



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del talento humano y estrés laboral en Inversiones Safe Mobile

S.A.C., Cercado de Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Moron Nuñez, Sarita Elizabeth (ORCID: 0000-0002-2112-6812)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico la presente tesis principalmente a Dios, quien supo guiarme por el buen camino y dándome fuerzas para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presentaba. A mi madre, quien con sus palabras de aliento y su apoyo incondicional no me dejaba decaer para que siguiera adelante con mi carrera profesional. A mi hermano, por ser la fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más. A Pablo German Peña, que hace 22 años tomo la decisión de tomar el rol de padre, pese a que no soy su hija biológica me da la fuerza de poder seguir adelante con mi carrera. A mis amigas(os), por sus consejos y sus conocimientos que hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Agradecimiento

Agradezco mucho a Dios por darme fuerzas para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presentaba. Agradezco también la confianza y el apoyo por parte de mis padres y hermano. A la vez agradezco a cada uno de los profesores de la escuela de Administración en la Universidad César Vallejo, por brindarnos sus conocimientos para ser buenos profesionales. Y a mis compañeros de trabajo, por ser parte de esta tesis

Página del Jurado

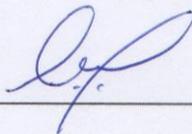
Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sarita Elizabeth Moron Nuñez, con DNI N. ° 76358159, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2019



Sarita Elizabeth Moron Nuñez

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Í	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de las variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	32
<u>VI. RECOMENDACIONES.....</u>	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

RESUMEN

El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. Con dicho propósito se han tomado en cuenta las teorías de Lazarus y Folkman (1986): Mencionan que el estrés hace referencia a una relación existente entre persona y entorno y que la clave de esta transacción es la valoración personal de la situación psicológica; por otro lado, la de Fayol (1916): Señala que se basa fundamentalmente en la importancia de la estructura en las organizaciones formales, sin darle consideración alguna al factor humano. La metodología: El tipo de investigación fue aplicada, el nivel, descriptivo correlacional; el diseño de investigación, no experimental de corte transversal y el enfoque, cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios. Los cuestionarios estuvieron constituidos por 10 preguntas de cada variable en la escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados y las conclusiones después de haber procesado y analizado la información es que existe relación positiva alta entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Palabras clave: Gestión del talento humano, estrés laboral, trabajadores, Inversiones Safe Mobile.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between the management of human talent and work stress at Inversiones Safe Mobile SAC, Cercado de Lima 2019. For this purpose the theories of Lazarus and Folkman (1986) have been taken into account: They mention that stress refers to an existing relationship between person and environment and that the key to this transaction is the personal assessment of the psychological situation; on the other hand, that of Fayol (1916): He points out that it is fundamentally based on the importance of structure in formal organizations, without giving any consideration to the human factor. The methodology: The type of research was applied, the level, correlational descriptive; research design, non-experimental cross-sectional and quantitative approach. The population consisted of 50 employees of the company in Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. The technique used to gather information was the survey, and the data collection instruments were the questionnaires. The questionnaires consisted of 10 questions of each variable in the Likert scale that were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the Cronbach Alpha statistic. The results and conclusions after having processed and analyzed the information is that there is a high positive relationship between human talent management and work stress at Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Keywords: Human talent management, work stress, workers, Safe Mobile Investments.

I. INTRODUCCIÓN

Al nivel internacional los inconvenientes más comunes de las compañías desde que empiezan son usualmente basados en el mando de la gestión del talento humano y así esto se manifiesta en relación al estrés de cada uno del personal. Estos inconvenientes intervienen en el crecimiento de la compañía. Las compañías considerables ponen en práctica con relación la inteligencia del personal con la empresa y esto contribuye ciertamente a la evolución empresarial.

Vallejo (2016) señala que:

Las empresas surgen para producir la concordancia del atrevimiento de muchos individuos que velan en equipo; se han escogido varios métodos de los individuos que gestionan en las compañías, como: practicantes, empleados, personal, participantes; a la vez se les dicen capacidad humana, esencial humano o fundamento intelectual. Por el gran importe en las empresas. (p.15).

Al nivel latinoamericano, las investigaciones respecto a la Gestión de los Capitales Humanos recalcan que la valoración del interés profesional surge en EE.UU. en el período de 1920-1930, instante que las compañías concluyen encajar un medio que les acceda demostrar un manejo productivo que se relacione con el compromiso del lugar laboral y con las contribuciones de los empleados al triunfo de la organización. En España y distintas naciones del universo el método se desarrolla a partir de los períodos de los tiempos 70-80.

Por ello entonces según Franklin y Krieger (2012):

Toda empresa está integrada por personas que forman parte de su capital humano de quienes depende el buen manejo y el beneficio de los objetivos. Para los escritores la misión de la capacidad humana en las empresas se basa de muchos trabajos en relación con a los aspectos profesionales, en los empleados y en la compañía en general (p. 38).

Según L. García, J. García e Isea (2017) señalan que:

La cultura del trabajo se debe transformar al igual que la fabricación y comercialización de los productos, a la vez aumentar la calidad de vida, reparar el ámbito social y la cohesión, para armar un plan en el que participen todos. Tomar el hecho de que en los métodos gerenciales obtenga distintos pensamientos, diferentes estilos de vida, que solicitan ser unidos desde la transdisciplinariedad. (p. 87).

En el Ecuador reflejan el rendimiento laboral como presencia del amor por el trabajo,

algunas empresas del país demuestran interés por sus trabajadores de la cual se considera importante la capacidad humana. Asimismo, está comprobado estudiosamente que un trabajador que obtiene reconocimientos por su buen trabajo se siente identificado con la empresa.

A nivel nacional, cabe señalar que, en el Perú, existe un elevado status que se requiere un gran conocimiento sobre el cargo que va a rendir el trabajador. Hoy en día la mayoría de los puestos efectivamente son concedidos por ser familiares, amistades cercanas, entre otros. No todos los asesores de las empresas tienen la misma capacidad para rendir correctamente al cargo correspondiente ni mucho menos tienen una conducta eficaz para alcanzar un buen desarrollo de sus conocimientos. Mayormente el personal que con el tiempo tiene experiencia en el cargo encomendado, comunica sus prácticas obtenidas con los nuevos personales de la empresa.

Por lo general también el estrés laboral, es percibido con la interacción entre el personal en relación a su ambiente de trabajo, de la cual las demandas o requerimientos del entorno laboral condiciona el porte de control de los trabajadores.

A nivel local, el área de venta y post - venta de la empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C., tiene como problemas el estrés laboral y la gestión del talento humano observada por los trabajadores, por ello correspondería que sea muy significativo para el progreso de sus prácticas dentro de la empresa.

Se obtuvieron escenarios de los cuales los trabajadores se vieron desmotivados y estresados, asimismo sucede aquello cuando se presenta alguna ausencia de reconocimiento y descuentos. Actualmente en la averiguación se identificará, la correlación de gestión del talento humano y estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C.

Asencios (2017) nos dice que:

Se verifica que el 67% de los trabajadores dependientes encuestados observan a la misión del talento humano como nivel medio, también, el 17% de los trabajadores observan a la misión del talento humano como nivel valioso, posteriormente, el 16% de los observan a la misión del talento humano como nivel inferior. En conclusión, la gestión del talento humano hubo una correlación efectiva moderada respecto al ocupación laboral. (p.35).

Inca (2015) señala que:

Se empleó el factor de correlación de Spearman, de la cual se verifica un importe de 0,819 lo que simboliza que preexiste una similitud efectiva. Se tuvo una derivación de 0.000, de

la cual es mínimo 0.05, por ello, coexiste una relación reveladora en la Misión de la Capacidad Humana y la Ocupación Profesional en la Municipalidad de Andahuaylas. En conclusión, la Misión de la Capacidad Humana y el Ocupación Profesional en la Municipalidad de Andahuaylas, inmediatamente después de basarse a la capacidad de Spearman proyectó un importe de 0.819, lo que muestra que preexiste una relación efectiva de aceptación, entre misión de talento humano y ocupación laboral. Indicando que, si se desenvuelve una maravillosa misión de la capacidad humana, se valorará en la ocupación profesional del empleador. (p.31).

Oscoco (2015) señala que:

El 48.6% de los empleados revelan que la Municipalidad sí ejecuta la proyección de trabajadores; el 45.7% de los empleados indica que en ciertas ocasiones se ejecuta la proyección de trabajadores. Las experiencias de ocupación señalan que el 34.3% de empleados trabajan de forma normal. Un elemento significativo de ello es el soporte que ejecutan los responsables del espacio y supervisor de los empleados. En conclusión, la misión de la capacidad humana se correlaciona de manera efectiva frágil con la ocupación laboral de los empleados de la Municipalidad. De la cual el factor de relación de Spearman es de (0.552). La composición de la capacidad humana se correlaciona de manera efectiva frágil (0.483) con la ocupación profesional de la Municipalidad de Pacucha. (p.9).

López (2014) señala que:

En su informe ejecutado obtuvo como objetivo igualar los elementos que favorecen al estrés laboral en los docentes de la Universidad de Puerto Rico, reconocer la coexistencia de cierta correlación entre estos elementos y la ocupación como docentes. Su método fue representativo con diseño experimental, obteniendo como localidad de 5,252 profesores de nivel universitaria y su modelo aplicada fue basada del plan probabilístico aleatoria. Se recogió los informes a través de los interrogatorios, aprobado y aprovechado a través de la escala de Likert y a juicio de expertos, se estableció la confidencialidad a través del modo de Alfa de Cronbach. En conclusión, los docentes nivelaron los dispositivos que llevan a el estrés laboral de la ciudad investigada de Puerto Rico, asimismo sobresaltan en la ocupación de los puestos que efectúan como profesores, por ello; mostraron tener una aspecto distinto de su carrera y a pesar de que aprecian su carrera, manifestaron estar descontentos con la misma, por la cual son muchas los orígenes que puedan inducir al estrés laboral en los docentes y se hace exacto el progreso de habilidades para controlar sus indicios.(p.62).

Por parte de Valle (2015) indica lo siguiente:

Tuvo como objetivo, investigar el vínculo sobre la importancia de existencia y el estrés laboral en expertos que operan en una empresa científica, mirando las habilidades de resistencia más significativa. Los métodos utilizados son de tipo específico y cuantitativo, su localidad constituye de 110 trabajadores de una posta médica especializada en dependencia física o psíquica de una droga y su piloto constituye de 22 expertos explícito a través del muestreo no probabilístico. Se concluye que los expertos se hallan totalmente estresados, además de ello; obtienen en gran parte de aportes personales que debilitan los elementos estresores. (p.147).

Aguirre, Vauro y Labarthe (2015) indicaron que:

Obtuvieron como propósito desenvolver un informe exploratorio descriptivo de las situaciones de cabina de sobrecargo a favor de la ingeniosidad de las idénticas sobre las variables: estrés laboral, disposición de existencia profesional y bienestar laboral. El método utilizado es relacional con diseño no experimental, su localidad constituye de 500 trabajadores, su piloto constituye de 136 dotaciones de cabina, se recogió información con un cuestionario, traspasado en representación manual por internet. Se concluye que el agrado laboral y sus recapitulaciones se relacionaron en de forma significativa con el componente empresarial que lleva al estrés ocasionando en un ambiente de 18 trabajadores, por lo que mínimo será el agrado que el trabajador percibirá en cuanto al control y ambiente de trabajo. También se concluye, el estrés laboral se correlaciona en manera real con los elementos del espacio de trabajo y extra empresarial. (p. 39).

Ponce (2014) señala que:

La apreciación de la ocupación dio las siguientes consecuencias: siempre un 48,60%, casi siempre 27,10%, a veces 17,12%, casi nunca 7,18%). El conjunto de los trabajadores públicos no integra por estimación de cualidades, excepto de la totalidad de este si cuenta con reconocimientos para el empleo. La terminación fue que la mayoría de los trabajadores estatales no integra por estimación de cualidades, por ello, la mayoría de este si cuenta con reconocimientos para el empleo. En las conclusiones obtenidas son de que, en la totalidad de los asuntos, las formaciones del trabajador estatal son atendidas; y asimismo también se obtiene como cierre de que los trabajadores consiguieron una apreciación de ocupación desemejante. (p.32).

Flores (2017) señala que:

La eficacia del compromiso se basa al dicho general de los empleados en el desempeño laboral, se refiere, a que los elementos de la ocupación laboral con la eficacia de trabajo sí se correlacionan ya que sobresalen con el tema de líder, por ello, se le indica a la empresa plantear la apreciación al desempeño para que obtengan excelentes derivaciones con la ocupación de los empleados. En conclusión, el asunto que realiza la empresa para la afiliación y elección de personal no va relacionado con los requisitos determinados ya que se ha verificado que coexiste cierto valor de ineficiencia en los métodos realizados por el trabajador encargado, debido a que no se da el desempeño correcto. (p.32).

Caicedo (2015) indica que:

Su propósito general fue diseñar una guía de misión de talento humano que admita la apreciación de ocupación laboral de los trabajadores en la empresa El Paseo Shopping Babahoyo. Utilizó el método de investigación cuantitativa. La localidad quedó formada por 49 empleados que incluyen a los trabajadores que laboran en varios departamentos. Los instrumentos de recojo de información fueron cuestionarios y entrevistas. En conclusión, el compromiso en equipo se emplea en expresión moderado por cuanto los trabajadores no aceptan consejos de los empleados, se prevalece como elementos personales la Gestión de Personal que se basa al área de Recursos Humanos asimismo también ayuda al “empowerment” entre los trabajadores en forma parcial. (p.51).

Montalvo (2014) indica lo siguiente:

Obtuvo como propósito nivelar la atribución de estrés laboral en el gusto de los trabajadores de Especialistas S.A., para que admita un cambio sobre el ambiente empresarial a futuro. El método utilizado es descriptiva, analítica, deductiva, de tipo relacional no experimental, su localidad se basa de 91 trabajadores de los cuales 67 mujeres y 24 varones. En conclusión, su modelo es igual que su localidad, definida por el modelo no probabilístico, se recogió información con el modelo de investigación científica, lógico deductivo estadístico, su habilidad manejada es el cuestionario, de la cual fue validado mediante el piloto. (p.75).

Visitación (2017) señala que:

El método utilizado es no experimental, correlacional, de manera transversal, de modo explicativo, prospectivo; la localidad lo conforma 60 trabajadores, muestreo no probabilístico; se empleó cuestionarios a base del método de la encuesta para calcular la variable estrés laboral. En conclusión, coexiste una aceptación relacional entre las variables de estrés laboral con sus recapitulaciones a nivel general, asimismo como la

variable satisfacción laboral con sus elementos de satisfacción de compromiso y motivación. (p.106).

Salirrosas y Rodríguez (2015) indica que:

Se ha ejecutado con la intención de establecer la correlación entre el nivel de estrés laboral y la ocupación de los trabajadores de banca por teléfono que gestionan en la organización de contacto BCP-Sede La Esperanza. A la vez se manejó el modo descriptivo correlacional utilizando el método de averiguación para el recojo de información, aprobado por expertos. Asimismo, se obtuvo como localidad a los trabajadores presentes de la organización de Contacto BCP-Sede La Esperanza, resignada por un total de 175 trabajadores, para definir la dimensión de la modelo se manejó el muestreo probabilístico aleatorio simple con una línea de confianza del 95% y una línea de error de 5% tomando en cuenta una muestra de 121 trabajadores. En conclusión, las derivaciones más sobresalientes se instituyen que coexiste una correlación contrariamente significativa sobre el nivel de estrés y la ocupación laboral lo que señala que coexiste un valioso nivel de estrés laboral lo que resulta en una defectuosa ocupación laboral. (p.84).

Según Valenzuela, R. y Gayoso, M. (2017) señalan que:

El estrés se basa en el aumento de las adaptaciones inadecuadas que poseen lugar en la corporación, el indicio general de adaptación, se basa en el término de estrés mediante del tiempo, se refiere a todos los cambios inespecíficos. (p.1).

Según Nava (2016) señala que: ``Las empresas que incorporan en la gestión del talento humano se encargan de obtener estrategias para investigar, agrandar, elegir, encargar, desenvolver, detener, originar y reclutar a los trabajadores en la empresa`` (p.4).

En este aspecto, la teoría clásica de la administración de Fayol (1916) señala que ``Se basa principalmente en la categoría de la distribución en las empresas formales, sin proporcionar consideración alguna al factor humano`` (p.30).

Es importante mencionar también en la teoría de Lazarus y Folkman (1986) mencionan que: ``El estrés hace noticia a una correlación positiva entre el personal y la empresa ya que la combinación de este acuerdo es la estimación propia del ambiente psicológica`` (p.95).

Según Sanabria (2015) indica que la gestión del talento humano es referida de unidades como:

Incorporación, elección, conservación y desunión; elementos correlacionados al recibimiento del personal dentro de la empresa.

Manera de convenio y tipos de puestos, elementos correlacionados respecto al trabajador.
Misión de la ocupación, elementos correlacionados a la apreciación del trabajo gestionado por el trabajador dentro de la empresa.

Progreso personal y profesional, elementos correlacionado a brindar correctamente información, formaciones y otros trabajos, elementos correlacionado con el dialogo entre los trabajadores de la empresa. (p.18).

“Las habilidades [...], se describen a las diferentes destrezas eruditas confirmadas por las personas al desenvolver un trabajo; esto le admite al dominado apropiarse de la intuición para solucionar dificultades y convertir su ambiente” (Ramírez, 2014, p. 2).

“El conocimiento es un juicio por el cual la persona manifiesta en su sentido común las situaciones peculiaridades del universo. No obstante, es un acto involuntario simple, inmediato y cumplido” (Carvajal, 2019, p. 2).

“La competencia se basa al porte del individuo para convenir el interés de la destreza según la petición del argumento” (Griffin y Care, 2014, p. 14).

Rovira (2015) nos indica que:

El compromiso en equipo es el origen del triunfo, [...] alude que al instante de observar el compromiso es preciso poseer autoconocimiento ya que aportara a establecer los propósitos y desafíos de una manera sensato al entorno, además el ambiente que se le dé a las personas del equipo es fundamental ya que los componentes que triunfan son aquellos que velan en ambientes en donde el buen trato y respeto someten entre compañeros. (p. 75).

Garzón (2015, p.115) define que:

El enfoque de [...] los aportes marcan que el importe de la distribución y su punto de vista profesional aparece evidente por el conjunto y tipos de los recursos. Capacidades que la empresa posea. Ellos salen en la cavidad de la orientación estratégica bajo el indicio fundamental de la coexistencia de diversidad entre las empresas, ya que el personal de capitales y cabidas se relata, lo cual expone las discrepancias de derivaciones entre ellas.

Sevilla (2019) indica que:

El esencial humano es un régimen del importe económico de las prácticas profesionales de un elemento. Igualmente se conoce como esencial humano al integrante de fabricación del trabajo, que son los tiempos que ofrecen las individuos a la elaboración de bienes o servicios. (p.3).

Saiz (2016) nos precisa que:

La incorporación se basa a agradar al mayor número de postulantes viables, los cuales corresponden a formar un entorno competitivo, asimismo como unos productos y capacidades conformes a la ciencia corporativa y también, estos corresponden a apreciar la imagen de constituir una porción de aquella empresa, de esta manera obtendrán un documento primordial respecto a la nominación y retrato de la organización. (p. 11).

Chiavenato (2015) muestra que:

El estrés son sucesos inseparables de la existencia actual, que es causada por las exigencias cotidianas, los términos por desempeña, los fines, las demoras, los propósitos, el fallo de capitales, producen que las personas se muestren al estrés, partir a nivel circunstancial, grupal y personal (p. 378).

Rodríguez y Rivas (2011, p.6) indica que:

El clima laboral depende verdaderamente de la ciencia de cada organización, se refiere a la calidad que tiene cada empresa, la autoridad del clima laboral se basa al motivo que tiene cada trabajador de la empresa y a la vez se ve influido en la gestión de los propios trabajadores.

Romero (2015, p.221) señala que ``Carga de trabajo se basa al aumento de acciones por ejecutar en el día a día ya que no alcanzan a ser terminadas en la zona de trabajo, siendo inevitable llevarlas a casa para poder finalizarlas``.

Zaconeta (2018, p.34) se refiere que ``La autoexigencia es un desplome íntimo cuando los sucesos no surgen con la corrección requerida``.

Reyes (2014, p. 27) indica que:

La satisfacción es el gozo del consumidor simboliza la valoración del comprador en relación a un acuerdo determinado y a una práctica de gasto. Aquello es beneficioso rápidamente en el modo total hacia la prestación admitida. Desde las prácticas de agrado con diferentes choques de prestación, se desenvuelve y se va cambiando un modo completo a extenso término basada a la eficacia del servicio aceptado.

Arrascue y Segura (2016, p.55) ``Calidad es la prudencia que se tiene cubierta un beneficio o prestación y la derivación por lo usual en la conformidad o retroceso del beneficio``.

Morgan (2015, p.88) señala que:

El desempeño laboral marca que es una representación metodológica de evaluación de las acciones que hace y si este consigue obtener los términos planteados, proveer las derivaciones queridos y exponer viable el progreso por hacer, de tal manera, se toma en cuenta a cuánto importe añade a la empresa.

Sum (2015, p.7) señala que:

El motivo trasforma a cada individuo depende de las necesidades que puede obtener un trabajador a otro; de la cual esto origina otros modos de conductas, a pesar que, estos alteren las distintas formas de comportarse. El motivo es fundamentalmente en todo trabajador.

Problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019? Específicos: 1. ¿Cómo se relaciona las habilidades de la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019? 2. ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019? 3. ¿Cómo se relaciona las competencias de la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019?

La razón de la justificación se fundamenta que los resultados de la investigación generan debate académico entre los miembros del jurado calificador y los estudiantes en general.

Las empresas estatales y particulares aumentan conscientemente basado a la escasez de estipular individuos con una buena formación.

Actualmente, se ha observado en la revolución de empleados en las organizaciones, en otras áreas en los que se ha ejercitado una depreciación progresiva de conformidades profesionales.

La averiguación es de tipo cuantitativo, por ello se manejará una sucesión de metodologías, estudios de origen fundamentado, averiguaciones y estudios del cuadro confrontado, éstas poseen quedar desarrolladas por bases positivas para que haya eficacia y de esta forma crear las variables de publicación, a su vez existen verdaderamente correlacionados con el cuadro figurado cuya finalidad es respaldar los exteriores figurados y probados del inconveniente.

También, las variables de averiguación van a ser conmensurable a través de materiales. Por lo tanto, la hipótesis de investigación que se ejecuta, se cumplirá en base al nivel de relación real y estadística, tomando en cuenta en poder corroborar u objetar dicha propuesta. En cuanto a los ítems de las variables, serán hechas o escogidas de manera relacionada permitiéndonos ejecutar el progreso de operacionalización sin obtener ningún inconveniente.

De esta forma se tomará a cabo la correlación con la hipótesis establecida, cuyos juicios de elección tiene en cuenta la cifra de cuadros de las variables reconocidas.

El diseño de averiguación se debe tener en cuenta que es no experimental ya que nos consentirá calcular el valor de la correlación que coexiste entre las variables determinadas.

Para el recojo de la averiguación se empleará un interrogatorio de encuesta, el cual nos va a consentir identificar la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. Específicos: 1. Determinar la relación que existe entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. 2. Determinar la relación que existe entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. 3. Determinar la relación que existe entre las competencias la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. Específicos: 1. Existe relación significativa entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. 2. Existe relación significativa entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019. 3. Existe relación significativa entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada

En este sentido Carrasco (2009) menciona lo siguiente:

Este tipo de averiguación se ejecuta con el objeto inmediato de cambiar, o provocar cambios cualitativos en la distribución social, es decir manejar la situación nacional para dar procedimiento metodológico percibido centralmente de su espacio existente, que establezca un problema imborrable. (p. 49)

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que: “La investigación se clasifica según el propósito fundamental que cumple: producir conocimiento y teorías, de la misma manera y resolver problemas” (p. 27).

El enfoque que sigue la investigación es el cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación cuantitativa emplea la recogida de datos para testear hipótesis, asentar posteriormente patrones de conducta y demostrar teorías” (p. 4). También mencionan lo siguiente: El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada período preexiste a la subsiguiente y no conseguimos “omitir” o evitar pasos. La disposición es dura, aunque desde luego, logramos determinar cierto periodo. La idea que va delimitar y, una vez definida, se proceden a los objetivos y preguntas de exploración, se examina el lenguaje y se edifica un cuadro o un aspecto teórico. De las interrogaciones se crean hipótesis y establecen variables; se proyecta un método para apreciar; se deducen las variables en un evidente texto; se consideran los controles obtenidos tratando métodos detallados, y se anula una sucesión de desenlaces. (p. 4).

El diseño de la investigación es no experimental.

El diseño de averiguación se situó en no experimental, transversal. Se tomo como no experimental porque no se ha manejado ningún tipo de variable independiente para ver sus reacciones en la variable dependiente. “Estas investigaciones representan a correlaciones entre dos o más condiciones o variables en un tiempo definitivo. Asimismo, exclusivamente en procesos relacionales, a cargo de la correlación ocasionan efecto”

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.105). Sobre el argumento, según los anteriores autores indican que:

Es un prototipo de publicación que tiene como intención valorar la correlación que coexista entre dos o más condiciones. Las ilustraciones cuantitativas relacionales calculan el grado de correlación entre esas dos o más variables. Se refiere que, si calculan cada variable previsiblemente correlacionada y posteriormente además calculan y estudian la relación. Tales relaciones se enuncian en hipótesis sometidas a experiencia. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan también lo siguiente:

Los estudios no experimentales son aquellos que se ejecutan sin la administración voluntaria de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para examinarlo. Podría precisar en la averiguación que se ejecuta sin manipular voluntariamente las variables. Lo que creamos en la averiguación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su texto natural, para examinarlos. (p. 152).

El nivel o alcance de la investigación es descriptivo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación descriptiva pretende definir las características, cualidades y atributos significativos del fenómeno analizado” (p.80). Asimismo, señalan: “los estudios de tipo correlacional tienen como objetivo identificar el grado de correspondencia existente entre dos o más nociones en un ambiente determinado” (p. 81). A la vez mencionan lo siguiente:

Estudios descriptivos busca detallar patrimonios y tipos significativos de cualquier fenómeno que se examine. Representa estilos de un conjunto o grupo de personas. Con repetición, el término del investigador se basa en relatar fenómenos, escenarios, textos y sucesos; esto es, especificar cómo son y como se muestran. Con los estudios descriptivos se indaga detallar los patrimonios, los tipos y los distintos puestos de trabajo, conjuntos, corporaciones, cosas o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio. (p. 155).

2.2. Operacionalización de las variables

En la tabla de operacionalización siguiente se detallan las variables, dimensiones, indicadores y escalas de medición correspondiente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión del talento humano	Según Chiavenato (2009) sostiene que es “el conjunto de habilidades y prácticas necesarias para administrar los aspectos de los a cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, reclutamiento, selección,	La variable 1 Gestión del talento humano se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene 10 ítems y que posteriormente se aplicaran a la encuesta elegida.	Habilidades	Orientación a resultados	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados.	Ordinal
				Vocación de servicio	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso.	
				Trabajo en equipo	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa. Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria.	
			Conocimientos	Lecciones aprendidas	Crees que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa.	
				Ideas propuestas	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa.	

	capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 18).		Productos de información	Cree usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud).	
		Competencias	Capacidades	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores.	
			Valores	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica.	
			Aprendizaje	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral.	
Estrés laboral	Chiavenato (2015) manifiesta que: El estrés es una circunstancia inherente de la vida moderna, que es ocasionada por la necesidad del individuo,	La variable 2 Estrés laboral se medirá mediante tres dimensiones a través de un cuestionario que contiene 9 ítems y del que posteriormente se	Clima laboral	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.
					Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes.
				Apoyo por parte de los jefes	Consideras que la relación con tus supervisores es motivadora.
				Definición de funciones en la	Cree usted que el clima laboral

<p>urgencias diarias, los aplicaran a la empresa que integra influye en las plazos por cumplir, encuesta elegida. funciones que realiza.</p> <p>las metas, los retrasos, los objetivos, la falta de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, dividiéndolas a nivel ambiental, organizacional e individual (p. 378).</p>			
	Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	Los horarios extras afectan en su vida personal.
		Exigencia externa de trabajo	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral.
		Trabajo estresante	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés.
	Autoexigencia	Calidad	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes.
		Dificultad de su trabajo	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente.
		Comunicación	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población de esta averiguación fue calculada en los trabajadores y dependiendo al área de venta y post venta. La población es de 50 trabajadores.

Según Arias (2006) “La localidad es un vinculado definido de recapitulaciones con tipos frecuentes para los cuales existirán ampliamente las terminaciones de la averiguación. Esta permanece limitada por el inconveniente y los propósitos de la publicación “(p. 81).

Muestra

El modelo manejado en esta averiguación, estará accedida por el general de trabajadores que gestionan en el distrito de Cercado de Lima.

El tamaño del modelo para los asuntos de encuesta está compuesto por 50 trabajadores, es decir se gestiona con el 100% en correlación a la población. Este tipo de muestra se determina por ser modelo censal.

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

Técnicas

El método que se utilizo en la actual averiguación es la encuesta. Según Méndez (1995) indica que:

Tiene estudio en aquellos inconvenientes que se alcanzan a investigar por procedimiento de investigación, estudios de orígenes fundamentados y sobre todo métodos de comprensión. La encuesta aprueba la comprensión de los motivos, cualidades, informes de los trabajadores en correlación a su esencia de averiguación (p.106).

Para la elaboración de antecedentes de los modelos coherentes se manejó dos interrogantes con escala de Likert para la variable gestión del talento humano y la variable estrés laboral. La escala de Likert es considerada por Santesmases (2009, p.514) “como la disposición de una variable que reside en solicitar al encuestado que formule su agrado de acuerdo o desacuerdo con una sucesión de versiones referentes a las cualidades que se valoran”.

La escala de Likert, tiene la siguiente opción:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

Instrumento

En el plan de averiguación se utilizó la herramienta llamado cuestionario el cual está hecho por 20 preguntas, que estarán fundadas en las dimensiones e indicadores de las variables de Gestión del talento humano y Estrés laboral.

``Las situaciones particulares de un interrogatorio son: claras y precisas, mostradas en una disposición disciplinado y establecido que no logra alterarse; ello formara respuestas cortas y de contenido definido`` (García, 2002, p.23).

Validación y confiabilidad del instrumento

Según Rusque (2003) indica que:

La eficacia simboliza el suceso de que una técnica de averiguación sea capacitada de reconocer a las incógnitas enunciadas. La confabulación elige el porte de alcanzar los propios resultados de otros escenarios. La confabulación no se relata verdaderamente a los antecedentes, sino a los métodos de materiales de disposición e investigación, es decir, al valor en que las objeciones son autónomos de las situaciones ocasionales de la averiguación (p.134).

De la cual la producción de la herramienta fue establecida de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable, obteniendo consultas útiles y neutrales referidas a la investigación que nos faciliten las derivaciones existentes.

La herramienta de la presente averiguación fue valorada y admitida por un grupo de expertos del tema, los cuales se especificarán a continuación.

Tabla 1*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr. Alva Arce Cesar Rosel	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración Propia

Silva y Brain (2006) señala que:

La confianza de una herramienta de comprobación que insinúa al valor en que su estudio cotidiano al propio dominado, origina los mismos resultados [...] para ello se manejan técnicas que originan factores de seguridad que obtienen oscilar entre cero y uno. En donde, el factor de cero simboliza una seguridad nula, mientras que uno simboliza un inmenso grado de confianza. Se refiere que, mientras más se aproxime al cero coexiste mayor error en la comprobación.

Tabla 2

<i>Procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: IBM SSPS24

Tabla 3

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,837	,848	20

Fuente: IBM SSPS24

Tabla 4

Coefficiente	Relación
0,53 a menos	Nula Confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja Confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1,00	Perfecta Confiabilidad

Fuente: Hernández (2010)

Después de estudiar las derivaciones mediante el procedimiento del Coeficiente Alfa de Cronbach, se logró como resultado 0,837 de 20 elementos, por lo tanto, se basa a que, de acuerdo a la tabla anteriormente expuesta y habiendo al respeto todos los informes recolectados, el experimento es excelente confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Primero, se preparó el instrumento para la encuesta.

Segundo, se coordinó y solicitó la autorización del contexto de estudio.

Tercero, se efectuó la encuesta.

2.6. Método de análisis de datos

La derivación obtenida se utilizó en el programa estadístico SPSS versión 24, se seleccionará la averiguación conseguida y rápidamente se resultará a deducir y establecer las derivaciones, el cual abrirá las derivaciones importantes para la averiguación.

2.7. Aspectos éticos

La información indicada en este proyecto de investigación fue recogida del trabajo elaborado. La averiguación relató con la libertad conveniente (supervisor de la tienda).

De esa manera, se mantuvo:

- (a) el anónimo de las personas encuestadas.
- (b) la obediencia y consideración.
- (c) no hubo prejuizgamiento.

Por lo tanto, esta averiguación se estableció en referencias bibliográficas confiables.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Variable 1: Gestión de talento humano en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 5

<i>GESTIÓN_TH</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,0	4,0	4,0
	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	18,0
	A VECES	15	30,0	30,0	48,0
	CASI SIEMPRE	18	36,0	36,0	84,0
	SIEMPRE	8	16,0	16,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Interpretación:

Según la Tabla 5 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados de la variable 1 “Gestión del Talento Humano” donde el 16.00% de la empresa indicaron que siempre tienen una buena Gestión del Talento Humano, mientras que el 36.00% de la empresa indicaron que casi siempre tienen una buena Gestión del Talento Humano, el 4.00% de la empresa indicaron que nunca tienen una buena Gestión del Talento Humano.

Dimensión: Habilidades

Tabla 6

<i>HABILIDADES</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	1	2,0	2,0	8,0
	A VECES	18	36,0	36,0	44,0
	CASI SIEMPRE	22	44,0	44,0	88,0
	SIEMPRE	6	12,0	12,0	100,0
	Total		50	100,0	100,0

Interpretación:

Según la Tabla 6 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Habilidades” donde el 44.00% de la empresa indicaron que casi siempre desarrollan sus habilidades, el 36.00% de la empresa indicaron que a veces desarrollan sus habilidades, el 2.00% de la empresa indicaron que casi nunca desarrollan sus habilidades.

Dimensión: Conocimientos

Tabla 7

		<i>CONOCIMIENTO</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	22,0	22,0	22,0
	CASI NUNCA	19	38,0	38,0	60,0
	A VECES	12	24,0	24,0	84,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 7 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Conocimientos” donde el 6.00% de la empresa indicaron que siempre, desarrollan sus conocimientos, el 24.00% de la empresa indicaron que a veces desarrollan sus conocimientos, el 38.00% de la empresa indicaron que casi nunca desarrollan sus conocimientos.

Dimensión: Competencias

Tabla 8

		<i>COMPETENCIA</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	20,0
	A VECES	16	32,0	32,0	52,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	76,0
	SIEMPRE	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 8 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Competencias” donde el 24.00% de la empresa indicaron que están siempre, mientras que el 32.00% de la empresa indicaron que están a veces, el 10.00% de la empresa indicaron que están casi nunca. Con competencias.

Variable 2: Estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 9

<i>ESTRÉS_LABORAL</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6,0	6,0	6,0
	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	16,0
	A VECES	23	46,0	46,0	62,0
	CASI SIEMPRE	15	30,0	30,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 9 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Estrés Laboral” donde el 30.00% de la empresa indicaron que casi siempre tienen estrés laboral, el 46.00% de la empresa indicaron que a veces tienen estrés laboral, el 6.00% de la empresa indicaron que nunca tienen estrés laboral.

Dimensión: Clima Laboral

Tabla 10

<i>CLIMA_LABORAL</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	16	32,0	32,0	46,0
	A VECES	15	30,0	30,0	76,0
	CASI SIEMPRE	8	16,0	16,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 10 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Clima Laboral” donde el 8.00% de la empresa indicaron que siempre tienen un buen clima laboral, mientras que el 30.00% de la empresa indicaron que a veces tienen un buen clima laboral, el 32.00% de la empresa indicaron que casi nunca tienen un buen clima laboral.

Dimensión: Carga de trabajo

Tabla 11

<i>CARGA_DE_TRABAJO</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	9	18,0	18,0	32,0
	A VECES	18	36,0	36,0	68,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	18,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 11 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Carga de trabajo” donde el 14.00% de la empresa indicaron que siempre tienen carga de trabajo, mientras que el 18.00% de la empresa indicaron que casi siempre tienen carga de trabajo.

Dimensión: Autoexigencia

Tabla 12

<i>AUTOEXIGENCIA</i>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	6	12,0	12,0	22,0
	A VECES	20	40,0	40,0	62,0
	CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	86,0
	SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación:

Según la Tabla 12 de un total de 50 encuestados, se evidencian los resultados respecto de la dimensión “Autoexigencia” donde el 24.00% de la empresa indicaron que casi siempre tienen autoexigencia, el 40.00% de la empresa indicaron que a veces tienen autoexigencia, el 10.00% de la empresa indicaron que nunca tienen autoexigencia.

3.2. Estadística inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con el objetivo de verificar la distribución de la población.

HO: Se presenta una distribución normal

HI: No se presenta una distribución normal

Tabla 13

<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	0.117	50	0.021
Estrés laboral	0.114	50	0.003

Fuente: IBM SPSS24

3.2.2. Prueba de hipótesis

Tabla 14

Rangos de correlación

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia. Basada en Hernández y Fernández (1998)

Para la prueba de hipótesis, se diseñaron las suposiciones de averiguación y las suposiciones nulas tanto para la general y las específicas, de esa manera se estableció el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) utilizando el programa de SPSS (VERSIÓN 24.0), insertando los datos de las variables: Gestión de Talento Humano y Estrés Laboral, así como las dimensiones de ambas variables.

Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 15

Prueba de hipótesis general

			GESTIÓN_TH	ESTRÉS _LABORAL
Rho de Spearman	Gestion _th	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Estrés _laboral	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: IBM SSPS24

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y estrés laboral, con una correlación de 0.882; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación positiva alta entre la gestión del talento humano y estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación significativa entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 1

		ESTRÉS_ LABORAL	HABILIDADES
Rho de Spearman	Estrés_ Laboral	Coefficiente de correlación	1,000 ,755**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	50 50
	Habilidades	Coefficiente de correlación	,755** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	50 50

Fuente: IBM SSPS24

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral, con una correlación de 0.755; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación positiva alta entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación significativa entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 2

		ESTRÉS_ LABORAL	CONOCIMIE NTOS	
Rho de Spearman	Estrés_ Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,798*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Conocimi entos		Coefficiente de correlación	,798*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	50	50

Fuente: IBM SSPS24

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral, con una correlación de 0.798; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación positiva alta entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

H1: Existe relación significativa entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			ESTRÉS_LABORA L	COMPETEN CIAS
Rho de Spearman	Estrés_laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Competencias	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	50	50

Fuente: IBM SSPS24

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral, con una correlación de 0.872; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación positiva alta entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

IV. DISCUSIÓN

En la hipótesis general apreciamos que el nivel de correlación es 0.882, alta y positiva, y su valor de significancia es inferior a 0.05, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis, la cual afirma que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019, que en cierto modo guarda relación con lo expuesto por Chiavenato (2015) señala que es una situación relacionado a la existencia actual, habiendo los requerimientos, los términos, las metas y los objetivos que llevan a que se origine el estrés laboral y cuando no lo toman con importancia a tiempo puede provocar hasta la muerte. Por otro lado, Chiavenato (2008) precisa en su libro gestión del talento humano como el conjunto de habilidades y experiencias necesarias para administrar los diferentes tipos de puestos dentro de la empresa relacionados con los individuos o recursos, incluido la incorporación de nuevos trabajadores, elección, aprendizaje y desarrollo en el ámbito laboral.

En la hipótesis específica 1 apreciamos que el nivel de correlación es 0.755, alta y positiva, y su valor de significancia es inferior a 0.05, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis, la cual afirma que existe relación significativa entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019, que guarda relación con lo expuesto por Ardid y Ardid y Zarco (2004), han efectuado que los niveles muy bajos de estrés ocasionan falta de motivación y desánimo en el trabajo, mientras que los niveles promedio originan respuestas poderosas a diferentes peticiones del ambiente. Los desacuerdos identificados es preciso considerarlas como claves y significativos para ser tomadas en cuenta en las organizaciones ya que para los niveles extremos de estrés tanto bajo como alto deben tomarse medidas, al ser tolerable el término medio o intermedio para la activación y creatividad.

En la hipótesis específica 2 apreciamos que el nivel de correlación es 0.798 alta y positiva, y su valor de significancia es inferior a 0.05, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis, la cual afirma que existe relación significativa entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés

laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019, que guarda relación con lo indicado por la Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés laboral se basa a la resistencia que puede tener un trabajador cuando tiene requerimientos y presiones laborales que ponen a prueba su capacidad al estar por fuera de sus habilidades y conocimientos.

En la hipótesis específica 3 apreciamos que el nivel de correlación es 0.872 alta y positiva, y su valor de significancia es inferior a 0.05, al ser mayor al valor crítico de zona de rechazo de hipótesis nula y aceptar nuestra hipótesis, la cual afirma que existe relación significativa entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019, que guarda cierta relación con lo expuesto por Rojas (2019), en cuanto en la actualidad, cuando los colaboradores no cumplen con las competencias necesarias para el puesto, generan estrés laboral.

V. CONCLUSIONES

Primera: El nivel de correlación es 0.882 y su valor de significancia es inferior a 0.05. Lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Segunda: El nivel de correlación es 0.755 y su valor de significancia es inferior a 0.05. Lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Tercera: El nivel de correlación es 0.798 y su valor de significancia es inferior a 0.05. Lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

Cuarta: El nivel de correlación es 0.872 y su valor de significancia es inferior a 0.05. Lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al supervisor de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima, que tenga un excelente desarrollo en el ámbito laboral basado en el mejoramiento de los conocimientos del personal, originando la formación de los trabajadores y así poder alcanzar el mejor desempeño laboral.

Segunda: Es necesario que el supervisor de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima, que para enfrentar el estrés laboral se debe realizar actividades recreativas, como lecturas, lúdicas, juegos, días de reuniones, etc. De esa manera también los trabajadores desarrollarían sus habilidades dentro de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima.

Tercera: Es necesario que el supervisor de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima de la debida importancia a los conocimientos de cada uno de los trabajadores, de ese modo puedan obtener el manejo del estrés y el estado de ánimo en general, a fin de mejorar la productividad laboral tanto interna como externa de los trabajadores.

Cuarta: Finalmente el supervisor de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima debe crear y aplicar un programa de apoyo para la mejora del estrés laboral. Que contemplen habilidades directivas para todos los trabajadores de Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima, de la cual comprenda el trabajo en equipo, manejo de problemas, trabajo colaborativo y originar un buen ambiente de trabajo para que el recurso humano desempeñe al máximo sus competencias y capacidades.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Vauro, M. y Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Scielo*. 9 (2), 292 – 308.
- Ardid, C., y Zarco, V. (2004). *El estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5.ª ed.). Venezuela: Episteme.
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Scielo*. 38 (4), 1 – 18.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte clinifer Chiclayo – 2015* (Tesis de maestría). Universidad Señor de Sipan, Perú.
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ashton, C. y Morton, L. (2005). Traducción libre. Managing talent for competitive advantage: Taking a systemic approach to talent management. *Strategic HR Review*. 4 (5), 28-31.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Ind Data*. 4 (2), 25-36.
- Bedoya, C. y Fabricio, J. (2012). Traducción libre. *Study of the influence of work stress on the performance of workers in the operational area of the public company Correos del Ecuador*. Quito.
- Bradley, A. P. (2016). Traducción libre. Talent management for universities. *Australian Universities Review*. 58 (1), 13- 19.
- Caicedo, G. (2015). Formación del talento humano: factor clave para el desarrollo de organizaciones cooperativas. *Multiciencias*. 10 (1), 45-52.
- Campos, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. El Salvador.
- Campuzano, M., Ziadet, E. y Echeverria, G. (2016). Gestión del Talento Humano en las PYMES. *Revista Publicando*. 3 (7), 438-448.
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés*. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Cárdenas, L. (2016). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revistas diversitas*. 13 (1), 81 - 90.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

- Carvajal, A. (2019). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de. *Estudios Gerenciales*. 27 (119), 209-232.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área comercial de gestión comercial del electro sur s.a. en el periodo 2015*. Lima, Perú.
- Chiavenato I. (2008). *Gestión de talento humano*. (3.^a ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (5.^a ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9.^a ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. (2.^a ed.). México: McGraw Hill.
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*. 15 (27), 67-80.
- Cuesta, A. (2013). Traducción libre. *Human talent and knowledge management*. Bogotá: Ediciones ECOE.
- Duran, M. (2010). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista nacional de administración.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y general*. Francia: El Ateneo.
- Fernández, J., Siegrist, J., Rodel, A. y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?. *Elsevier*. 31 (8). 524 – 526.
- Flores, A. (2011). *Aprovechamiento del talento humano en el fortalecimiento del liderazgo y el trabajo en equipo, en la Institución Educativa San Agustín*. Colombia.
- Franklin, E y Krieger, M. (2012). Traducción libre. *Organizational behavior*. (1st ed.). Mexico: Pearson education.
- Garcés, R. (2011). Traducción libre. *Human talent management and its impact on the work performance of the company Garzón Furniture of the City of Ambato*. Ecuador.
- García, F. (2002). Resumen del Libro: El Cuestionario. Recuperado de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>

- García, L., García, J., & Isea, J. (2017). Traducción libre. *Contributions of the new science to scientific thinking in the management area. Interdisciplinary Arbitrated Magazine.*
- Garzón, M. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño del personal de la cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N°222- Huamachuco: 2015.* Perú.
- Gavilanes. (2013). Traducción libre. *Analysis of the Human Talent Management Models Applied in the Company Private Providers of Health Services, Located in the Villaflora neighborhood in the south of Quito. Argentina.*
- Gómez, C. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis.* 3 (1), 1-7.
- González, E. y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana Psicológica.* 38 (2), 59-70.
- González, W. (2011). Traducción libre. *The management of human talent and motivation of staff at the Instituto Superior Tecnológico Guaranda in the first half of 2011.* Ecuador.
- Griffin, P. y Care, E. (2014). Traducción libre. *Developing learner collaborative problem solving skills.* Recuperado de <https://sodas.ugdome.lt/bylos/GENERAL/8af7dd98-d82c-4d81-90ed-7f912c0dfcf0.docx>
- Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública.* 29 (2), 103-110.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* (6.ª ed.). México: Interamericana editores.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación.* (5.ª ed.). México: Interamericana editores.
- Inca, K. (2015). Traducción libre. *Human talent management and its relationship with work performance in the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2015.* Perú.
- Jaramillo, O. (2005, 18 de julio). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento & Gestión.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64601805>
- Jericó, P. (2001). Traducción libre. *Talent management. Madrid: Pearson Education.*

- Krishnan, T. y Scullion, H. (2017). Traducción libre. Talent management and dynamic view of talent in small and medium enterprises. *Human Resource Management Review*. 27 (3), 431-441.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Martínez Roca.
- Lopez, F. (2014). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Universidad de Puerto Rico en el año 2016. *Scielo*. 17 (17), 20 – 35.
- Madrid España. Valenzuela, R. y Gayoso, M. (2017, marzo). Estrés laboral y su correlación con la prevalencia de dispepsia funcional en militares en actividad que acudieron al hospital geriátrico del ejército. *Scielo*. (37), 1-38.
- Martínez, O., Devia, L. y Quenguan, L. (2014). Estrés Laboral en Trabajadores con Alto Riesgo Intralaboral en una Institución Hospitalaria Nivel 3 de Buga, Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. 4 (1), 26-30.
- Méndez S. y Aguilera Castro, A. (1995). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*. 27 (46), 141-154.
- Ministerio de educación (2019). *Evaluación docente*. Recuperado de <http://evaluaciondocente.perueduca.pe/desempeno-2016/indicadores/indicadores-de-habilidades/>
- Montalvo, F. (2014). *Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción personal asistencial en Especialistas SA de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador
- Morgan, J. (2015). *La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura*. Universidad Fidélitas, Costa Rica
- Nava, K. (2016, 23 de julio). Gestión del Talento Humano. *Issuu*. Recuperado de https://issuu.com/knava0/docs/revista_digital
- OMS. (2004). Organización Mundial de la Salud. *La Organización del Trabajo y el estrés*. Reino Unido: OMS.
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha*. Andahuaylas, Perú.
- Peiró, J. (2001). *El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva*. Revista Prevención, Trabajo y Salud.

- Ponce, P. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central-Quito*. Ecuador.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo y estrés laboral en los colombianos. *Revista CES salud pública*. 2 (1), 66-73.
- Quintanilla, I. (2002). Traducción libre. *Companies and people: Knowledge management and human capital*. Spain: Díaz de Santos editions.
- Ramírez, G. (2014). Traducción libre. *Psychosocial factors that promote work stress and its effects on work performance and motivation*. Guatemala.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share sede Huehuetenango*. Universidad de Ciencias económica y empresarial, Guatemala.
- Rio, M., Maldonado, C., Álvarez, J. y Sarango, O. (2017). Human Capital vs. Talent Management in Universities. *Bibliometric Review spaces magazine*. 38 (55), 1-29.
- Rodríguez, R. y Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Scielo*. (57), 1 – 95.
- Rojas, E. (2019, 04 de octubre). Puestos por competencias, factor para disminuir estrés laboral. *MBA y educación ejecutiva*. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/puestos-por-competencias-factor-para-disminuir-estres-laboral>
- Rusque, M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Saiz, M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*. 88 (40), 148-165.
- Salirrosas, H. y Rodríguez, L. (2015). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Editorial y Producción Arteamina.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*.
- Santemas, M. (2009). *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. (4.ª ed.). Madrid: Editorial Pirámide.
- Santos, A. (2010). Traducción libre. *Management of Human Talent and Knowledge*. (1st ed.). Bogotá: Editorial ECOE.
- Sevilla, D. (2019). *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC.

- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Talledo, J. (2007). Traducción libre. *New paradigms in the management of human talent*. Madrid.
- Tatoglu, E., Glaister, A. J., & Demirbag, M. (2016). Motivos y prácticas de gestión del talento en un mercado emergente: una comparación entre empresas multinacionales y empresas locales. *Diario de los negocios mundiales*. 51 (2), 278- 293.
- Thunnissen, M. (2016). Traducción libre. Talent management: For what, how and how well? An empirical exploration of talent management in practice. *Employee Relations*. 38 (1), 57-72.
- Universidad Rafael Landívar. Stavroula, A. (2004). Traducción libre. Work organization and stress. Francia: Permissions.
- Valle, M. (2015). *Sentido de vida y estrés laboral en trabajadores de la salud mental que asisten pacientes drogodependientes. Estrategias de afrontamiento observadas*. Argentina.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: ESPOCH.
- Vallejo, V. y Portalanza, A. (2017, 15 de abril). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. *UEES*. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/bb58/77265741f206aefff22ea332a341aef72ae9.pdf>
- Visitacion, M. (2017). Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Zaconeta, J. (2018). *Estrés laboral*. (1.^a ed.). Madrid: Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1. Instrumento de recolección de datos

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL EN INVERSIONES SAFE MOBILE S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA					
	5	4	3	2	1					
ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN								
		5	4	3	2	1				
1	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados									
2	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso									
3	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa									
4	Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria									
5	Creer que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa									
6	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa									
7	Creer usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)									
8	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores									
9	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica									
10	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral									
11	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo									
12	Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes									
13	Consideras que la relación con tus supervisores es motivadora									
14	El clima laboral que integra influye en las funciones que realiza									
15	Los horarios extras afecta en su vida personal									
16	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral									
17	Creer que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés									
18	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes									
19	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente									
20	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente									

Gracias por su colaboración

ANEXO 2. Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL EN INVERSIONES SAFE MOBILE S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del Investigador: Morón Núñez Sarita Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: Carranza Estela Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Habilidades	Orientación a resultados	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	/		
		Vocación de servicio	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso		/		
		Trabajo en equipo	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa		/		
			Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria		/		
	Conocimientos	Lecciones aprendidas	Creo que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa		/		
		Ideas propuestas	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa		/		
		Productos de información	Creo usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)		/		
	Competencias	Capacidades	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores		/		
		Valores	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica		/		
		Aprendizaje	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral		/		
ESTRÉS LABORAL	Clima laboral	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo	/			

			Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes		/		
		Apoyo por parte de los jefes	Consideras que la relación con tus supervisores es motivadora				
		Definición de funciones en la empresa	El clima laboral que integra influye en las funciones que realiza				
	Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	Los horarios extras afecta en su vida personal				
		Exigencia externa de trabajo	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral				
		Trabajo estresante	Creas que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés				
	Autoexigencia	Calidad	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes				
		Dificultad de su trabajo	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente				
		Comunicación	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente				
	Firma del experto:						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL EN INVERSIONES SAFE MOBILE S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Morón Núñez Sarita Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: Cardenas Saavedra Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Habilidades	Orientación a resultados	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	/		
		Vocación de servicio	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso		/		
		Trabajo en equipo	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa		/		
			Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria		/		
	Conocimientos	Lecciones aprendidas	Creer que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa		/		
		Ideas propuestas	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa		/		
		Productos de información	Cree usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)		/		
	Competencias	Capacidades	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores		/		
		Valores	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica		/		
		Aprendizaje	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral		/		
ESTRÉS LABORAL	Clima laboral	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo		/		

		Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes		✓		
	Apoyo por parte de los jefes	Consideras que la relación con tus supervisores es motivadora		✓		
	Definición de funciones en la empresa	El clima laboral que integra influye en las funciones que realiza		✓		
Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	Los horarios extras afecta en su vida personal		✓		
	Exigencia externa de trabajo	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral		✓		
	Trabajo estresante	Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés		✓		
Autoexigencia	Calidad	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes		✓		
	Dificultad de su trabajo	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente		✓		
	Comunicación	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente		✓		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>		Fecha <u>19/04/19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL EN INVERSIONES SAFE MOBILE S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del Investigador: Morón Núñez Sarita Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: Vasquez Espinoza Juan Manuel							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Habilidades	Orientación a resultados	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	/		
		Vocación de servicio	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso		/		
		Trabajo en equipo	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa		/		
			Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria		/		
	Conocimientos	Lecciones aprendidas	Creer que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa		/		
		Ideas propuestas	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa		/		
		Productos de Información	Creer usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)		/		
	Competencias	Capacidades	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores		/		
		Valores	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica		/		
		Aprendizaje	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral		/		
ESTRÉS LABORAL	Clima laboral	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo	/			

			Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes	/		
		Apoyo por parte de los jefes	Consideras que la relación con tus supervisores es motivadora	/		
		Definición de funciones en la empresa	El clima laboral que integra influye en las funciones que realiza	/		
	Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	Los horarios extras afecta en su vida personal	/		
		Exigencia externa de trabajo	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral	/		
		Trabajo estresante	Creer que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés	/		
	Autoexigencia	Calidad	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes	/		
		Dificultad de su trabajo	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente	/		
		Comunicación	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente	/		
	Firma del experto:		Fecha <u>19 / 06 / 2019</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ESTRÉS LABORAL EN INVERSIONES SAFE MOBILE S.A.C., CERCADO DE LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Morón Núñez Sarita Elizabeth							
Apellidos y nombres del experto: Alva Arce Rosel Cesar							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DEL TALENTO HUMANO	Habilidades	Orientación a resultados	Usted busca la orientación de un especialista (coaching) para obtener mejores resultados	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	/		
		Vocación de servicio	Está atento y escucha activamente cuando el usuario solicita ayuda respecto algún proceso		/		
		Trabajo en equipo	Se siente a gusto con el equipo de trabajo que tiene en la empresa		/		
			Participa en las estrategias en equipo que ayudan a mejorar la productividad diaria		/		
	Conocimientos	Lecciones aprendidas	Crees que la experiencia laboral que tienen es admirable para la empresa		/		
		Ideas propuestas	Siente que pueden realizar sus prácticas universitarias en la empresa		/		
		Productos de información	Cree usted que cumple y desempeña bien sus funciones de puesto acorde a su conocimiento o formación académica (aptitud)		/		
	Competencias	Capacidades	Tiene la capacidad de cumplir con retos de mejora que reciba por parte de los supervisores		/		
		Valores	Usted como asesor es responsable con las funciones que se le indica		/		
		Aprendizaje	Las capacitaciones que le brinda la empresa es importante en su crecimiento laboral		/		
ESTRÉS LABORAL	Clima laboral	Satisfacción	Se siente satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo		/		

			Te sientes satisfecho con el tipo de condición laboral que tienes	/		
		Apoyo por parte de los jefes	Consideras que la relación con tus supervisoras es motivadora	/		
		Definición de funciones en la empresa	El clima laboral que integra influye en las funciones que realiza	/		
	Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	Los horarios extras afecta en su vida personal	/		
		Exigencia externa de trabajo	Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral	/		
		Trabajo estresante	Creer que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés	/		
	Autoexigencia	Calidad	Usted cuenta siempre con la predisposición de ayudar a los clientes	/		
		Dificultad de su trabajo	Tiene suficiente tiempo para poder realizar su trabajo correctamente	/		
		Comunicación	Facilita la información adecuada para la solución de los reclamos ante el cliente	/		
	Firma del experto: 			Fecha <u>19 / 06 / 2019</u>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 3. Consentimiento Informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 20 de noviembre del 2019

Señor(es)

Universidad César Vallejo-Sede Lima Norte

De mi mayor consideración

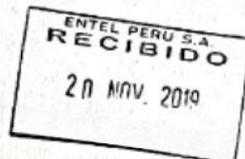
La empresa Inversiones Safe Mobile S.A.C., con RUC 20600831641 autoriza a Sarita Elizabeth Moron Nuñez, identificado con DNI 76358159, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, para que de inicio a las investigaciones necesarias para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión del talento humano y estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C, Cercado de Lima 2019.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Garamendi Nery Hernán".

Garamendi Nery Hernán
Supervisor TPF- TP Cercado



ANEXO 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES																																																								
<p><i>Problema general:</i> ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y el estrés laboral en inversiones Safe Mobile SAC, cercado de Lima 2019?</p> <p><i>Problemas específicos:</i></p> <p>A) ¿Cómo se relaciona las habilidades de la gestión del talento humano y el estrés laboral en inversiones Safe Mobile SAC, cercado de Lima 2019?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona el conocimiento de la gestión del talento humano y el estrés laboral en inversiones Safe Mobile SAC, cercado de Lima 2019?</p> <p>C) ¿Cómo se relaciona las competencias de la gestión del talento humano y el estrés laboral en inversiones Safe Mobile SAC, cercado de Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general <i>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. <i>Determinar la relación que existe entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>B. <i>Determinar la relación que existe entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>C. <i>Determinar la relación que existe entre las competencias la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p>	<p>Hipótesis General: <i>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁. <i>Existe relación significativa entre las habilidades de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>H₂. <i>Existe relación significativa entre los conocimientos de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>H₃. <i>Existe relación significativa entre las competencias de la gestión de talento humano y el estrés laboral en Inversiones Safe Mobile S.A.C., Cercado de Lima 2019.</i></p> <p>1.-Variable 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO <i>Gestión del talento humano es un proceso o acción emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante.</i> <i>La inteligencia emocional implica tres dimensiones básicas: habilidades, conocimientos y competencia.</i></p> <p>2.-Variable 2 ESTRÉS LABORAL <i>Chiavenato (2015), manifiesta que “el estrés es una circunstancia inherente de la vida moderna, que es ocasionada por la necesidad del individuo, las urgencias diarias, los plazos por cumplir”, las metas, los retrasos, los objetivos, la falta de medios y de recursos, los reclamos, ocasionan que los individuos se expongan al estrés, “dividiéndolas a nivel ambiental (entorno), organizacional e individual” (p. 378).</i></p>	<p><i>Variable (1): Gestión del talento humano</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Habilidades</td> <td>Orientación a resultados</td> <td>1</td> <td rowspan="3">5- Siempre</td> </tr> <tr> <td>Variación de servicio</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>3 - 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Conocimientos</td> <td>Lecciones aprendidas</td> <td>5</td> <td rowspan="3">4- Casi siempre</td> </tr> <tr> <td>Ideas propuestas</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Productos de información</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Competencias</td> <td>Capacidades</td> <td>8</td> <td rowspan="3">2- Casi nunca</td> </tr> <tr> <td>Valores</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Variable: (2): Estrés laboral</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Clima laboral</td> <td>Satisfacción</td> <td>1 - 2</td> <td rowspan="3">5- Siempre</td> </tr> <tr> <td>Apoyo por parte de los jefes</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Definición de funciones en la empresa</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Carga de trabajo</td> <td>Trabajo por encima del horario normal</td> <td>5</td> <td rowspan="3">3- A veces</td> </tr> <tr> <td>Exigencia externa de trabajo</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Trabajo estresante</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Autoexigencia</td> <td>Calidad</td> <td>8</td> <td rowspan="3">1-Nunca</td> </tr> <tr> <td>Dificultad de su trabajo</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala	Habilidades	Orientación a resultados	1	5- Siempre	Variación de servicio	2	Trabajo en equipo	3 - 4	Conocimientos	Lecciones aprendidas	5	4- Casi siempre	Ideas propuestas	6	Productos de información	7	Competencias	Capacidades	8	2- Casi nunca	Valores	9	Aprendizaje	10	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala	Clima laboral	Satisfacción	1 - 2	5- Siempre	Apoyo por parte de los jefes	3	Definición de funciones en la empresa	4	Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	5	3- A veces	Exigencia externa de trabajo	6	Trabajo estresante	7	Autoexigencia	Calidad	8	1-Nunca	Dificultad de su trabajo	9	Comunicación	10
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala																																																								
Habilidades	Orientación a resultados	1	5- Siempre																																																								
	Variación de servicio	2																																																									
	Trabajo en equipo	3 - 4																																																									
Conocimientos	Lecciones aprendidas	5	4- Casi siempre																																																								
	Ideas propuestas	6																																																									
	Productos de información	7																																																									
Competencias	Capacidades	8	2- Casi nunca																																																								
	Valores	9																																																									
	Aprendizaje	10																																																									
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala																																																								
Clima laboral	Satisfacción	1 - 2	5- Siempre																																																								
	Apoyo por parte de los jefes	3																																																									
	Definición de funciones en la empresa	4																																																									
Carga de trabajo	Trabajo por encima del horario normal	5	3- A veces																																																								
	Exigencia externa de trabajo	6																																																									
	Trabajo estresante	7																																																									
Autoexigencia	Calidad	8	1-Nunca																																																								
	Dificultad de su trabajo	9																																																									
	Comunicación	10																																																									