboradores del área de producción mantienen un interés basado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
20. Existe un apoyo conjunto entre los colaboradores del área de producción en la empresa.					
ARMONÍA LABORAL	5	4	3	2	1
21. En el área de producción existe un ambiente laboral agradable y colaborativo.					
22. La permanencia de los colaboradores del área de producción se debe a un ambiente amable.					
23. Se evidencia respeto entre los colaboradores del área de producción de la empresa.					
24. Existe un adecuado entendimiento en los colaboradores del área de producción de la empresa.					
COMUNICACIÓN LABORAL	5	4	3	2	1
25. En el área de producción laboral se evidencia una adecuada relación laboral.					
26. La relación laboral en el área de producción ha permitido el desarrollo adecuado de las actividades diarias.					
27. Se escucha y aceptan las opiniones de los colaboradores en el área de producción.					
28. El mensaje que se transmiten es coherente y entendible en base a las actividades del área de producción.					
<u>DATOS GENERALES</u>					
a. Sexo: M () F ()					
b. Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()					
c. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()					

ANEXO 4B

GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA SAKANA DEL PERÚ S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente guía de entrevista es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: “*Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paíta, 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

Consentimiento informado:

De manera voluntaria y autónoma, acepto responder la presente entrevista:

Si () No ()

I. ASPECTO GENERAL

ENTREVISTADOR (A):
Calva Alvarado, Juditza Katherine
Pongo Guerrero, Yeison Smith

FECHA:
25/04/2022

ENTREVISTADO (A):
Macalupu Acha, Diana Iris

TIEMPO:
1 hora y 30 min.

FICHA DE ENTREVISTA

VARIABLE I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento laboral en la empresa? Explique.

- Se hace un requerimiento para cada puesto de trabajo, después de ello se cuenta con un archivo físico y virtual para los choferes, controles de calidad, según la descripción y valoración del puesto, se revisan los CVS y según la experiencia y las capacidades que los postulantes cuentan con el perfil que se está buscando, se realiza la entrevista a las personas que están dentro de los rangos que tenemos, siempre suelen seleccionar a 3 personas a las cuales se les realiza una entrevista personal, que se realiza con el gerente de planta y la administradora. Si pasan la entrevista personal sigue el examen médico que es un examen para ver si está apto para el puesto de trabajo. Después si esta todo conforme se le solicita antecedentes policiales y si no es de Paíta se le pide constancia de domicilio porque se le reconoce su movilidad.

2. ¿Cuáles son los aspectos claves para la selección e integración laboral? Explique.

- Descripción y valoración del puesto, reclutamiento y selección del personal, después la formación y capacitación dentro si logra ingresar, y finalmente se evalúa el desempeño de cada trabajador, siempre se le hace un contrato de 3 meses evaluar su desempeño y como último punto ver el clima laboral como se siente el trabajador y si logra adaptarse a la empresa.

3. ¿Se ha compensado remunerativamente al área de producción? Explique.
- El área de producción está conformada por todas las personas que forman parte del proceso, se encuentra el personal de la descarga de la producción, el personal de filetea, que se encarga del envasado del producto, del revisado del producto, hasta su exportación. Todo el personal que enmarca esta área se encuentra remunerado, cada grupo de trabajadores tiene su remuneración que es distinta para cada grupo, según la labor que realiza desde que ingresa a trabajar hasta el fin de sus labores, hay diferentes tipos hay algunos que se les paga por horas trabajadas, por destajo laboral y diversas bonificaciones según el tipo de cargo que ocupe.
4. ¿Se ofrecen programas de compensación en incentivos y reconocimientos? Explique.
- El 60% de trabajadores tanto en planta como proceso, la mayoría está por destajo esta es la manera que se ha incentivado a los trabajadores, según la producción que hagan es la producción que se les remunera. La empresa no cuenta con muchas formas de incentivos a sus colaboradores de forma remunerativa, porque la mayoría está por destajo es la manera como tiene sus ingresos, Pero si se realiza un incentivo por el día del padre de la madre, se les da un regalo, antes del COVID se realizaban campeonatos de futbol o vóley y se unían como trabajadores, después de ello estos incentivos que no son salariales han bajado.
5. ¿Cada que tiempo se realiza actividades de entrenamiento laboral? ¿Por qué?
- Tengo entendido que, para el tema de control de calidad, tanto Supervisoras y todos lo que conforman el área son capacitados, son personas que de forma trimestral se le capacita sobre la calidad del producto que es una de los puntos importantes para la empresa, se le realizan exámenes para que ver si cumplen los estándares y ver si lo tienen claro. Para lo que es planta general se hacen talleres de seguridad control de incendios, como manejar un extintor, primeros auxilios, además de charlas dirigidas con el COVID. En el caso de administración lo que es ergonomía, manejar el estrés laboral. En términos generales es la manera de entrenamiento, los administrativos si se entregan talleres, lo de control de calidad, y se capacitan a los choferes.
6. ¿Considera que la promoción del conocimiento laboral es una inversión o gasto? ¿Por qué?
- Es una inversión, porque si tú vas a invertir en tu trabajador en mi caso cuando ingrese al área de Recursos Humanos, la empresa me envió hacer un diplomado en el año 2013 por un año, y gracias a eso me ayudado como trabajadora aprender y ejecutar en mi trabajado cosas que en un su momento no sabía y que aportan a la empresa, por ejemplo conocimientos que otros trabajadores que han llevado capacitación, para que la empresa se supere, nos capacitan para ser mejores y plasmarlos en las tareas diarias.
7. ¿Cómo se realiza la supervisión y control laboral del área de producción? Explique.
- En el área de producción las supervisoras que tienen a cargo cada área, están capacitadas y siempre tratan de capacitarlos tanto en la forma de tratar al trabajador como la forma en como rendir en el trabajo, porque para poder exportar el producto, principalmente la anguila, los estándares de calidad son muy altos. Por lo tanto, siempre las personas que están supervisando deben tener experiencia y que sean capacitadas, llevando un control de la producción de

manera correcta y del kilaje de cada trabajador para su posterior pago, de eso se trata las supervisoras.

8. ¿Qué acciones de mejora laboral se ha realizado en el área de producción? Explique.

- Si nosotros hablamos de acciones de mejora, me inclino más por el ámbito laboral por el grupo de trabajo, quizás es difícil en el área de proceso por que se manejan distintos grupos de trabajadores, es difícil tener un buen clima laboral, porque cada área tienen sus propias ideas, sus dudas que generan conflictos, por eso contamos con un psicólogo que actualmente está encargado de charlas que tienen que ver con el tema del ambiente de trabajo, siempre nos capacita, en el comedor que es lugar, para que realicemos dinámicas y mejorar el estrés, mucho más con el tema del COVID que ha causado mucho temor. La empresa está muy atenta con el ambiente y que no se generen conflictos entre los trabajadores y es la mejor forma con charlas dirigidas al estrés y la unión como trabajador.

VARIABLE II: CONFLICTOS LABORALES

9. ¿Cuáles son las actitudes laborales positivas y negativas en el área de producción? Explique.

- Respecto a las actitudes, favorables que posee el personal del área de producción está asociado con poder dar solución inmediata a los problemas, amabilidad, manejo de sus tiempos, capacidad productiva, responsabilidad y otros. Sin embargo, respecto a las actitudes negativas se encuentran la falta de poder interactuar conjuntamente en su área, respeto ante la jerarquía organizacional, comunicación y cooperación que muchas veces afecta a las metas y objetivos de la empresa.

10. ¿Cómo es la situación del interés y apoyo laboral en el área de producción? Explique.

- En función al interés laboral del área de producción está asociado en su minoría por el cumplimiento de los objetivos establecidos, a pesar que esta área es la fuerza productiva que se requiere para la expansión y crecimiento en el mercado extranjero, por su parte el apoyo laboral como cualquier organización existen puntos críticos que usualmente no se pueden controlar, pero en ocasiones es evidente tomando acciones correctivas para maximizar su productividad laboral.

11. ¿Cómo evaluaría el ambiente laboral en el área de producción? Explique.

- El ambiente laboral es regularmente aceptable, puesto que se trata de armonizar el clima de trabajo en cada puesto, principalmente en el área de producción, a pesar de ello existen algunos escenarios de discrepancia y falta de compañerismo que conduce a repercutir en el rendimiento de los demás colaboradores, a pesar que se han tomado acciones, aún esta situación es continua.

12. ¿Cuál es la realidad del respeto y empatía laboral en el área de producción? Explique.

- El respeto es un principio clave en la empresa, es considerado como un valor necesario y que debe ejercer de manera práctica en el área de producción, por el contrario, no se acepta alguna situación contraria a ella, por lo que los supervisores, encargados y jefes respecto a la estructura organizacional deben priorizar, así como la empatía ante las circunstancias en la que se encuentre el recurso humano.

13. ¿Cómo es la interacción laboral en el área de producción? Explique.

- La interacción entre los compañeros de trabajo en el área de producción muchas veces es regular, puesto que existe un espacio adecuado para que puedan fortalecer sus lazos, sin embargo debido a la operatividad de la empresa, en ocasiones este tiempo se reduce para el logro de las metas de producción, por lo que en ocasiones existen conflictos entre la presión de los supervisores y jefe del área para con el personal de producción, sin embargo se valor el rendimiento y actividad de algunos durante las temporadas de mayor demanda.

14. ¿Cómo se realiza la comunicación basada a la escucha activa y mensaje efectivo en el área de producción? Explique.

- Usualmente se trata de escuchar al personal del área operativa o producción, sin embargo, muchas veces la comunicación está relacionada con quejas y reclamos asociado con factores particulares, que no implica una relación directa para su mejoramiento, pero se trata de mantener su participación. Por otro lado, el mensaje que se transmite de la dirección y gerencia hacia los supervisores para con el personal se trata de ser lo más coherente y claro posible, inclusive en ocasiones se logra transmitir a lo largo de la jornada de trabajo para que pueden tener una mejor noción sobre las funciones y/o actividades laborales que deben realizar.

Muchas gracias por su participación...

ANEXO 5

MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VI. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	X1. Admisión del talento humano	X1.1	- Reclutamiento laboral	02	1. Es adecuado el proceso de reclutamiento laboral en el área de producción de la empresa.
					2. La empresa ha tomado acciones de mejora con respecto al proceso de reclutamiento laboral.
		X1.2	- Selección laboral	01	3. La empresa ha seleccionado adecuadamente al colaborador idóneo y competente para el área de producción.
		X1.3	- Integración laboral	01	4. Es adecuado la integración laboral en el área de producción de la empresa.
	X2. Compensación del talento humano	X1.4	- Remuneración laboral	02	5. Percibe una remuneración fija en el desarrollo de sus actividades laborales en el área de producción.
					6. En el área de producción se ha integrado un mejoramiento remunerativo en función a su rendimiento laboral.
		X1.5	- Incentivos económicos	01	7. Considera que en el área de producción de la empresa se han realizado programas de incentivo económico.
		X1.6	- Reconocimiento formal	01	8. Se ha reconocido formalmente al área de producción a través de certificados u otros documentos de valoración laboral.
	X3. Formación del talento humano	X1.7	- Entrenamiento laboral	02	9. En el área de producción se realizado actividades de entrenamiento laboral.
					10. El entrenamiento que percibe contribuye al mejoramiento de sus las actividades durante cada jornada de trabajo.
		X1.8	- Conocimiento laboral	01	11. Existe una necesidad en el área de producción por fortalecer el conocimiento de sus actividades especializadas.
		X1.9	- Actividad laboral	01	12. Existe una adecuada coordinación en las actividades laborales que se desarrolla en el área de producción.
X4. Evaluación del talento humano	X1.10	- Supervisión laboral	02	13. Se supervisan continuamente las actividades laborales que se realizan en el área de producción.	
				14. La supervisión laboral ha contribuido al cumplimiento de las tareas y/o actividades en su compañero de trabajo.	
	X1.11	- Control laboral	01	15. Existe un adecuado control laboral a inicio, durante y termino de cada jornada de trabajo en el área de producción.	
	X1.12	- Mejora laboral	01	16. En el área se han establecido estrategias de mejora laboral para el cumplimiento de las metas de producción.	

VII. CONFLICTOS LABORALES	Y1. Compatibilidad laboral	Y1.1	- Actitud laboral	02	17. Mantiene una actitud positiva basado la resolución de problemas en el área de producción.
					18. La mayoría de sus compañeros en el área de producción cuentan con una actitud basada a la cooperación laboral.
		Y1.2	- Interés laboral	01	19. Los colaboradores del área de producción mantienen un interés basado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
		Y1.3	- Apoyo laboral	01	20. Existe un apoyo conjunto entre los colaboradores del área de producción en la empresa.
	Y2. Armonía laboral	Y1.4	- Ambiente agradable	02	21. En el área de producción existe un ambiente laboral agradable y colaborativo.
					22. La permanencia de los colaboradores del área de producción se debe a un ambiente amable.
		Y1.5	- Respeto laboral	01	23. Se evidencia respeto entre los colaboradores del área de producción de la empresa.
		Y1.6	- Empatía laboral	01	24. Existe un adecuado entendimiento en los colaboradores del área de producción de la empresa.
	Y3. Comunicación laboral	Y1.7	- Interacción laboral	02	25. En el área de producción laboral se evidencia una adecuada relación laboral.
				26. La relación laboral en el área de producción ha permitido el desarrollo adecuado de las actividades diarias.	
Y1.8		- Escucha activa	01	27. Se escucha y aceptan las opiniones de los colaboradores en el área de producción.	
	Y1.9	- Mensaje efectivo	01	28. El mensaje que se transmiten es coherente y entendible en base a las actividades del área de producción.	

Elaborado por los autores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO B: GUÍA DE ENTREVISTA	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VI. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	X1. Admisión del talento humano	X1.1	- Reclutamiento laboral	01	1. ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento laboral en la empresa? Explique.
		X1.2	- Selección laboral	01	2. ¿Cuáles son los aspectos claves para la selección e integración laboral? Explique.
		X1.3	- Integración laboral		
	X2. Compensación del talento humano	X1.4	- Remuneración laboral	01	3. ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento laboral en la empresa? Explique.
		X1.5	- Incentivos económicos	01	4. ¿Se ofrecen programas de compensación en incentivos y reconocimientos? Explique.
		X1.6	- Reconocimiento formal		
	X3. Formación del talento humano	X1.7	- Entrenamiento laboral	01	5. ¿Cada que tiempo se realiza actividades de entrenamiento laboral? ¿Por qué?
		X1.8	- Conocimiento laboral	01	6. ¿Considera que la promoción del conocimiento laboral es una inversión o gasto? ¿Por qué?
		X1.9	- Actividades laborales		
	X4. Evaluación del talento humano	X1.10	- Supervisión laboral	01	7. ¿Cómo se realiza la supervisión y control laboral del área de producción? Explique.
		X1.11	- Control laboral		
		X1.12	- Mejora laboral	01	8. ¿Cómo se realiza la supervisión y control laboral del área de producción? Explique.
VII. CONFLICTOS LABORALES	Y1. Compatibilidad laboral	Y1.1	- Actitud laboral	01	9. ¿Cuáles son las actitudes laborales positivas y negativas en el área de producción? Explique.
		Y1.2	- Interés laboral	01	10. ¿Cómo es la situación del interés y apoyo laboral en el área de producción? Explique.
		Y1.3	- Apoyo laboral		
	Y2. Armonía laboral	Y1.4	- Ambiente agradable	01	11. ¿Cuáles son las actitudes laborales positivas y negativas en el área de producción? Explique.
		Y1.5	- Respeto laboral	01	12. ¿Cuál es la realidad del respeto y empatía laboral en el área de producción? Explique.
		Y1.6	- Empatía laboral		
	Y3. Comunicación laboral	Y1.7	- Interacción laboral	01	13. ¿Cómo es la interacción laboral en el área de producción? Explique.
		Y1.8	- Escucha activa	01	14. ¿Cómo se realiza la comunicación basada a la escucha activa y mensaje efectivo en el área de producción? Explique.
		Y1.9	- Mensaje efectivo		

Elaborado por los autores.

ANEXO 6

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Dr. En Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR 202528, de profesión Licenciado en Administración/ Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a tiempo Completo en UCV campus Piura. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los colaboradores del Área de Producción de la empresa SAKANA del Perú S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de noviembre del dos mil veintiuno.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillop@ucvirtual.edu.pe



“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CONFLICTOS LABORALES EN LA EXPORTADORA DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS SAKANA DEL PERÚ S.A., PAITA, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		88			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		88			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		88			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		88			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																	88		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	88		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	88		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 11 de noviembre de 2021.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración
 E-mail : fwcastillop@ucvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal del área de producción en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paíta, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.

Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CUAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CONFLICTOS LABORALES EN LA EXPORTADORA DE PRODUCTOS
HIDROBIOLÓGICOS SAKANA DEL PERÚ S.A., PAITA, 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

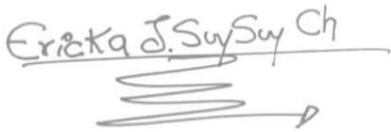
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI N° **45361468** , Dra. GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD con mención en Dirección en Empresas, N° ANR 13374 , de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION , desempeñándome actualmente como Docente a tiempo Completo en UCV campus Piura. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a los colaboradores del Área de Producción de la empresa SAKANA del Perú S.A.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 5 días del mes de abril del dos mil veintidos.



Dra. : ERICKA JULISSA SUYSUY
 CHAMBERGO
 DNI : 45361468
 Especialidad : ADMINISTRACION



“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CONFLICTOS LABORALES EN LA EXPORTADORA DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS SAKANA DEL PERÚ S.A., PAITA, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

ANEXO 7

VALIDACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Calva Alvarado, Juditza Katherine Pongo Guerrero, Yeison Smith
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado al personal
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	19/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,929
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO *(Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)*

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 93%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Calva Alvarado Juditza Katherine

DNI : 71090058



Estudiante: Pongo Guerrero Yeison Smith

DNI : 72681348



Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 1102

Docente: Mg. Zury M. Social Juárez

COESPE: 1102

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Calva Alvarado, Juditza Katherine Pongo Guerrero, Yeison Smith
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario aplicado al personal
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	19/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,940
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **CONFLICTOS LABORALES**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 94%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: Calva Alvarado Juditza Katherine

DNI : 71090058



Estudiante: Pongo Guerrero Yeison Smith

DNI : 72681348



Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE 1102

Docente: Mg. Zury M. Social Juárez
COESPE: 1102

ANEXO 8

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto de Investigación: Gestión del talento humano y conflictos laborales en la Exportadora de Productos Hidrobiológicos SAKANA del Perú S.A., Paita, 2022

Autores: Calva Alvarado, Juditza Katherine y Pongo Guerrero, Yeison Smith

Escuela profesional: Administración.

Lugar de desarrollo del proyecto: Paita, Piura, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente del CEI FACEM

ANEXO 9

EVIDENCIAS OBTENIDAS DURANTE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Ilustración 1

Recolección de datos mediante la valoración del personal



Nota: Obtenidas de la aplicación del cuestionario.

Ilustración 2

Recolección de datos mediante la valoración del personal



Nota: Obtenidas de la aplicación del cuestionario.