



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRO FERRO  
CENTRO (EFC)”- SURQUILLO 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:

Yoselin Anllela Chachi Pichardo (0000-0002-8096-3442)

Melissa Thalia Tacza Guillermo (0000-0002-7680-8458)

Asesor:

Ana Cecilia Napán Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2021

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de agosto de 2021

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 1	ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL
Miembro 2	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRO FERRO CENTRO (EFC)”- SURQUILLO 2020”**

Presentado por el(la) bachiller.

**YOSELIN ANLLELA CHACHI PICHARDO  
MELISSA THALIA TACZA GUILLERMO**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( X ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	YOSELIN ANLLELA CHACHI PICHARDO		
Nota (en letras):	CATORCE		
Aprobado ( X )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	MELISSA THALIA TACZA GUILLERMO		
Nota (en letras):	CATORCE		
Aprobado ( X )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



HUGO JESÚS SALAS CANALES  
*Presidente(a) del Jurado*



ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO  
*Asesor(a)*



ÁNGELA VERÓNICA DIAZ NOEL  
*Miembro 1*



MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA  
*Miembro 2*

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el área comercial de la  
empresa “Electro Ferro Centro”- Surquillo 2020”**

**Management of human resources and job satisfaction in the commercial area of  
the company “Electro Ferro Centro”- Surquillo 2020**

Yoselin Anllela Chachi Pichardo

[100029598@cientifica.edu.pe](mailto:100029598@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-8096-3442>

Melissa Thalia Tacza Guillermo

[100029666@cientifica.edu.pe](mailto:100029666@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-7680-8458>

Mg. Ana Cecilia Napán

[anapan@cientifica.edu.pe](mailto:anapan@cientifica.edu.pe)

Universidad Científica del Sur, Lima  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

## RESUMEN

La presente investigación fue realizada con la finalidad de poder precisar la relación de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa Electro Ferro Centro ubicada en el Distrito de Surquillo, Lima, Perú.

Esta investigación es cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, transeccional correlacional – descriptivo. La muestra fue de 72 colaboradores del área comercial de EFC.

Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas para cada variable de estudio e indicaron para la hipótesis general del presente trabajo tiene una relación alta, con un Rho de Spearman (0.889), y con la prueba significativa con un  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ .

Se demostró que el valor 0,889 para Spearman comprueba que a mayor gestión de recursos humanos existe una alta satisfacción laboral en el área comercial, corroborando lo explicado.

**Descriptor:** gestión de recursos humanos; satisfacción laboral; desempeño.

## ABSTRACT

This research was carried out with the purpose of powering the relationship of human resources management and job satisfaction of the employees of the commercial area of the Electro Ferro Centro company located in the District of Surquillo, Lima, Peru.

This research is quantitative, descriptive and non-experimental, transactional correlational - descriptive design. The sample consisted of 72 employees from EFC commercial area. The instruments used were two surveys for each study variable and indicated for the general hypothesis of the present work has a high relationship, with a Spearman Rho (0.889), and with the significant test with a  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ .

It was shown that the value 0.889 for Spearman proves that the greater the management of human resources there is a high job satisfaction in the commercial area, corroborating what has been explained.

**Descriptors:** human resource management; work satisfaction; performance.