



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote, 2018.

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

AUTOR:

Carranza Horna, Luis Alberto

ASESOR:

Mgtr. García León, Edward Aníbal

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Carranza Horna Luis Alberto

cuyo título es:

*Percepción de la gestión del Talento Humano y el
clima laboral de los colaboradores de Saga Falabella,
Chimboté, 2018.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (Número *Dieciséis*)

(Letras).

Chimboté *26* de *11* Del 20 *18*

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de infinita bondad y amor
A mi madre MARIA ELENA por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor, porque siempre estuviste a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida y todo este esfuerzo es por ustedes , los amo infinitamente

A mis familiares

A mis hermanos por ser ejemplos en mi vida en la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de mi tesis.

Gracias a ustedes.

A mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguiremos siendo amigos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por bendecirme en la vida, por su apoyo que siempre que brindo en la dificultad y debilidad.

Gracias a mi madre MARIA ELENA que es mi motivo más grande junto a mis hermanos por confiar y creer en mí, por sus consejos y valores.

A todos los docentes que intervinieron en mi formación con sus conocimientos a lo largo de mi proceso académico.

A la universidad cesar vallejo y a toda mi familia que estuvo en mi etapa de formación universitaria

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

YO CARRANZA HORNA LUIS ALBERTO CON DNI N° 42478005 A EFECTO DE CUMPLIR DE CUMPLIR CON LAS DISPOSICIONES VIGENTES CONSIDERADAS EN EL REGLAMNETO DE GRADOS Y TITULOS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAES .ESCUELA DE ADMIINISTRACION- DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE TODA LA DOCUMNETACION QUE ACOMPAÑA ES VERAZ Y AUTENTICA ASI MISMO DECLARO TAMBIEN BAJO JURAMENTO QUE TODOS LOS DATOS E INFORMACION QUE SE PRESENTA EN LA PRESENTE TESIS ES AUTENTICO VERAZ.

EN TAL SENTIDO ASUMO LA RESPONSABILIDAD QUE CORRESPONDA ANTE CUALQUIER FALSEDAD, OCULTAMINETO U OMISION TANTO DE LOS DOCUMENTOS COMO DE INFORMACION APORTADA POR LA CUAL ME SOMETO A LO DISPUESTO A LAS NORMAS ACDEMICAS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

NUEVO CHIMBOTE DICIEMBRE 2018



CARRANZA HORNA LUIS ALBERTO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de Saga Falabella, Chimbote, 2018”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Pregrado vigente, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2.Trabajos previos.....	14
1.3.Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4.Formulación del problema.....	28
1.5.Justificación.....	28
1.6.Hipótesis	29
1.7.Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variables, operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS.....	38

IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS.....	60

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue Determinar la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote , 2018.

El diseño de este estudio es No experimental, transaccional y correlacional. La muestra fue del mismo tamaño que la población (población muestral), la cual estuvo conformada por 38 trabajadores de colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Para la medición de las variables se utilizó un cuestionario sobre la percepción de la gestión del talento humano y cuestionario de Maslach Burnout Inventory para la medición del estrés laboral

Los resultados obtenidos evidencian que los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la variable la gestión del talento humano (34%) y un el nivel del estrés laboral alto (61%). Así también se muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0.712$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Se concluye que existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

Palabras claves: gestión del talento humano, estrés laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of the management of human talent and the work stress of the employees of the company Saga Falabella, Chimbote - 2018.

The design of this study is Non-experimental, transactional and correlational. Saga Falabella, Chimbote, 2018. The sample was the same size as the population. Saga Falabella, Chimbote, 2018. For the response of the variables. Human talent and Maslach Burnout Inventory questionnaire.

The results show that employees perceive a low level in terms of the variable human talent management (34%) and the high level of work stress (61%). This also shows that there is a high negative correlation ($r = -0.712$) between the management of human talent and work stress of employees of the company Saga Falabella, Chimbote, 2018.

It is concluded that there is a significant relationship between the perception of the management of human talent and work stress of employees of the company Saga Falabella Chimbote, 2018

Key words: human talent management, work stress

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El ser humano ha afrontado en los últimos tiempos muchos cambios, los ha que generado que el hombre tenga un estilo de vida más acelerado y vertiginoso. Ello ha provocado que en los últimos tiempos, los esfuerzos de las personas y en especial de las empresas, se centren en la búsqueda de un equilibrio emocional que les permita hacer frente a la sobrecarga de trabajo y conflictos laborales que puedan existir. En las grandes, medianas y pequeñas empresas, la salud mental del trabajador, ha comenzado a formar parte de la cultura organizacional, pues se ha entendido que esta permite su bienestar psicológico y social. Además, de manera estratégica, un trabajador que ha aprendido a controlar sus emociones, es mucho más productivo y permite que los objetivos de calidad y cantidad se logren (Velásquez, 2012).

Sin embargo, en algunas circunstancias, en el ámbito laboral, la sobrecarga laboral y la ausencia de estrategias adecuadas ha provocado que el hombre tenga que afrontar nuevos problemas, entre los que destaca principalmente el estrés laboral. Este se ha convertido en una de las enfermedades más comunes y su presencia no se circunscribe solo al centro de trabajo, sino que se extiende a todos los aspectos de su vida. Según Mansilla (2011) las razones del estrés, entre otras, se dan “como el resultado de la interacción entre las demandas en el trabajo y control que el trabajador ejerce sobre él (...) cuando las demandas del trabajo son altas, y la capacidad de control de toma de decisiones es baja” (p.10).

Estos cambios que experimenta el trabajador que sufre de estrés laboral puede provocar una serie de irregularidades en su centro de trabajo, tales como el aumento de conductas no saludables (trastornos de alimentación, tabaquismo, alcoholismo, etc), disfunciones psicofisiológicas (dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, riesgo de infecciones y riesgo de desarrollar enfermedades inmunológicas), desarrollo de errores cognitivos (la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, la sensación de desorientación, los olvidos, entre otros (Cano, 2002).

El estrés laboral ha sido se evidencia en diversos planos, desde los internacionales, hasta

los locales. En el plano internacional, según la EU-OSHA (Agencia de información de la unión europea para la seguridad y la salud en el trabajo) el estrés laboral es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo más frecuente en Europa. Alrededor de la mitad de los trabajadores consideran que es habitual en su lugar de trabajo y, como dato adicional, entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral. Otro dato interesante es que según una encuesta aplicada por esta agencia, alrededor de 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo.

De igual manera, en el plano latinoamericano, el estrés laboral se ha convertido, dada las características de nuestro continente, en uno de los problemas más comunes a los que se enfrentan la mayoría de las empresas. Para la Organización Mundial de la Salud (2017), México se ha convertido en uno de los países en donde el estrés laboral convive a diario con el trabajador promedio, así “el estrés forma parte de la vida cotidiana de los trabajadores mexicanos: el 75 por ciento padece 'síndrome de Burnout' o fatiga por estrés laboral, por encima de China (73 por ciento) y Estados Unidos (59 por ciento), las dos economías más grandes del mundo” (p.56).

En el plano nacional, se pudo tomar en cuenta que según estudios, el 70 % de peruanos sufre de estrés laboral, tanto de empresas privadas como estatales. Ello a partir de la concepción de que erróneamente se cree que aumentando las horas de trabajo se aumenta la productividad. El estrés laboral es uno de los principales problemas tanto para la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan. Asimismo las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%) (Instituto Integración, 2016). Por otro lado, al determinarse las principales causas de este fenómeno en el Perú, se determina que entre los principales estresores se tiene son siempre de índole económico y de salud.

A nivel local, el problema del estrés laboral se pudo observar también en la empresa Saga Falabella, ubicada en Chimbote. Los trabajadores evidencian constantes dificultades en el desarrollo de sus labores, sobre todo cuando las situaciones son apremiantes. Por ello, entre las causas más evidentes se pudo encontrar el proceso de supervisión y capacitación constante al cual se ven sometidos, sobre todo en circunstancias en que la información brindada es incompleta o poco clara para el

desempeño óptimo de las funciones. Por otro lado, las reuniones fuera de trabajo y los canales de comunicación, a veces poco eficientes ha generado que algunos trabajadores hagan manifiesto algunos indicadores de estrés, como problemas fisiológicos, emocionales y disminución de su productividad laboral. En algunas circunstancias, incluso, se pudo observar que el ambiente se torna tenso, lo que provoca que los equipos laborales no desempeñen sus funciones adecuadamente y que de manera particular, el trato interpersonal no sea el más adecuado. Es por ello que este estudio pretendió establecer la relación que existe entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2016.

1.2. Trabajos previos

En el plano internacional se ubicaron las siguientes tesis doctorales:

Vásquez (2015) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios del hospital IESS de la Ciudad de Milagro, Provincia del Guayas”. Para ello se aplicó como instrumento el cuestionario estructurado, el cual fue dirigido a una muestra representativa de 16 Médicos, 24 enfermeras que integran el área de Cuidados Intermedios además de 131 pacientes del área. En dicha investigación se arriba a la conclusión, de acuerdo al criterio del personal médico y pacientes encuestados existe una alta satisfacción de manera total y parcial sobre la Dirección del Departamento de Talento Humano, pero a pesar que el criterio negativo es poco, es importante comprobar cuáles son las deficiencias del departamento para evitar riesgos laborales en el personal de enfermería.

González (2014) realizó una investigación denominada “Estrés y desempeño laboral”. La muestra estuvo conformada por 50 personas adultas, entre 25 y 50 años las cuales estuvieron divididas en tres grandes departamentos que son, mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores por medio de un test estandarizado EA y una evaluación de desempeño de Selección forzada. En esta investigación se llegó a la conclusión de que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores

de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Sánchez, (2011), desarrolló su tesis “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. Para ello se aplicó tres cuestionarios: Cuestionario de satisfacción laboral. (J.M Peiró y J.L Meliá), un cuestionario de estrés laboral y un cuestionario de bienestar psicológico “Bieps-a” (M.M.Casullo). La muestra estuvo conformada por 64 empleados hombres y mujeres de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo. La investigación llega a la conclusión de que los trabajadores cerealeros se encuentran afectados por el estrés laboral, el cual impacta sobre su bienestar psicológico y satisfacción con el trabajo.

A nivel nacional, se han desarrollado algunos trabajos de investigación.

Castro et al. (2017) en su tesis: Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP). Para ello, se definió una muestra de 30 casos con 04 tipos de entrevistados para ver las diferentes perspectivas de la satisfacción laboral: Ejecutivo de atención al cliente de banca personal, gerente de oficina, jefe de RR.HH, extrabajador. En dicho estudio se llega a la conclusión de que el clima y la cultura organizacional son factores que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de los bancos Interbank, Banco de Crédito y BBVA Continental. Asimismo, el alto nivel de estrés encontrado en los ejecutivos afecta la motivación y la satisfacción en el trabajo. Por último, los bancos investigados tienen sistemas de incentivos atractivos, lo que genera motivación en los ejecutivos para cumplir sus metas comerciales, sin embargo estas no son informadas oportunamente, lo que genera insatisfacción en los ejecutivos.

LLiuyac y Velarde (2016) desarrolló su tesis “Gestión del talento humano y el clima organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angares – 2014”. Para ello, se aplicó cuestionarios de recolección de datos a 80 trabajadores de la referida municipalidad. Se concluye que el nivel bajo de correlación se debe a los

medios niveles de percepción de ambas variables además considerándose que el 25% y 22.1% de los trabajadores califican como bajo a las variables de clima organizacional y gestión del talento humano en la Municipalidad de Angaraes respectivamente.

Salirrosas y Rodríguez (2015) desarrollaron su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”. Para ello, se aplicó una encuesta a la muestra de la población objeto de estudio, la cual estuvo constituida por 121 asesores. A partir de los resultados obtenidos, se llega a la conclusión una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores.

Montero (2012) desarrolló una tesis titulada “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta tipo A - B en los empleados de la UNE. Para obtener la información necesaria se utilizó un instrumento de evaluación como es el Test del Lcdo. Arturo Barraza Macías, el cual se presentó a 97 empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Se llegó a la conclusión de que existía una relación significativa en el nivel de estrés entre laboral y los patrones de conducta

A nivel local, se han encontrado también tesis que abordan el tema:

Arroyo (2015), desarrolló su tesis titulada “Estrés relacionado con el desempeño laboral de enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote, 2015”. Esta investigación tomo en cuenta dos instrumentos, la escala de estrés laboral de la OIT y OMS, para la variable desempeño laboral el cuestionario de Mónica Ríos Villatoro, el cual fue validado y sometido a confiabilidad. El estudio se realizó al total de las enfermeras del servicio, que fueron 23. La principal conclusión a la cual arriba el estudio es que el desempeño laboral referido por las enfermeras del servicio de Emergencia del Hospital Eleazar

Guzmán Barrón es de excelente en su gran mayoría (56.52%); a bueno (30.43%); y no existe de asociación entre las variables estrés y desempeño laboral.

Romero (2014) desarrolló su tesis titulada “Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote - Provincia del Santa: 2014”. Dicho estudio tuvo en cuenta a una muestra de 226 trabajadores de 25 años a más, a quienes se aplicó encuestas y entrevistas para recabar información sobre la influencia del clima laboral en presencia del estrés laboral. En esta investigación se llega a la principal conclusión de que predomina un deficiente clima laboral que genera el estrés en los trabajadores. Asimismo, esto genera conflictos entre los trabajadores que afectan su estado emocional y la estabilidad, generándose por ello una insatisfacción en el 44% de trabajadores.

LLallihuamán (2014) en su tesis “Factores laborales y personales relacionados con el Síndrome de burnout en los trabajadores del área de ESSALUD en Línea del Hospital III ESSALUD, Chimbote, 2012”. Este estudio tuvo como muestra a 20 trabajadoras del área de ESSALUD en línea, a quienes se aplicó el inventario burnout de Maslach (MBI). En este estudio se llegó a la conclusión de que el 45,0 % presenta un medio grado de síndrome de Bumout, el 30,0% un bajo grado y sólo el 25, % presenta un alto grado de síndrome de Bumout. Los factores laborales, Grupo profesional, Situación Laboral y, Trabajo Extra, no se relacionan significativamente con el síndrome de Burnout en los trabajadores del área de ESSALUD en línea. Los factores personales, edad y estado civil, no se relacionan significativamente con el síndrome de Bumout en los trabajadores del área de ESSALUD en línea.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del talento humano

1.3.1.1. Concepciones teóricas

Las empresas en la actualidad se dan cuenta que el factor humano es fundamental para el éxito de la misma y también para alcanzar los objetivos propuestos. Rivero (2011) afirma que es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación, a través de un conjunto de acciones dirigidos a disponer en todo momento de nivel de conocimiento

capacidades y habilidades, en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en entorno actual y futuro.

Al respecto Chiavenato (2009) menciona que la gestión del talento humano “es un área muy sensible que tiene que ver con la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental”(p.5).

Asimismo, Vallejo (2016) que “esta disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo humano coordinado” (p. 18). En este sentido, se busca cumplir a través de la gestión del talento humano, objetivos dobles: los de la empresa, que estarán en función de la productividad y el logro de una adecuado crecimiento y consolidación; y también los objetivos del individuo o trabajador, que estarán en función de sus perspectivas personales en el trabajo, como el salario, la estabilidad o la mejorar de su calidad laboral.

1.3.1.2. Objetivos de la gestión del talento humano

En función de lo señalado anteriormente, la gestión del talento humano busca cumplir con una serie de objetivos, los cuales estarán siempre en intrínseca relación con el de los empleados. De esta manera, Vallejo (2016), rescata algunos objetivos fundamentales de este tipo de gestión, teniendo en cuenta que la esencia de estos debe ser buscar eficacia y eficiencia en la organización.

De esta manera, el propósito principal se centra en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el cumplimiento de su misión y visión. Asimismo, se puede contemplar también el desarrollo de la productividad en los empleados, los cuales se sienten siempre motivadas y satisfechos del clima laboral. Ello también permite cumplir un objetivo fundamental de la gestión del talento humano, el de lograr una calidad de vida laboral:

Para desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo son importantes los siguientes aspectos: el estilo de administración, la

libertad, la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la familiaridad, la seguridad en el empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas agradables. Es convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo para retener a los talentos. (Vallejo, 2016, p. 78)

Morales y Prieto (2015), consideran, además de los señalados algunos otros objetivos. Señalan de esta manera, desde un punto de vista axiológico, que permite “establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables” (p. 16). Señalan además, que el cumplimiento de sus objetivos básicos resulta indispensable para sentar las bases de la forma de trabajo individual y grupal en la empresa, de tal manera que se busque en todo momento el trabajo en sinergia, en donde todos buscan cumplir con los objetivos propuestos y la suma de cada en equipo es mayor que el trabajo de cada uno por separado.

Lozano (2012), por su parte apunta algunos otros objetivos que busca desarrollar la gestión del talento humano:

En primer lugar, la actitud ante el cambio. Asimismo, la actitud ante el riesgo. Otorga también claridad y agilidad para vincular a las personas de la organización en las respuestas a las demandas externas e internas. Busca liderar una estructura que se haga flexible para que se puedan producir los cambios necesarios. Desarrolla, asimismo, trabajo de equipo con pensamiento prospectivo que permita recrear continuamente la organización cultural. Por último, se propone lograr una óptima coherencia entre las tres grandes áreas de la gerencia: la planificación, con la información que determina las demandas y los objetos que generan estrategias y políticas; la organización que corresponde a la estructura de la organización y el control interno del personal. (p. 7)

1.3.1.3. Procesos de la gestión del talento humano

Tomando en cuenta los aportes de Chiavenato (2009), se consideran seis procesos básicos en toda gestión del talento humano, los cuales se tomarán en cuenta como dimensiones en esta investigación.

El primer proceso se denomina admisión de personas o proceso para integrar a las personas, el cual parte de la premisa que integra los mecanismos para reclutar o abastecer a la empresa del personal idóneo, en este sentido, se incluyen dos procesos básicos, los cuales son “el reclutamiento y la selección de personal” (p. 53).

El segundo proceso está orientado a la recompensa de las persona. Este proceso parte del principio de que la motivación es el factor decisivo en la calidad del trabajo de los empleados; por ello, se busca incentivar a las personas en función de los objetivos personales que ellos tienen, tales como recompensas económicas y satisfacciones laborales de tipo social.

El tercer proceso es denominado desarrollo de personas. Este busca que el personal seleccionado incremente su competencia laboral al interior de la empresa, de tal manera vaya consolidando sus habilidades y destrezas. Se toma en cuenta para ello, con la implementación de actividades de entrenamiento, desarrollo de programas, mejora de las habilidades de comunicación y el cómo administrar el conocimiento adquirido.

El cuarto proceso se denomina mantenimiento de personas, el cual involucra los mecanismos para retener a los empleados. Se busca aquí reunir las condiciones de físicas y psicológicas que generen satisfacción en el trabajador, de tal manera que desarrolle sus actividades con solvencia. Chiavenato (2009) manifiesta que esto incluye “la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales” (p.54).

El último proceso se denomina evaluación de personas o de auditoría, el cual permite realizar un monitoreo permanente a las actividades realizadas por el

trabajador en la empresa. El proceso también incluye el logro de resultado y su evaluación.

1.3.1.4. Importancia de la gestión del talento humano

Ardiles (2015) señala que la importancia del talento humano se encuentra en la capacidad de entender que el éxito de la empresa y cumplimiento de sus objetivos pasa por mejorar las capacidades y competencias del trabajador. De esta manera, considera que:

Cuando la Gestión del talento humano funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados. La GTH implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas. (p. 78)

Alvarez (2013) por su parte considera que esta área es “la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo” (p.9). Ello implica, desde esta perspectiva, una gran disminución de ausentismo de los trabajadores y la generación de identidad empresarial al formar parte de una cultura organizacional bien definida.

Camargo (2016), por su parte, considera que la importancia de la gestión del talento humano radica en el desarrollo y sostenimiento de la imagen corporativa, ello debido a que es “la responsable de manera directa del desarrollo eficiente de los procesos de planificación, identificación, selección, capacitación, aprendizaje, evaluación y desarrollo” (p. 41). Si el trabajador se encuentra lo suficientemente motivado, la relación entre este y la organización se fortalece,

de tal manera que los índices de eficiencia mejoran y se refuerza la imagen corporativa, o la perspectiva que se tiene de la empresa en el mercado. .

1.3.2. Estrés laboral

1.3.2.1. Concepciones teóricas

Para hablar del estrés laboral, conviene primero identificar que significa en términos generales. Para Baum (1990, citado por Taylor, 2006) el estrés “es la experiencia emocionalmente negativa acompañada por cambios predecible a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo y conductual y que están dirigidos ya sea para alterar el evento estresante o para adecuar sus efectos” (p. 35). Para este autor, es importante también la presencia de un estresor el cual se entiende como “los facilitadores del estrés” (Taylor, 2006; p. 153).

El hecho de que una situación estresante induzca un cambio fisiológico depende de la percepción del individuo del estrés como estímulo y del significado personal que suponga el estrés. Así se entiende que lo que para algunos puede resultar estresante, para otros no. Por lo tanto, es la interpretación subjetiva del individuo lo que genera el estrés (Alcalde, 2010).

De manera más específica, podemos definir al estrés laboral o estrés en el trabajo como un tipo de estrés en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo (Rodríguez, 2014). Similar concepción es la que manifiesta Durand (2012), quien define al estrés laboral como “un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral” (p.76). De esta manera, considera que existen algunos factores trascendentales que pueden desencadenar el estrés laboral, entre los que destacan los recursos personales, los cuales se refieren a las cualidades individuales del empleado, sus destrezas, necesidades, su nivel de tolerancia a la presión, entre otros. También, como otro factor importante, se encuentran los recursos laborales, es decir, las condiciones del trabajo, las cuales pueden ser estimulantes para el logro de los objetivos o desencadenantes de

malestares emocionales y psicológicos. Por último se encuentran las demandas laborales, las cuales tienen que ver con los requerimientos de la actividad laboral y los esfuerzos que necesita realizar un trabajador para cumplir con los desempeños propuestos.

1.3.2.2. Tipos de estrés laboral

Rodríguez (2014), considera que el estrés laboral tiene formas diferentes de manifestarse según sus efectos sobre las personas, de esta manera, considera que existe un estrés positivo o eustrés:

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, una buena noticia, etc. (p. 4)

Asimismo, considera que existe un estrés negativo, el cual es perjudicial para la integridad del ser humano:

Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo. Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en

una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. (Rodríguez, 2014, p 5)

Miller y Alama (citados por Barrera, 2013,) considera que existen funcionalidades con respecto a ambos tipos de estrés, lo cual e considera un factor diferenciador entre ambos. En este sentido, considera que el estrés en un estado tolerable se convierte en un factor estimulante que permite el logro de las metas y los propósitos. Sin embargo, cuando esta presión excede sus límites, se convierte en perjudicial para el desempeño del trabajador, de tal manera que limita su capacidad y atención laboral, así, se puede concluir que la “diferenciación entre estrés y distrés, destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal con otra que excede estos límites” (p.18).

1.3.2.3. Causas de estrés laboral

El estrés laboral está presente en la gran mayoría de organizaciones, de tal manera que se ha convertido en la gran enfermedad del presente siglo. Por ello, los estudios han tratado de determinar sus causales de tal manera que se propongan alternativas y propuestas que pueda ser afrontado y contrarrestado. Chavez (2016), considera la mayoría de los factores desencadenantes del estrés “están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés” (p. 26).

Cirera (2012), por su parte, denomina como estresores una serie de factores que afectan el ámbito organizacional, entre las que destacan las características psicosociales que están relacionados con el trabajo, deduciéndose así que “es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador” (p. 5). Como se interpreta, las causas del estrés laboral encontrarían su origen no solo en los aspectos situacionales del entorno laboral, sino también en las características de la persona. De esta manera, se consideraría algunos factores relacionados con ambas dimensiones:

En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos. (Cirera, 2012, p. 6)

1.3.2.4. Efectos del estrés laboral

El estrés laboral se manifiesta a través de diferentes síntomas, los cuales se hacen evidentes dada sus manifestaciones físicas en los trabajadores. Sin embargo, su naturaleza emotiva también genera cuatro síntomas en el ser humano:

Síntomas psicósomáticos. Suelen ser los síntomas asociados que aparecen en primer lugar. Entre ellos se encuentran las cefaleas, dolores musculares, molestias gastrointestinales, insomnio, etc. Síntomas conductuales. Se describen como una serie de conductas anómalas: absentismo laboral, problemas relacionales, etc. Síntomas emocionales. El más característico de ellos es el distanciamiento afectivo de las personas a las que debe atender. Síntomas defensivos. Utilizados por el sujeto para poder aceptar sus propios sentimientos. El profesional niega las emociones anteriormente descritas y que le resultan desagradables. (Chávez, 2016, p. 78)

Barrera (2013), considera que si el estresor laboral afecta habitualmente al trabajador, el principal síntoma se manifestará en la disminución del funcionamiento biológico de la persona, ello principalmente debido al aumento del cortisol en el organismo, el cual se convierte en el desencadenante del estrés, manifestándose principalmente por el deterioro de los tejidos del cuerpo, así como

la afluencia de sangre en el cuerpo. Así también, los efectos del estrés laboral muchas veces se manifiestan no solo en la organización, sino que se extienden a la vida personal y familiar del empleado, manifestándose principalmente a través de “trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad” (Cirera, 2010, p 67).

Maslach (citado por Alcalde, 2010) plantean tres efectos fundamentales en las que el estrés se manifiesta y que servirán de dimensiones en esta investigación.

El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo. En segundo lugar, la dimensión de Despersonalización o Cinismo da cuenta del desarrollo de actitudes negativas e insensibilidad hacia las personas que se atiende y a los colegas en el trabajo. Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto hace referencia a las dificultades en el desempeño. Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo. (p. 54)

1.3.2.5. Prevención e intervención del estrés laboral

Alcalde (2010) considera que existen etapas para prevenir exitosamente el estrés laboral, considerando de esta manera:

Prevención primaria: reducción del estrés a través de: Ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental y

perfeccionamiento de la organización y de la gestión. Prevención secundaria: reducción del estrés a través de: educación y capacitación de los trabajadores. Prevención terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de: desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional. (p.65)

Rodríguez (2014) manifiesta que la organización cumplirá un papel trascendental en la detección e intervención de casos de estrés laboral, asumiendo de esta manera la intervención con una doble funcionalidad: preventiva (considerando la mejora de los canales de comunicación e información, y desarrollo de protocolos para los conflictos) y terapéutica (con la intervención de profesionales de la salud). Para ello, algunas de las recomendaciones que podrían tomarse en cuenta son el tomar en cuenta la participación de los empleados para la posterior toma de decisiones, así como el tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias; entablar una comunicación asertiva, considerando los sentimientos de los trabajadores; y la realización de reuniones habituales para la comunicación, información y retroalimentación.

Por último, Barrera (2013) plantea estrategias para afrontar con éxito el estrés laboral:

Atención Individual del Problema: mediante programas de prevención primaria individual: difusión de la información en cuanto al estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores para ayudarlos a desarrollar habilidades personales que les permitan reducir el problema como solución de conflictos, conducta asertiva, manejo del tiempo y en general el desarrollo de mejores relaciones humanas. Mejorar el clima organizacional: la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas y evitar la vida sedentaria.

Medidas Organizacionales: Reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones estresantes dentro de la empresa. Mejorar la estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura organizacional, funciones de trabajo,

ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal. Las medidas de cambio de una empresa no tienen que ver sólo con la mejora de la infraestructura física, sino con la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorar sus formas de comunicación por medio de programas de asistencia para los trabajadores, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral (...). (p. 12)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018?

1.5. Justificación

Hablar del estrés es tocar uno de los temas más importantes en la actualidad. Se trata de una situación que no solo afecta el desempeño laboral del trabajador, sino que desencadena problemas de salud irreversibles que pueden acabar con nosotros. En este sentido, esta investigación es importante porque pretendió recopilar un sustento teórico sobre el estrés laboral y lo que involucra la gestión del talento humano, pretendiendo que de esta manera esta investigación sirva de aporte a otras futuras investigaciones.

Por otro lado, desde el punto de vista práctico, se pretendió a través de este estudio, utilizar dicha información para sea utilizada en sugerencias y futuras capacitaciones al personal laboral de la empresa Saga Falabella.

Además, esta investigación tiene una justificación metodológica, puesto que los instrumentos utilizados para el estudio pueden ser modificados y adaptados en otros contextos que pretendan medir las variables estudiadas, de tal manera que los resultados obtenidos pueden ser comparados y discutidos.

Por último, este estudio se justifica por tener una relevancia social, sustentada en que la mejora de la calidad emocional en el trabajador, entendida como la ausencia de estrés laboral, tiene efectos en la sociedad, sus integrantes y la salud mental de

las familiar, puesto que, como se ha visto, los efectos de esta enfermedad se extienden a todos los aspectos del ser humano.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote - 2018. .

1.7.2. Específicos

- a) Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
- b) Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
- c) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
- d) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
- e) Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

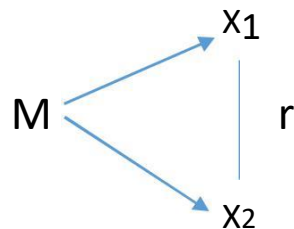
CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de este estudio es No experimental, transaccional y correlacional. Es no experimental pues involucra la observación del hecho en su condición natural sin manipulación de las variables por parte del investigador. Por otro lado, es transaccional, dado se analizan y describen las variables de estudio en un momento y tiempo determinado. Finalmente es de tipo correlacional, puesto que se trata de establecer la relación entre variables. Su diagrama, es el siguiente:



Donde

M: Muestra sometida al estudio. Colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018

X1: Observación de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

X2: Observación del estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

r : Relación que existe entre las variables en estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella

Variable 2: Estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Human o talento del VI Gestión	Enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación, a través de un conjunto de todo momento de nivel de acciones dirigidos a disponer en conocimiento capacidades y habilidades, en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en entorno actual y futuro. (Rivero, 2011)	Cuestionario tipo Likert, con 20 ítems	Admisión	Pertinencia	1,2	Ordinal Alto [27 – 40] medio [14 – 26] bajo [0 – 13]
				Responsabilidad	3	
				Comunicación	4	
			Compensación Desarrollo	Planificación	5,6,7	
				Evaluación	8	
			Mantenimiento	Diagnóstico	9	
				Modelo de capacitación	10,11,12	
				Plan general de riesgos	13	
			Evaluación	Programa de salud ocupacional	14	
				calidad de vida laboral	15,16	
Presencia de instrumentos confiables	17,18					

				Pertinencia de la evaluación	19,20	
E s t r e s o r e s l a b o r a l	Desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral” (Durand, 2012, p.76)	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, con 22 ítems	Agotamiento emocional	Frustración	1,2,3	Ordinal
				Cansancio	6,8,13	
				Desmotivación	14,16,20	
			Despersonalización	Endurecimiento emocional	5,10,11	Alto [76 – 110] medio [26- 75] bajo [0 – 25]
				Indiferencia	15	
				Victimización	22	
			Realización personal	Sentimiento de competencia	4,7,9	
				Sentimiento de influencia	12,17,18	
				Estimación propia	19,21	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población Censal

Según Hernández et al. (2014) la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 175); por lo que se concluye que estas comparten las mismas características. En esta investigación, la muestra (n) fue del mismo tamaño que la población (N), la cual estuvo conformada por 38 trabajadores de colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Ballestrini (1998) expresa que “cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicaran criterios muestrales” (p. 120).

Tabla N°1

Distribución de la población de estudio de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote 2018.

Áreas	Electro	Deporte	Juguetería	Caballeros	Damas	Niños	T
Mujeres	5	2	2	4	4	4	21
Varones	7	2	0	5	2	1	17
TOTAL	12	4	2	9	6	5	38

Fuente: Nómina de trabajadores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario sobre la percepción de la gestión del talento humano	Colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018
	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	Colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018

2.4.2. Instrumentos:

a. Cuestionario sobre la percepción de la gestión del talento humano

Instrumento desarrollado por Francisco Restrepo Escobar y adaptado por el investigador con el objetivo de la percepción de la gestión del talento humano. El cuestionario está estructurado en veinte ítems, los cuales se encontraron relacionados a las siguientes dimensiones: admisión, compensación, desarrollo, mantenimiento, evaluación. Todos los ítems del cuestionario están redactados con opción dicotómica de respuesta: Sí y no, con puntuaciones de 2 y 1 respectivamente.

b. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Instrumento conformado por 22 ítems, orientados a las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. El instrumento buscó medir el nivel de estrés laboral en los trabajadores. Los ítems del instrumento son valorados en una escala del 1 al 5 (1, nunca; 2, algunas veces al año; 3 algunas veces al mes; 4, algunas veces a la semana y 5, diariamente)

De su validación:

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el método de validez de contenido a criterio de juicio de 2 expertos; los cuales estuvieron conformados por el asesor metodológicos y el asesor temático del curso, quienes analizaron el instrumento a través de la Matriz de Validación con criterios de evaluación referidos a la coherencia y relación de dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta.

De su confiabilidad:

Respecto a la confiabilidad se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia en una muestra piloto; conformada por 10 colaboradores de la empresa Plaza vea, con quienes se aplicaron los cuestionarios trabajados, para luego determinar el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach a través del método de consistencia interna el cual debe poseer un valor de 0.75 hasta 0.99 para considerarse confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados y procesados empleando la estadística básica: tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia, gráficos de dispersión de puntuaciones y los estadígrafos descriptivos de la media aritmética, desviación estándar y varianza. Asimismo, para determinar el nivel de relación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearson y para la contrastación de la hipótesis, la prueba no paramétrica Chi cuadrada de independencia. Para el procesamiento, análisis y extracción del conocimiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24 y Excel 2013.

2.6. Aspectos éticos

Con respecto al recojo de la información se solicitó permiso al jefe de gestión del talento humano de la empresa Saga Falabella, tomando en cuenta que los resultados serán de utilidad netamente investigativa, por lo que se respetó en todo momento el anonimato de los participantes. Por otro lado, los resultados fueron tomados en cuenta sin alterar su originalidad y con finalidad de mejora a la situación problemática.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 02

Distribución numérica y porcentual de la variable Gestión del talento humano

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27 - 40	4	11%
Medio	14 - 26	13	34%
Bajo	0 - 13	21	55%
Total		38	100

Fuente: Resultados de los instrumentos (Elaboración propia)

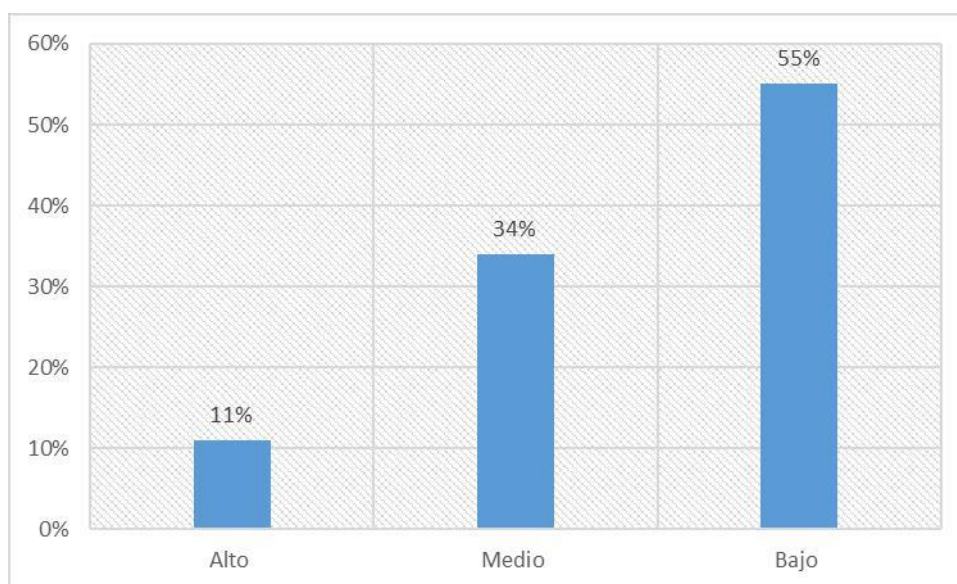


Figura 01. *Distribución porcentual de la variable Gestión del talento humano*

Fuente: Tabla 02

Descripción:

De acuerdo a lo presentado en la Tabla N° 02 y Figura 01 sobre el nivel de la gestión del talento humano, se aprecia que el 55% (21) de los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la variable, un 34% (13) un nivel medio y una proporción de 11% un nivel alto. Estableciendo un nivel bajo con respecto a la percepción de la gestión del talento humano

Tabla 3:

Niveles de la gestión del talento humano según sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	N	%
Admisión	Alto	6	15.8%
	Medio	18	47.4%
	Bajo	14	36.8%
	Total	38	100%
Compensación	Alto	0	0%
	Medio	12	31.6%
	Bajo	26	68.4%
	Total	38	100%
Desarrollo	Alto	2	5.3%
	Medio	17	44.7%
	Bajo	19	50%
	Total	38	100%
Mantenimiento	Alto	6	15.8%
	Medio	10	26.3%
	Bajo	22	57.9%
	Total	38	100%
Evaluación	Alto	11	28.9%
	Medio	18	47.4%
	Bajo	9	23.7%
	Total	38	100%

Fuente: resultados de los instrumentos (Elaboración propia)

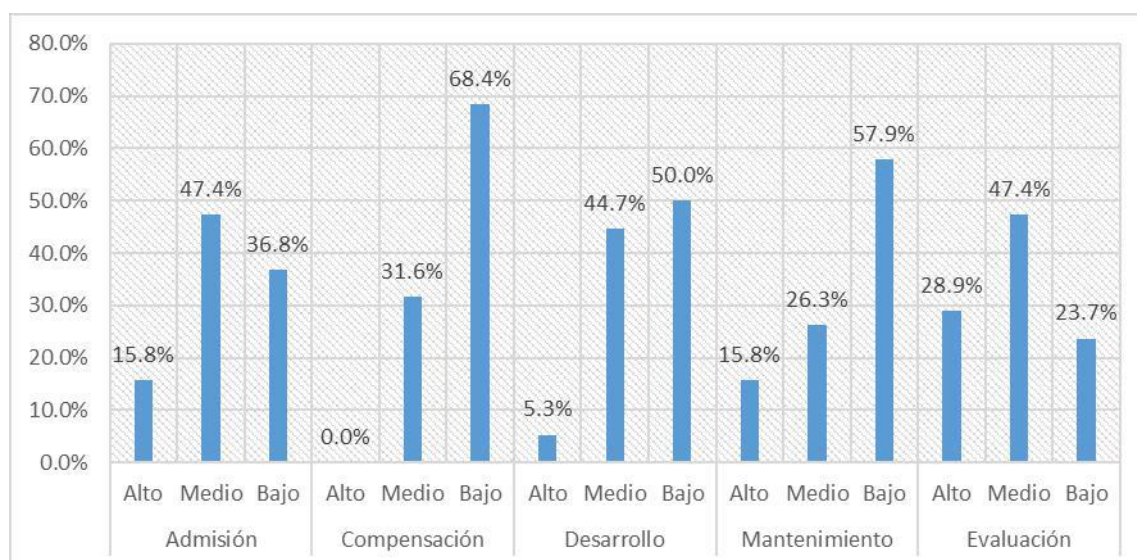


Figura 02: *Niveles de la gestión del talento humano según sus dimensiones*

Fuente: Tabla N° 3

Interpretación:

Según la tabla N° 3 y Figura 2, del nivel de gestión del talento humano según la percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018., con respecto a sus dimensiones se aprecia lo siguiente:

- En la dimensión admisión, se evidencia que el 47.4% de colaboradores perciben un nivel medio, el 36.8% un nivel bajo, mientras que solo el 15.8% aprecian un nivel alto en esta dimensión.
- En la dimensión compensación, se evidencia un porcentaje mayoritario (68.4%) de colaboradores que señalan un nivel bajo, un 31.6% percibe un nivel medio y ningún colaborador señala un nivel alto en esta dimensión.
- En la dimensión desarrollo, se evidencia que el 50% de colaboradores perciben un nivel bajo, el 44.7% un nivel medio, mientras que solo el 5.3% aprecian un nivel alto en esta dimensión.
- En la dimensión mantenimiento, se evidencia un porcentaje mayoritario (57.9%) de colaboradores que señalan un nivel bajo, un 26.3% percibe un nivel medio y el 15.8% señala un nivel alto en esta dimensión.
- En la dimensión evaluación, se evidencia que el 47.4% de colaboradores perciben un nivel medio, el 28.9% un nivel alto, mientras que el 23.7% aprecian un nivel bajo en esta dimensión.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 04

Distribución numérica y porcentual de los niveles del estrés laboral

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Alto	76 - 110	23	60.5%
Medio	26 - 75	14	36.8%
Bajo	0 - 25	1	2.7%
Total		38	100

Fuente: resultados de los instrumentos (Elaboración propia)

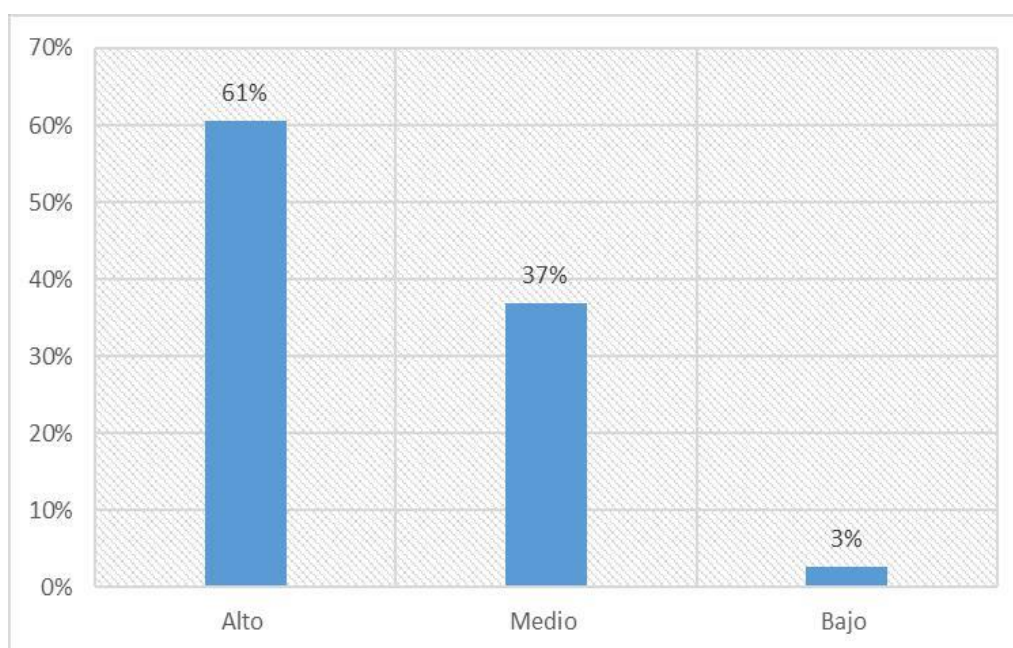


Figura 03. Distribución porcentual de la variable estrés laboral

Fuente: Tabla 04

Descripción:

En la Tabla N° 04 y Figura 03 sobre el nivel de estrés laboral, se identificó un 61% en nivel alto, un 37% en nivel medio y el porcentaje restante (3%) en nivel bajo. Determinando el nivel del estrés laboral alto.

Tabla 5:

Niveles del estrés laboral según sus dimensiones

Dimensiones	Niveles	N	%
Agotamiento emocional	Alto	24	63.1%
	Medio	13	34.2%
	Bajo	1	2.7%
	Total	38	100%
Despersonalización	Alto	19	50%
	Medio	13	34.2%
	Bajo	6	15.8%
	Total	38	100%
Realización personal	Alto	20	52.6%
	Medio	14	36.8%
	Bajo	4	10.6%
	Total	38	100%

Fuente: resultados de los instrumentos (Elaboración propia)

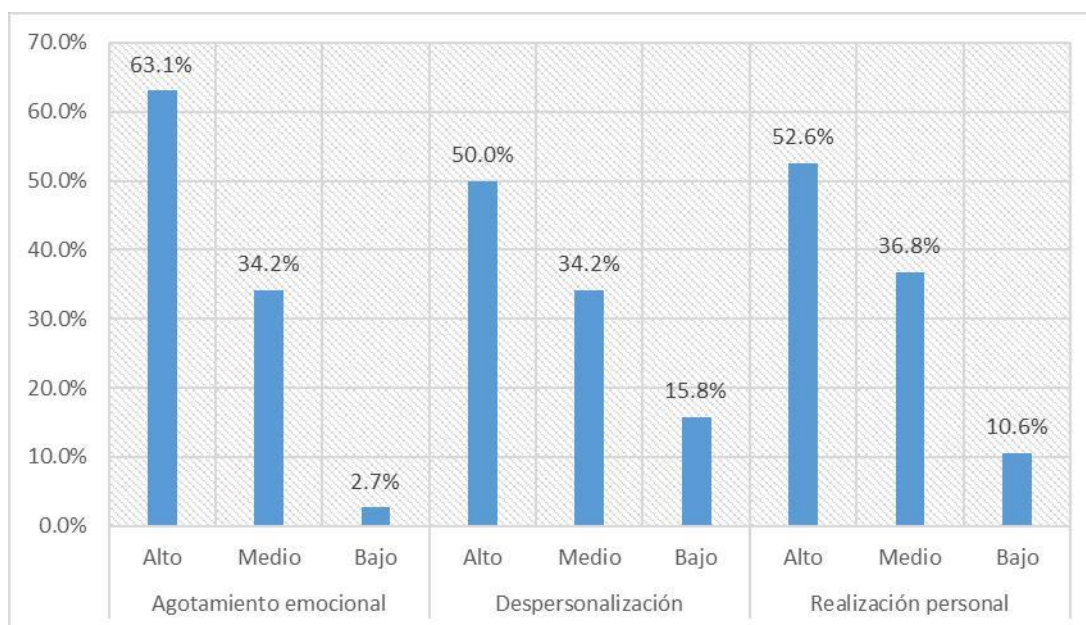


Figura 04. *Niveles del estrés laboral según sus dimensiones*

Fuente: Tabla N° 5

Interpretación:

Según la tabla N° 5 y figura 4, sobre el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018., con respecto a sus dimensiones se aprecia lo siguiente:

- En la dimensión referida al agotamiento personal, se evidencia que el 63.1% de colaboradores se encuentran en un nivel alto, 34.2% se ubican en nivel medio y el porcentaje restante (2.7%) en un nivel bajo en esta dimensión.
- En la dimensión despersonalización, se evidencia que el porcentaje mayor (50%) de colaboradores indica un nivel alto en esta dimensión, un 34.2% señala un nivel medio y solo un 15.8% establece un nivel bajo.
- En la dimensión referida a la realización personal, se evidencia que el 52.6% de colaboradores se encuentran en un nivel alto, el 36.8% se ubican en nivel medio y el porcentaje restante (10.6%) en un nivel bajo en esta dimensión.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 06

Correlación entre la gestión del talento humano y la dimensión agotamiento emocional

		Agotamiento emocional
Gestión del talento humano	Correlación de pearson	-,734 [*]
	Sig. (bilateral)	,001
	N	38

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La Tabla N° 06 muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0,734$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Objetivo Específico 4: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 07

Correlación entre la gestión del talento humano y la dimensión despersonalización

		Despersonalización
Gestión del talento humano	Correlación de pearson	-0,702
	Sig. (bilateral)	0,000
N		38

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La Tabla N° 07 muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0,702$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Objetivo Específico 5: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 08

Correlación entre la gestión del talento humano y la dimensión realización personal

		Realización personal
Gestión del talento humano	Correlación de pearson	-0,677
	Sig. (bilateral)	0,000
N		38

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La Tabla N° 08 muestra que existe una correlación negativa moderada ($r = -0,677$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Tabla 09

Correlación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral

		Estrés laboral
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	-0,712**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	38

Fuente: Base de datos

Interpretación:

La Tabla N° 09 muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0.712$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

Tabla 10

Prueba Chi cuadrada para la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	64,213	37	0,001
N de casos válidos	38		

Interpretación:

En la Tabla 10 para la prueba chi cuadrado para la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018, con grados de libertad 37, donde el valor Chi-cuadrado 64,213 es superior al valor calculado 52,192 para el $\alpha=0.05$ (o un nivel de confianza del 95%); siendo a su vez el valor sig. (Bilateral) $p=0,001$ inferior al alfa señalado, se toma la decisión de rechazar la nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

El estrés laboral es uno de los flagelos más presentes en la vida laboral en el siglo XXI. Su incidencia en el rendimiento y calidad del servicio del trabajador está totalmente demostrada, razón por la que en la actualidad muchas empresas han tratado su presencia en sus organismos a través de alternativas y propuestas, de tal manera que se disminuya o se mitiguen sus efectos. En este sentido, el presente estudio correlacional buscó establecer una relación entre el estrés laboral y otra variable fundamental: la percepción de la gestión del talento humano. Esto parte de algunos estudios internacionales, los cuales dan cuenta de que uno de los factores que puede alimentar los síntomas de cansancio y fatiga en el trabajo es la manera como se establece la organización laboral, los estímulos recibidos y el estilo de gestión que tiene el administrador (Organización Mundial de la Salud, 2017). Es por ello que tomando en cuenta los resultados en este estudio, se procede a la discusión de los resultados, tomando en cuenta los objetivos que establecieron en esta investigación.

El primer objetivo específico fue determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Este se analizó en los estadígrafos presentes en la Tabla N° 02 y Figura 01 donde se aprecia que el 55% (21) de los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la variable, un 34% (13) un nivel medio y una proporción de 11% un nivel alto. Estableciendo un nivel bajo con respecto a la percepción de la gestión del talento humano. Estos resultados son similares a los alcanzados por LLiuyac y Velarde (2016) en su tesis “Gestión del talento humano y el clima organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Angares – 2014”, en donde se concluyó que ambas variables son percibidas como bajas por los trabajadores de la municipalidad. Sin embargo, analizar otras investigaciones, se observa algunos resultados distintos, tal como concluye la investigación de Vásquez (2015) en su tesis “La Gestión del Talento Humano y su relación con los riesgos laborales del personal de enfermería en el área de cuidados intermedios del hospital IESS de la Ciudad de Milagro, Provincia del Guayas”, en donde se desprende que “de acuerdo al criterio del personal médico y pacientes encuestados existe una alta satisfacción de manera total y parcial sobre la Dirección del Departamento de Talento Humano” (p.123). Esta disparidad nos permite inferir que la gestión del talento humano obedece a diversos

factores, entre los que podría encontrarse el estilo o modelo de gestión que adopta a la empresa, tal como lo manifiesta Vallejo (2016) quien afirma que la gestión del talento humano “ha ido cambiando con el tiempo para ir respondiendo a los retos que se han planteado en cada momento a las organizaciones. Son los cambios que se han producido en el entorno en el que se encuentran inmersas los que han determinados los diversos modelos de gestión” (p. 65).

El segundo objetivo específico fue determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Este se analizó a través de los estadígrafos presentes en la Tabla N° 04 y Figura 03 donde se identificó un 61% en nivel alto, un 37% en nivel medio y el porcentaje restante (3%) en nivel bajo. Determinando el nivel del estrés laboral alto. Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Salirrosas y Rodríguez (2015) desarrollaron su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015” en donde se determinó que existe un alto nivel de estrés laboral, lo cual repercute en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, los resultados son similares a los de Montero (2012) en su tesis titulada “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, en donde se concluyó que los patrones de conducta guardaban relación con el alto nivel de estrés laboral evidenciado. Estas similitudes permiten inferir que, al igual que en las instituciones mencionadas, los empleados evidencian diversos síntomas relacionados con el elevado estrés laboral, tal como lo manifiesta Barrera (2013), quien manifiesta que uno de los síntomas manifestados tiene que ver con la disminución del funcionamiento biológico de la persona, así como un deterioro de la vida personal y familiar del afectado.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Este se analizó a través de los estadígrafos presentes en la Tabla N° 06, donde se muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0,734$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Alcalde (2010) concibe al agotamiento emocional como la falta de energía y conjunto de sentimientos de frustración que enfrenta un

empleado. En este sentido, los resultados obtenidos guardan correspondencia con la investigación de Castro et al. (2017) en su tesis “Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)”, en donde se concluye que la cultura organizacional, como factor en la gestión del talento humano, determina algunos sentimientos de tensión emocionales en los empleados, en función de los canales comunicativos que se instauran. Al respecto, Chávez (2016), explica que muchas veces, los estilos de gestión autoritarios desencadenan problemas emocionales que afectan el desempeño de los trabajadores. De esta manera, los trabajadores suelen sentirse agotados o frustrados cuando no se ven respaldados por una gestión adecuada.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Este se analizó a través de los estadígrafos presentes en la Tabla N° 07, donde se muestra que existe una correlación negativa alta ($r = -0,702$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Estos resultados guardan correspondencia con los resultados obtenidos en la investigación de Romero (2014) en su tesis “Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote - Provincia del Santa: 2014”, de donde se desprende que uno de los principales caracteres del estrés laboral es su escasa vinculación con el cliente y los compañeros de trabajo, lo cual está en correspondencia con el clima laboral que es responsabilidad de la gestión del talento humano de la empresa. Asimismo, existe correspondencia con los estudios de Arroyo (2015) en donde se establece que las personas con síntomas de despersonalización normalmente tienden hacia el aislamiento, con múltiples problemas para el trabajo en equipo, lo cual está determinado por influencia de la cultura instaurada por la gestión del talento humano de la empresa. De igual manera Vallejo (2016), explica que la gestión del talento humano, como disciplina que se encarga de la satisfacción de objetivos organizacionales, tiene total influencia en el esfuerzo humano coordinado de la empresa.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Este objetivo se analizó a través de los estadígrafos presentes en la Tabla N° 08, donde se muestra que existe una correlación negativa moderada ($r = -0,677$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018. Estos resultados guardan similitud con el estudio de Salirrosas y Rodríguez (2015) desarrollaron su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015”, en donde se concluye que el estrés laboral se manifiesta a través de un desempeño deficiente en los trabajadores, concluyéndose también que “los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores” (p. 112). Asimismo, existe similitud en los resultados de la investigación de Sánchez, (2011) en su tesis “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” en donde se explica que una de las constantes del personal estresado y con poca satisfacción laboral es la inclinación a infravalorar su trabajo. Esto encontraría correspondencia en lo sustentado por Camargo (2016) quien considera que la pérdida de confianza en las competencias laborales o la tendencia a autoevaluarse negativamente es consecuencia de la eficiencia con la que se dirige la organización.

Por último, el objetivo general que orientó esta investigación fue determinar la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote - 2018. Este se analizó a través de los estadígrafos presentes en la Tabla 10 para la prueba chi cuadrado para la relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018, con grados de libertad 37, donde el valor Chi-cuadrado 64,213 es superior al valor calculado 52,192 para el $\alpha = 0.05$ (o un nivel de confianza del 95%); siendo a su vez el valor sig. (Bilateral) $p = 0,001$ inferior al alfa señalado, en donde se tomó la decisión de rechazar la nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella Chimbote, 2018. Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de González (2014) en su investigación denominada “Estrés y desempeño laboral” en

donde se concluye que el estrés laboral es producido por diversos factores, en donde se destaca la gestión de recursos de la empresa. De igual manera, existe correspondencia con el estudio de Castro et al. (2017), en donde se explica que el alto nivel de estrés encontrado en los ejecutivos y la satisfacción en el trabajo se relacionan con la mentalidad que predomina en las organizaciones impulsada por la gestión del talento Humano. Esto se ve reforzado por las ideas de Alvarez (2013) quien sustenta que la gestión del talento humano es “la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo” (p.9).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Existe relación entre la percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote - 2018, tal como se aprecia en la Tabla 10 para la prueba chi cuadrado, con grados de libertad 37, donde el valor Chi-cuadrado 64,213 es superior al valor calculado 52,192 para el $\alpha=0.05$ (un nivel de confianza del 95%); siendo a su vez el valor sig. (Bilateral) $p=0,001$ inferior al alfa señalado, por lo que se tomó la decisión de rechazar la nula y aceptar la hipótesis alterna:

5.2. Conclusiones específicas

El nivel de percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018 es bajo, tal como se observa en la Tabla N° 02 y Figura 01 donde se aprecia que el 55% de los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la variable, un 34% un nivel medio y una proporción de 11% un nivel alto.

El nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018 es alto, tal como se evidencia en la Tabla N° 04 y Figura 03, donde se identificó un 61% en nivel alto, un 37% en nivel medio y el porcentaje restante (3%) en nivel bajo.

Existe una correlación negativa alta ($r= -0,734$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión agotamiento emocional, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Existe una correlación negativa alta ($r= -0,702$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión despersonalización, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

Existe una correlación negativa moderada ($r= -0,677$) entre la gestión del talento humano y el estrés laboral, en su dimensión realización personal, de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Al jefe de área de gestión del talento humano, tomar en consideración los resultados de esta investigación para implementar algunas estrategias en la gestión del talento humano, basadas en el clima laboral positivo, que permita cumplir la misión y alcanzar la visión institucional.

Al jefe de área de gestión del talento humano, desarrollar algunas estrategias para la disminución del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Saga Falabella, las cuales tomen cuenta las dimensiones abarcadas en este estudio.

A los colaboradores de la empresa Saga Falabella, participar en los talleres de inteligencia emocionales y habilidades interpersonales que impulsa la empresa para la mejora de trato al cliente.

A los colaboradores de la empresa Saga Falabella, considerar el desarrollo de canales de comunicación que permitan una mejor fluidez en la información vertical y horizontal que se desarrolla en la empresa.

A los futuros investigadores, trabajar algunos estudios experimentales que apliquen propuestas para la disminución del estrés laboral y mejora de la gestión del talento humano.

A los futuros investigadores, considerar algunas otras variables que puedan relacionarse con el estrés laboral, de tal manera que se pueda elaborar estrategias mucho más integrales.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, N. (2013). *Estrés laboral en directivos de entidad bancaria Banco Occidental Descuento, Zulia*. (Tesis de posgrado). Universidad de Zulia, Venezuela.
- Alcalde, J. (2010). *Estrés laboral Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*. España: Consejería de salud.
- Álvarez, A. (2013). *Gerencia del talento humano*. Escuela superior de administración pública: Bogotá.
- Ardiles, C. (2015). *La gestión del talento humano y el cambio generacional en O-I Peldar*. (Ensayo de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Arroyo, L. (2015). *Estrés relacionado con el desempeño laboral de enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Barrera, I. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. (Tesis de posgrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Camargo, G. (2016). *Importancia de la de la gestión del talento humano*. Universidad de Antioquía: Colombia.
- Cano Vindel, A. (2002). *Consecuencias del estrés laboral*. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Chávez, (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los Trabajadores administrativos del área de gestión Comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Cirera, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas*. (Tesis de pregrado). Universidad del Centro Educativo Latinoamericano, Argentina.
- Durand, M. (2012). *Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Costa Rica: Revista Nacional de Administración.
- Enrique Guzmán y Valle La Cantuta, Perú, Chimbote.
- EU-OSHA. (2016). *Sondeos de opinión europeos sobre seguridad y salud en el trabajo .Salud y seguridad en el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work#tabs-2>
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Universidad

Rafael Landívar, Guatemala

- Instituto Integración (2016). *El porqué del estrés*. Recuperado. De <http://files.gruporpp.info/integracion/254468247-los-porques-del-estres-v1.pdf>
- LLallihuamán, M. (2014). *Factores laborales y personales relacionados con el Síndrome de burnout en los trabajadores del área de ESSALUD en Línea del Hospital III ESSALUD, Chimbote, 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Santa, Perú, Chimbote.
- Lozano, L. (2012). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Colombia: EAN.
- Mansilla Izquierdo, F. (2011). *El estrés laboral y su prevención*. España: Magazine.
- Montero, (2012). *Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación
- Morales, A. & Prieto, A. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas* (Tesis de posgrado). Instituto Politécnico Nacional, México, Distrito Federal.
- Organización Mundial de la salud (2017). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Instituto de trabajo, salud y organizaciones.
- Rivero Briceño, H (2011). *Gerencia de la Calidad Total*. Mérida: Venezuela.
- Rodríguez, A. (2014). *El estrés en el ámbito laboral*. Castilla: Unión Sindical Obrera.
- Romero, I. (2014). *Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote - Provincia del Santa: 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú, Trujillo.
- Salirrosas, E & Rodríguez, C.(2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza - año 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Argentina.
- Taylor, S. (2006). *Psicología de la salud*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH.
- Velásquez, M. (2012). *La salud mental*. España: Academia de ciencias médicas de Bilbao.

ANEXOS

ANEXO 01:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ESTIMADO COLABORADOR:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de pregrado de la Universidad César Vallejo; por ello, se agradece su colaboración, contestando con la mayor sinceridad y honestidad posible, recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

ÁREA: _____ **SEXO:** _____ **EDAD:** _____

Señale SÍ o NO según sea considere.

Ítems	Sí	No
1. ¿Existe un mapa de competencias establecido acorde al objetivo y las estrategias corporativas de la organización?		
2. ¿Se definen o elaboran los perfiles del cargo con base en las competencias establecidas por la empresa?		
3. ¿Cree que el seleccionador tiene las competencias requeridas para el desempeño idóneo del cargo?		
4. ¿Está definido el proceso de comunicación para la divulgación del proceso de selección?		
5. ¿Existe un método para definir la compensación de los colaboradores?		
6. ¿Existe un plan general de incentivos?		
7. Existe un plan de servicios y beneficios para los colaboradores		
8. ¿Existe un sistema de evaluación de puestos en la empresa?		
9. ¿El proceso de formación y desarrollo contempla un diagnóstico de necesidades?		
10. ¿Existe en la empresa un modelo estratégico de capacitación?		
11. ¿Se verifica la competencia de las instituciones y profesionales que prestan el servicio de formación?		
12. ¿La organización implementa programas de formación orientados		

a alinear las competencias personales con las de la organización?		
13. ¿Se cuenta con un programa de Seguridad industrial con indicadores? Existe un plan general de riesgos		
14. ¿Se cuenta con un programa de salud ocupacional con indicadores		
15. ¿Se cuenta con instrumentos para medir la calidad de vida laboral del personal?		
16. ¿Existen de instrumentos que midan la satisfacción del personal?		
17. Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño con base en competencias?		
18. ¿Se tienen definidos instrumentos para medir el desempeño?		
19. ¿La medición del desempeño garantiza la efectividad en los procesos productivos y la calidad del servicio?		
20. ¿La medición del desempeño evalúa iniciativa y aportes para el mejoramiento, y la innovación en los procesos?		

¡Muchas gracias!

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Gestión del talento humano”
3. **Autor:** Dr. Francisco Restrepo Escobar
4. **Forma de aplicación:** Individual.
5. **Medición:** Nivel de Gestión del talento humano
6. **Administración:** colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar cuál es el nivel de percepción de la Gestión de gestión del talento humano, **por** parte de los colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018

VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento ha sido sometido a juicio de expertos. En este sentido, para la validación se tomó en cuenta la opinión de dos juicios de expertos: el asesor metodólogo y el asesor temático del curso, quienes valoraron el instrumento como eficiente, indicando coherencia entre la variable y la dimensión, entre la dimensión y el indicador, el indicador y los ítems, y los ítems y la opción de respuesta.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario “Gestión del talento humano”, se aplicó una prueba piloto, obteniendo resultados que fueron luego sometidos al método Alpha de Cronbach. Se obtuvo como cálculo de confiabilidad $\alpha = 0,867$, deduciéndose que el instrumento posee un confiabilidad muy fuerte, lo cual se interpreta como un instrumento factible de ser aplicado.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,867	20

III. DIRIGIDO A:

Colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

IV. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 2 puntos cada uno (sí = 2, No = 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable gestión del talento humano: Admisión, compensación, desarrollo, mantenimiento, evaluación. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida (valoración ordinal: alto, medio y bajo)

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Admisión	1, 2, 3, 4,
Compensación,	5,6,7,8
Desarrollo	9,10,11,12
Mantenimiento	13,14,15,16
Evaluación.	17,19,19, 20

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Alto	27 - 40	6 - 8	6 - 8	6 - 8	6 - 8	6 - 8
Medio	14 - 26	4 - 5	4 - 5	4 - 5	4 - 5	4 - 5
Bajo	0 - 13	0 - 3	0 - 3	0 - 3	0 - 3	0 - 3

ANEXO 02

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

ESTIMADO COLABORADOR:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de pregrado de la Universidad César Vallejo; por ello, se agradece su colaboración, contestando con la mayor sinceridad y honestidad posible, recordando, que la información suministrada por Usted es de carácter confidencial y únicamente con fines investigativos.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma: (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente.

Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	diariamente
1	2	3	4	5

ÁREA: _____ **SEXO:** _____ **EDAD:** _____

ÍTEMS		Valoración				
		1	2	3	4	5
	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3.	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4.	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5.	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6.	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7.	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8.	Siento que mi trabajo me está desgastando					

9.	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10.	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11.	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12.	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13.	Me siento frustrado por el trabajo					
14.	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16.	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18.	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20.	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

¡Muchas gracias!

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
 2. **Nombre del instrumento:** MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)
 3. **Autor original:** Maslach y Jackson (1981)
 4. **Forma de aplicación:** Individual
 5. **Medición:** Síndrome de Burnout
- Administración:** Colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.
6. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de estrés laboral.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento ha sido sometido a juicio de expertos. En este sentido, para la validación se tomó en cuenta la opinión de dos juicios de expertos: el asesor metodólogo y el asesor temático del curso, quienes valoraron el instrumento como eficiente, indicando coherencia entre la variable y la dimensión, entre la dimensión y el indicador, el indicador y los ítems, y los ítems y la opción de respuesta.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario “INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH”, se aplicó una prueba piloto, obteniendo resultados que fueron luego sometidos al método Alpha de Cronbach. Se obtuvo como cálculo de confiabilidad $\alpha = 0,912$, deduciéndose que el instrumento posee una confiabilidad muy fuerte, lo cual se interpreta como un instrumento factible de ser aplicado.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	22

IV. DIRIGIDO A:

Colaboradores de la empresa Saga Falabella, Chimbote, 2018.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con una escala valorativa que puntúa la capacidad de cada ítem desde 1 a 5, donde 1 es nunca, 2 es algunas veces al año, 3 es algunas veces al mes, 4 es algunas veces a la semana y 5 es diariamente; los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida (alto, medio y bajo).

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalización	5,10,11,15,22
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		Dimensión	Dimensión	Dimensión
		1	2	3
Alto	76 - 110	19 -27	11 -15	17 -24
Medio	26- 75	9 - 18	6 -10	9- 16
Bajo	0 - 25	0 - 9	0 -5	0-8

ANEXO 03: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Edward Anibal García León, Magister de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Percepción de la gestión del talento humano y el estrés laboral de los trabajadores de Saga Falabella, Chimbote, 2018” del estudiante Carranza Horna Luis Alberto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Tumiwin.


El suscrito analizó 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 Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote 10 de Diciembre de 2018


.....
Mgr. Edward Anibal García León

DNE 18149845

ANEXO 04: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Caranza Homar Jesús A. identificado con DNI N° 42478005

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública

de mi trabajo de investigación titulado :

"Percepción de la gestión del talento humano
y el estrés laboral de los taxistas de su zona" 2018

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


.....
Firma

DNI: 42478005

FECHA: 13 de diciembre del 2018

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUIS ALBERTO CARRANZA HORNA

INFORME TÍTULADO:

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL ESTRÉS LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE SAGA FALABELLA, CHIMBOTE, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 26/11/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN