



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de
la Empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Fernandez Quiroz, Thyamili (orcid.org/0000-0002-2937-3084)

Gutierrez Carhuanina, Judith Carol (orcid.org/0000-0002-1031-2185)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quién guía cada uno de mis pasos, acompaña y da fortaleza para cumplir mis metas. A mis padres, por ser mi gran inspiración. A mis abuelos, quienes con sus ocurrencias y sonrisas alegran mis días. A mis hermanos, por sus consejos y sus ganas de verme crecer son el motor para lograr mis anhelos profesionales. Y finalmente para aquellos amigos que me motivan, festejan y felicitan cada uno de mis logros.

Agradecimiento

A Dios, dador de todo bien. A mi familia por el trabajo, los buenos consejos y el apoyo incondicional que me brindaron.

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, especialmente a mi profesora persona de gran sabiduría que nos ha inculcado y brindado el apoyo necesario para llegar a concretar nuestra meta, el de ser profesionales. Y finalmente a la Universidad Cesar Vallejo por ser parte de este proceso integral de formación y permitirme llegar a ser el profesional que tanto anhelé.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencias de la variable gestión del talento humano	20
Tabla 2	Frecuencias de la dimensión recompensa al personal	21
Tabla 3	Frecuencias de la dimensión desarrollo al personal	22
Tabla 4	Frecuencias de la dimensión retención del personal	23
Tabla 5	Frecuencias de la dimensión supervisión del personal	24
Tabla 6	Frecuencias de la variable satisfacción del trabajador	25
Tabla 7	Cruce entre las variables gestión de talento humano y satisfacción del trabajador	26
Tabla 8	Cruce entre la dimensión recompensa al personal. y satisfacción del trabajador	27
Tabla 9	Cruce entre la dimensión desarrollo al personal y satisfacción del trabajador	28
Tabla 10	Cruce entre la dimensión retención del personal y satisfacción del trabajador	29
Tabla 11	Cruce entre la dimensión supervisión del personal y satisfacción del trabajador	30
Tabla 12	Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	31
Tabla 13	Prueba de hipótesis general	32
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 1	33
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 2	34
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 3	35
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 4	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Histograma de frecuencias de la variable gestión del talento humano	20
Figura 2	Histograma de frecuencias de la dimensión recompensa al personal	21
Figura 3	Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo al personal	22
Figura 4	Histograma de frecuencias de la dimensión retención del personal	23
Figura 5	Histograma de frecuencias de la dimensión supervisión del personal	24
Figura 6	Histograma de frecuencias de la variable satisfacción del trabajador	25
Figura 7	Histograma del cruce de variables de talento humano y satisfacción del trabajador	26
Figura 8	Histograma del cruce la dimensión recompensa al personal y satisfacción del trabajador	27
Figura 9	Histograma del cruce la desarrollo al personal y satisfacción del trabajador	28
Figura 10	Histograma del cruce dimensión retención del personal y satisfacción del trabajador	29
Figura 11	Histograma del cruce dimensión supervisión del personal y satisfacción del trabajador	30

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. El estudio fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, no experimental, su muestra la conformó 28 colaboradores de Viettel Peru S.A.C, la técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos determinaron que la gestión del talento humano afecta de manera regular (82,1%) en la satisfacción del trabajador. Respecto, a la satisfacción del trabajador fue valorado como regular (89,03%) en la percepción de los empleados de la empresa en estudio. Los resultados respecto al cruce de las variables gestión del talento humano y satisfacción del trabajador fue que con un nivel de significancia (Bilateral) $0.000 < 0.05$; y un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,765 hay una asociación positiva alta entre las variables. En conclusión, se aprecia que la gestión del talento humano en Viettel Perú SAC se desarrolla de forma regular, además los trabajadores aprecian que si la empresa otorga recompensas y favorece el desarrollo del personal favorecerá su satisfacción en su puesto laboral.

Palabras Clave: gestión, talento humano, satisfacción, trabajador.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the management of human talent and the satisfaction of the workers of the company Viettel Perú S.A.C - Chimbote, 2022. The study was of an applied type, with a quantitative approach, of a correlational level, not experimental. , its sample was made up of 28 employees of Viettel Peru S.A.C, the technique used to collect the data was the survey and the instrument the questionnaire. The descriptive results determined that the management of human talent regularly affects (82.1%) worker satisfaction. Regarding the satisfaction of the worker, it was valued as regular (89.03%) in the perception of the employees of the company under study. The results regarding the crossing of the variables human talent management and worker satisfaction were that with a significance level (Bilateral) $0.000 < 0.05$; and a Spearman's Rho coefficient equal to 0.765, there is a high positive association between the variables. In conclusion, it can be seen that the management of human talent in Viettel Perú SAC is carried out on a regular basis, in addition, the workers appreciate that if the company grants rewards and favors the development of the personnel, it will favor their satisfaction in their job position.

Keywords: management, human talent, satisfaction, worker.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la pandemia ha generado una alta tasa de desempleo en el Perú y varios países latinoamericanos, la productividad del trabajo se ha visto perjudicada por la reducción del empleado, por lo tanto, para mantenerse en el mercado y seguir siendo competitivas, las empresas han tenido que fortalecer sus estrategias de gestión del talento, seleccionar y retener empleados de alto potencial para desempeñar sus funciones laborales y lograr resultados efectivos, positivos en el desempeño empresarial y de productividad.

En el entorno internacional, Burn to Give, una compañía cuyo objetivo es velar por el bienestar del recurso humano corporativo, determinó que en Chile 8 de cada 10 trabajadores sufre de estrés laboral, dato que se obtuvo en el 2020 cuando la pandemia exigió el implemento masivo del trabajo remoto en las distintas empresas, la crisis del Covid-19 volvió vulnerable a las organizaciones, sus procesos y la gestión del talento humano. En consecuencia, con el teletrabajo las empresas se han olvidado que el recurso humano necesita estar motivado y feliz, un trabajador satisfecho es un trabajador productivo (EDMTOV, 2020).

En Brasil, debido a la naturaleza cambiante de los negocios que se innovan y renuevan a la par de los cambios tecnológicos y sociales, los startups brasileños han empezado a despedir masivamente a sus empleados, sin previo aviso. Entre las causas que conllevan a tomar esta decisión en los gerentes del departamento de talento humano, es el contexto macroeconómico adverso por el que está atravesando el país. Según el presidente de la Asociación de Estartups brasileños, esta ola de despidos es a nivel mundial, las empresas se ven afectadas por la crisis económica global y empiezan a despedir personal, lo que hace pensar que no existe una gestión adecuada del recurso humano, por lo que los trabajadores se sienten insatisfechos y trabajan con la expectativa y el temor que ese día sean despedidos o sea sus últimas horas laborales (Carrancá, 2022).

Cuestas (2018) indica que varios estudios de Forbes en México muestran que Brasil y Argentina tienen los índices de satisfacción laboral más altos de América Latina, alcanzando 3.61 en una escala de 5 puntos. Algunas de las complicaciones importantes que se presentan en las diferentes empresas del país es la satisfacción laboral ya que es un indicador que valora mucho el desempeño

de sus puestos de trabajo, teniendo así en cuenta los defectos y obstáculos que afectan la producción de la organización.

En el contexto nacional, en Perú las empresas han empezado por preocuparse por mantener motivados a sus colaboradores por medio de capacitaciones, remuneraciones, el liderazgo de la alta gerencia, reconocimiento y otros aspectos. Además de la satisfacción buscan el compromiso del colaborador, por eso Perú tiene el índice de compromiso del trabajo más alto de Latinoamérica, con un promedio del 74%, para realizar esta medición se tiene en cuenta 3 componentes: cuanto recomienda su trabajo, cuan motivado se siente de seguir en su puesto laboral y su grado de productividad. Sin embargo, esta gestión del recurso humano no es del todo buena, en Perú hace falta fortalecer el tema de los salarios, que consiste no en que todos tengan un aumento de sueldo, sino en especificar porque unos ganan más y otros menos, sino los trabajadores tienen incertidumbre, comienzan a sacar conclusiones propias, se desmotivan y muestran insatisfechos por medio de un bajo nivel de productividad laboral (Ríos, 2016).

Según un artículo de Diario Gestión (2018), una encuesta de auditoría realizada por las empresas afirma que su gestión es 100% efectiva porque hasta el momento solo el 55% de las empresas muestran las consecuencias de su gestión dentro de los parámetros establecidos, debido al carácter informal de los contratos en el sector público. De este 55% de empresas, más del 32% no gestionan adecuadamente la productividad de los empleados, debido a estándares de gestión inadecuados, y, por tanto, los trabajadores no saben evaluar sus recursos para realizar su trabajo de forma eficaz.

A nivel local, el recurso humano de la agencia Viettel Peru S.A.C de Chimbote está en constante rotación, se aprecia que no existe un equipo de trabajadores permanente, por lo tanto, la atención al usuario es lenta, se percibe poco conocimiento de los empleados respecto a los productos y servicios que procura, dado que el personal generalmente es nuevo y recién se está familiarizando con los mecanismos, políticas y normativas de la agencia. Es evidente, que no hay una buena gestión del recurso humano y esto posiblemente interviene en la insatisfacción del colaborador que resulta renunciando a su puesto laboral.

En este contexto es que se elabora la pregunta general de investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?

Las preguntas específicas de estudio serán: (a) ¿Existe relación entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú? (b) ¿Existe relación entre desarrollo del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú? (c) ¿Existe relación entre retención del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú? (d) ¿Existe relación entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?

Este informe de investigación se justifica teóricamente, dado que, a través de la búsqueda de estudios previos y distintas teorías relacionadas al problema en estudio, se podrá dar respuesta a un problema particular de la sociedad que es la dirección del talento humano en una empresa de servicios de telecomunicaciones, conocer las formas en la que un adecuado manejo del personal genera rentabilidad a la empresa.

Su justificación es practica en el sentido que se pretende encontrar soluciones a problemas prácticos como es la administración del recurso humano en las empresas, además a partir de una propuesta de estrategias que orienten hacia una buena gestión del personal se pretende resolver el problema de la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo.

Su justificación es metodológica, debido que el estudio otorga las herramientas necesarias para medir las variables haciendo uso del análisis descriptivo e inferencial, asimismo, para alcanzar el objeto de investigación se usaran instrumentos validados y confiables para que los resultados sean fidedignos.

En este informe de investigación el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Los objetivos específicos de estudio fueron los siguientes: Primero, establecer la relación existente entre la recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. Segundo, determinar la relación existente entre desarrollo del personal y satisfacción de los

trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. Tercero, establecer la relación existente entre retención del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. Cuarto, determinar la relación existente entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Las hipótesis de estudio estarán dadas por la hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre la gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Las hipótesis específicas estuvieron compuestas por: (a) Existe relación significativa entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Peru S.A.C – Chimbote, 2022. (b) Existe relación significativa entre desarrollo al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. (c) Existe relación significativa entre retención al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022. (d) Existe relación significativa entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico estará fundamentado en estudios precedentes a esta investigación, considerando antecedentes nacionales e internacionales.

En el marco nacional, Ballena (2021) en su tesis tuvo por propósito determinar el grado de correspondencia entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del recurso humano de un municipio de la localidad de Lambayeque, para lo cual realizó una investigación correlacional experimental a una muestra constituida por 81 trabajadores administrativos de la entidad pública a quienes se les administró un cuestionario de 20 preguntas a fin de evaluar las variables de estudio. Los hallazgos encontrados demostraron una correlación significativa entre la administración del talento humano y la satisfacción en su centro de trabajo con 0.646 y una significancia de 0.000. Concluyendo que es necesario que la municipalidad genere estrategias de gestión de talento humano que incluyan un reconocimiento salarial y de desempeño para cubrir las expectativas de los trabajadores, puesto que un 60% de los investigados infirió que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio.

Por su parte, Bendezú (2020) en su artículo tuvo por propósito el determinar la correspondencia de la gestión del talento humano con la satisfacción en su puesto de trabajo de los educadores del centro educativo Mave School para lo cual realizó una investigación descriptiva correlacional a una muestra compuesta por 18 maestros y 6 trabajadores administrativos aplicando por instrumento el sistema de satisfacción laboral SL/SPC. Los hallazgos alcanzados fueron que prevalece una correspondencia significativa entre una y otra variable con 0.892 y una significancia de 0.000. Concluyendo que para el éxito del talento humano es necesario potenciar su formación, sus competencias y conocimientos para que estos puedan ejercer con eficiencia sus funciones.

En el estudio de Daza (2017), tuvo por objetivo principal el medir la correspondencia entre la dirección del talento del personal y la satisfacción en su centro de trabajo del equipo de enfermería del departamento de neonatología del centro de salud Arzobispo Loayza, para lo cual realizó una investigación descriptiva correlacional a una muestra compuesta por 68 empleados a los cuales se les destinó un cuestionario. Los hallazgos de la indagación demostraron que prevalece una correlación significativa entre las dos categorías con 0.838 y una significancia

de 0.000. Concluyendo que es necesario que se empleen estrategias en la dirección del talento del personal mejorando la compensación laboral, la estimulación y reconocimiento e impacte de manera significativa en la complacencia laboral.

Olivia (2018), con su indagación tuvo por propósito el deducir la correspondencia entre la gestión del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo, para lo cual se realizó una investigación descriptiva correlacional a una muestra compuesta por 48 servidores públicos que son parte del equipo de trabajadores de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, a quienes se les administró un cuestionario a fin de evaluar las categorías de estudio. Los hallazgos obtenidos de la investigación demostraron que preexiste analogía entre ambas categorías con 0.695 y una significancia de valor igual a 0.000. Concluyendo que es necesario que se implemente un plan para la gestión del talento humano que proporcione beneficios a los servidores públicos potenciando su desarrollo tanto a nivel profesional como en el ámbito personal, en el marco salarial y de reconocimiento a fin de mejorar su satisfacción considerando que un 85% de los laborantes menciona que la dirección del talento humano se encuentra en un grado regular y un 77% se muestran insatisfechos.

En la investigación de Pareja et al. (2022), con su artículo tuvo por objetivo encontrar la asociación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en base a la perspectiva del equipo de empleados administrativos de la Dirección Regional de Educación en Perú para lo cual realizó una investigación correlacional a una muestra compuesta por 76 trabajadores administrativos que contestaron un cuestionario compuesto de 42 ítems. Los hallazgos adquiridos del estudio evidenciaron una correlación significativa de 0.765 y una significancia de 0.000. Concluyendo que es imprescindible capacitar y fomentar un clima laboral propicio para que los empleados se sientan a gusto con su lugar de trabajo, esto influirá notablemente en su satisfacción y por ende un mejor desempeño.

En el contexto internacional, Paredes y Bustamante (2021), en su artículo tuvo por objetivo el demostrar la correspondencia que prevalece entre la gestión del personal humano y la satisfacción laboral presente en el sector bancario de Guayaquil al que se le realizó una investigación descriptiva correlacional a una muestra compuesta por 370 empleados del sector que dieron respuesta a un

cuestionario constituido por 40 preguntas. Los hallazgos alcanzados de la indagación mediante la evaluación de KMO y Bartlett con <0.05 , la prueba de Chi-Cuadrado con un $p < 0.05$ demostrando la correlación entre ambas variables. Concluyendo que es imprescindible crear estrategias en la dirección del recurso humano para que estos impacten de aspecto positivo en la satisfacción y desempeño de las personas que trabajan en la entidad.

Por otro lado, Clarissa et al. (2022), en su artículo tuvo por objetivo el decretar la correspondencia que preexiste entre la dirección del talento humano y la satisfacción en el puesto de trabajo, realizándose una investigación mediante el método de revisión de literatura de revistas y libros de literatura relacionada a las categorías de estudio almacenadas en la base de datos Google Scholar, Springer, Elsevier, Pubmed, entre otras. Los resultados obtenidos de esta revisión bibliográfica, demuestran que la dirección del talento del personal tiene una influencia de carácter positivo y grado significativo en la satisfacción del puesto de labores. Concluyendo que para una eficiente dirección del equipo humano es necesario también considerar la cultura organizacional, de manera que, si gestiona de manera correcta y crea estrategias para que las personas empleadas se perciban conformes en sus lugares de labores resultará en mayor productividad y beneficio para la organización

Khan et al. (2021), en su artículo tuvo por finalidad determinar de qué manera impacta la satisfacción en su puesto de labores en los educadores de los institutos de enseñanza superior de Pakistán, para lo cual realizó una investigación descriptiva en base a la revisión de teorías compuestas por la teoría de las necesidades de Maslow, la hipótesis de la equidad de Adam, la teoría de los factores de Herzberg, la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de los objetivos de Locke. Los resultados demostraron que, influye considerablemente el que los docentes estén satisfechos en su centro de trabajo, debido a que la sensación de satisfacción en los docentes es algo esencial, puesto que, mediante ello se cultiva una imagen positiva tanto de la institución como de ellos de manera profesional y desempeñan mejor sus funciones. Concluyendo que todas las teorías de la satisfacción laboral deben ponerse a prueba en todos los institutos de enseñanza superior paquistaníes, puesto que tiene un impacto positivo en el comportamiento humano a nivel individual, grupal y organizacional.

González et al. (2021), con su artículo de estudio tuvo por propósito el conocer la forma en que influye la dirección del talento del personal humano en la satisfacción y productividad dentro de las empresas del sector privado, para ello realizó una averiguación descriptiva no experimental a una muestra constituida por 75 operarios del sector privado de Ecuador a los cuales se les designó una encuesta para medir las categorías de estudio. Los hallazgos obtenidos del estudio fueron que existe correlación baja entre ambas variables con 0.186 y una significancia de 0.055. Concluyendo que la dirección del recurso humano es pilar principal para que las compañías privadas logren retener a sus trabajadores y los mantengan motivados, repercutiendo en su productividad.

Además, Macías et al. (2020), con su artículo tuvo por objetivo medir de qué modo impacta la administración del talento humano en una entidad de construcción civil con la satisfacción laboral para lo cual realizó una investigación analítica y síntesis de la información bibliográfica a una muestra de 83 personas que laboran en la empresa, a estos sujetos se les administró un cuestionario para agrupar información necesaria para el estudio. Los resultados obtenidos fueron deficiencias en la dirección del talento humano al no contar con estrategias para mantener la satisfacción laboral ha producido que un 44% de los trabajadores no se sientan comprometidos con su trabajo ni se sientan motivados. Concluyendo que es necesario promover las estrategias de motivación dentro de la dirección del personal humano para contribuir al buen desempeño y compromiso con la empresa.

A continuación, se presentarán las teorías de las variables y dimensiones de indagación, estructurada en función de fuentes confiables y de rigor científico.

El talento humano tiene una influencia de forma social en los individuos y las empresas; que se identifica con la manera de elegir al personal, reclutarlas, volverlas productivas, generar que se desarrollen, y evaluarlas; todas estas fases representan el proceso del talento humano (Ramírez et al., 2018). E inciden en la dirección del personal de las organizaciones, que además respeta un orden sistemático que busca lograr un buen desempeño de las personas, que redunde en una productividad eficiente (Villalobos et al. 2018)

En sus comienzos el talento del personal significaba el grado del logro de actividades en sus puestos de trabajo, en los últimos tiempos la gestión empresarial ha cambiado su visión estratégica sobre la administración del recurso humano

(Ramírez et al., 2019). Se entiende que los sujetos son seres con talentos por desarrollar y no recursos por usar, por lo tanto, tienen la posibilidad de crecer y desarrollar sus capacidades (Maxwell, 2016). identificó siete elementos esenciales de la gestión de sujetos en empresas las cuales fueron la planificación, la identificación, la persuasión, adquisición y desarrollo del sujeto como talento dentro de una empresa (Yildiz y Esmer, 2022).

La gestión del talento humano son actos que realizan los individuos a través de sus competencias en un contexto en particular, optimizando sistemas de desarrollo y optimizando condiciones propias y de su equipo en el medio empresarial. En Latinoamérica, se ha caracterizado como una forma de trabajar con las personas con el objeto de obtener un diagnóstico de ocupaciones, que con el tiempo pueden ir mejorando hasta lograr convertirse en una herramienta efectiva, entregando a su líder información veraz y precisa que posibilite resultados productivos en la organización. No obstante, la gestión de las personas tiene que ver con tareas administrativas, brindando a la empresa de personas con habilidades, aptitudes y competencias necesarias para desenvolverse en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, el factor humano es considerado por las compañías un gran elemento de ventaja competitiva, el líder debe saber entender que la solución a los problemas empresariales solo está en la calidad del recurso humano con el que cuente, por eso la importancia de forjar estrategias más que empleados pasivos (Ramírez, et al., 2019).

Desde lo estratégico, la administración del talento de trabajadores es parte del área de recursos humanos, sus raíces devienen del desarrollo de la teoría de la administración dentro del ambiente de la dirección de personas y sus aptitudes (Escobedo y Andrade, 2017). Determinada por la manera de dirigir a las personas en una organización, optimizando el desempeño de la empresa, que se mide por medio de la eficiencia y eficacia en la función de recursos, favoreciendo a la productividad y utilidad de la organización (Pantouvakis y Karakasnaki, 2017).

Saber gestionar a los sujetos dentro de una empresa es importante para su funcionamiento, sobre todo para conseguir las metas comerciales, sin embargo, esto no es una actividad sencilla, dado que surgen de manera constante cambios en los contextos a los cuales las compañías tienen que hacer frente, por eso las compañías trabajan por conseguir una óptima administración del talento del sujeto

(Jain & Nayyar, 2018). Las entidades se esmeran por dar respuestas efectivas a cuestiones de recurso de sujetos y fomentar un entorno de labor beneficioso, ya que al no conseguirlo se visualizará en un mínimo rendimiento y producción (Chung, et al., 2022). Por otro lado, algunos estudiosos sostienen que la teoría del recurso de personas se basa en un estudio de abajo para arriba, donde los sujetos laburantes contribuyen al objetivo estratégico de la compañía, y otros hablan de un enfoque de arriba para abajo que se basa en que los sujetos trabajadores aportan a los objetivos de estrategia de la empresa (Collings y Mellahi, 2019).

La filosofía del talento de trabajadores es predominante en los mercados emergentes de la actualidad, donde la gestión de los laburantes talentosos afronta a la gran competencia por los talentos y una escasa oferta, situación que hace que los jefes empresariales sean renuentes en brindar datos a sus trabajadores sobre la membresía de su equipo de trabajadores con gran desarrollo de aptitud y capacidad (Khoreva y Kostanek, 2019). Por ello, se entiende que el capital de sujetos empleados es un elemento de desarrollo del intelecto y se visualiza en las capacidades, conocimientos y habilidades en cada una de las fases involucradas en las operaciones de trabajo, por ende, estos elementos se consiguen con educación y formación otorgadas por las compañías con el objeto de promover la creatividad y crecimiento de la entidad (Oliveira, 2017).

La recompensa al personal es premiar y compensar los servicios que una persona otorga, es un componente importante para direccionar los actos de los empleados reconociendo su desenvolvimiento y desempeño dentro de la empresa (Vallejo, 2016). Dentro de la recompensa al personal se puede describir los incentivos los que a su vez pueden ser monetarios y no monetarios. De acuerdo con los monetarios, si bien han sido muy valorados por las compañías, hoy en día ya no son totalmente suficientes para lograr motivar a los laburantes de una organización, es necesario otros componentes que intercepten en la parte afectiva o de aceptación como es el subir de categoría en su lugar de trabajo, las tareas que desarrolla, en entorno donde labura, así como la dedicación que demuestra en sujeto para obtener buenos resultados o el logro de metas de la empresa (Madero, 2019).

En consecuencia, los incentivos de tipo no monetario pueden tener grandes ventajas, por dar un ejemplo, puede suceder que los laburantes más alegres, de un

momento a otro demuestran desinterés o desmotivación en sus labores y aunque se les suba el sueldo siguen mostrándose desanimado, es importante investigar las causales antes de otorgar un incentivo, las causales de esta desmotivación laboral puede ocurrir por despidos de forma masiva en la empresa que los mantiene todo el tiempo nerviosos o una crisis económica; situaciones que provoca desestabilidad en los sujetos y en entorno laboral donde se desempeñan (Madero, 2019).

El desarrollo de las personas, son acciones que favorecen su crecimiento ya sea personalmente como profesionalmente, por medio del trabajo y su asociación con la organización, posibilitando crear actividades competitivas, que resalten el desenvolvimiento y desempeño personal del recurso humano de la organización (Sanabria, 2015). Aunque el desarrollo del sujeto tiene que ver con la capacitación de la persona, tienen conceptos diferentes. La capacitación son aspectos sucesivos de competencias, conocimientos, aptitudes y habilidades del sujeto; por medio de la puesta en marcha de tareas, metodologías y recursos por aplicarse, que programan el desenvolvimiento en sus tareas del equipo de personas o cargos particulares (Ramírez et al. 2018). La gestión de los sujetos que tienen un potencial rendimiento promueve clasificar a las personas de acuerdo a su desempeño, aquellos de exiguo rendimiento deben ser capacitados para fomentar su desarrollo (McDonnell, et al., 2017). Asimismo, desarrollar competencias en las personas es un elemento clave para conseguir el éxito de una compañía (Galleli, et al., 2019).

La retención del talento humano es una necesidad de las empresas por conservar su recurso más valioso, las personas, por lo tanto, aplicar estrategias de retención es una tarea del área de recursos humanos. Por lo tanto, retener al personal es gestionar salidas de empleados no deseados, por medio del diseño de estrategias que aseguren que ese recurso humano se encuentra bien remunerado, se reconozca su trabajo y se le permita su desarrollo profesional (Prieto, 2013). Contrariamente, cuando sucede la deserción de trabajadores genera una gran carga para las empresas debido que las consecuencias de este acto son la interrupción de las actividades laborales, los gastos para el reemplazo de colaboradores y la capacitación a los nuevos integrantes (Yedida, et al., 2018). Aunque, generalmente los gerentes empresariales entienden que la reducción de trabajadores infiere en la gestión de la empresa y optimiza la cultura de la organización (Qutub, et al., 2021).

La supervisión al personal es realizar un control a las actividades o tareas encargadas de cada recurso humano, con el objetivo de verificar que estén direccionadas a cumplir las metas de la organización (Chiavenato, 2015).

La satisfacción del laborador junto con la motivación es un término que proviene desde 1930, cuando surgió los modelos de empresas de Taylor y de Fayol y se empezó a considerar al individuo como un sujeto de valor, para aquellos tiempos la satisfacción se resolvía con mejoras de los sueldos. Luego, con la intervención de Elton Mayo los laborantes pasaron a ser considerados de forma más humana, como individuos únicos con metas y deseos específicos (Leonardi y Ventola, 2021). Respecto a la satisfacción laboral, en la teoría de Robbins (1996, como se citó en Prieto, 2013), es la actitud que presenta un sujeto en su centro de labores, por ende, un sujeto que se encuentra satisfecho en su trabajo presentará actitudes buenas, y si se encuentra insatisfecho sus actitudes serán de menor nivel o negativas. No obstante, la satisfacción del laborante es vista por la mayoría de enfoques como un tema para la psicología empresarial y que su indagación favorece a la organización (Hauff, et al., 2015). Los elementos que están vinculados de forma directa con la satisfacción del laborante son los líderes y compañeros del entorno laboral, asimismo, tiene que ver con agentes propios del trabajo como el reconocimiento como profesional que recibe por sus superiores, el trato que les otorgan la confianza y compañerismo que se fomente dentro del equipo laboral (Vespasiano y Mendes, 2017).

La satisfacción en términos generales es una respuesta que entrega un sujeto en un ambiente específico y en un momento particular (Mora, 2011). Para Prieto (2013), la satisfacción del trabajador es una demostración emocional o de afecto en las distintas etapas laborales por las que pasa el recurso humano. En ese sentido, la satisfacción en el centro de trabajo es un compendio de componentes fisiológicos y psicológicos que hacen que los sujetos se perciban complacientes en su entorno de labor. La satisfacción de trabajo es detectar componentes efectivos de los individuos en su entorno laboral, además es un conjunto de creencias, sentimientos, formas de actuar que el sujeto tiene en su lugar de laburo, es decir en un sentir interior que está ligado a las motivaciones interiores y exteriores y modificados por ellas. Este sentir interior se le denomina como principio subyacente en la gran mayoría de los rubros del recurso personal y tiene muchas maneras de

usarse en las compañías (Bahareh, 2014). Asimismo, las acciones poco éticas en el trabajo como el acoso, el trabajo pesado, acciones injustas contra el empleado, favorecen un sentir poco placentero en el lugar de las labores (Nunes, et al., 2017).

La satisfacción del laborante tiene que ver con la actitud que tiene el trabajador hacia su puesto laboral, en el cual se va reflejar su sentir por ese puesto laboral (Natigor y Rafiki, 2020). La satisfacción de un trabajador puede depender de varios factores, tal como lo nombra Herzberg en su teoría de factores. Por un lado, describe los factores higiénicos que son los relacionados con el entorno, la existencia de estos factores no significa que motiva a la persona, pero su inexistencia si genera su insatisfacción. También es conocido como factores extrínsecos al centro de laboral y tiene que ver con elementos como las condiciones de trabajo o el pago. Además, se le denomina higiénicos porque significa las mínimas condiciones indispensables para un trabajador. Los factores motivacionales son aquellos componentes que se relacionan con el trabajo en sí y que estas no se encuentren no va provocar insatisfacción en el trabajador, pero que estas se encuentren en las personas pueden convertirla en un sujeto pleno, motivado para realizar sus actividades, realizada; estos factores motivacionales también son conocidos como intrínsecos e incluyen componentes como el reconocimiento, el desarrollo de personas (Madero, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

CONCYTEC (2018) la indagación que se propuso, se desarrolló mediante el tipo aplicada; este tipo se encuentra dirigida para poder precisar, mediante el entendimiento de la ciencia, con los recursos (tecnologías, protocolos y metodologías) pretendiendo satisfacer una específica y determinada necesidad.

3.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) se consideró el diseño no experimental correlacional, en la cual las categorías, definiciones y las variables se presentan sin que los investigadores intervengan. Los hechos en esta indagación se observaron de acuerdo a su contexto real, hubo un manejo no intencional de categorías y los fenómenos se observaron solo en su ambiente natural para indagarlos. La característica de un estudio de índole correlacionada, como señalan los mismos autores, es porque busca determinar la asociación entre las categorías indagadas.

3.2 Variables y operacionalización

Se estudiarán en la indagación dos variables cuantitativas:

V1: Gestión de Talento Humano.

Definición conceptual: Pérez (2017), define la gestión del talento humano como la función organizacional a través de la cual se organizan los puestos y define las responsabilidades y funciones del personal dentro de la organización y por ende tiene la autoridad relacionada con la contratación de los trabajadores, para capacitarlos y retenerlos en la empresa.

Definición operacional: El análisis de la dirección de talento humano se dimensiona en: (a) recompensa al personal, (b) desarrollo del personal, (c) retención del personal y (d) supervisión al personal, las mismas que serán evaluadas por medio de la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.

Indicadores: los indicadores están establecidos según dimensiones, para la dimensión recompensa al personal sus indicadores fueron: remuneración e incentivos, para la dimensión desarrollo del personal sus indicadores fueron: capacitación e instrucción, para la dimensión retención del personal sus indicadores

fueron: relación con los trabajadores y clima organizacional, para la dimensión supervisión al personal sus indicadores fueron: comunicación interna y evaluación de desempeño.

Escala de medición: la escala fue de tipo ordinal.

V2: Satisfacción del trabajador

Definición conceptual: Según Marín y Placencia (2017) sugiere que la satisfacción laboral es un estado o sentir emocional efectivo que aparece de la percepción que tiene el colaborador sobre su conocimiento laboral a partir de conclusiones válidas entre lo positivo y lo negativo de la función que quiere satisfacer y la que finalmente realiza.

Definición operacional: El estudio de la Satisfacción se dimensiona en: (a) factores motivacionales de satisfacción y (b) factores higiénicos de satisfacción, las cuales serán evaluados por medio de la técnica encuesta y utilizará como herramienta de medición un cuestionario.

Indicadores: los indicadores están establecidos según dimensiones, para la dimensión factores motivacionales de satisfacción sus indicadores fueron: crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento y línea de carrera, para la dimensión factores higiénicos de insatisfacción sus indicadores fueron: políticas de la empresa, relaciones interpersonales, calidad de supervisión y condiciones de trabajo.

Escala de medición: la escala fue de tipo ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Hernández y Mendoza (2018) indican que la población está formada por todos los casos agrupados según características comunes. Así, todos los trabajadores de Viettel Perú S.A.C, serán parte de la investigación, lo cual corresponde a 28 trabajadores.

Criterios de inclusión: todos aquellos colaboradores contratados en la empresa Viettel Perú S.A.C

Criterios de exclusión: aquellos trabajadores que estén de vacaciones y con permisos de la empresa Viettel Perú S.A.C

3.3.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018), aseveran que es la subpoblación del universo o población general del que se recopilan la información y que debería ser distintivo del mismo. La muestra de estudio de este informe, ha tenido en cuenta los empleados de la empresa Viettel Perú S.A.C; siendo 28 colaboradores. Se ha tenido en cuenta a toda la población por considerarse que esta es pequeña, por ese se establece que la muestra es censal.

3.3.3 Muestreo

Según Hernández y Carpio (2019), por muestreo se entiende el método de selección de participantes o miembros de la muestra de la población total. Es por ello que se esgrimió el muestreo no probabilístico; aleatorio simple, dado que se consideran a cualquiera de los sujetos de la población, fue una elección al azar.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de estudio en una indagación es aquel elemento fundamental que será objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En tal sentido, se consideró a todos los empleados de la organización Viettel Perú S.A.C, Chimbote.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se recurrió a la técnica de la encuesta. Salcedo (2019) argumenta que, la técnica trata de un procedimiento de indagación que consiste en la adquisición de informe de los encuestados cuando tiene como objetivo explorar la descripción predictiva y explicar un número de características, ya que las encuestas tienen diversos objetivos y pueden llevarse a cabo en muchos aspectos en función de la metodología elegida y de los objetivos que deban alcanzarse.

Instrumento

Según Valderrama (2015), el cuestionario constituye el medio físico para recopilar y almacenar la información necesaria para realizar este proceso de indagación.

Respecto a la primera variable, se empleó el cuestionario sobre gestión de talento humano, el cual estuvo estructurada por 30 ítems y contiene 4 dimensiones, recompensa al personal (8 ítems), desarrollo del personal (7 ítems), retención del personal (7 ítems) y supervisión del personal (8 ítems), compuesto de escala ordinal del tipo Likert con un orden del uno al cinco.

En concordancia con la segunda variable, se llevó a cabo el cuestionario de satisfacción del trabajador, consistió en 30 ítems y conformada por 2 dimensiones, factores motivacionales de satisfacción (15 ítems), y factores higiénicos de insatisfacción (15 ítems) siendo de escala ordinal y del tipo Likert con un orden del uno al cinco.

Validez

Para el presente estudio, los instrumentos pasaron por un sistema de evaluación que consiste en la validación en su contenido por medio del juicio o conformidad de expertos, quienes son docentes de la Universidad César Vallejo

Juez N°1 Magister Luis Torres Cabanillas, identificado con el DNI de número: 08404690 (Especialista estadístico). Juez N°2 Magister Lupe Esther Graus Cortez, identificado con el DNI de número: 07539368 (Especialista metodóloga), Juez N°Betty Liliana Espinoza Bazán, identificado con el DNI de número: 16621052 (Especialista metodóloga).

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández et al. (2014), la fiabilidad se calcula utilizando el método Alpha de Cronbach, el cual es un coeficiente de correlación cuadrada, que mide la coherencia de las preguntas, promediando la correlación de cada ítem para su confirmación, que en realidad se asemejan a su interpretación es que mientras más cerca del índice llegue al final 1, mayor fiabilidad. Respecto al instrumento que midió la variable gestión del talento humano la confiabilidad fue de 0.956 este valor significa que goza de un grado de confiabilidad muy buena. La confiabilidad del instrumento satisfacción del trabajador fue de 0.935 lo que significa tiene un grado de confiabilidad muy buena.

3.5 Procedimientos

El proceso para el rejunte de información siguió los sucesivos pasos: primero, se solicitó permiso a la gerencia de la empresa para realizar la investigación en VIETTEL PERÚ S.A.C; quien por medio de su firma en un documento de brindó el consentimiento para realizar el estudio. Segundo, se elaboró el cuestionario con ítems que permitieron medir cada una de las variables y dimensiones. Tercero, se validó el instrumento por medio de tres especialistas que evaluaron el cuestionario y realizaron las observaciones necesarias para perfeccionar cada uno de los ítems. Cuarto, se realizó la fiabilidad del cuestionario

haciendo uso del estadístico Alpha de Cronbach. Quinto, se realizó coordinaciones con la empresa para llevar a cabo la encuesta a los trabajadores de Viettel Perú. Sexto, se llevó a cabo la aplicación del cuestionario. Séptimo, se ordenó los hallazgos rejuntables de la aplicación para proceder a su estudio estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Dado que el enfoque es cuantitativo, lo obtenido en la encuesta fue tratado estadísticamente haciendo uso del software SPSS en su versión veinte cinco, en análisis se hizo en base a dos aspectos: descriptivo e inferencial.

En el apartado descriptivo se midió los grados de valoración de las variables y dimensiones, además se elaboró tablas de frecuencias e histogramas para representarlos. Es importante recalcar, que para este análisis se realizó la ficha técnica de los cuestionarios con su respectiva tabla de baremos.

De acuerdo con el análisis inferencial, se utilizó para la realización de la prueba paramétrica y poder determinar si sigue un análisis normal o no normal, además del uso del estadístico Pearson, porque la muestra fue menor a 30 elementos, para establecer las correlaciones de las variables y poder responder a los objetivos e hipótesis de la indagación.

3.7 Aspectos éticos

Para la realización de esta indagación, se respetó el carácter de ética dispuesto por la Universidad César Vallejo con fecha del 28 de agosto del año 2021, con resolución N°0262-2020, Lo que surgió de una investigación que se realizó de manera ética, de acuerdo con los estándares establecidos por la UCV, también se presentará una carta de presentación a la organización de Viettel Perú S.A.C, para así obtener el permiso para investigar más y un cuestionario validado por 3 expertos, En cuanto a la bibliografía, se debe asegurar que se respete la propiedad del autor sobre cada idea expresada en el documento y en este sentido se utilizará la Norma APA Versión 7, tanto para las citas como para las Evidencias y referencias.

En referencia a los artículos que se determina en el código ético de la universidad, el artículo tercero describe los principios éticos a seguir en una investigación, entre ellos la transparencia; es decir la información que se encuentra en el contenido del estudio, como los datos y hallazgos son reales por eso se consiente su publicación en el repositorio de la universidad. El artículo octavo

describe la responsabilidad del autor de la tesis en su totalidad, es decir cualquier acto antiético que se cometa en el informe es totalmente atribuible al autor quien se responsabiliza del contenido y acto que se acomete. Por su parte el artículo noveno revela la autenticidad del contenido, considerando que la similitud no debe sobrepasar el 25 por ciento según el programa turnitin, asimismo las citas y referencias deben estar contenidas en el informe como sustento de respeto de autoría de cada contenido que se describe en la tesis. Si el porcentaje es mayor al 25 por ciento o en caso suceda plagio del contenido, el autor se hará cargo de las consecuencias que la deriven ante el área que le compete.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo univariado

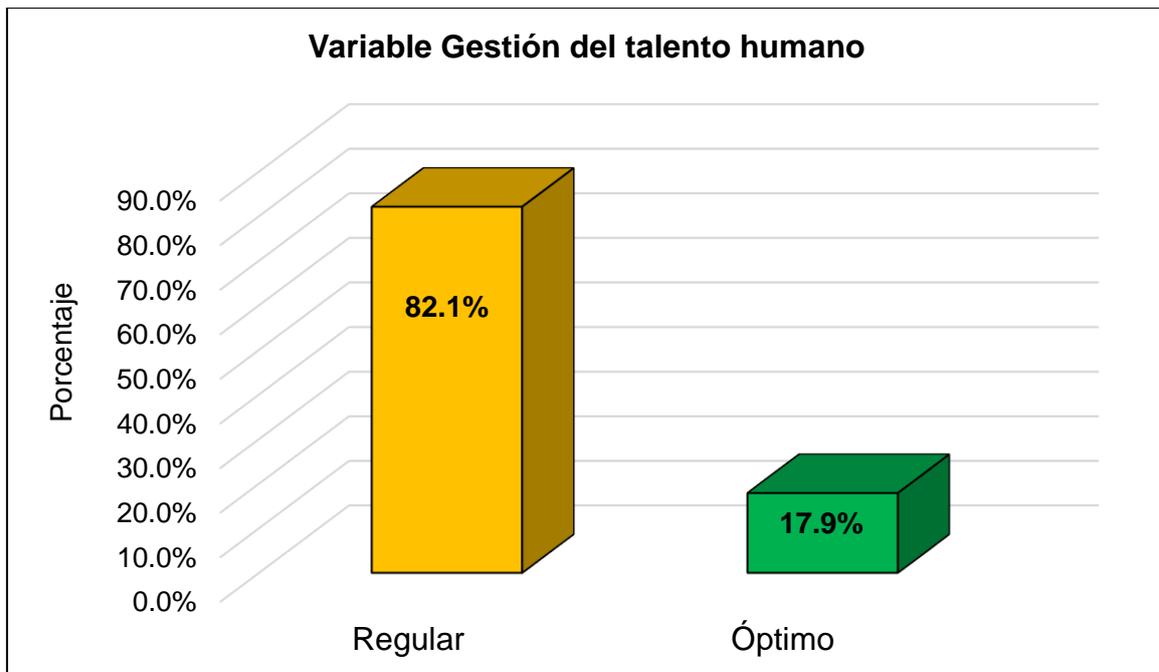
Tabla 1

Frecuencias de la variable gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	23	82,1	82,1	82,1
	Óptimo	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 1

Histograma de frecuencias de la variable gestión del talento humano



Nota. En coherencia con la tabla 1 y figura 1, del conjunto de todos los trabajadores que otorgaron respuesta al cuestionario; el 82.1% reveló que la gestión del talento humano interfiere con característica regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Sin embargo, el 17.9% de los empleados indagados asegura que la gestión del talento humano afecta con característica óptima en la satisfacción del trabajador.

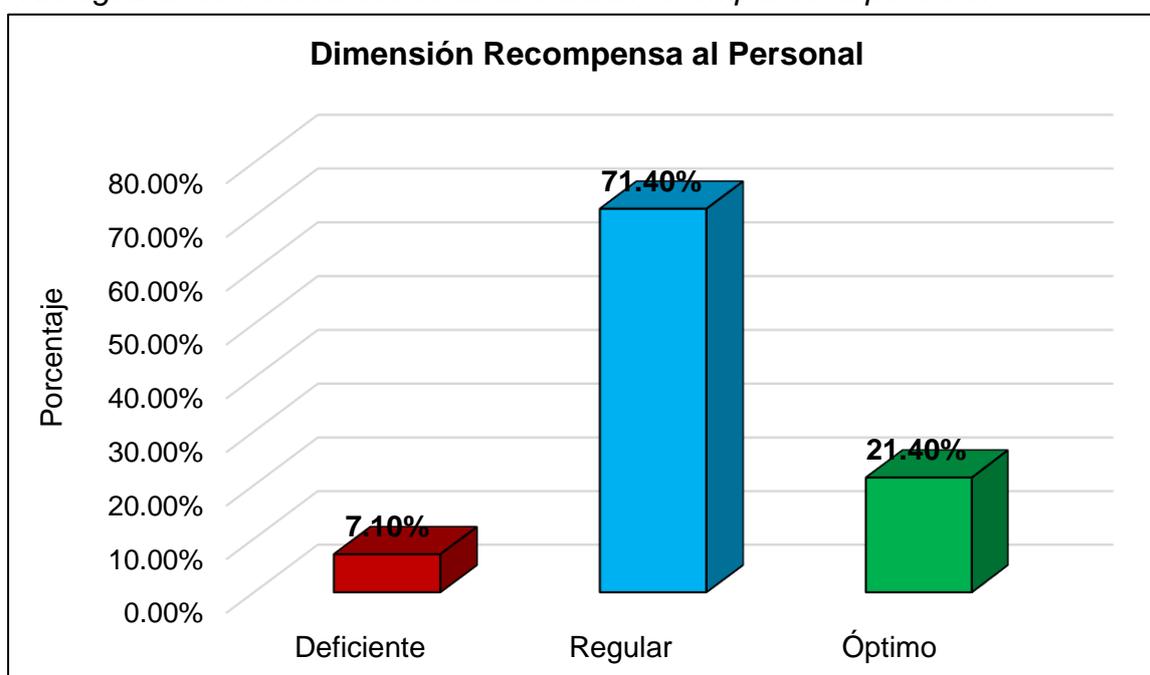
Tabla 2

Frecuencias de la dimensión recompensa al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	71,4	71,4	78,6
	Óptimo	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 2

Histograma de frecuencias de la dimensión recompensa al personal



Nota. En coherencia con la tabla 2 y figura 2, el conjunto de todos los trabajadores que otorgaron respuesta; el 71.4% reveló que la recompensa al personal interfiere con cualidad de regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Por otro lado, el 21.4% de los trabajadores asegura que la recompensa al personal afecta de manera óptima en la satisfacción del trabajador. Asimismo, el 7.1% manifestó que la recompensa al personal afecta de manera deficiente en la satisfacción de los laborantes de Viettel Perú S.A.C.

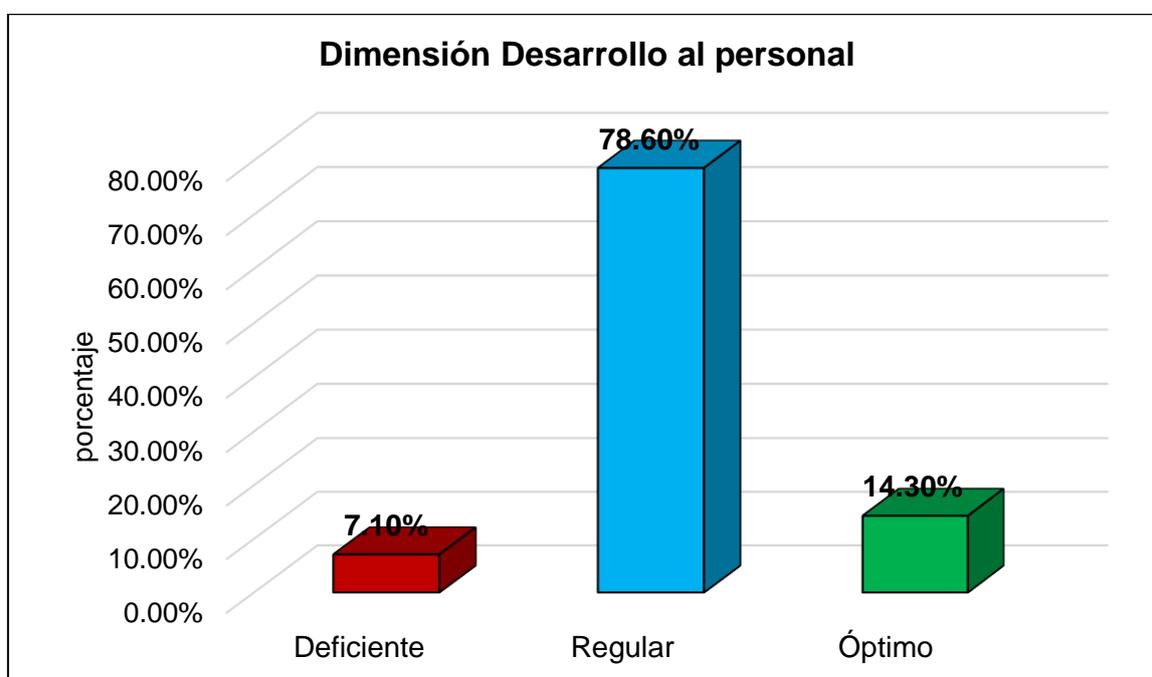
Tabla 3

Frecuencias de la dimensión desarrollo al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	7,1	7,1	7,1
	Regular	22	78,6	78,6	85,7
	Óptimo	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 3

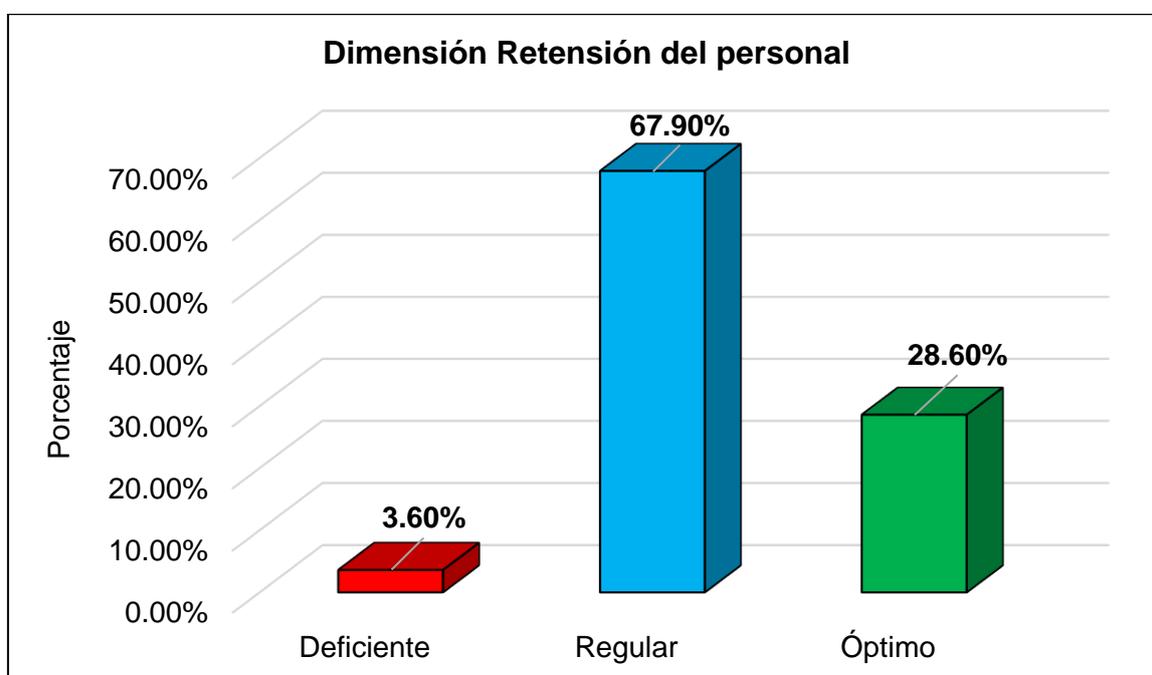
Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo al personal



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 3 y figura 3, el conjunto de todos los trabajadores que otorgaron respuesta; el 78.6% reveló que el desarrollo al personal interfiere con cualidad de regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Por otro lado, el 14.3% de los trabajadores asegura que el desarrollo al personal infiere de forma óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 7.1% declaró que el desarrollo al personal induce de modo deficiente en la satisfacción de los laburantes de Viettel Perú S.A.C.

Tabla 4*Frecuencias de la dimensión retención del personal*

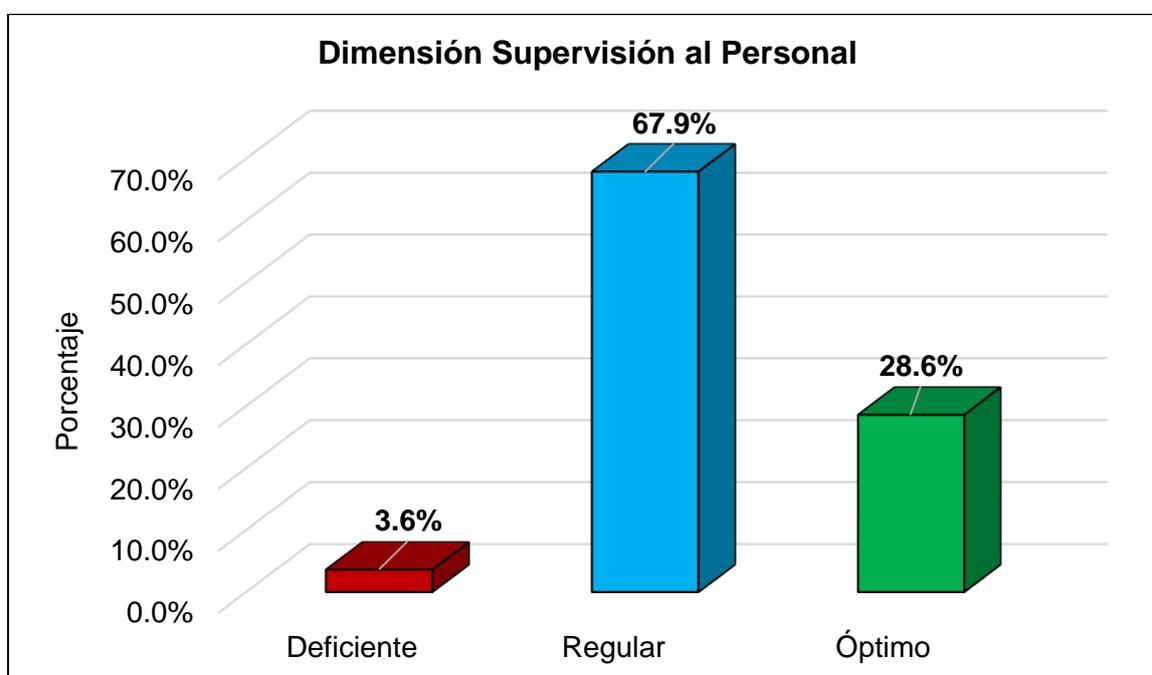
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,6	3,6	3,6
	Regular	19	67,9	67,9	71,4
	Óptimo	8	28,6	28,6	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Figura 4*Histograma de frecuencias de la dimensión retención del personal*

Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 4 y figura 4, el conjunto de todos los trabajadores que brindaron respuesta; el 67.9% adujo que la retención del personal influye de modo regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Por otro lado, el 28.6% de los laborantes sustenta que la retención del personal afecta de manera óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 3.6% manifestó que la retención del personal afecta de manera deficiente en la satisfacción del personal que trabaja en Viettel Perú S.A.C.

Tabla 5*Frecuencias de la dimensión supervisión del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,6	3,6	3,6
	Regular	19	67,9	67,9	71,4
	Óptimo	8	28,6	28,6	100,0
Total		28	100,0	100,0	

Figura 5*Histograma de frecuencias de la dimensión supervisión del personal*

Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 5 y figura 5, el conjunto de todos los trabajadores que brindaron respuesta al cuestionario; el 67.9% declaró que la retención del personal influye con carácter regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Por otro lado, el 28.6% de los laborantes expone que la retención de los empleados en sus puestos de trabajo afecta de manera óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 3.6% manifestó que la retención del personal afecta de manera deficiente en la satisfacción del personal que trabaja en Viettel Perú S.A.C.

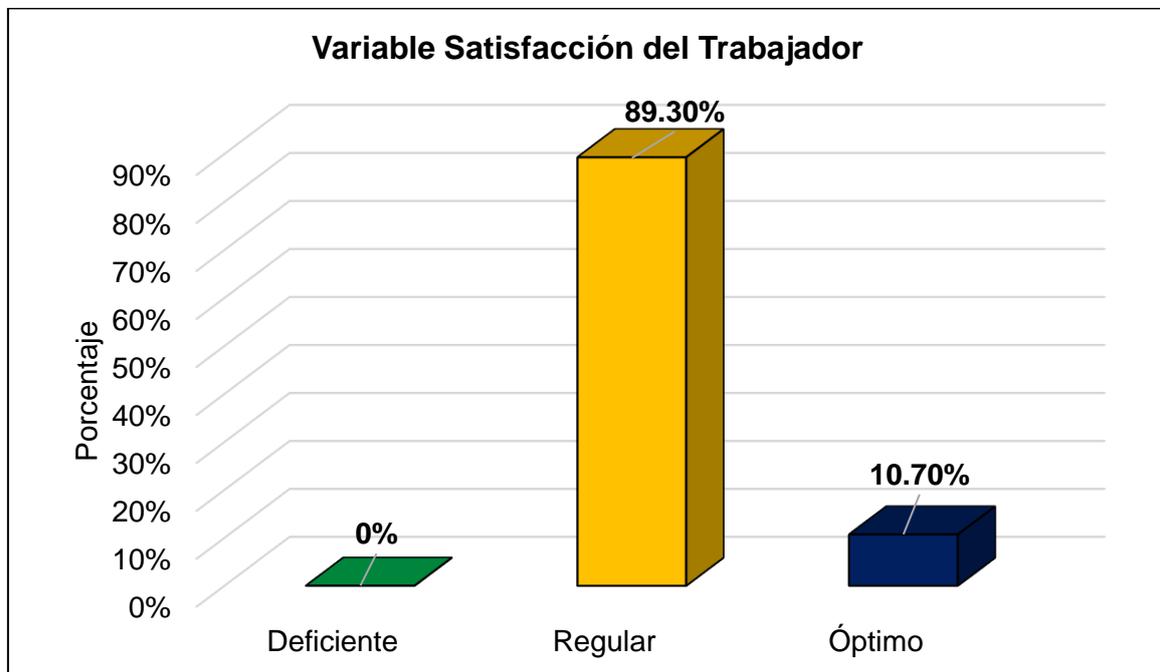
Tabla 6

Frecuencias de la variable satisfacción del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	25	89,3	89,3	89,3
	Óptimo	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Figura 6

Histograma de frecuencias de la variable satisfacción del trabajador



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 6 y figura 6, del total de todos los trabajadores que brindaron respuesta al cuestionario; el 89.3% opinó que la satisfacción del trabajador afecta de manera regular en los laborantes de la empresa de telefonía Viettel Perú S.A.C en Chimbote. Sin embargo, el 10.7% manifestó que la satisfacción del trabajador afecta de manera óptima del personal que trabaja en Viettel Perú S.A.C.

4.2 Análisis descriptivo bivariado

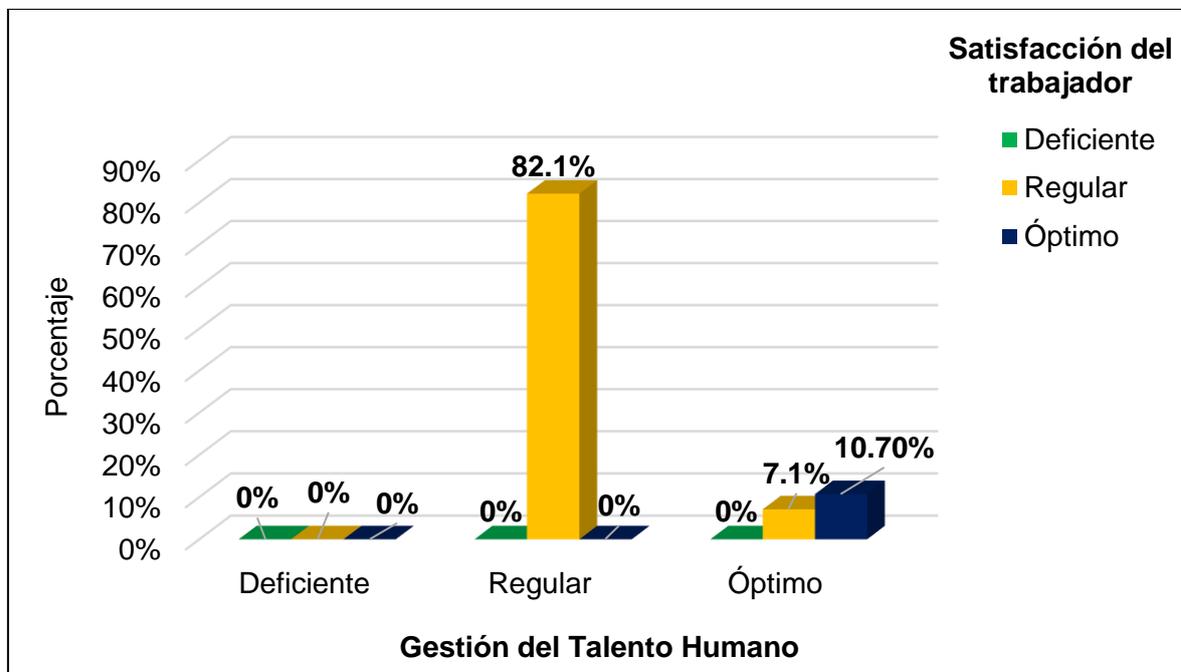
Tabla 7

Cruce entre las variables gestión de talento humano y satisfacción del trabajador

		Satisfacción del Trabajador		
		Regular	Óptimo	Total
Gestión del Talento Humano	Regular	82,1%	0%	82,1%
	Óptimo	7,1%	10,7%	17,9%
Total		89,3%	10,7%	100,0%

Figura 7

Histograma del cruce de variables de talento humano y satisfacción del trabajador



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 7 y la figura 7, del conjunto de todos los trabajadores encuestado, el 82.1% reveló que el entrecruce de las categorías gestión del talento humano y la satisfacción del trabajador se encuentran en un grado de índole regular; el 10.7% infirió que el entrecruce de las variables se encuentra en un grado con cualidad de óptimo. Es importante mencionar que el 7.1% considero que cuando la dirección del talento humano se posiciona en un grado óptimo, la satisfacción del trabajador logra ubicarse en un grado regular.

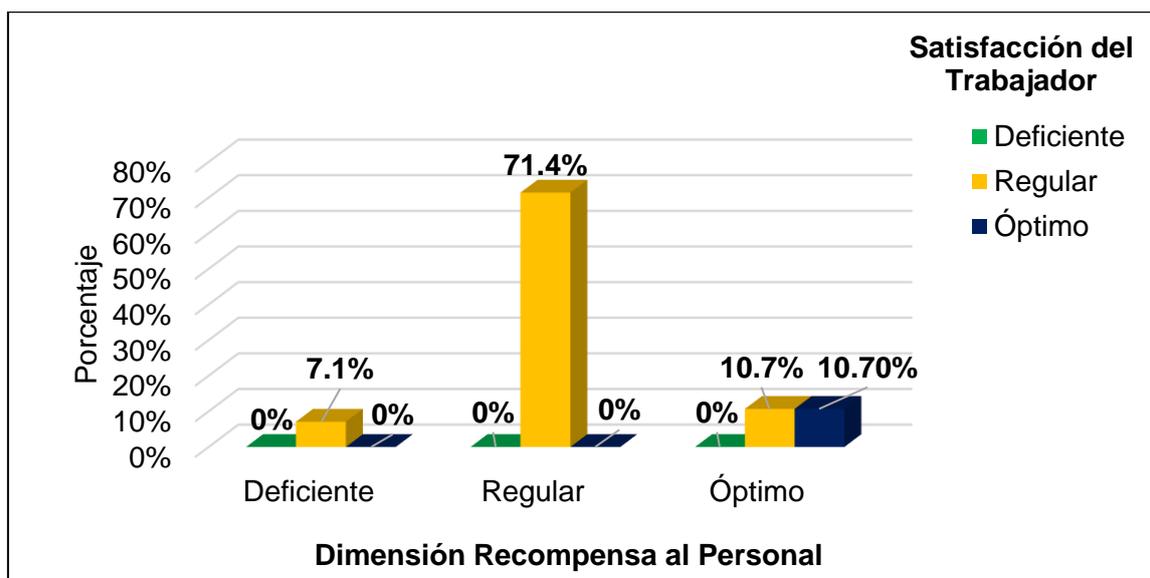
Tabla 8

Cruce entre la dimensión recompensa al personal. y satisfacción del trabajador

		Satisfacción del Trabajador		
		Regular	Óptimo	Total
Dimensión recompensa al personal	Deficiente	7,1%	0%	7,1%
	Regular	71,4%	0%	71,4%
	Óptimo	10,7%	10,7%	21,4%
Total		89,3%	10,7%	100,0%

Figura 8

Histograma del cruce la dimensión recompensa al personal y satisfacción del trabajador



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 8 y la figura 8, del conjunto de todos los trabajadores encuestado, el 71.4% sustentó que el entrecruce de la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador se encuentran en un grado de índole regular; el 10.7% infirió que el entrecruce de la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador se encuentra en un grado de tipo óptimo. Es fundamental mencionar que también el 10.7% considero que cuando la dimensión recompensa al personal se encuentra en un grado de tipo óptimo, la variable satisfacción del trabajador consigue un grado de tipo regular. Por último, el 7.1% mencionó que cuando la dimensión recompensa al personal se

encuentra en un grado de cualidad deficiente, la variable satisfacción del trabajador alcanza un grado de índole regular.

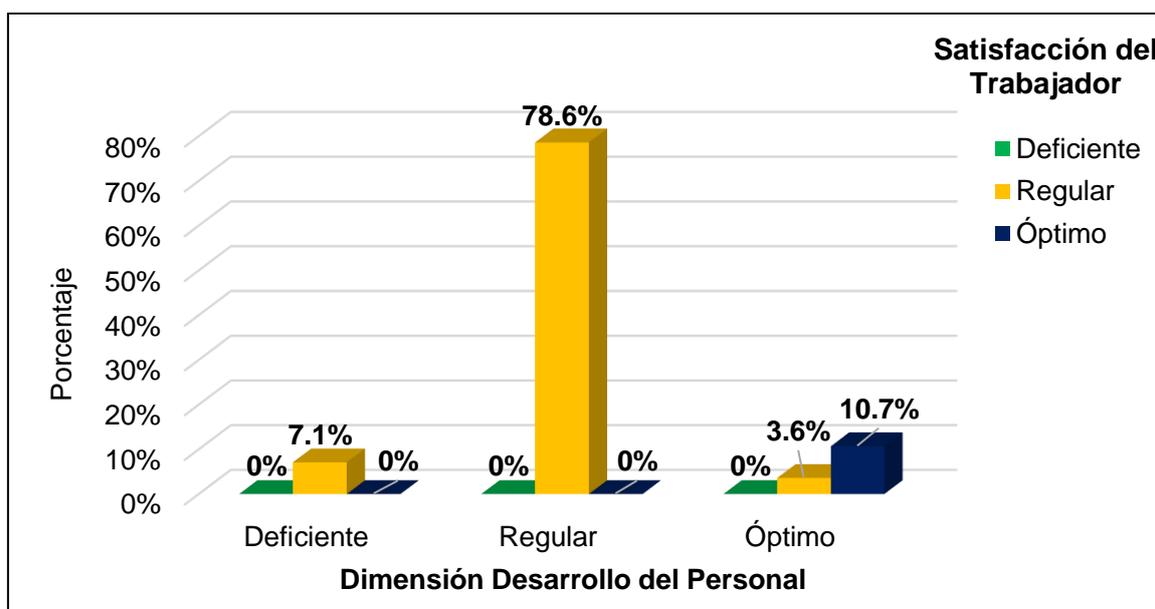
Tabla 9

Cruce entre la dimensión desarrollo al personal y satisfacción del trabajador

		Satisfacción del Trabajador		
		Regular	Óptimo	Total
Dimensión desarrollo al personal	Deficiente	7,1%	0%	7,1%
	Regular	78,6%	0%	78,6%
	Óptimo	3,6%	10,7%	14,3%
Total		89,3%	10,7%	100,0%

Figura 9

Histograma del cruce la desarrollo al personal y satisfacción del trabajador



Nota. En coherencia con la tabla 9 y figura 9, de todos los trabajadores que contestaron la encuesta, el 78.6% argumentó que el entrecruce de la dimensión desarrollo del personal y satisfacción del trabajador se encuentran en un grado de índole regular; el 10.7% infirió que el entrecruce de la dimensión desarrollo del personal y la satisfacción del trabajador se encuentra en un grado de tipo óptimo. Es importante mencionar que también el 7.1% consideró que cuando la dimensión desarrollo del personal se encuentra en un grado deficiente, la categoría satisfacción del trabajador adquiere un grado de tipo regular. Por último, el 3.6% mencionó que cuando sucede que la dimensión desarrollo del personal se

encuentra en un grado de tipo óptimo, la variable satisfacción del trabajador logra ubicarse en un grado regular.

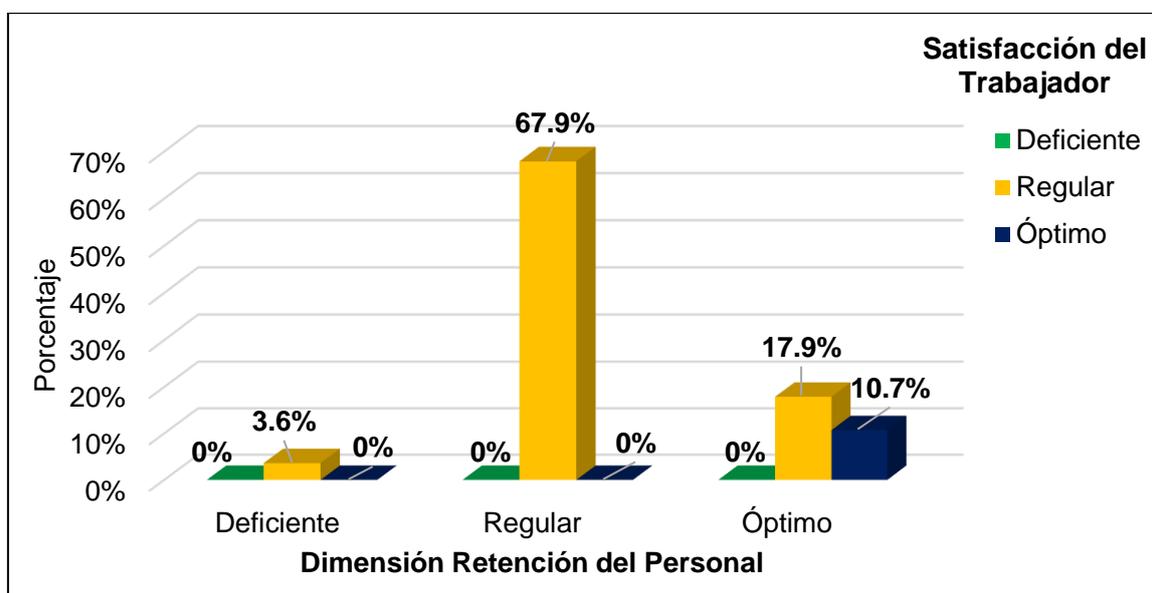
Tabla 10

Cruce entre la dimensión retención del personal y satisfacción del trabajador

		Satisfacción del Trabajador		
		Regular	Óptimo	Total
Dimensión retención del personal	Deficiente	3,6%	0%	3,6%
	Regular	67,9%	0%	67,9%
	Óptimo	17,9%	10,7%	28,6%
Total		89,3%	10,7%	100,0%

Figura 10

Histograma del cruce dimensión retención del personal y satisfacción del trabajador



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 10 y la figura 10, del conjunto de todos los trabajadores encuestado, el 67.9% sustentó que el entrecruce de la dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador se encuentran en grado de índole regular; el 10.7% infirió que el entrecruce de la dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador se encuentra en un grado de tipo óptimo. Es necesario mencionar que también el 17.9% consideró que cuando la dimensión retención del personal se encuentra en un nivel de tipo óptimo, la variable satisfacción del trabajador alcanza un nivel de índole regular. Por último, el 3.6% mencionó que cuando la dimensión retención del personal se encuentra en

un grado de tipo deficiente, la variable satisfacción del trabajador alcanza un grado regular.

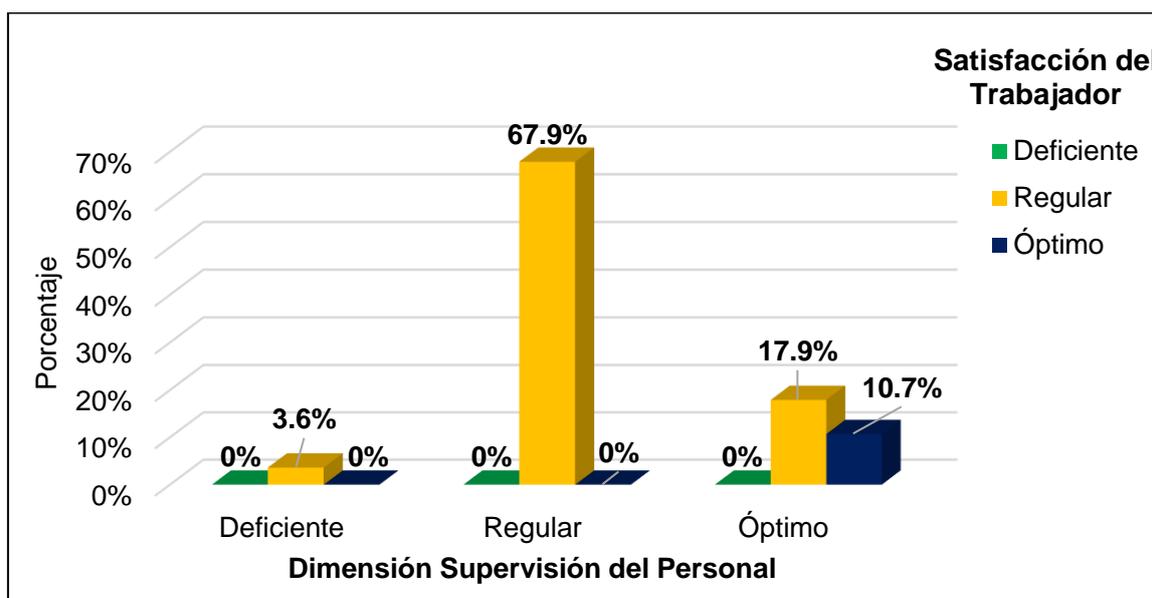
Tabla 11

Cruce entre la dimensión supervisión del personal y satisfacción del trabajador

		Satisfacción del Trabajador		
		Regular	Óptimo	Total
Dimensión supervisión del personal	Deficiente	3,6%	0%	3,6%
	Regular	67,9%	0%	67,9%
	Óptimo	17,9%	10,7%	28,6%
Total		89,3%	10,7%	100,0%

Figura 11

Histograma del cruce dimensión supervisión del personal y satisfacción del trabajador



Nota. Considerando los datos visibles en la tabla 11 y la figura 11, del conjunto de todos los trabajadores encuestado, el 67.9% declaró que el entrecruce de la dimensión supervisión del personal y la satisfacción del trabajador se encuentran en un grado de tipo regular; el 10.7% infirió que el entrecruce de la dimensión supervisión del personal y la satisfacción del trabajador se encuentra en un grado óptimo. Es significativo mencionar que también el 17.9% consideró que cuando la dimensión supervisión del personal se encuentra en un grado óptimo, la variable satisfacción del trabajador alcanza un grado de denominación regular. Finalmente,

el 3.6% mencionó que cuando la dimensión supervisión del personal se encuentra en un nivel deficiente, la variable satisfacción del trabajador alcanza un grado regular.

4.3 Prueba de normalidad

Hipótesis estadística

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 12

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,171	28	,035	,907	28	,017
Satisfacción del trabajador	,220	28	,001	,886	28	,005
Recompensa al personal	,204	28	,004	,929	28	,058
Desarrollo del personal	,128	28	,200*	,969	28	,565
Retención del personal	,166	28	,047	,941	28	,116
Supervisión del personal	,122	28	,200*	,954	28	,250

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Considerando los valores descritos en la tabla 12, para decretar si las categorías (gestión del talento humano, satisfacción del trabajador) y dimensiones (recompensa al personal, desarrollo del personal, retención del personal, supervisión del personal) manifiestan una distribución normal o no normal, se procedió a realizarse el análisis de Shapiro-Wilk. al considerarse que contiene una muestra de 28 componentes < a 30 componentes de indagación; hallándose que las variables y dimensiones poseen un valor $p > 0.05$; en concordancia, se admite la hipótesis nula, esto sucede porque los fundamentos de la categoría poseen una distribución de tipo normal. En tal sentido, se llevó a cabo el estadístico de correlación con el sistema de Pearson para investigar muestras paramétricas en

las hipótesis establecidas, evaluando el grado de correspondencia entre las categorías y dimensiones de indagación.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística.

H0: No existe relación positiva entre la gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Ha: Existe relación positiva entre la gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			Gestión del Talento Humano	Satisfacción del trabajador
Pearson	Variable Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	28	28
	Variable Satisfacción del trabajador	Coeficiente de correlación	,765**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Considerando los valores descritos en la tabla 13, se detalla que la asociación que preexiste entre las categorías gestión del talento humano y la satisfacción del trabajador tiene un valor de 0,765 siendo esta positiva y significativa; de modo que, permite deducir que prevalece una correspondencia con carácter positiva y de grado alto entre las categorías de indagación. Así mismo, se interpreta que la asociación es directa; es decir que, cuanto mayor sea el desconocimiento o aplicación de una eficiente administración del talento humano, mayor será la insatisfacción en los laborantes de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote.

Decisión. En concordancia con la significancia (Bilateral) con valor 0.000 <0.05, revela que se elimina la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna;

alegando que, si prevalece una correspondencia positiva fuerte entre las variables gestión del talento humano y la satisfacción del trabajador, esto quiere decir que si no se gestiona de forma correcta el recurso humano de la empresa se verá perjudicada en la insatisfacción de sus colaboradores.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística.

Ho: No existe relación significativa entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			Recompensa al personal	Satisfacción del trabajador
Pearson	Recompensa al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	28	28
	Satisfacción del trabajador	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		28	28	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Considerando los valores descritos en la tabla 14, se detalla que la analogía que preexiste entre la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador tiene un valor de significancia igual a 0,650 positivo; de modo que, se interpreta que prevalece una correspondencia positiva alta entre la categoría y dimensión de indagación. Así mismo, permite determinar que posee una correspondencia directa; por lo tanto, a mayor desconocimiento o aplicación de una buena recompensa al personal, mayor la insatisfacción en los laborantes de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote.

Decisión. En concordancia con la significancia (Bilateral) con valor 0.000 <0.05, revela que se elimina la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; alegando que, si prevalece una correspondencia positiva fuerte entre la dimensión

recompensa al personal y la categoría satisfacción del trabajador, esto permite interpretar, que si no se gestiona de manera correcta las recompensas que se les brinda a los trabajadores por su desempeño se verá perjudicada en la insatisfacción de sus colaboradores.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística.

Ho: No existe relación significativa entre desarrollo al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre desarrollo al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Desarrollo del personal	Satisfacción del Trabajador
Pearson	Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	28	28
	Satisfacción del Trabajador	Coeficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Considerando las cualidades descritas en la tabla 15, se detalla que la asociación que preexiste entre la dimensión desarrollo del personal y la variable satisfacción del trabajador es =0,678 positivo lo que se traduce como positiva y de grado significativo; de manera que, permite inferir que prevalece una correspondencia con grado positiva alta entre la variable y dimensión de investigación. Así mismo, se interpreta que su relación es directa; de modo que, a mayor desconocimiento o en la fomentación del desarrollo personal, mayor la insatisfacción en los laborantes de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote.

Decisión. En concordancia con la significancia (Bilateral) con valor =0.000 <0.05, revela que se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna; alegando que, si prevalece una correspondencia positiva fuerte entre la dimensión

desarrollo del personal y la satisfacción del trabajador, esto permite interpretar, que si no se establece de manera correcta el desarrollo o habilidades del personal se verá perjudicada en la insatisfacción de sus empleados.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística.

Ho: No existe relación significativa entre retención al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre retención al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Retención al personal	Satisfacción del Cliente
Pearson	Retención al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)		,000
	N		28	28
	Satisfacción del Cliente	Correlación de Pearson	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
	N		28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Considerando los valores descritos en la tabla número 16, se percibe la asociación que existe entre la dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador tiene un valor de 0,690 siendo este positivo y de carácter significativo; de modo que, permite inferir que prevalece una correspondencia con característica positiva alta entre la variable y dimensión de investigación. Además, se interpreta que su relación es de carácter directa; esto indica que, ante una mala gestión de las estrategias en la retención del personal, mayor será la insatisfacción en los laborantes de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote.

Decisión. En concordancia con la significancia (Bilateral) con valor =0.000 <0.05, revela que se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna; alegando que, prevalece una correspondencia de índole positiva fuerte de la

dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador, por lo tanto, se interpreta que si no se gestiona de manera correcta la retención del personal en los colaboradores se verá perjudicada en la insatisfacción.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis estadística.

Ho: No existe relación significativa entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 4

			Correlaciones	
			Supervisión al Personal	Satisfacción del trabajador
Pearson	Supervisión al Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	28	28
	Satisfacción del trabajador	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Considerando los valores descritos en la tabla 17, se observa la analogía que preexiste entre la dimensión supervisión al personal y la satisfacción del trabajador tiene un valor de 0,615 siendo este positivo y de carácter significativo; de modo que, se puede inferir que prevalece una correspondencia de índole positiva alta entre la variable y dimensión de investigación. Además, se interpreta que la relación es de carácter directa; esto indica que, a mayor incapacidad en el proceso de supervisión al personal, mayor la insatisfacción en los empleados de la empresa Viettel Perú S.A.C en Chimbote.

Decisión. En concordancia con la significancia (Bilateral) con valor =0.000 <0.05, revela que se refuta la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna; alegando que, prevalece una correspondencia de índole positiva fuerte de la

dimensión supervisión al personal y la satisfacción del trabajador, por lo tanto, se interpreta que si no se determina de manera correcta la supervisión al personal se verá perjudicada en la insatisfacción.

V. DISCUSIÓN

En este estudio de investigación la interrogante fue ¿Cuál es la relación de la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú? estableciéndose que el recurso humano es una herramienta primordial para toda organización, saber gestionarlo implica diseñar las estrategias adecuadas para cada proceso de desarrollo e incorporación de nuevos trabajadores, así como la retención de los más eficaces, por lo tanto se relaciona con la importancia de mantenerlos satisfechos y felices en su ámbito laboral, lo que se ha transformado en un gran función para las empresas.

De acuerdo con el objetivo general que fue determinar la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Peru S.A.C – Chimbote, 2022, resultó que el 82.1% alegó que la dirección del talento humano interfiere con carácter regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, sin embargo, el 17.9% de los empleados que dieron respuesta al cuestionario asegura que la administración del talento humano infiere con carácter óptima en la satisfacción del trabajador. La estadística inferencial arrojó como resultado que las categorías dirección del talento humano y la satisfacción del trabajador es de valor de $=0,765$ positivo de carácter significativo; de modo que, se interpreta que preexiste una correspondencia positiva alta de las categorías de indagación. En concordancia con el grado de significancia (Bilateral) de valor $=0.000 < 0.05$, se demuestra que se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; de modo que, la correspondencia que prevalece es de carácter positiva y fuerte entre la variable gestión del talento humano y la satisfacción del trabajador, esto nos dice, que si no se gestiona de manera correcta el talento humano de la empresa se verá perjudicada en la insatisfacción de sus colaboradores. Estos hallazgos se contrastan con el estudio realizado por Bendezú (2020) quien describe en sus resultados que existe una correspondencia significativa entre la dirección del recurso humano y satisfacción con un Rho igual a 0.892 y una significancia de 0.000. El autor concluyó que para el éxito del talento

humano es necesario potenciar su formación, sus competencias y conocimientos para que estos puedan ejercer con eficiencia sus funciones.

Asimismo, Daza (2017) en su investigación determinó que prevalece una correspondencia significativa de una u otra categoría con valor $r=0.838$ y una significancia de 0.000. Concluyendo que es necesario que se empleen estrategias en la administración del talento humano mejorando la compensación del centro de trabajo, la estimulación y reconocimiento e impacte con carácter significativa en la satisfacción del trabajo. De manera similar, Pareja et al. (2022) estableció que existe una correlación significativa de 0.765 y una significancia de 0.000 entre la gestión del personal y la satisfacción del trabajador, esto, reafirmando los hallazgos de este estudio.

Además, se respalda en la teoría de Ramírez et al. (2019) quien sostiene que la dirección del talento humano son actos que realizan los individuos a través de sus competencias en un contexto en particular, optimizando sistemas de desarrollo y optimizando condiciones propias y de su equipo en el medio empresarial. Escobedo y Andrade (2017) argumentaron que la administración del talento de trabajadores es parte del departamento de recursos humanos, sus raíces devienen del desarrollo de la teoría de la administración dentro del ambiente de la gestión de personas y sus aptitudes. Se complementa con la teoría de Prieto (2013), quien describe la satisfacción del trabajador como una manifestación emocional o de afecto en las distintas etapas laborales por las que pasa el recurso humano.

En tal sentido se analiza que la administración del talento humano favorece optimizar el desempeño de la compañía, que se mide por medio de la eficiencia y eficacia en la ocupación de recursos, favoreciendo a la productividad y utilidad de la organización. Por ello es necesario mantenerlos satisfechos dado que un sujeto que se encuentra satisfecho en su trabajo presentará actitudes buenas, y si se encuentra insatisfecho sus actitudes serán de menor nivel o negativas.

De acuerdo con el objetivo específico 1 que buscó encontrar la asociación existente entre la recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022, resultó que el 71.4% manifestó que la recompensa al personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, el 21.4% sostiene que influye de forma óptima y el

7.1% reveló que la recompensa al personal influye de manera deficiente. La estadística inferencial dio como resultado que la correspondencia que existe entre la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador es significativa al nivel de valor igual a 0,650 positivo. En consonancia con la significancia (Bilateral) con valor $=0.000 < 0.05$, establece que se refuta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna; alegando que, preexiste una correspondencia positiva fuerte entre la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador, por lo tanto, se interpreta que si no se gestiona de manera correcta las recompensas que se les brinda a los trabajadores por su desempeño se verá perjudicada en la insatisfacción de sus colaboradores. De manera similar, la investigación de Olivia (2018), resultó que preexiste correspondencia entre ambas categorías con 0.695 y un valor de significancia $=0.000$. Además, el autor concluyó que es necesario que se implemente un plan para la administración del talento de las personas que proporcione beneficios a los trabajadores potenciando su desarrollo de competencias como profesionales y de índole personal, así como salarial y de reconocimiento a fin de mejorar su satisfacción puesto que un 85% de los laborantes menciona que la dirección del talento de las personas se encuentra en un grado de índole regular y un 77% se muestran insatisfechos. Teóricamente se sustenta en Vallejo (2016) quien describe que la recompensa o premio a los laborantes es compensar los servicios que una persona otorga, es un componente importante para direccionar los actos de los empleados reconociendo su desenvolvimiento y desempeño dentro de la empresa.

El objetivo específico 2 se encargó de decretar la asociación que prevalece entre desarrollo de competencias de los laborantes y complacencia de los empleados de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022, resultó que el 78.6% reveló que el desarrollo al personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, el 14.3% de los trabajadores asegura que el desarrollo al personal influye con carácter de tipo óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 7.1% reveló que el desarrollo al personal influye de manera deficiente en la satisfacción de los colaboradores. La estadística inferencial dio como resultado que la dimensión desarrollo de las competencias de los laborantes y la complacencia del empleado dispone de un valor de 0,678 significativo y positivo. El valor de la significancia (Bilateral) fue de $0.000 < 0.05$, lo

que permite interpretar que se elimina la hipótesis que niega y se admite la hipótesis que la afirma; de modo que, hay una correspondencia positiva fuerte entre la dimensión desarrollo de las competencias del laborante y la complacencia del empleado, esto permite inferir, que si no se gestiona de manera correcta el desarrollo del personal se verá perjudicada en la insatisfacción de sus laborantes. Estos hallazgos se asemejan al estudio de Ballena (2021) quien expresó que prevalece una correspondencia significativa entre la dirección del talento de personas y la satisfacción en el centro de labores con 0.646 y una significativa de 0.000. Estos resultados permiten analizar que es necesario que la municipalidad genere estrategias de dirección del talento de personas que incluyan un reconocimiento salarial y de desempeño para cubrir las expectativas de los trabajadores.

Estos hallazgos se respaldan en la teoría de Sanabria (2015) quien argumenta que el desarrollo de las personas, son acciones que favorecen su crecimiento ya sea personalmente como profesionalmente, por medio del trabajo y su asociación con la organización, posibilitando crear actividades competitivas, que resalten el desenvolvimiento y desempeño personal del recurso humano de la organización.

Respeto al objetivo específico 3 que buscó establecer la asociación existente entre retención del personal y satisfacción de los empleados de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022, resultó que el 67.9% manifestó que la retención del personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, por otro lado, el 28.6% de los laborantes asegura que la retención del personal afecta de manera óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 3.6% manifestó que la retención del personal afecta de manera deficiente en la satisfacción de los colaboradores. La estadística inferencial dio como hallazgo que la dimensión retención del empleado y la satisfacción del trabajador es significativa dado que reveló un valor numérico de 0,690 positivo. En la evaluación de la significancia (Bilateral) dio como resultado igual a 0.000 <0.05, esto se interpreta que se refuta la hipótesis que niega y se admite la hipótesis que afirma; de modo que, hay una correspondencia con carácter de tipo positiva fuerte de la dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador, lo que significa que si no se trabaja de manera correcta la retención del personal en los colaboradores se verá perjudicada en la insatisfacción. De manera similar la investigación de Olivia (2018)

encontró que preexiste correspondencia entre ambas categorías con 0.695 y la significancia igual a 0.000, por lo se confirma que la retención del personal se asocia con la complacencia de los laborantes. Estos resultados permiten analizar que es necesario que se implemente un plan para la dirección del talento de personas que proporcione beneficios a los trabajadores potenciando su desarrollo y competencias como profesionales, personal, salarial y de reconocimiento a fin de mejorar su satisfacción.

Teóricamente se sustenta en Prieto (2013) que define la retención de los empleados en su empleo como una necesidad de las organizaciones por conservar su recurso más valioso, las personas, por lo tanto, aplicar estrategias de retención es una tarea del área de recursos humanos. Por lo tanto, retener al personal es gestionar salidas de empleados no deseados, por medio del diseño de estrategias que aseguren que ese recurso humano se encuentra bien remunerado, se reconozca su trabajo y se le permita su desarrollo profesional.

Considerando al objetivo específico 4 que buscó determinar la asociación existente entre supervisión al personal y satisfacción de los empleados de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022, resultó que el 67.9% manifestó que la retención del personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, el 28.6% de los laborantes asegura que la retención del personal afecta de manera óptima en la satisfacción del trabajador. Además, el 3.6% manifestó que la retención del personal afecta de manera deficiente en la satisfacción de los colaboradores. La estadística inferencial dio como resultado que la dimensión supervisión al personal y la satisfacción del trabajador es de característica significativa al nivel de 0,615 siendo este de índole positivo. La significancia (Bilateral) fue igual a 0.000 < 0.05, por lo tanto, se elimina la hipótesis que niega y se admite la hipótesis que afirma; aseverando que, preexiste una correspondencia de carácter positiva fuerte de la dimensión supervisión al personal y la satisfacción del trabajador, esto significa que si no se administra de manera correcta supervisión al personal se verá perjudicada en la insatisfacción. Estos resultados se asemejan al estudio de Pareja et al. (2022) quienes demostraron que existe una correlación significativa de 0.765 y una significancia de 0.000, lo que indica que la supervisión del personal se asocia a la satisfacción del empleado. Estos resultados permiten analizar que es imprescindible capacitar y fomentar un

clima laboral propicio para que los empleados se sientan a gusto con su lugar de trabajo, esto influirá notablemente en su satisfacción y por ende un mejor desempeño.

Tales hallazgos se complementan en la teoría de Chiavenato (2015) quien sostiene que la supervisión al personal es realizar un control a las actividades o tareas encargadas de cada recurso humano, con el objetivo de verificar que estén direccionadas a cumplir las metas de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados encontrados se estableció que con un grado de significancia $0.000 < 0.05$ y una correspondencia entre las categorías gestión del talento humano y la satisfacción del trabajador igual a $0,765$ positivo quepre existe una correspondencia con carácter positiva y en un grado alto entre las categorías de indagación. Además, el análisis descriptivo resultó que el 82.1% manifestó que la dirección del talento humano afecta con cualidad regular en la satisfacción del trabajador. Y respecto a la variable satisfacción del trabajador el 89.3% de colaboradores lo valoró en un nivel regular. Por lo tanto, se concluye que la empresa Viettel Perú no está realizando una gestión adecuada del recurso humano, por lo tanto, los trabajadores se sienten poco satisfechos en sus tareas laborales dado que los colaboradores valoraron a la variable gestión y satisfacción en un nivel regular. Sin embargo, se afirmó la hipótesis que la confirma y se eliminó la hipótesis que la niega ya que se confirmó que prevalece correspondencia entre las categorías indagadas. En tal sentido, se logró alcanzar el objetivo general que buscó hallar la asociación de la dirección del talento de las personas y la satisfacción del colaborador.

2. Se evidencia en los hallazgos obtenidos que la correspondencia entre la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador fue igual a $0,650$ positivo; con un grado de significancia $=0.000 < 0.05$, estableciéndose que se refuta la hipótesis que la niega y se admite la hipótesis que la confirma; de modo que, existe una correspondencia con carácter positiva de grado fuerte entre la dimensión recompensa al personal y la satisfacción del trabajador. Respecto a los hallazgos de la interpretación descriptiva se encontró que el 71.4% manifestó que la recompensa al personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador, el 21.4% de los trabajadores asegura que la recompensa al personal infiere de forma óptima y el 7.1% manifestó que la recompensa al personal infiere de forma deficiente en la satisfacción de los colaboradores. Estos resultados permiten concluir que, los colaboradores de Viettel Perú percibe que para sentirse felices en su puesto de trabajo es necesario que la empresa otorgue recompensar o retribuciones al personal. Sin embargo, se afirmó la hipótesis alternativa y se eliminó la hipótesis que niega ya que se confirmó que preexiste correspondencia

entre la recompensa al personal y la satisfacción del trabajador. En tal sentido, se logró alcanzar el objetivo específico número 1 que buscó encontrar la correspondencia entre la recompensa al personal y la satisfacción del colaborador.

3. De los resultados se obtuvo un grado de significancia Bilateral) igual a $0.000 < 0.05$, además una correspondencia de la dimensión desarrollo de habilidades o aptitudes del empleado y la satisfacción del laborador significativa de valor $0,678$ positivo, por lo tanto, se interpreta que hay una correspondencia positiva alta de la categoría y dimensión de indagación. El hallazgo de la estadística descriptiva volcó como resultado que el 78.6% reveló que el desarrollo al personal infiere de manera regular en la satisfacción del trabajador, el 14.3% asegura que el desarrollo al personal afecta de manera óptima y el 7.1% determinó que el desarrollo al personal infiere de forma deficiente en la satisfacción de los colaboradores de Viettel. Se concluye que los empleados de la empresa Viettel Perú percibe que permitir que los colaboradores se desarrollen profesionalmente va incentivar su satisfacción en el trabajo. Además, se afirmó la hipótesis alternativa y se eliminó la hipótesis que niega ya que se confirmó que preexiste correspondencia entre el desarrollo al personal y la satisfacción del trabajador. En tal sentido, se logró cumplir con objetivo específico 2 que buscó encontrar la correspondencia entre el progreso de habilidades del empleado y la complacencia del colaborador.

4. En los hallazgos se encontró un grado de significancia igual a $0.000 < 0.05$ y una asociación entre la dimensión retención del personal y la satisfacción del trabajador significativa con valor $0,690$ con carácter positivo; así pues, se infiere que preexiste una correspondencia positiva de índole alta entre la categoría y dimensión de investigación. El hallazgo del estudio descriptivo resultó que el 67.9% manifestó que la retención del personal interfiere de modo regular en la satisfacción del trabajador de la empresa Viettel, el 28.6% asegura que la retención del personal infiere con cualidad de óptima y el 3.6% reveló que la retención del personal afecta con cualidad de deficiente en la satisfacción de los colaboradores. Se concluye que la empresa Viettel Perú debería implementa estrategias de retención para sus colaboradores eficientes ya que esto mantendrá satisfechos a su recurso humano. Asimismo, se afirmó la hipótesis alternativa y se eliminó la hipótesis nula ya que se confirmó que preexiste correspondencia entre la retención personal y la satisfacción

del trabajador. En tal sentido, se logró cumplir con objetivo específico número 3 que buscó encontrar la correspondencia entre la retención al personal y la satisfacción del colaborador.

5. De los resultados se encontró que con una significancia $0.000 < 0.05$ y una asociación entre la dimensión supervisión al personal y la satisfacción del trabajador es significativa con $0,615$ de valor, siendo positivo; de tal manera, se puede concluir que predomina una correspondencia de índole positiva alta de la categoría y dimensión de investigación. Las respuestas obtenidas del análisis descriptivo resultaron que el 67.9% manifestó que la retención del personal afecta de manera regular en la satisfacción del trabajador, el 28.6% de los trabajadores asegura que la retención del personal infiere con carácter óptimo y el 3.6% manifestó que la retención del personal infiere con carácter deficiente en la satisfacción de los colaboradores de Viettel. Se concluye que, los empleados de Viettel Perú perciben que si la empresa realiza un control de sus actividades o tareas laborales los mantendrá satisfechos, sin embargo, esta supervisión se está dando de una manera regular en Viettel. Además, se afirmó la hipótesis alternativa y se eliminó la hipótesis que niega ya que se confirmó que existe correspondencia entre la supervisión al personal y la satisfacción del trabajador. En tal sentido, se logró cumplir con objetivo específico 4 que buscó encontrar la asociación entre la supervisión al personal y la satisfacción del colaborador.

VII. RECOMENDACIONES

Luego de establecer las conclusiones respecto a los hallazgos encontrados en el estudio, se realizan las consecuentes recomendaciones para la empresa Viettel Perú SAC.

Primero, a la alta gerencia se le recomienda actualizar su objetivo y estrategias del área de dirección del recurso humano, de tal manera que estas se alineen a los requerimientos de los colaboradores, como son los incentivos, capacitaciones o interacción; con la finalidad de mantener satisfechos al personal de Viettel Perú SAC.

Segundo, al gerente del área de recursos humanos se le recomienda realizar una propuesta de incentivos al personal, que signifique premiarlos si cumplen determinados retos, los colaboradores pueden contar con un listado de retos al mes, mientras mayor número de ellos se logran mejor serán los incentivos recibidos. El objetivo es optimizar sus actividades laborales por medio de la motivación, entregándoles y reconociendo su esfuerzo a través de regalos.

Tercero, se recomienda al gerente del área de recursos humanos evaluar y capacitar periódicamente al trabajador. Por medio de la evaluación se podrá detectar las debilidades que presenta el trabajador en el desenvolvimiento de sus actividades y con la capacitación se le permitirá reforzar esas debilidades encontradas en la etapa de la evaluación, además esto favorecerá el desarrollo del personal de la empresa.

Cuarto, se recomienda al directivo de la empresa que trabaje colaborativamente con todas las áreas que la conforman, realizando dinámicas de integración en el trabajo, esto permitirá que exista una comunicación directa entre los trabajadores, se fomentará la creación de relaciones sólidas entre el recurso humano y favorecerá hacia un buen clima laboral. Que los altos directivos conozcan y se comuniquen constantemente con el personal de su empresa además de ayudar al clima laboral permite que el trabajador se identifique con la organización.

Quinto, a la gerencia de la empresa Viettel Perú se le recomienda realizar un control constante en el desempeño laboral de los trabajadores, que posibilite supervisar que las tareas que desarrolla cada área de la empresa estén direccionadas con el cumplimiento del objetivo organizacional, es decir que estas se desarrollen de forma coordinada y busquen lograr el mismo objetivo.

REFERENCIAS

- Ballena, I. (2021). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57630>
- Bahareh, A. (2014). The role of leadership styles on staff's job satisfaction in public organizations. *Acta Universitaria*, 24(5), 27-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41632450004>
- Bendezú, k. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22–28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Carrancá, T. (2022, 22 de junio). Me despidieron frente a 35 compañeros por videollamada": los despidos masivos de las startups (y por qué ocurren ahora). *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-61888356>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. McGraw Hill.
- Chung, D., Yun, J., Lee, J. y Jeon, Y. (2022). Predictive model of employee attrition based on stacking ensemble learning. *Expert Systems With Applications*, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.119364>
- Clarissa, A., Kharenina, A. y Firmansyah, Y. (2022). Pengaruh Talent Management Terhadap Job Satisfaction: Tinjauan Literatur. *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 134–142. <https://journal.yp3a.org/index.php/manabis/article/view/930>
- Collings, D. y Mellahi, K. (2019). Strategic Talent Management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 19(4), 304–313. Strategic Talent Management: A review and research agenda", *Human Resource Management Review*, 19: 4, 304–313
- Daza, A. (2017). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar vallejo, Perú] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21810>
- EDMTOV. (2020, 12 de noviembre). *Gestión del talento humano basada en la tecnología*.

<https://www.proquest.com/docview/2459583245/citation/794A41A50E0541D2PQ/1?accountid=37408>

- Escobedo, G. y Andrade, V. (2017). Desarrollo sustentable. Estrategia en las empresas para un futuro mejor. Alfaomega grupo editor.
- Galleli, B, Júnior, F. y Munck, L. (2019). Ma proposta para a gestão de competências humanas para a sustentabilidade. *Revista de Administração Revista FACES*, 18 (3), 08-26. <https://doi.org/10.21714/1984-6975FACES2019V18N3ART6429>
- González, K., Román, K. y Bermeo, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa privada. *Revista científica: Ciencias económicas y empresariales*, (7), 3, 1175-1185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8229717.pdf>
- Hauff, S., Richter, N. y Tressin, T. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International business review*, 24(4), 710-723
- Khan, A., Bhatti, M., Hussain, A., Ahmad, R., & Iqbal, J. (2021). Employee Job Satisfaction in Higher Educational Institutes: A Review of Theories. *Journal of South Asian Studies*. <https://www.journals.esciencepress.net/index.php/JSAS/article/view/3940/2061>
- Khoreva, V. y Kostanek, E. (2019). Evolving talent management patterns and challenges in Russia and Kazakhstan: Investigating employer perspective. *Baltic Journal of Management*, 14(3). 411-426. 10.1108/BJM-09-2018-0340
- Jain, R. y Nayyar, A. (2018). Predicting Employee Attrition using XGBoost Machine Learning Approach. *International Conference on System Modeling & Advancement in Research Trends*, 113-120. 10.1109/sysmart.2018.8746940
- Leonardi, E. y Ventola, A. (2021). Relações entre os sentidos do trabalho ea satisfação no trabalho: uma análise com uma categoria de servidores públicos. *Revista de Administração de la UFSM*, 14(1), 119-137. <https://doi.org/10.5902/1983465934051>
- MacDonnell, A., Gollings, D., Mellahi, K. Y Schuller, R. (2017). Talent management: a systematic review and future prospects. *European J. International*

- Management*, 11(1), 86-128.
https://www.smlr.rutgers.edu/sites/smlr/files/Documents/Faculty-Staff-Docs/literature_review_of_tm_in_ejim_jan_2017_mcdonnell_et_al.pdf
- Macias, M., Ruiz, S. y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Revista de Ingeniería Industrial*, (41), 2.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200006
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 19 (2153), 1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mora, C. (2011). La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10, 146-162.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Natigor, F y Rafiki, A. (2020). slamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia. *RAUSP Management Journal*, 55(2), 195-205. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-01-2019-0011>
- Nunes, T., Goncalves, J., Schweitzer, L., Tolfo, S. y Espinoza, L. (2017). Sentidos e significados do trabalho para técnicos-administrativos e docentes da Universidade Federal de Santa Catarina. XVII Colóquio Internacional de Gestão Universitária. Universidade, desenvolvimento e futuro na Sociedade do Conhecimento; 1-17.
- Oliveira, A. (2017). Human capital in the nursing management of hospitals. *Journal of school of nursing*, 51, 1-6. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2016030203232>
- Olivia, Z. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30471>
- Pantouvakis, A y Karakasnakis, M. (2017). Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1), 959-973, doi: 10.1080/14783363.2017.1303873

- Paredes, P., y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, (5), 44-61. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
- Pareja, A., Chiri, P., Ramírez, E., Segovia, C., y Sánchez, M. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3057-3070. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812
- Prieto, P. (2013). Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. [Tesis de titulación, Universidad de Medellín]. Repositorio UDEM. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>
- Qutub, A., Al-Mehmadi, A., Al-Hssan, M., Aljohani, R. y Alghamdi, H. (2021). Prediction of Employee Attrition Using Machine Learning and Ensemble Methods. *International Journal of Machine Learning and Computing*, 11(2), 110–114. 10.18178/ijmlc.2021.11.2.1022.
- Ramírez, R. (2018). Tendencias emergentes de la gestión de talento humano en las organizaciones. <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/10841>
- Ramírez, R., Chacón, H. y Valencia, K. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las Pequeñas y Medianas Empresas. *Revista CICAG*. 16(1). 20-42. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6). 167-176. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Ríos, M. (2016, 01 de junio). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Ediciones Uniandes.

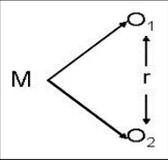
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. ESPOCH
- Vespasiano, C. y Mendes, A. (2017). em-estar no trabalho, comprometimento e satisfação de servidores técnico-administrativos com sua atividade. *Práticas em Gestão Pública Universitária*, 1(1), 81-101.
- Villalobos, J. y Ganga, F. (2018). Tecnoempresa y Tecnocimiento: Una Perspectiva desde la Bioética Empresarial. *Revista Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science*. 7, (3), 214- 230. <http://periodicos.unievangelica.edu.br/index.php/fronteiras/article/view/3467>
- Yedida, R., Reddy, R., Vahi, R., Jana, R. y Kulkarni, D. (2018). Employee attrition prediction. Preprint arXiv.1806.10480. 10.48550/arXiv.1806.10480.
- Yildiz, R. y Esmer, S. (2022). Talent management strategies and functions: a systematic review", *Industrial and Commercial Training*, 55(1), 93-111. <https://doi.org/10.1108/ICT-01-2022-0007>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Pérez (2017), define la gestión del talento humano como la función organizacional a través de la cual se organizan los puestos y define las responsabilidades y funciones del personal dentro de la organización y por ende tiene la autoridad relacionada con la contratación de los trabajadores, para capacitarlos y retenerlos en la empresa.	El análisis de la gestión de talento humano se dimensiona en: (a) recompensa al personal, (b) desarrollo del personal, (c) retención del personal y (d) supervisión al personal, las cuales será evaluadas mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Recompensa al personal Desarrollo del personal Retención del personal Supervisión al personal	Remuneración Incentivos Capacitación Instrucción Relación con los trabajadores Clima organizacional Comunicación interna Evaluación de desempeño	Ordinal
Satisfacción del trabajador	Según Marín y Placencia (2017) sugiere que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que surge de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de los empleados a partir de conclusiones válidas entre lo positivo y lo negativo de la función que quiere satisfacer y la que finalmente realiza.	El análisis de la satisfacción del trabajador se dimensiona en: (a) factores motivacionales de satisfacción (b) factores higiénicos de insatisfacción, las cuales será evaluado mediante la técnica encuesta y utilizará como instrumento un cuestionario con escala ordinal.	Factores motivacionales de satisfacción Factores higiénicos de insatisfacción	Crecimiento y desarrollo personal Responsabilidad Reconocimiento Línea de carrera Políticas de la empresa Relaciones interpersonales Calidad de supervisión Condiciones de trabajo	Ordinal

Anexo N°2. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variable de estudio 1:		
¿Cuál es la relación de la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?	Determinar la relación existente entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú	Existe relación directa y significativa entre la gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022..	Gestión del talento humano		Tipo de Investigación Aplicada
			Dimensiones		
			• Recompensa al personal	Remuneración Incentivos	Nivel de Investigación * Descriptiva – Correlacional
			• Desarrollo del personal	Capacitación Instrucción	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable de estudio 2		Diseño de investigación No experimental Transaccional
¿Existe relación entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?	Establecer la relación existente entre la recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Existe relación significativa entre recompensa al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	• Retención del personal	Relación con los trabajadores Clima organizacional	
¿Existe relación entre desarrollo del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?	Determinar la relación existente entre desarrollo del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Existe relación significativa entre desarrollo al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	• Supervisión al personal	Comunicación interna Evaluación de desempeño	Tipología 
¿Existe relación entre retención del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?	Establecer la relación existente entre retención del personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Existe relación significativa entre retención al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Variable de estudio 2		
¿Existe relación entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú?	Determinar la relación existente entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Existe relación significativa entre supervisión al personal y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C – Chimbote, 2022.	Satisfacción del trabajador		O1: Variable “Gestión del talento humano” O2: Variable “Satisfacción del trabajador”
			Dimensiones		
			• Factores motivacionales de satisfacción	Crecimiento y desarrollo personal Responsabilidad Reconocimiento Línea de carrera	
			• Factores higiénicos de insatisfacción	Políticas de la empresa Relaciones interpersonales Calidad de supervisión Condiciones de trabajo	

Anexo N°3. Muestra de estudio

CARGO	N°
GERENTE GENERAL	1
SUB GERENTE	1
ABOGADA	1
RECURSOS HUMANOS	1
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	1
ALMACEN	1
TRADE MARKETING	1
CAPACITADORA	1
CONTADOR	1
ASISTENTE CONTABLE	1
JEFE DE AREA COMERCIAL	1
JEFE DE BC	3
AREA COMERCIAL	3
JEFE DE AREA TECNICA	1
TECNICOS	10

Anexo N°4. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

Nunca (N)	1
Casi nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable independiente: Gestión del talento humano						
D1	Recompensa al personal	N	CN	AV	CS	S
1	Cree usted que la remuneración económica que recibe de la empresa ha contribuido a su crecimiento y desarrollo personal					
2	Cree usted que la remuneración que recibe de Viettel Perú SAC cumple con todas las políticas establecidas					
3	Cree usted que la remuneración que recibe por su desempeño mejora su condición como trabajador					
4	Considera usted una opción frecuente para consumir a través de la web el servicio de Acota construcción porque es una marca reconocida.					
5	Considera usted que los incentivos que recibe de la empresa son establecidos como un reconocimiento a su buen desempeño					
6	Usted percibe que la empresa Viettel Perú SAC fomenta la línea de carrera como incentivo de retención del personal					

7	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Perú SAC han mejorado su situación económica y profesional					
8	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Perú SAC permiten tener mejores condiciones de trabajo					
D2	Desarrollo del personal	N	CN	AV	CS	S
9	Usted cree que las capacitaciones que ofrece la empresa Viettel Perú SAC aportan a su crecimiento y desarrollo personal.					
10	Considera usted que el área de gestión de talento humano brinda una supervisión de calidad en cada jornada de capacitación					
11	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza periódicamente capacitaciones a sus colaboradores					
12	Percibe usted que las capacitaciones ayuda en el desarrollo de la línea de carrera					
13	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para la formación de línea de carrera					
14	Considera que en el proceso de instrucción del personal de la empresa fomenta las relaciones interpersonales					
15	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza un buen proceso de instrucción a los empleados					
16	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para fomentar la responsabilidad en los trabajadores					
D3	Retención del personal	N	CN	AV	CS	S
17	Cree usted que la relación con los trabajadores ha hecho que las tareas y funciones se cumplan con mayor responsabilidad					
18	Percibe usted que Viettel Perú SAC tiene por política de empresa estimular la relación con los trabajadores para mejorar la productividad.					
19	Considera usted que la buena relación con los trabajadores mejora las condiciones de trabajo					
20	Cree usted que la relación con los trabajadores de la empresa Viettel Perú SAC han fomentado su crecimiento y desarrollo personal					
21	Observa que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad manteniendo un clima organizacional favorable					
22	Cree usted que la relación entre jefe y subordinado influye en el clima organizacional					
23	Cree usted que las condiciones de trabajo en la empresa Viettel Perú SAC propician un buen clima organizacional					

24	Cree usted que el clima laboral que posee la empresa Viettel Perú SAC ha favorecido en su crecimiento y desarrollo personal					
D4	Supervisión al personal	N	CN	AV	CS	S
25	Cree que la comunicación interna entre áreas de trabajo ayuda en su crecimiento y desarrollo personal					
26	Usted cree que la empresa Viettel Perú SAC fomenta la comunicación interna entre áreas y las relaciones interpersonales para un mejor desempeño					
27	Cree usted que la comunicación interna en la empresa mejora las condiciones de trabajo					
28	Cree usted que la comunicación interna en la empresa aumenta la responsabilidad en los colaboradores					
29	Percibe usted que la evaluación de desempeño sirve en el desarrollo de la línea de carrera					
30	Usted cree que es parte de la política de la empresa el evaluar el desempeño de sus empleados periódicamente					
31	Cree usted que la evaluación de desempeño de manera periódica permite una mejor condición laboral					
32	Cree usted que la evaluación de desempeño le ha servido para realizar con mayor responsabilidad su trabajo					

Variable Gestión del Talento Humano

1.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11;12; 13;14;15;16;17;18;19;20;21; 22;23;24;25;26;27;28;29; 30;31;32	Siempre	5
	Casi siempre	4
	A veces	3
	Casi nunca	2
	Nunca	1

1.2. Distribución de ítems por dimensiones

GESTION DEL TALENTO HUMANO	Recompensa al personal	1,2,3,4,5,6,7,8
	Desarrollo del personal	9,10,11,12,13,14,15, 16

	Retención del personal	17,18,19,20,21,22,2 3,24
	Supervisión al personal Empatía	25.26.27.28.29.30.2 1,32

II. NIVELES DE VALORIZACIÓN

Puntaje por Dimensión y Variable

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
GESTION DEL TALENTO HUMANO	32	160	118 a 160	Alto
			76 a 117	Medio
			32 a 75	Bajo
A nivel de dimensiones de Percepción de seguridad				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Recompensa al personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo
Desarrollo del personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo
Retención del personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo
Supervisión al personal Empatía	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo

Variable Gestión del Talento Humano

1.3. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11;12; 13;14;15;16;17;18;19;20;21; 22;23;24;25;26;27;28;29; 30;31;32	Siempre	5
	Casi siempre	4
	A veces	3
	Casi nunca	2
	Nunca	1

1.4. Distribución de ítems por dimensiones

GESTION DEL TALENTO HUMANO	Recompensa al personal	1,2,3,4,5,6,7,8
	Desarrollo del personal	9,10,11,12,13,14,15, 16
	Retención del personal	17,18,19,20,21,22,23, 24
	Supervisión al personal Empatía	25.26.27.28.29.30.31, 32

III. NIVELES DE VALORIZACIÓN

Puntaje por Dimensión y Variable

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
GESTION DEL TALENTO HUMANO	32	160	118 a 160	Alto
			76 a 117	Medio
			32 a 75	Bajo
A nivel de dimensiones de Percepción de seguridad				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Recompensa al personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio

			8 - 19	Bajo
Desarrollo del personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo
Retención del personal	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo
Supervisión al personal Empatía	8	40	30 – 40	Alto
			20 - 29	Medio
			8 - 19	Bajo

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación existente entre la gestión de talento humano y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

Nunca (N)	1
Casi nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable independiente: Satisfacción del trabajador						
D1	Factores motivacionales de satisfacción	N	CN	AV	CS	S
1	Considera usted que su crecimiento y desarrollo personalizado en la empresa Viettel Perú SAC es gracias a los incentivos que brinda por su esfuerzo en las tareas asignadas					
2	Cree usted que la capacitación que brinda la empresa Viettel Perú SAC a sus trabajadores ayuda a su crecimiento y desarrollo personal					
3	Considera usted qué relación que ha tenido con los trabajadores de la empresa han permitido alcanzar los objetivos el cual le ha permitido crecer y desarrollarse en su trabajo asignado					
4	Considera que las evaluaciones de desempeño le han servido para potenciar su crecimiento y desarrollo personal					
5	Usted considera que la responsabilidad en el desempeño de sus funciones ha sido retribuida con algún incentivo por parte de la empresa					

6	Observa usted que los jefes son responsables al momento de realizar el proceso de instrucción a sus subalternos					
7	Cree usted que la relación con los trabajadores y el trabajo en equipo fomenta la responsabilidad en sus actividades					
8	Cree usted que la comunicación interna entre trabajadores a mejorado los resultados en productividad y responsabilidad en sus funciones					
9	Observa usted que el reconocimiento por su desempeño como parte de la empresa es parte de su incentivo como fruto del trabajo realizado					
10	Visualiza usted que las capacitaciones que realiza la organización reconoce su rendimiento					
11	Observa usted que el clima organizacional asertivo es gracia a las motivaciones de reconocimiento del esfuerzo que desarrolla en las actividades asignadas					
12	Observa que la institución cumple con la evaluación del desempeño premiando a los mejores trabajadores					
13	Considera que la línea de carrera contesta con sus capacidades para desarrollar sus actividades asignadas las cuales la remuneración es equitativa					
14	Percibe usted que las capacitaciones que realiza Viettel Perú SAC impulsan su desarrollo de su línea de carrera					
15	Cree usted que el clima organizacional permitir a los trabajadores hacer línea de carrera					
16	Considera que comunicación interna con los trabajadores es de acuerdo al área de trabajo					
D2	Factores higiénicos de insatisfacción	N	CN	AV	CS	S
17	Usted cree que la empresa cuenta con una política de incentivos para motivar a sus trabajadores					
18	Considera la empresa las capacitaciones de acuerdo a las políticas de generar activos de información para su organización					
19	Considera que mantener una buena relación con los trabajadores ya que es parte de la política empresarial de Viettel Perú SAC					
20	Cree usted que evaluación de desempeño forma parte de la política de la empresa					
21	Usted cree que las relaciones interpersonales han contribuido a una mejora en los incentivos que brinda la empresa					
22	Considera usted que las instrucción dadas por su jefe inmediato so adecuadas para conservar las relaciones interpersonales					
23	Cree usted que las relaciones interpersonales mejoran el clima organizacional de los trabajadores de la empresa					

24	Usted cree que la comunicación interna en la organización mejora las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo					
25	Cree usted que la calidad de supervisión que realiza la empresa puede ser visto como un incentivo motivacional					
26	Cree usted que luego de las capacitaciones que imparte la empresa, realizan una supervisión de calidad a sus trabajadores					
27	Considera al clima organizacional como nivel para alcanzar un estándar de calidad como papel primordial de una supervisión adecuada					
28	Cree que la evaluación de desempeño que realiza la empresa de manera periódica mejora la calidad de supervisión					
29	Considera usted que las condiciones de trabajo es acorde al sueldo del mercado laboral					
30	Usted cree que la capacitación que imparte la empresa ha mejorado sus condiciones de trabajo					
31	Considera usted que el clima organizacional es acorde a las condiciones de trabajo					
32	Observa usted que la comunicación interna es asertiva debido a que cuenta con las condiciones básicas de calidad en la ergonomía de su trabajo					

Variable Satisfacción del Trabajador

6.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;11;12;13;14;15;16;17;18;19;20;21;22;23;24;25;26;27;28;29;30;31;32	Siempre	5
	Casi siempre	4
	A veces	3
	Casi nunca	2
	Nunca	1

6.2. Distribución de ítems por dimensiones

SATISFACCION DEL TRABAJADOR	Factores motivacionales de satisfacción	1,2;3;4;5;6;7;8;9;10; 11;12;13;14;15;16
	Factores higiénicos de insatisfacción	17;18;19;20;21;22;23;24;25;26;27;28;29; 30;31;32

VI. NIVELES DE VALORIZACIÓN

Puntaje por Dimensión y Variable

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
SATISFACCION DEL TRABAJADOR	32	160	118 a 160	Alto
			76 a 117	Medio
			32 a 75	Bajo
A nivel de dimensiones de Percepción de seguridad				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Factores motivacionales de satisfacción	16	80	60 – 80	Alto
			38 - 59	Medio
			16 - 37	Bajo
Factores higiénicos de insatisfacción	16	80	60 – 80	Alto
			38 - 59	Medio
			16 - 37	Bajo

Anexo N° 5. Validación del instrumento de recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Cree usted que la remuneración económica que recibe de la empresa a contribuido a su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√					√
2	Cree usted que la remuneración que recibe de Viettel Peru SAC cumple con todas las políticas establecidas			√				√				√					√
3	Usted considera que la remuneracion economica y las comisiones que recibe es vista como un reconocimiento a la labor que realiza			√				√				√					√
4	Cree usted que la remuneracion que recibe por su desempeño mejora su condicion como trabajador.			√				√				√					√
5	Considera usted que los incentivos que recibe de la empresa son establecidos como un reconocimiento a su buen desempeño			√				√				√					√

6	Usted percibe que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la línea de carrera como incentivo de retención del personal			√			√				√				√
7	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC han mejorado su situación económica y profesional			√			√				√				√
8	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC permiten tener mejores condiciones de trabajo			√			√				√				√

	DIMENSIÓN 2: Desarrollo del personal	MD	D	A	MA												
9	Usted cree que las capacitaciones que ofrece la empresa Viettel Peru SAC aportan a su crecimiento y desarrollo personal.				√				√				√				√
10	Considera usted que el área de gestión de talento humano brinda una supervisión de calidad en cada jornada de capacitación				√				√				√				√
11	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza periódicamente capacitaciones a sus colaboradores.				√				√				√				√
12	Percebe usted que las capacitaciones ayuda en el desarrollo de la línea de carrera				√				√				√				√
13	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para la formación de línea de carrera				√				√				√				√
14	Considera que en el proceso de instrucción del personal de la empresa fomenta las relaciones interpersonales				√				√				√				√
15	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza un buen proceso de instrucción a los empleados				√				√				√				√

16	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para fomentar la responsabilidad en los trabajadores				√					√						√				√
	DIMENSIÓN 3: Retención del personal	MD	D	A	MA															
17	Cree usted que la relación con los trabajadores a hecho que las tareas y funciones se cumplan con mayor responsabilidad				√				√							√				√
18	Percebe usted que Viettel Peru SAC tiene por política de empresa estimular la relación con los trabajadores para mejorar la productividad.				√				√							√				√
19	Considera usted que la buena relación con los trabajadores mejora las condiciones de trabajo				√				√							√				√
20	Cree usted que la relación con los trabajadores de la empresa Viettel Peru SAC han fomentado su crecimiento y desarrollo personal				√				√							√				√
21	Observa que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad manteniendo un clima organizacional favorable				√				√							√				√
22	Cree usted que la relación entre jefe y subordinado influye en el clima organizacional				√				√							√				√

23	Cree usted que las condiciones de trabajo en la empresa Viettel Peru SAC propician un buen clima organizacional			√				√				√						√
24	Cree usted que el clima laboral que posee la empresa Viettel Peru SAC a favorecido en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
	DIMENSIÓN 3: Supervisión al personal	MD	D	A	MA													
25	Cree que la comunicación interna entre áreas de trabajo ayuda en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
26	Usted cree que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la comunicación interna entre áreas y las relaciones interpersonales para un mejor desempeño			√				√				√						√
27	Cree usted que la comunicación interna en la empresa mejora las condiciones de trabajo			√				√				√						√
28	Cree usted que la comunicación interna en la empresa aumenta la responsabilidad en los colaboradores			√				√				√						√



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCUELA DE POSTGRADO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Considera usted que su crecimiento y desarrollo personal en la empresa Viettel Peru SAC es gracias a los incentivos que brinda por su esfuerzo en las tareas asignadas				√				√				√				√
2	Cree usted que la capacitación que brinda la empresa Viettel Peru SAC a sus trabajadores ayuda a su crecimiento y desarrollo personal				√				√				√				√
3	Considera usted que relación que ha tenido con los trabajadores de la empresa han permitido alcanzar los objetivos el cual le ha permitido crecer y desarrollarse en su trabajo asignado				√				√				√				√

4	Considera que las evaluaciones de desempeño le han servido para potenciar su crecimiento y desarrollo personal			√				√							√
5	Usted considera que la responsabilidad en el desempeño de sus funciones ha sido retribuida con algún incentivo por parte de la empresa			√				√							√
6	Observa usted que los jefes son responsables al momento de realizar el proceso de instrucción a sus subordinados			√				√							√
7	Cree usted que la relación con los trabajadores y el trabajo en equipo fomenta la responsabilidad en sus actividades			√				√							√
8	Cree usted que la comunicación interna entre trabajadores ha mejorado los resultados en productividad y responsabilidad en sus funciones			√				√							√

	desarrollo de su línea de carrera																
15	Cree usted que el clima organizacional permitir a los trabajadores hacer línea de carrera			√				√					√				√
16	Considera que comunicación interna con los trabajadores es de acuerdo al area de trabajo			√				√					√				√

17	Usted cree que la empresa cuenta con una política de incentivos para motivar a sus trabajadores				√				√					√			√
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales o intrínsecos	MD	D	A	MA												
18	considera la empresa las capacitaciones de acuerdo a las políticas de generar activos de información para su organización				√				√					√			√
19	Considera que mantener una buena relación con los trabajadores ya que es parte de la política empresarial de Viettel Peru SAC				√				√					√			√
20	Cree usted que evaluación de desempeño forma parte de la política de la empresa				√				√					√			√

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Cree usted que la remuneración económica que recibe de la empresa a contribuido a su crecimiento y desarrollo personal				√				√				√				√
2	Cree usted que la remuneración que recibe de Viettel Peru SAC cumple con todas las políticas establecidas				√				√				√				√
3	Usted considera que la remuneracion economica y las comisiones que recibe es vista como un reconocimiento a la labor que realiza				√				√				√				√
4	Cree usted que la remuneracion que recibe por su desempeño mejora su condicion como trabajador.				√				√				√				√
5	Considera usted que los incentivos que recibe de la empresa son establecidos como un reconocimiento a su buen desempeño				√				√				√				√

6	Usted percibe que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la línea de carrera como incentivo de retención del personal			√				√					√								√
7	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC han mejorado su situación económica y profesional			√				√					√								√
8	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC permiten tener mejores condiciones de trabajo			√				√					√								√

	DIMENSIÓN 2: Desarrollo del personal	MD	D	A	MA												
9	Usted cree que las capacitaciones que ofrece la empresa Viettel Peru SAC aportan a su crecimiento y desarrollo personal.				√				√				√				√
10	Considera usted que el área de gestión de talento humano brinda una supervisión de calidad en cada jornada de capacitación				√				√				√				√
11	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza periódicamente capacitaciones a sus colaboradores.				√				√				√				√
12	Percebe usted que las capacitaciones ayuda en el desarrollo de la línea de carrera				√				√				√				√
13	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para la formación de línea de carrera				√				√				√				√
14	Considera que en el proceso de instrucción del personal de la empresa fomenta las relaciones interpersonales				√				√				√				√
15	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza un buen proceso de instrucción a los empleados				√				√				√				√

16	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para fomentar la responsabilidad en los trabajadores				√					√						√				√
	DIMENSIÓN 3: Retención del personal	MD	D	A	MA															
17	Cree usted que la relación con los trabajadores a hecho que las tareas y funciones se cumplan con mayor responsabilidad				√				√					√						√
18	Percebe usted que Viettel Peru SAC tiene por política de empresa estimular la relación con los trabajadores para mejorar la productividad.				√				√					√						√
19	Considera usted que la buena relación con los trabajadores mejora las condiciones de trabajo				√				√					√						√
20	Cree usted que la relación con los trabajadores de la empresa Viettel Peru SAC han fomentado su crecimiento y desarrollo personal				√				√					√						√
21	Observa que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad manteniendo un clima organizacional favorable				√				√					√						√
22	Cree usted que la relación entre jefe y subordinado influye en el clima organizacional				√				√					√						√

23	Cree usted que las condiciones de trabajo en la empresa Viettel Peru SAC propician un buen clima organizacional			√				√				√						√
24	Cree usted que el clima laboral que posee la empresa Viettel Peru SAC a favorecido en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
	DIMENSIÓN 3: Supervisión al personal	MD	D	A	MA													
25	Cree que la comunicación interna entre áreas de trabajo ayuda en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
26	Usted cree que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la comunicación interna entre áreas y las relaciones interpersonales para un mejor desempeño			√				√				√						√
27	Cree usted que la comunicación interna en la empresa mejora las condiciones de trabajo			√				√				√						√
28	Cree usted que la comunicación interna en la empresa aumenta la responsabilidad en los colaboradores			√				√				√						√



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCUELA DE POSTGRADO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Considera usted que su crecimiento y desarrollo personalizado en la empresa Viettel Peru SAC es gracias a los incentivos que brinda por su esfuerzo en las tareas asignadas				√				√				√				√
2	Cree usted que la capacitación que brinda la empresa Viettel Peru SAC a sus trabajadores ayuda a su crecimiento y desarrollo personal				√				√				√				√
3	Considera usted que relación que ha tenido con los trabajadores de la empresa han permitido alcanzar los objetivos el cual le ha permitido crecer y desarrollarse en su trabajo asignado				√				√				√				√

4	Considera que las evaluaciones de desempeño le han servido para potenciar su crecimiento y desarrollo personal			√				√					√				√
5	Usted considera que la responsabilidad en el desempeño de sus funciones ha sido retribuida con algún incentivo por parte de la empresa			√				√					√				√
6	Observa usted que los jefes son responsables al momento de realizar el proceso de instrucción a sus subalternos			√				√					√				√
7	Cree usted que la relación con los trabajadores y el trabajo en equipo fomenta la responsabilidad en sus actividades			√				√					√				√
8	Cree usted que la comunicación interna entre trabajadores a mejorado los resultados en productividad y responsabilidad en sus funciones			√				√					√				√

	desarrollo de su línea de carrera																
15	Cree usted que el clima organizacional permitir a los trabajadores hacer línea de carrera			√				√					√				√
16	Considera que comunicación interna con los trabajadores es de acuerdo al area de trabajo			√				√					√				√

17	Usted cree que la empresa cuenta con una política de incentivos para motivar a sus trabajadores				√				√					√			√
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales o intrínsecos	MD	D	A	MA												
18	considera la empresa las capacitaciones de acuerdo a las políticas de generar activos de información para su organización				√				√				√				√
19	Considera que mantener una buena relacion con los trabajadores ya que es parte de la política empresarial de Viettel Peru SAC				√				√				√				√
20	Cree usted que evaluación de desempeño forma parte de la política de la empresa				√				√				√				√

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Cree usted que la remuneración económica que recibe de la empresa a contribuido a su crecimiento y desarrollo personal				√				√				√				√
2	Cree usted que la remuneración que recibe de Viettel Peru SAC cumple con todas las políticas establecidas				√				√				√				√
3	Usted considera que la remuneracion economica y las comisiones que recibe es vista como un reconocimiento a la labor que realiza				√				√				√				√
4	Cree usted que la remuneracion que recibe por su desempeño mejora su condicion como trabajador.				√				√				√				√
5	Considera usted que los incentivos que recibe de la empresa son establecidos como un reconocimiento a su buen desempeño				√				√				√				√

6	Usted percibe que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la línea de carrera como incentivo de retención del personal			√			√				√				√
7	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC han mejorado su situación económica y profesional			√			√				√				√
8	Cree usted que los incentivos que brinda la empresa Viettel Peru SAC permiten tener mejores condiciones de trabajo			√			√				√				√

	DIMENSIÓN 2: Desarrollo del personal	MD	D	A	MA												
9	Usted cree que las capacitaciones que ofrece la empresa Viettel Peru SAC aportan a su crecimiento y desarrollo personal.				√				√				√				√
10	Considera usted que el área de gestión de talento humano brinda una supervisión de calidad en cada jornada de capacitación				√				√				√				√
11	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza periódicamente capacitaciones a sus colaboradores.				√				√				√				√
12	Percebe usted que las capacitaciones ayuda en el desarrollo de la línea de carrera				√				√				√				√
13	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para la formación de línea de carrera				√				√				√				√
14	Considera que en el proceso de instrucción del personal de la empresa fomenta las relaciones interpersonales				√				√				√				√
15	Cree usted que la empresa respeta sus políticas y realiza un buen proceso de instrucción a los empleados				√				√				√				√

16	Cree usted que el proceso de instrucción que imparte la empresa sirve para fomentar la responsabilidad en los trabajadores				√					√						√				√
	DIMENSIÓN 3: Retención del personal	MD	D	A	MA															
17	Cree usted que la relación con los trabajadores a hecho que las tareas y funciones se cumplan con mayor responsabilidad				√				√							√				√
18	Percebe usted que Viettel Peru SAC tiene por política de empresa estimular la relación con los trabajadores para mejorar la productividad.				√				√							√				√
19	Considera usted que la buena relación con los trabajadores mejora las condiciones de trabajo				√				√							√				√
20	Cree usted que la relación con los trabajadores de la empresa Viettel Peru SAC han fomentado su crecimiento y desarrollo personal				√				√							√				√
21	Observa que los trabajadores realizan sus actividades con responsabilidad manteniendo un clima organizacional favorable				√				√							√				√
22	Cree usted que la relación entre jefe y subordinado influye en el clima organizacional				√				√							√				√

23	Cree usted que las condiciones de trabajo en la empresa Viettel Peru SAC propician un buen clima organizacional			√				√				√						√
24	Cree usted que el clima laboral que posee la empresa Viettel Peru SAC a favorecido en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
	DIMENSIÓN 3: Supervisión al personal	MD	D	A	MA													
25	Cree que la comunicación interna entre áreas de trabajo ayuda en su crecimiento y desarrollo personal			√				√				√						√
26	Usted cree que la empresa Viettel Peru SAC fomenta la comunicación interna entre áreas y las relaciones interpersonales para un mejor desempeño			√				√				√						√
27	Cree usted que la comunicación interna en la empresa mejora las condiciones de trabajo			√				√				√						√
28	Cree usted que la comunicación interna en la empresa aumenta la responsabilidad en los colaboradores			√				√				√						√

29	Percibe usted que la evaluación de desempeño sirve en el desarrollo de la línea de carrera				√					√					√					√
30	Usted cree que es parte de la política de la empresa el evaluar el desempeño de sus empleaños periódicamente				√					√					√					√
31	Cree usted que la evaluación de desempeño de manera periódica permite una mejor condición laboral				√					√					√					√
32	Cree usted que la evaluación de desempeño le ha servido para realizar con mayor responsabilidad su trabajo				√					√					√					√

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [√] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Luis Alberto Torres Cabanillas** **DNI: 08404690**

Especialidad del validador: **Especialista Estadístico**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto
Metodológico



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCUELA DE POSTGRADO

Escala de validez			
MD	D	A	MA
Muy débil	Debil	Aplicable	Muy aplicable

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1	Considera usted que su crecimiento y desarrollo personalizado en la empresa Viettel Peru SAC es gracias a los incentivos que brinda por su esfuerzo en las tareas asignadas				√				√				√				√
2	Cree usted que la capacitación que brinda la empresa Viettel Peru SAC a sus trabajadores ayuda a su crecimiento y desarrollo personal				√				√				√				√
3	Considera usted que relación que ha tenido con los trabajadores de la empresa han permitido alcanzar los objetivos el cual le ha permitido crecer y desarrollarse en su trabajo asignado				√				√				√				√

4	Considera que las evaluaciones de desempeño le han servido para potenciar su crecimiento y desarrollo personal			√				√					√				√
5	Usted considera que la responsabilidad en el desempeño de sus funciones ha sido retribuida con algún incentivo por parte de la empresa			√				√					√				√
6	Observa usted que los jefes son responsables al momento de realizar el proceso de instrucción a sus subalternos			√				√					√				√
7	Cree usted que la relación con los trabajadores y el trabajo en equipo fomenta la responsabilidad en sus actividades			√				√					√				√
8	Cree usted que la comunicación interna entre trabajadores a mejorado los resultados en productividad y responsabilidad en sus funciones			√				√					√				√

	desarrollo de su línea de carrera																
15	Cree usted que el clima organizacional permitir a los trabajadores hacer línea de carrera			√				√					√				√
16	Considera que comunicación interna con los trabajadores es de acuerdo al area de trabajo			√				√					√				√

17	Usted cree que la empresa cuenta con una política de incentivos para motivar a sus trabajadores				√				√					√			√
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales o intrínsecos	MD	D	A	MA												
18	considera la empresa las capacitaciones de acuerdo a las políticas de generar activos de información para su organización				√				√					√			√
19	Considera que mantener una buena relacion con los trabajadores ya que es parte de la política empresarial de Viettel Peru SAC				√				√					√			√
20	Cree usted que evaluación de desempeño forma parte de la política de la empresa				√				√					√			√

Anexo N° 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad del instrumento de Gestión del Talento Humano

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,956	32

Nivel de confiabilidad Muy buena

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,60	341,156	,876	,952
P2	104,30	370,456	,293	,956
P3	104,80	352,178	,561	,955
P4	104,60	352,489	,577	,955
P5	104,80	349,289	,633	,954
P6	104,90	332,100	,943	,951
P7	104,70	339,122	,793	,953
P8	104,60	341,378	,789	,953
P9	105,10	339,878	,935	,952
P10	104,70	366,011	,328	,956
P11	104,70	356,456	,654	,954
P12	105,10	360,989	,421	,956
P13	105,20	348,844	,672	,954
P14	104,60	372,489	,086	,958
P15	104,60	353,600	,719	,954
P16	104,70	359,789	,682	,954
P17	104,40	355,156	,645	,954
P18	104,50	350,500	,694	,954
P19	103,90	364,544	,454	,955
P20	104,60	340,711	,888	,952
P21	104,50	360,722	,793	,954
P22	103,70	367,344	,363	,956
P23	104,30	370,900	,191	,957
P24	104,70	347,567	,821	,953
P25	104,30	340,900	,791	,953

P26	104,70	359,122	,710	,954
P27	104,50	348,944	,739	,953
P28	104,40	363,822	,370	,956
P29	104,50	346,944	,645	,954
P30	104,20	354,400	,476	,956
P31	103,80	359,511	,589	,955
P32	103,90	356,989	,759	,954

Confiabilidad del instrumento de Satisfacción del Trabajador

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION DEL
TRABAJADOR**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,935	32
Nivel de confiabilidad Muy buena	

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P33	100,50	203,611	,677	,932
P34	100,50	194,722	,806	,929
P35	100,30	200,456	,480	,934
P36	100,50	195,833	,760	,930
P37	101,20	195,956	,632	,932
P38	100,40	204,489	,470	,934
P39	99,90	201,878	,613	,932
P40	100,10	206,100	,665	,932
P41	100,50	204,056	,336	,936
P42	100,50	198,722	,960	,929
P43	100,50	206,944	,751	,932
P44	100,70	200,678	,800	,931
P45	101,00	206,000	,404	,934
P46	101,10	195,433	,654	,932
P47	101,00	185,778	,736	,931
P48	100,20	208,844	,271	,936
P49	100,80	196,178	,684	,931

P50	100,50	201,833	,615	,932
P51	100,20	210,400	,260	,936
P52	100,10	209,211	,259	,936
P53	100,30	209,122	,458	,934
P54	100,60	200,711	,716	,931
P55	100,30	208,011	,534	,933
P56	100,10	201,433	,721	,931
P57	100,60	206,933	,550	,933
P58	100,60	207,600	,508	,933
P59	100,00	208,222	,558	,933
P60	100,30	204,011	,810	,931
P61	100,40	207,378	,291	,936
P62	100,50	202,056	,766	,931
P63	100,10	214,100	,080	,937
P64	100,40	210,711	,377	,934

Anexo N°7. Carta de presentación



Universidad
César Vallejo

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL*

Chimbote, 05 de agosto del 2022

Señor(a)

MR. HA VAN THAI

DIRECTOR

VIETTEL PERU S.A.C- BITEL

JR SAMANCO 366 URBANIZACIÓN BUENOS AIRES NUEVO CHIMBOTE

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. THYAMILI FERNANDEZ QUIROZ y la Bach. JUDITH CAROL GUTIERREZ CARHUANINA, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA VIETTEL PERU S.A.C-CHIMBOTE, 2022."**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo



Anexo N°8. Autorización para publicación de la entidad en la investigación



CARTA DE AUTORIZACION

La empresa VIETTEL PERU S.A.C. con RUC: 2060543254798 con domicilio fiscal Jr. Samanco N°366 Urb. Buenos Aires, del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa y departamento de Ancash. Representada por el director HA VAN THAI con C.E.: 005642743.

Otorgo permiso necesario para las señoritas Thyamilli Fernandez Quiroz y Judith Carol Gutierrez Carhuanina en calidad de tesisistas de la universidad Cesar Vallejo, para que realice el desarrollo de investigación titulado "Gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la empresa Viettel Perú S.A.C.- Chimbote 2022" a través de la aplicación de cuestionarios y/o entrevistas aplicadas a los trabajadores, administrativos y en general, así mismo instamos brindarles los permisos y la información necesaria sin llegar a violar los códigos de ética estipulados por la empresa que represento.

Atentamente,

Nuevo Chimbote, 20 de agosto del 2022

HA VAN THAI
DIRECTOR ZONAL ANCASH HUANAZ

VIETTEL PERU S.A.C.

 Jr. Samanco N°366 Urb. Buenos Aires – Nuevo Chimbote – Ancash

 (043) 586168

 www.bitel.com.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de talento humano y satisfacción de los trabajadores de la Empresa Viettel Perú S.A.C - Chimbote, 2022", cuyos autores son FERNANDEZ QUIROZ THYAMILI, GUTIERREZ CARHUANINA JUDITH CAROL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID: 0000-0002-6867-0778	Firmado electrónicamente por: KCROJAS el 20-12- 2022 23:37:55

Código documento Trilce: TRI - 0497662