



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán
Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Arias Fernandez, Jhairo David (ORCID:0000-0002-9641-5539)

ASESOR:

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham (ORCID:0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

En primer lugar, se lo dedico a Dios por darme la fuerza y valentía de continuar con este proceso de culminar uno de mis anhelos más deseados. Además de mi familia y amigos por sus palabras de aliento y perseverancia para el cumplimiento de mis objetivos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, la facultad de Administración y a mi docente Abraham Cárdenas Saavedra por sus enseñanzas y conocimientos, hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional que me brindaron de manera constante.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficas.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Operacionalización de las variables (anexo 1)	19
3.3. Población y muestra.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspecto éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Niveles de Estrés Laboral</i>	21
<i>Tabla 2: Niveles de Dimensión Cansancio Emocional</i>	22
<i>Tabla 3: Niveles de Dimensión Despersonalización</i>	23
<i>Tabla 4: Niveles de Dimensión Falta de Realización Personal</i>	24
<i>Tabla 5: Niveles de Variable Coaching Organizacional</i>	25
<i>Tabla 6: Niveles de Dimensión Liderazgo</i>	26
<i>Tabla 7: Niveles de Dimensión Desempeño Laboral</i>	27
<i>Tabla 8: Niveles de Dimensión Autodeterminación</i>	28
<i>Tabla 9: Rango de Interpretación de Correlaciones</i>	29
<i>Tabla 10: Correlación entre la Variable Estrés Laboral y Coaching Organizacional</i>	30
<i>Tabla 11: Contrastación de Hipótesis Específica 1</i>	31
<i>Tabla 12: Contrastación de Hipótesis Específica 2</i>	32
<i>Tabla 13: Contrastación de Hipótesis Específica 3</i>	33
<i>Tabla 14: Prueba de Normalidad</i>	34

Índice de gráficas

<i>Gráfico 1: Estrés Laboral</i>	21
<i>Gráfico 2: Cansancio Emocional</i>	22
<i>Gráfico 3: Despersonalización</i>	23
<i>Gráfico 4: Falta de Realización Personal</i>	24
<i>Gráfico 5: Coaching Organizacional</i>	25
<i>Gráfico 6: Liderazgo</i>	26
<i>Gráfico 7: Desempeño Laboral</i>	27
<i>Gráfico 8: Autodeterminación</i>	28

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación del Estrés laboral y el Coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. El método empleado fue un diseño no experimental de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional, la población estuvo constituida por los trabajadores de la empresa y la muestra fue censal, no obstante, se usó como técnica para la recopilación de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario con escala Likert. Los resultados obtenidos demuestran que un 30.9% afirmo que el nivel de estrés es bajo, 63.6% regular y por ultimo un 5.5% nivel alto. Mientras para la variable coaching organizacional un 30% afirmo que está en nivel bajo, un 60.9% está en nivel regular, y por último un 9.1% está en nivel alto. Con relación al objetivo general de la investigación el cual consistió en determinar la relación del estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva considerable entre las variables demostrada por una correlación de spearman positiva (0,891), representativa para la población (p-valor de 0,000).

Palabras clave: estrés laboral, coaching organizacional, cansancio emocional, despersonalización, autodeterminación.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational coaching in Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. in SMP, 2020. The method used was a non-experimental cross-sectional design with a descriptive correlational level, the population consisted of by the workers of the company and the sample was census, however a survey was used as a technique for data collection and a questionnaire with a Likert scale as an instrument. The results obtained show that 30.9% affirm that the level of stress is low, 63.6% regular and finally 5.5% high level. While for the organizational coaching variable, 30% affirm that it is at a low level, 60.9% is at a regular level, and finally 9.1% is at a high level. In relation to the general objective of the research, which consisted of determining the relationship between work stress and organizational coaching in Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. in SMP, 2020. It was found that there is a considerable positive relationship between the variables demonstrated by a Spearman correlation positive (0.891), representative for the population (p-value of 0.000).

Keywords: work stress, organizational coaching, emotional exhaustion, Depersonalization, self-determination.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios tecnológicos y modernos más con la globalización económica en todos los ámbitos y la constante competencia entre las organizaciones para poder abarcar la mayor parte del mercado, las necesidades y exigencias de los clientes van aumentando cada vez, es por ello que las organizaciones deben estar a la vanguardia de todos estos cambios y tener estrategias para poder salir adelante ante un problema aplicando métodos cada vez más innovadores, dentro de todo esto está el coaching que es un herramienta que se viene usando desde hace un tiempo de una manera satisfactoria para cualquier organización ya que se obtiene resultados excelentes mediante una mejora continua y aumento de la productividad, por ello se busca optimizar el aprendizaje y desarrollo del individuo. En conclusión, ambas variables de estudio son elementos esenciales en las empresas ya que el coaching beneficia a los empleados y ayuda a los individuos a evitar condiciones de estrés que repercutan negativamente en la mejora de la organización es por eso que van asociados y su relación depende uno del otro, hay que utilizar estas herramientas para formar trabajadores más eficientes, dinámicos y competentes en todas sus funciones.

En el contexto internacional, el desarrollo tecnológico ha sido uno de los principales puntos de estrés en los trabajadores, ya que no cuenta con una capacitación y un buen desarrollo para manejarla de la forma más eficiente dificultando una óptima productividad y una diferenciación en cuanto a las demás empresas competitivas. Tiquilloca (2017) manifestó que en las empresas se origina una serie de dificultades asociadas mayormente con el desempeño laboral ya que el coaching es una técnica que trabaja de la mano con el factor humano de las empresas, para mejorar el rendimiento laboral tanto individualmente como el trabajo en equipo reforzando sus técnicas y mejorando su aprendizaje para adaptarse al cambio.

En el contexto nacional el coaching es una de las principales estrategias que todas las empresas buscan fortalecer, ya que muchas de ellas no logran el éxito con esta estrategia por la falta de feedback entre el jefe y los subordinados, el coach es el que realiza una serie de preguntas para ver las respuesta y reflexiones del colaborado donde su finalidad es desarrollar sus habilidades y lograr su satisfacción laboral con las funciones que desempeña, el estrés también es una de la

dificultades que las empresas peruanas están presentando en los últimos años ya que en la mayoría se trabaja de ocho horas a más y eso genera un malestar que poco a poco y con la rutina del día se convierte en estrés y no solo afecta al individuo sino a su grupo de trabajo y a los propósitos que tiene la organización. En el caso de las empresas de servicios donde la competencia es fuerte y directa, se deben de emplear estrategias de diferenciación para poder brindar un valor agregado al cliente. Román y Ferrández (2018) acotaron que las exigencias y las horas de trabajo hacen que una persona pueda presentar un cuadro de estrés, dado que cada vez los clientes piden más acerca de un servicio y producto, todo esto genera un exceso de cansancio y esfuerzo lo que suscita en un cansancio a lo largo de la jornada y esto causa una rotación de personal, ya que la organización se ve en la necesidad de implantar programas de motivación, capacitación y evaluación de desempeño , hay empresas que están preparadas para estos imprevistos y los contrarrestan con una comunicación efectiva, trabajo en equipo y retroalimentación.

En el contexto local las empresas desarrollan plenamente estas habilidades gerenciales para hacer más profesional a su empresa entre estas herramientas eficientes para volver más competitiva a la organización se emplea el liderazgo transformacional y efectivo lo que beneficia al personal y brinda una solución de inconvenientes que se presentan en el accionar diario vinculando con el comportamiento y las características de un empleado, esto es lo que le falta a la mayoría de trabajadores así como incentivos laborales que no solo ayudan para mejorar sus funciones sino a prevenir el estrés laboral. En la empresa situada en SMP dedicada a la fabricación de componentes y accesorios para cocina de acero inoxidable se puede apreciar por el exceso de horas laborales un cansancio emocional de los colaboradores lo que hace que haya una despersonalización y malas conductas en algunos y no logren su realización personas ya que sienten que el puesto no exceda sus expectativas y es donde entre la usencia de incentivos laborales lo que genera un mal desempeño ya que no hay un liderazgo que los oriente y los guie.

La investigación se justificó teóricamente. Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de investigación se detecta un vacío en el campo o ámbito científico y el estudio realizado servirá para llenarlo de manera total o parcial. En este proyecto

de investigación se han ido identificando diversas teorías y enfoques estudiados para generar nuevos conocimientos y brindando un aporte teórico a la ciencia así mismo se puede apoyar reflexionar en este tema de tanta relevancia para poder fundar una epistemología Desde el punto de vista práctico de acuerdo con Baena (2017) este tipo de investigación genera aportes para ayudar a solucionar una problemática que se está dando en la realidad. En este estudio se va a brindar distintos aportes concernientes a diversos autores donde plasman soluciones y recomendaciones para mejorar las habilidades de los trabajadores y satisfacer las necesidades de los clientes Desde el punto de vista metodológico de acuerdo con Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2018) este tipo de investigación plantea una nueva metodología para el estudio de variables así como la implementación de un nuevo método o estrategias que permita obtener conocimiento valido y confiable. Este estudio va a emplear distintos métodos y técnicas para la recopilación de datos como la encuesta y el instrumento así mismo se analizará los métodos empleados por los autores para elaborar una metodología nueva de acuerdo con la investigación que pueda servir como modelo para futuras investigaciones. Este trabajo por ultimo tiene una relevancia social y alcance ya que permitió a la empresa beneficiarse reduciendo los síntomas de estrés y aumentando los niveles de coaching generando un bienestar en la comunidad.

En la formulación del problema se planteó el problema general que es ¿Cómo se relaciona el Estrés laboral y el coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020? Asimismo, los problemas específicos se delimitaron como (a) ¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y el liderazgo Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C.. en SMP, 2020?, (b) ¿Cómo se relaciona la despersonalización y el desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020? y (c) ¿Cómo se relaciona la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020?

En el planteamiento de la hipótesis se propuso la hipótesis general que es Existe relación significativa entre el Estrés laboral y el Coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. La

hipótesis específicas son (a) Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020., (b) Existe relación significativa entre de la despersonalización y el desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C.. en SMP, 2020.y (c)Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

El objetivo general es determinar la relación del Estrés laboral y el Coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. Los objetivos específicos son (a) Determinar la relación del cansancio emocional y el liderazgo en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020., (b) Determinar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.y (c) Determinar la relación de la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los aportes encontrados en el Perú Arce (2017). Se planteó como objetivo general del estudio fue establecer la relación entre el coaching y la motivación en los docentes. La metodología empleada fue un estudio de tipo aplicado con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, no se manipulo las variables de estudio y la indagación se dio en un tiempo y momento único, se tomó como la población de estudio un total de 60 docentes de la escuela, se usaron criterio de exclusión para los docentes que no asistieron ese día o están dictando clases temporalmente, consideraron como muestra a toda la población con un muestreo censal, la técnica que se empleo fue la encuesta y un cuestionario con 14 ítems con una escala de tipo Likert. En los resultados obtenidos en las dimensiones conciencia se tuvo que un 41.7% de los docentes manifestaron que es encuentro en un nivel alto, en la dimensión Auto creencia el 16.7% opinaron que se encuentro en un nivel medio, en la motivación extrínseca solo un 5% manifestó que estuvo en un nivel bajo y en la motivación intrínseca un 20% que estuvo en un nivel medio, un 86 % de los docentes evidencio que el coaching estuvo un nivel alto con 89% y la motivación igualmente. En los resultados el coaching se relaciona de manera directa y positiva con la motivación de los docentes ya que se presentó una correlación de 0.656, así mismo se pudo observar que es necesario mejorar el desempeño mediante talleres de motivación para que se dé una realización persona y satisfacción laboral que beneficie el rendimiento académico.

Vidal, etc., al (2019) en su artículo científico estableció que en las organizaciones hoy en día el coaching es un factor fundamental para el desarrollo y crecimiento empresarial es por eso que se necesitan trabajadores altamente calificados para desempeñar sus funciones , se implanto como una herramienta para poder gestionar mejorar la manera de pensar y actuar de los trabajadores con el fin de lograr el éxito empresarial y el desarrollo profesional del personal, este artículo hace hincapié a un técnica relacionada con la capacitación y entrenamiento de los trabajadores, se utiliza una muestra de 40 pymes, es así que analizan las consecuencias que el coaching impacta en los procesos de mejora dentro de las organizaciones.

Veloz (2017) planteó como objetivo general de esta investigación fue analizar los parámetros de lineamiento para la aplicación del coaching en el clima laboral. El método empleado fue una investigación de tipo aplicada con una propuesta de mejora, se empleó un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque mixto. En los resultados obtenidos el 72.5% estuvo en desacuerdo con el sentido de pertenencia de los empleados, el 7.5% estuvo en desacuerdo ya que considero que no forma parte integral de la empresa, el 100% estuvo de acuerdo en que tuvo autonomía para realizar sus labores, el 67.5 estuvo de acuerdo en sus responsabilidades con su trabajo, el 27.5% estuvo de acuerdo con que la empresa realizo actividades recreativas y de esparcimiento, el 87.5% estuvo de acuerdo con que su cargo cumple con sus expectativas personales, el 20% considero que estuvo en desacuerdo con la comunicación en su grupo de trabajo. En conclusión se evidencio que los factores y patrones relacionados acerca de esta constante de estudio se deben fortalecer, de la misma manera se debe de desarrollar estrategias para explotar el potencial de los colaboradores mediante una motivación efectiva, incitando un buen ambiente laboral basado en relaciones laborales todo eso con fin de contar con empleados altamente efectivos, en este estudio se pretendió reforzar la relación entre los jefes y el personal enfocándose en la confianza mutua y comunicación constante para una buena delegación de tareas.

Monzón y Carajulca (2016) en su artículo manifestó como objetivo analizar la relación del coaching y el desempeño laboral, se empleó un método con un diseño cuasi experimental ya que se usó un cuestionario al inicio y al final, la población estuvo constituida por 100 trabajadores, en los resultados se pudo evidenciar que el coaching ayuda a mejorar las competencias de los trabajadores y esto se plasma en un alto nivel de desempeño así se logran las metas propuestas, la resolución de tareas es buena y excelente ya que sus aptitudes y capacidades están en un nivel regular y alto y esto les permite desenvolverse de la mejor manera en sus labores diarias.

Sauñe, Bendezú y Oscoco (2017) En su artículo científico "Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un Hospital Público Peruano". El propósito de este artículo fue analizar las condiciones laborales y el nivel de estrés, el método que se empleo fue un estudio que describió las variables, así como sus

características y particularidades, se realizó en un tiempo y momento único, la población estuvo constituida por 44 trabajadores del hospital, el muestreo que se uso fue un no probabilístico y según la conveniencia ya que se emplearon los criterios de inclusión exclusión. En los resultados que se manifestaron se tuvo el 34 % de los encuestados opino que el nivel de estrés fue bajo y un 70 % que las condiciones de trabajo no son las mejores para el desempeño de los empleados. Conclusiones: Las condiciones laborales son desfavorables y el nivel de estrés es moderado en los enfermeros de un Hospital público peruano.

Castillo, Castillo y Guzmán (2017) en su artículo científico titulado “Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del Restaurante Turístico 25 horas ciudad de Chiclayo 2017”, el objetivo de este artículo fue buscar las estrategias adecuadas orientadas al coaching para mejorar la calidad de servicio, la metodología que se uso fue un nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, se empleó un enfoque cuantitativo, se basó el artículo en un modelo estructurado por Cronin y Taylor, dirigido a una muestra de 134 clientes. En los resultados obtenidos la calidad de servicio se percibió como regular ya que se presentó problemas respecto a sus dimensiones es así que se notaron inconvenientes como la falta de elementos tangibles, la ausencia de trabajadores uniformados y la ausencia de comodidad, por otra parte, la metodología Coaching y talleres de atención al cliente, los cuales incluyen estandarización de respuestas de actividades para el buen desempeño laboral y por ende la mejora de la calidad de servicio.

Alera y Tafur (2018) propusieron en su artículo determinar la influencia del estrés en el ausentismos laboral del personal administrativo, en el marco metodológico se usó un diseño no experimental y el estudio se situó en un tiempo y momento único, así mismo se describieron las variables de estudio, se emplearon métodos de inducción y deducción, la población estuvo conformada por 15 colaboradores, se empleó como técnica la encuesta y modelo un cuestionario con 39 preguntas para ambas variables. En los resultados se evidencio una correlación de 0.886 lo que indica que el estrés influye de manera significativa en el ausentismo del personal, el estrés es un factor determinante en la vida de las personas ya que por el desgaste emocional, angustias, cansancio y tensión muchos trabajadores abandonan su

puesto de trabajo y causa en las empresas que disminuyan su productividad y rotación de personal.

Arias (2018) en su artículo propuso señalar cuales son las circunstancias por la que los trabajadores presentan síntomas de estrés en una empresa en Arequipa. Se empleó como método de investigación una muestra de 100 colaboradores de la empresa así mismo se clasifico en puestos de trabajo de ingenieros, mecánicos y personal administrativo, Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. En los resultados obtenidos se tuvo que la falta de sueño y de una buena alimentación causa síntomas de estrés que afectan a los colaboradores en sus labores diarias, la falta de incentivos laborales y la ausencia de un crecimiento profesional también son elementos a tomar en cuenta, no solo esto ya que el cambio de puestos de trabajo y de responsabilidades causa molestias ya que los trabajadores no están acostumbrados a realizar otras actividades , el matrimonio también tuvo mucho que ver, el estrés es un trastorno que puede causar enfermedades como ansiedad, depresión y frustración, se concluye que en los hombres los sucesos que más afectan son de tipo económico y laboral, en los ingenieros el nivel de estrés es más elevado dado que la mayoría vive con muchas responsabilidad y vive una crisis en su vida.

Lozano (2016) planteo que en la actualidad nos enfrentamos a constantes cambios en la empresas , ya que cada vez son más exigentes en sus puestos de trabajo, por otro lado los gerentes deben de plantear estrategias gerenciales que ayuden a mejorar y gestionar e incluso optimizar los recursos para poder trabajar de una forma efectiva para obtener mayores utilidades, es aquí donde se emplea el coaching ya que muchos trabajadores no cuentan con las suficientes capacidades y a veces su puesto de trabajo los excede y esto repercute en sus acciones e iniciativa en el trabajo, el coach ayuda a potenciar tus fortalezas y disminuir sus debilidades y aumentar su nivel de competencias laborales, identificar talentos y habilidades que el trabajador quizá no sabe que tiene en su interior para poder llegar a su máximo potencial y crecimiento profesional.

Cabay (2022) indico en su artículo como objetivo general determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral. El método empelado fue un estudio correlación, no experimental y de nivel descriptivo. En los resultados el 76% de la población de

estudio tuvo estrés como cansancio emocional por las largas jornadas de trabajo, presión laboral y sobrecarga. En conclusión, el estrés es un factor que afecta principalmente al personal de salud ya que dificulta el desempeño de sus labores debido a los cambios que produce en su personalidad.

Los antecedentes internacionales son:

Mejía (2019) en su artículo tuvo como objetivo determinar los factores laborales que tienen relación con el estrés. El método empleado fue un estudio de carácter observacional, se usó una investigación transversal de tipo analítica. En conclusión, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente, los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuada o tener malas relaciones con los compañeros son los principales elementos que generan estrés laboral

Badda (2021) en su artículo indico como objetivo general determinar la relación del estrés laboral y el clima organizacional, la metodología fue un estudio transaccional con una muestra de 140 docentes, se empleó como instrumento el cuestionario. En los resultados obtenidos el 81% de los encuestados presento un nivel regular de estrés, así como de sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, en cambio el clima organizacional estuvo en nivel alto con 78%. En conclusión, por el director dentro de la institución educativa debería ejercer un liderazgo transformacional, y de esta manera se mejoran las relaciones interpersonales, se propicia un ambiente saludable entre los compañeros de trabajo.

Carballo (2020) en su artículo indico como objetivo general identificar los factores estresores del personal de salud durante la pandemia. El método que se uso fue un estudio descriptivo transversal, la población fue de 36 sujetos y la muestra censal. En los resultados el 50 % tuvieron síntomas de depresión, el 44% de ansiedad y el 30% de insomnio. En conclusión, estas preocupaciones del trabajador pueden afectar a la calidad de la atención que presta, a la capacidad de entender la evolución clínica del paciente, a su toma de decisiones e incluso podría dificultar la lucha contra el COVID-19.

Velarde (2021) en su artículo como objetivo general analizar la importancia del coaching como enfoque estratégico. El método empleado fue un estudio no experimental de carácter descriptivo, en conclusión, que el coaching ayuda a las empresas a reducir la rotación de personal, ya que forja trabajadores especializados en sus puestos de trabajo sin necesidad de gastar esfuerzo en evaluaciones de desempeño y supervisiones.

Muñoz (2018) en su artículo indica que el proceso de Coaching transforma el entorno empresarial al emerger como paradigma facilitador del cambio personal al generar aprendizaje transformacional, llegando a concluir que es un factor crítico para llegar al éxito ya que al optimizar al personal se logran mayores beneficios tanto en el desarrollo personal de los trabajadores como en la rentabilidad empresarial, es por esto que hoy en día el coaching es articular, entrelazar y consolidar una trama de relaciones y de conocimiento para alcanzar las metas establecidas mediante entrenamiento y formación.

Osorio y Cárdenas (2017) plantearon en su estudio que el estrés es un elemento latente en todas las empresas a nivel global y muchas veces los aspectos negativos que posee afecta directamente no solo al desempeño de los trabajadores sino a su salud física y mental. El objetivos de este estudio fue analizar el estrés y sus principales modelos así como investigaciones relacionadas durante los últimos 5 años en donde la mayoría coincide que es el principal estresante y el que ocasiona disminución y pérdida de talentos y una alta rotación de personal, se analizaron 62 artículos de los cuales 29 creen que es estrés posee un estímulo externo generado mediante un percepción en que el estrés causa cambios en los comportamientos de las personas y puede muchas veces malograr el ambiente de trabajo y la comunicación lo que dificulta trabajar en equipo y alcanzar las metas, las causas pueden ser que no hay expectativas económicas suficientes , presión laboral y actividades de gran responsabilidad.

Diaz (2022) afirmaron como propósito general determinar la influencia el coaching en el éxito empresarial, llegando a la conclusión de que el coaching es una técnica aplicable en cualquier situación ya que se convierte en un factor efectivo para formar y desarrollar las capacidades de los trabajadores en el ámbito

empresarial fomentando el liderazgo y el incremento de productividad lo que genera contar con personal más competitivo y capacitado.

De esta forma, según el Podesta, et al. (2019) plantearon como objetivo dar a conocer la importancia del coaching, llegando a la conclusión de que es una manera de administrar, comunicarse con las personas, una forma de pensar y ser; puede, desde lo cognitivo, mejorar la eficacia de los gerentes; está basado en la confianza, facilita el aprendizaje mutuo, y aumenta el crecimiento hacia el trabajo de forma independiente con otros.

En el enfoque teórico, Maslach y Jackson (1997) es un grupo de reacciones emocionales ante las exigencias y demandas acerca de las condiciones que ejerce una determinada tarea y que sobrepasa su límite de conocimientos y habilidades para desempeñar sus actividades.

Por otra parte, Sánchez (2011) afirma que el estrés es una situación en que el sujeto siente síntomas de presión y tensión por lo que genera el ambiente laboral optando por cambios de conducta y produciéndose desequilibrios que afectan directamente a las funciones, tareas y su rendimiento.

Estrés es una condición que surge como consecuencia por la demanda laboral ya sea por la sobrecarga, presión de trabajo y los recursos innecesarios para poder hacer posible el cumplimiento de esa demanda, además no tiene que ser del todo negativo ya que los factores de estrés dan una oportunidad para que el trabajador asuma un desafío generando una oportunidad de crecimiento y satisfacción laboral ya que está en el trabajador tomar de manera negativa o positiva el contexto.

Teorías del Estrés Laboral: El modelo de ambiente social fue propuesto por Frenc y Kahn en el año 1962, dichos autores plantearon que este modelo se fundamenta principalmente en cuatro componentes esenciales que son las condiciones de trabajo, la percepción del ambiente de trabajo, el repertorio de respuestas del colaborador y los efectos en su salud mental y física. Se describe y detalla con exactitud que las relaciones interpersonales que se fomentan en la organización y el colaborador tienen una repercusión en las clases de relaciones que se dan en este modelo, los autores señalan que esto puede generar un alivio y satisfacción

en los colaboradores dejando de lado el exceso de trabajo, cansancio y las exigencias del cargo.

Teoría de esfuerzo -recompensa

Según Siegrist (1996) indica que se produce una situación de estrés cuando se tiene una alta demanda laboral que requiere dedicación y esfuerzo y la recompensa no es la deseada, es ahí donde se produce un deterioro en la autoestima y las habilidades del trabajador afectando la eficacia de sus funciones.

Teoría de la demanda-control

Propuesto por Karasek (1979) manifiesta que el estrés se produce por la cantidad de demandas laborales y mínimos niveles de control por parte del trabajador ya que esto puede ocasionar enfermedades y trastornos psicológicos.

A continuación, las dimensiones del estrés laboral:

Dimensión Cansancio emocional: es una situación en la que se llega por agotamiento físico y psíquico que se produce por exceso de responsabilidades y demasiada carga en donde el sujeto no posee energía para seguir realizando sus funciones.

Dimensión Despersonalización: Es cuando el sujeto trata de aislarse de los demás desarrollando una actitud impersonal manifestando sentimientos negativos hacia las personas de su entorno.

Dimensión Falta de realización personal: Es cuando las demandas de las tareas sobrepasan su capacidad para ejecutarlas y se relaciona con una falta de desarrollo en el puesto de trabajo ya que no cumple con sus expectativas personales y no se siente satisfecho generando un sentimiento de fracaso.

Stravoula (2014) hace referencia que la presión laboral se refiere a desempeñar diversas funciones que con el tiempo se va generando una tensión y sentimientos de presión ya que cada vez que realizamos una tarea se dificulta más lograr buenos resultados.

De otro modo también orienta a un optimizamos y esfuerzo para lograr los objetivos trazados y completar la tarea designada para obtener buenos resultados y desventajas como preocupación y ansiedad lo que genera un desequilibrio en el trabajador.

Según Díaz (2017), la sobrecarga se expresa como el exceso de labores en el trabajo, demanda de funciones lo que genera un sentimiento de estrés ya que se exceden las horas laborales o quizá se pueda dar por horas extras donde se sobrecarga al trabajador de funciones, así mismo se produce un agotamiento y fatiga lo que puede ocasionar lesiones físicas o mentales en los colaboradores, no solo tiene que ver con la cantidad de actividades sino con la cantidad de competencias que debe poseer el trabajador.

Salinas (2012) en la frustración es la etapa en donde el trabajador siente que a pesar de sus esfuerzos, perseverancias y optimismo no lograr realizar sus funciones con la efectividad con la que espera hacerlo, esto hace al trabajador incapaz de desenvolver con éxito y ocasiona problemas con sus colegas y los clientes ya que se siente irritado y molesto. Pp.216-217.

Así como también Stravoula (2014) menciona que la depresión es un trastorno de salud mental que dificulta el desempeño del trabajador y hace que pierda la iniciativa y el compromiso con su trabajo, ocasiona que no se sienta cómodo en su ambiente de trabajo, produciéndose ausentismo laboral y en casos extremos se puede llegar al suicidio.

Las actitudes negativas es donde la persona comienza a aislarse de sus compañeros de trabajo y ya no trabaja en equipo ni comunica sus ideas, se muestra con una actitud y comportamiento hostil y cínico, se entiende como un sentimiento despectivo hacia todos a su alrededor ya que les echa la culpa de no poder desempeñarse de la forma en que lo hacía y se produce un descenso de su rendimiento laboral. Maslach y Jackson (1986, p.67)

Maslach y Jackson (1986, p.67) el crecimiento laboral es la capacidad que tienen los trabajadores de través de distintas experiencias y el tiempo de trabajo se puede lograr un aprendizaje continuo, mejorando sus habilidades, se produce un desarrollo personal y una evolución positiva de la persona a sentir que puede alcanzar sus aspiraciones y metas personales.

Maslach y Jackson (1986, p.67) La realización personal es la etapa en donde luego de mucho esfuerzo por fin lograr cumplir y satisfacer sus necesidades en su puesto de trabajo se siente capaz de realizar cualquier función y cumple con los objetivos

establecidos por la empresa, se siente realizado como persona y profesional, se logra superando obstáculos y llegando a alcanzar las metas anheladas.

Rivero (2015) manifestó que el coaching es una técnica que consiste en que un entrenador instruye mediante un procedimiento, ayudándolo para poder potenciar su nivel de competencias y así se oriente al logro de metas y objetivos para que se desarrolle como profesional todo con el propósito de elevar su potencial en sus actividades laborales.

Coaching organizacional, el coach de una organización es aquel que dirige y asiste a sus compañeros entrenándolos y capacitándolos así como también realizando un seguimiento de sus labores, el coaching es un proceso sistemático que se enfoca en los trabajadores es por esto que Álvarez (2007) propuso que las empresas que no desarrollen esta técnica pueden no realizar sus funciones a un 100 % ya que siempre surgen dudas en el trabajo y en algunas ocasiones no hay con quien consultar o pedir apoyo es por ello que mediante este proceso también se intercambian ideas y surge la retroalimentación. Es por eso que dicha técnica ayuda a mejorar el margen de costos y aumentar los beneficios para las empresas ya que mejora las habilidades y conduce a mejores resultados.

Román y Ferrández (2008) indicaron que es una disciplina un proceso de aprendizaje y entrenamiento ya que un coach te asistirá para que puedas sentirte realizado en tu vida profesional y potenciar tus capacidades y desarrollar habilidades específicas. En un contexto competitivo se busca que las empresas contribuyan a lograr buenos resultados, mediante el aumento del desempeño y la mejora continua, es importante asumir cada uno de estos retos con el fin de rendir mucho más de lo que se espera.

Teoría de Coaching Organizacional, Mañez, Navarro y Bou (2013): Indicaron que el coaching organizacional es una filosofía que se ve reflejada en las personas con el propósito de encontrar las respuestas por si solos, el coaching es una potencialidad que se encuentra en nuestro interior solo que necesitamos de un entrenador para poder descubrirlo y sacarlo a luz.

El método de la mayéutica consistía principalmente en la comunicación efectiva para llegar a tener más conocimiento y aprendizaje y así alcanzar la verdad por

intermedio de diferentes interrogantes, dando como producto discípulo con más experiencia y competencias en todos los aspectos y sacar los conocimientos y sapiencias guardadas en su interior y que aún no lo habían desarrollado, la mayéutica se enfoca en la conversación y relación como método para adquirir conocimiento. De esto trata el coaching, de acompañar al destinatario del proceso de coaching, mediante aquellas preguntas e intervenciones que le permitan descubrir lo que necesita y ayudarlo a encontrar las mejores respuestas para potenciar sus habilidades y sea más competente a la hora de realizar sus funciones para lograr una mejora continua y resultados óptimos que beneficien a todos.

Método GROW

Fue desarrollado por John Whitmore en el aclamado libro Coaching for Performance (1988) en donde menciona que el coach realiza una serie de preguntas, es el que gestiona adecuadamente para generar valor en dichas preguntas, en cada sesión del coach se comienza formulando un objetivo que cause impacto positivo, luego se busca que se cumplan dichos objetivos mediante toma de decisiones, superación de problemas para finalmente analizar y listar las mejores alternativas obviando limitaciones.

Modelo Tavistock

En 1953 los investigadores. Emery y Tavistock propusieron este modelo con el fin de evitar el exceso de trabajo y brindar una mayor flexibilidad. El cual consta que las emociones influyen en el pensamiento de los trabajadores y así no le logran los objetivos establecidos, otro postulado es que se producen 5 factores que son la falta de comunicación clara, la definición de tareas, ausencia de delegación de funciones, deficiente estructura de la autoridad y no hay límites en la organización.

A continuación, las dimensiones del coaching organizacional: Según Mañez, Navarro y Bou (2013)

Dimensión: Liderazgo. Es la habilidad de incidir de forma positiva y directa en los trabajadores con la finalidad de que realicen sus funciones responsablemente brindando una comunicación efectiva para alcanzar las metas propuestas. Indicadores responsabilidad, trabajo en equipo y autonomía.

Dimensión: Desempeño laboral. Es la manera de realizar una evaluación, pero personal de las actividades diarias a realizar de los trabajadores para ver su

eficiencia y desempeño en el puesto de trabajo. Indicadores eficiencia, incentivos laborales, satisfacción laboral y condiciones de trabajo.

Dimensión: Autodeterminación: Es la auto capacidad humana para motivarse, además se refiere al desarrollo y rendimiento de cada personalidad de los individuos, así como tomar decisiones sin control de personas internas o externas. Indicadores resultados y metas, competencias, mejora continua y toma de decisiones.

La eficiencia es un indicador que se basa en que tan eficientes y óptimos son los recursos que posee una empresa para evitar el mínimo de problemas posibles en la producción de un bien o la realización de un servicio (Gutiérrez, 2014, p. 20).

Los resultados según Alles (2009) dependen de los recursos con los que operan los trabajadores, así como el desempeño del capital humano en la organización con esto se fomenta que se logren buenos o malos resultados o en todo caso se propone alcanzar un resultado que beneficie a la organización al término de una tarea.

Moskowitz. y Grant (2016) acotaron que una meta puede ser a largo, mediano o corto plazo es hacia lo que se dirige las acciones de los trabajadores, no solo eso, sino que se determinan los objetivos establecidos, la meta comprende el compromiso del personal y orienta a trabajar y desempeñarse correctamente.

Sandoval (2007) propuso que las competencias son todas las destrezas, pericias y habilidades que todo sujeto obtiene a lo largo de su vida así esto va acompañado y se fortalece mediante la obtención de conocimientos y la experiencia laboral, así mismo es un factor necesario para lograr buenos resultados en cualquier ambiente de trabajo.

Gutiérrez, H. (2010), lo definió que la mejora continua es una forma de optimizar los procesos, el recurso humano para gestionar de manera adecuada los recursos, innovando constantemente es por ello que se debe de aprender de los resultados conseguidos con el fin de mejorarlos, de tal manera, obtener mayores ganancias y menos costos, además de proyectar el nuevo nivel de desempeño en función a objetivo.

Bakke (2013) definió toma de decisiones como la manera o el proceso en que tú como trabajador eliges la mejor opción que más te convenga para obtener un beneficio y evitar problemas, para tomar decisiones debes analizar todos los pros y contras de la decisión evitando en todo momento la ansiedad y la indecisión.

La responsabilidad Según Snell (2009) confirmo que es un valor y cualidad de los colaboradores dentro de una organización en donde se desempeña de manera efectiva para cumplir con sus funciones, ser responsable es comprometerte con el trabajo que debes de realizar. (p. 181).

Según Snell (2009) afirmo que la autonomía es la libertad que se le da al empleado para tomar decisiones y poder dirigir o guiar a personas que tienen menos conocimientos con sus respectivas laborales que deben realizar, así mismo se otorga independencia para utilizar herramientas para gestionar menos tiempo (p. 292).

Perlacios (2012) indica que la comunicación efectiva se basa en el emisor y un receptor donde el mensaje es lo que se debe enviar bajo un canal seguro, un mal mensaje puede generar peleas, inconvenientes y en las empresas hacer perder tiempo y dinero es por eso que mantener una comunicación efectiva ayuda a trabajar bajo una cultura organizacional adecuada y un clima laboral tranquilo en donde no haya molestias

Perlacios (2012) acoto que el trabajo en equipo es aquel acto en que una o más personas se coordinan para trabajar y ayudarse mutuamente compartiendo ideas y resolviendo problemas juntos, es vital para la organización formar excelentes trabajadores y mantener un buen nivel de coordinación, clima laboral y condiciones de trabajo para alcanzar objetivos comunes y metas organizacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada.

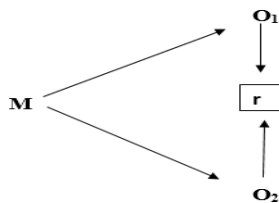
Baena (2017) indica en su libro que se orienta a la resolución de problemas brindando recomendaciones y soluciones pertinentes para un problema estudiado.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal.

Bernal (2017) expresa en su libro que estos estudios se caracterizan por no alterar ni manipular la variable de estudio, además que se analiza los fenómenos en un tiempos y momento único.

Nota:



Donde:

M: encuestados

O1: Variable estrés

O2: Variable coaching

r: Relación entre dichas variables.

Nivel de Investigación

El nivel fue descriptivo correlacional.

Para Muñoz (2016) en su libro indica que se emplea para examinar los atributos o características de la variable, así como las particularidades de un fenómeno, por otro lado, estudia la relación que existe entre dos variables para determinar su nivel de intensidad.

Enfoque de Investigación

El enfoque fue cuantitativo.

Según Behar (2016) indica en libro que estos estudios se basan en la medición numérica y en el análisis de datos.

Método de Investigación

El método fue hipotético deductivo.

Hernández y Mendoza (2018) indican en su libro que buscan observar el fenómeno para deducir hipótesis que luego serán planteada y comprobadas mediante métodos de investigación para llegar a una conclusión específica.

3.2. Operacionalización de las variables (anexo 1)

Variable1: Estrés

Variable 2: coaching

3.3. Población y muestra

La población estuvo constituida por los trabajadores de la empresa Huascarán ACE S.A.C. en SMP, 2022.

Según Valderrama (2015) define que es el total del universo a estudiar en donde se toman como análisis sujetos con características similares, la población puede ser finita o infinita.” (p. 95)

La muestra fue de 55 trabajadores ya que por ser un objeto de estudio pequeño se pretendió tomar toda la población.

Valderrama (2015) expresó que es la parte más representativa de la población, la cual el investigador de en base a criterios y métodos con precisión y anterioridad.” (p.95).

El muestreo fue censal.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleo fue la encuesta.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) expusieron en libro que es una herramienta basada en un conjunto de preguntas encaminadas hacia la muestra con el propósito de conocer las opiniones acerca de un hecho.

El instrumento que se elaboro fue el cuestionario con escala Likert compuesto por 20 ítems (8 para el estrés) y (10 para el coaching organizacional) para medir ambas variables. **(ver anexo 2).**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que un instrumento

elaborado y estructurado en base a un conjunto de preguntas abiertas o cerradas con el fin de lograr los objetivos de la investigación.

La validez es el grado que un instrumento mide lo que pretende medir, en este caso fue sometida a un juicio de expertos los cuales determinaron y validaron el instrumento para su aplicación. **(ver anexo 3).**

La confiabilidad es el nivel que un instrumento al ser tomado en reiteradas ocasiones a los sujetos de estudio de los mismos resultados. **(ver anexo 4).**

3.5. Procedimientos

Fase 1: Elaborar el cuestionario en base a los indicadores

Fase 2: Someter el cuestionario a revisión del docente

Fase 3: Solicitar autorización al gerente de la empresa

Fase 4: Aplicación del cuestionario a 10 clientes de la empresa.

Fase 5: Procesar los datos obtenidos

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó fue la estadística descriptiva para lograr medir los datos mediante la elaboración de tablas de frecuencia y graficas con el fin de sintetizar la información obtenida.

Por otro lado, se empleó la estadística inferencial como un conjunto de procedimientos para determinar las propiedades de la población y la relación que existe entre la variable 1 y la variable 2.

3.7. Aspecto éticos

La ética se debe de emplear en todas las investigaciones para que no se perjudique el investigador.

Toda la investigación fue citada y elaborada conforma a la normativa APA.

Se respetó la confidencialidad de los encuestados.

Las fuentes de información fueron verídicas y se respetó la propiedad intelectual de los autores mencionados.

IV. RESULTADOS

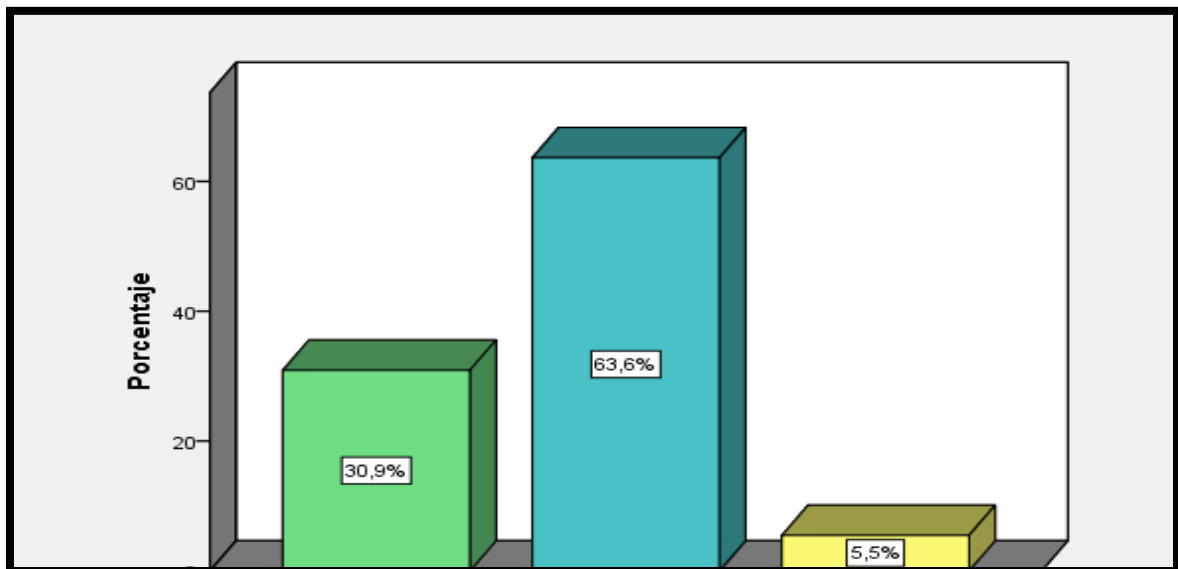
4.1. Estadística descriptiva

Tabla 1: Niveles de Estrés Laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	30,9
	Regular	35	63,6
	Alto	3	5,5
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Estrés Laboral



Fuente: Elaboración propia

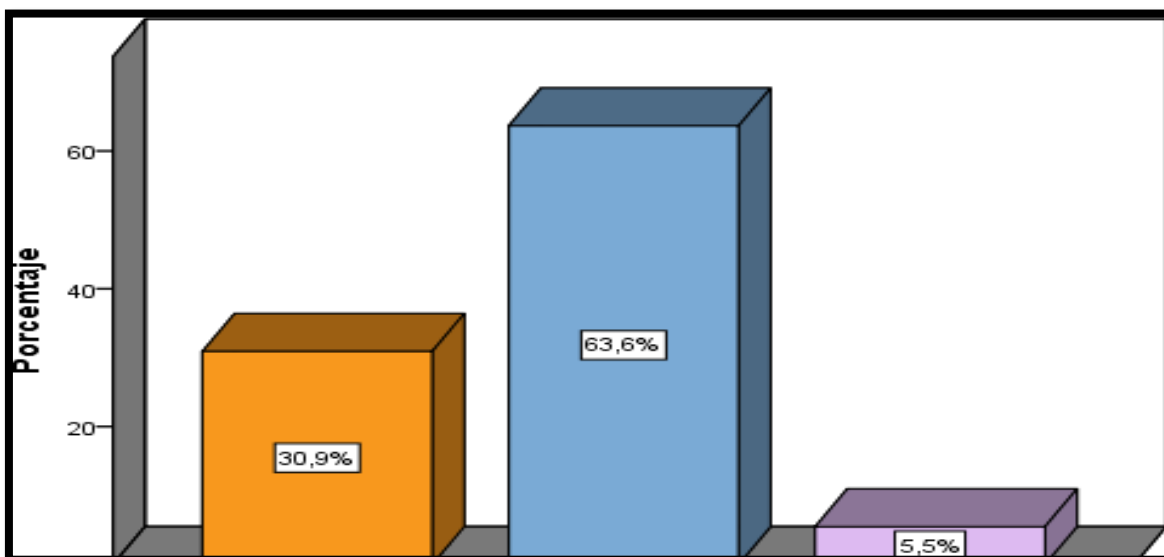
Interpretación: Como se observa en la tabla 1 y gráfica 1 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 30.9% afirmó que el nivel de estrés es bajo, 63.6% regular y por último un 5.5% nivel alto.

Tabla 2: Niveles de Dimensión Cansancio Emocional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	30,9
	Regular	25	63,6
	Alto	3	5,5
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Cansancio Emocional



Fuente: Elaboración propia

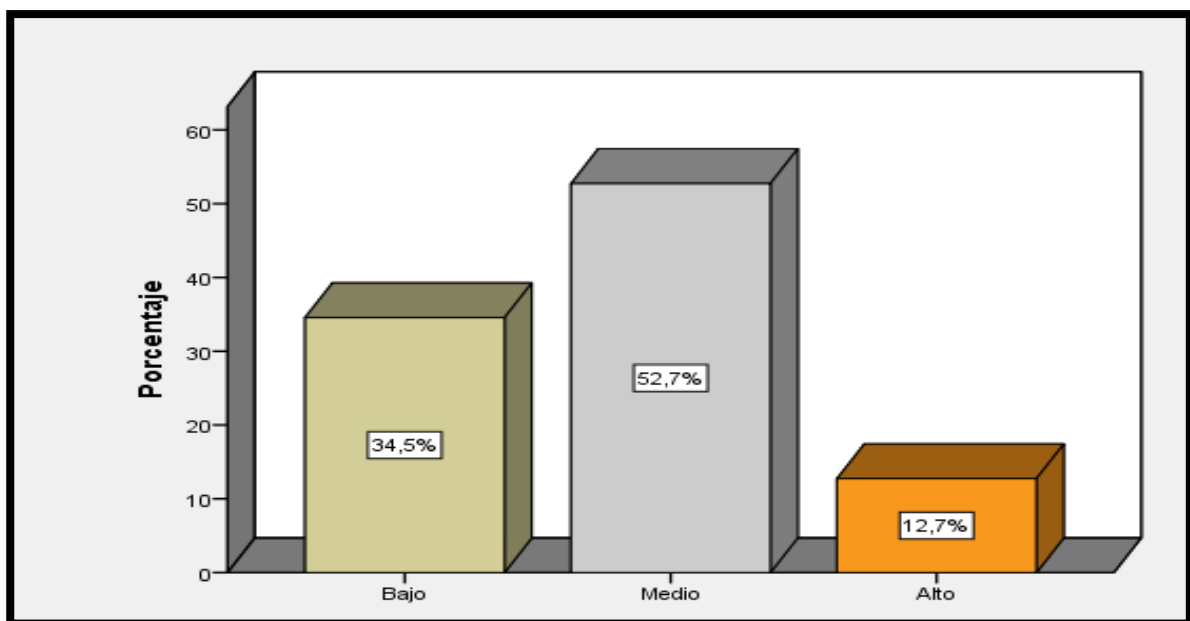
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°2 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 30.9% afirmó que está en un nivel bajo, un 63.6% en un nivel regular y por último un 5.5% está en un nivel alto.

Tabla 3: Niveles de Dimensión Despersonalización

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	34,5
	Regular	29	52,7
	Alto	7	12,7
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Despersonalización



Fuente: Elaboración propia

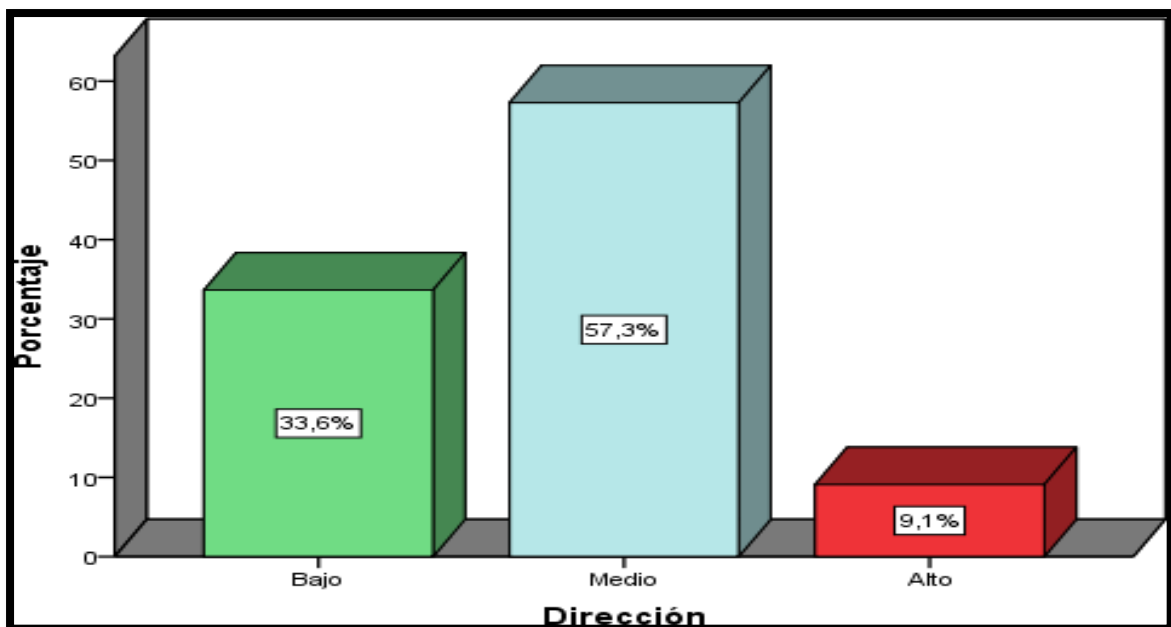
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°3 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 34.5% afirmó que está en un nivel bajo, un 52.7% está en un nivel regular y por último un 12.7% está en un nivel alto.

Tabla 4: Niveles de Dimensión Falta de Realización Personal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	33,6
	Regular	32	57,3
	Alto	5	9,1
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Falta de Realización Personal



Fuente: Elaboración propia

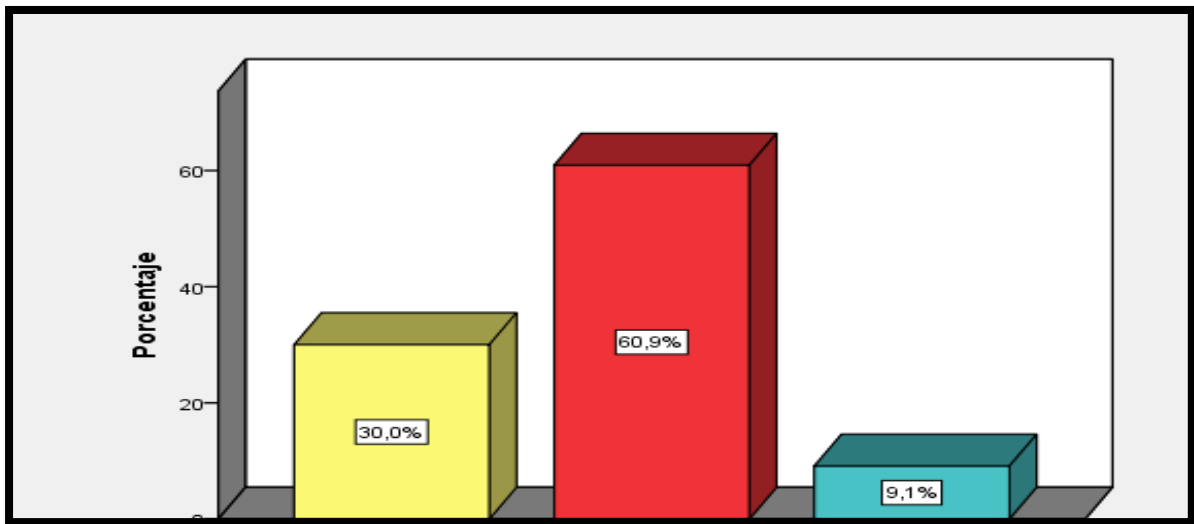
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°4 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 33.6% afirmó la falta de realización personal está un nivel bajo, 57.3% está un nivel regular y por último un 9.1% afirmó está un nivel alto.

Tabla 5: Niveles de Variable Coaching Organizacional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	30,0
	Regular	34	60,9
	Alto	5	9,1
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Coaching Organizacional



Fuente: Elaboración propia

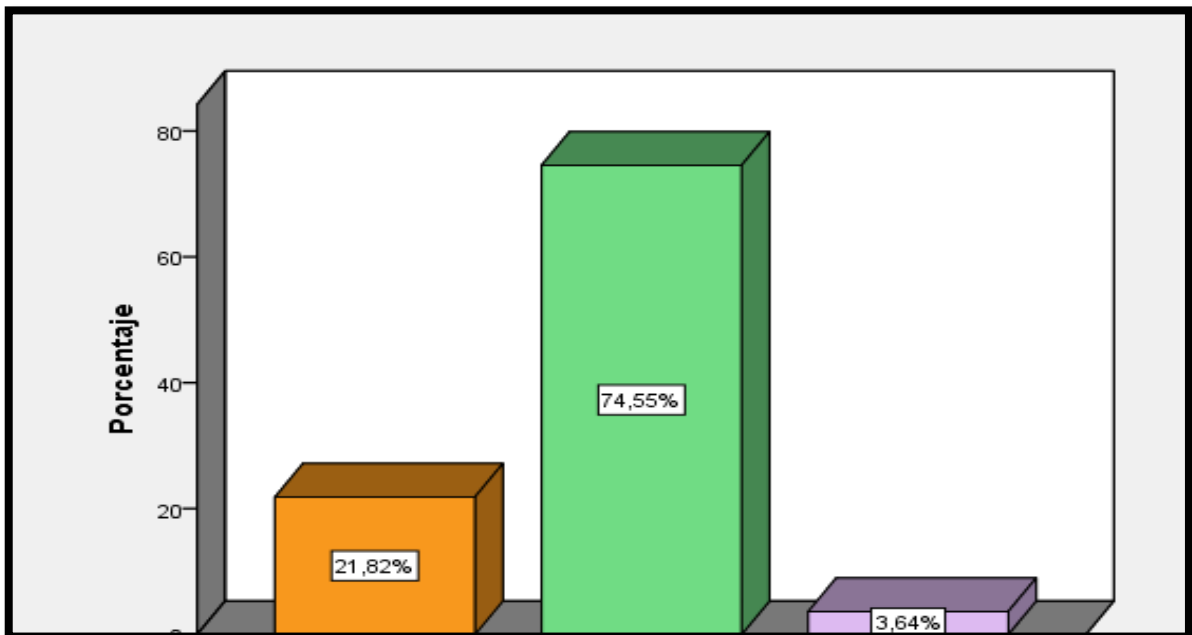
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°5 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 30% afirmó que el coaching está en nivel bajo, un 60.9% está en nivel regular, y por último un 9.1% está en nivel alto.

Tabla 6: Niveles de Dimensión Liderazgo

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	21,8
	Regular	41	74,5
	Alto	2	3,6
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

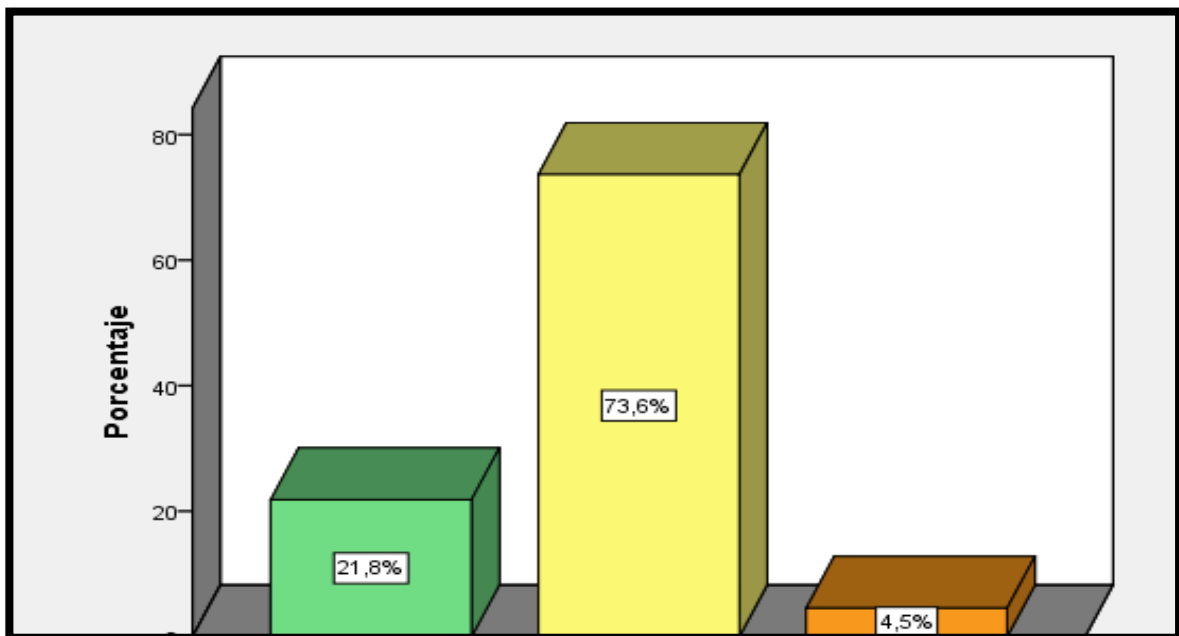
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°6 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 21.82% afirmó que el liderazgo está en un nivel bajo, un 74.55% está en un nivel regular, y por último un 3.64% está en un nivel alto.

Tabla 7: Niveles de Dimensión Desempeño Laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	21,8
	Regular	40	73,6
	Alto	3	4,5
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

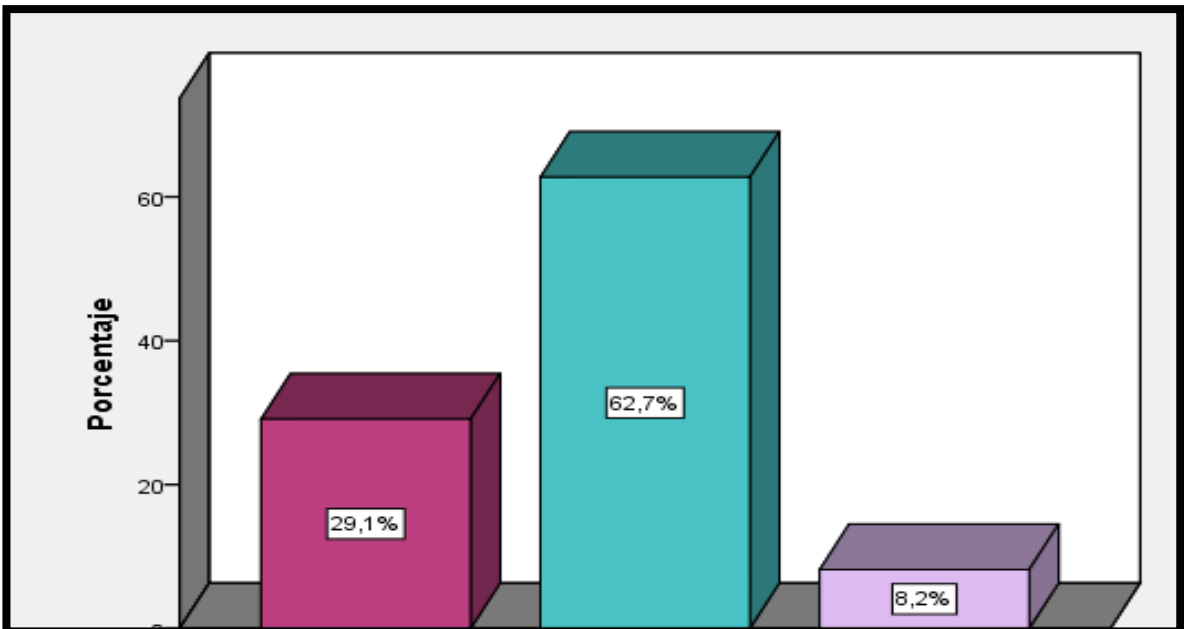
Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°7 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 21.8% afirmó que el desempeño laboral está en un nivel bajo, un 73.6% está en un nivel regular, y por último un 4.5% está en un nivel alto.

Tabla 8: Niveles de Dimensión Autodeterminación

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	29,1
	Regular	35	62,7
	Alto	4	8,2
	Total	55	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Autodeterminación



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfica N°8 del 100% de los trabajadores encuestados de Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C., un 29.1% afirmó que la autodeterminación está un nivel bajo, un 62.7% % está un nivel regular, y por último un 8.2% % está un nivel alto.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Hipótesis general

H0: No Existe relación significativa entre el estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Tabla 10: Correlación entre la Variable Estrés Laboral y Coaching Organizacional

			Estrés laboral (Agrupada)	Coaching organizacional (Agrupada)
Rho de Spearman	Estrés laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,891
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Coaching organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,891	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 10 se observa de un total de 55 trabajadores de la empresa con una significancia bilateral de ,000 y un nivel de confianza de 95% resulto una correlación positiva fuerte de 0.891 para el estrés laboral y coaching organizacional y por la contrastación se obtuvo que la sig.<0.05 por esto se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, es decir existe relación significativa entre estrés y el coaching organizacional.

4.2.2.Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

H1: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Tabla 11: Contrastación de Hipótesis Específica 1

			Cansancio emocional (Agrupada)	Liderazgo (Agrupada)
Rho de Spearman	Cansancio emocional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,797
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Liderazgo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,797	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11 se observa de un total de 55 trabajadores de la empresa con una significancia bilateral de ,000 y un nivel de confianza de 95% resulto una correlación positiva considerable de 0.797 para el cansancio emocional y liderazgo, y por la contrastación se obtuvo que la sig.<0.05 por esto se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador, es decir existe relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H0: No Existe relación significativa entre de la despersonalización y el desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en San Isidro, 2020

H1: Existe relación significativa entre de la despersonalización y el desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Tabla 12: Contrastación de Hipótesis Específica 2

			Despersonalización (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Despersonalización (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla N°12 se observa de un total de 55 trabajadores de la empresa con una significancia bilateral de ,000 y un nivel de confianza de 95% resulto una correlación positiva considerable de 0.736 para la despersonalización y desempeño laboral y por la contrastación se obtuvo que la sig.<0.05 por esto se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador, es decir existe relación significativa entre de la despersonalización y el desempeño laboral.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Tabla 13: Contrastación de Hipótesis Específica 3

			Falta de realización personal (Agrupada)	Autodeterminación (Agrupada)
Rho de Spearman	Falta de realización personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Autodeterminación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13 se observa de un total de 55 trabajadores de la empresa con una significancia bilateral de ,000 y un nivel de confianza de 95% resulto una correlación positiva considerable de 0.789 para la toma decisiones y el comportamiento del consumidor y por la contrastación se obtuvo que la sig.<0.05 por esto se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador, es decir existe relación significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación.

4.2.5. Prueba de normalidad

Tabla 14: Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	,234	55	,000
Coaching organizacional	,289	55	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla se usó el test de Kolmogorov Smirnov ya que es una muestra de 55 trabajadores, con una significancia de 0,000; la cual es menor a 0.05 para ambas variables de estudio por lo cual se puede afirmar que no existe una distribución normal o paramétrica.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del significativa entre el estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020, la cual se busca identificar la relación entre las variables.

Los resultados obtenidos demuestran que un 30.9% afirmo que el nivel de estrés es bajo, 63.6% regular y por ultimo un 5.5% nivel alto. Mientras para la variable coaching organizacional un 30% afirmo que está en nivel bajo, un 60.9% está en nivel regular, y por último un 9.1% está en nivel alto.

Examinando la relación de las variables se determinó mediante la prueba de hipótesis la cual demostró que existe relación positiva entre las variables con un nivel de significancia de 0.000 y una rho de Spearman de 0.891.

Los estudios previos considerados en esta investigación tales como: Alera y Tafur (2018) propusieron en su artículo determinar la influencia del estrés en el ausentismo laboral del personal administrativo, en el marco metodológico se usó un diseño no experimental y el estudio se situó en un tiempo y momento único, así mismo se describieron las variables de estudio, se emplearon métodos de inducción y deducción, la población estuvo conformada por 15 colaboradores, se empleó como técnica la encuesta y modelo un cuestionario con 39 preguntas para ambas variables. En los resultados se evidencio una correlación de 0.886 lo que indica que el estrés influye de manera significativa en el ausentismo del personal, el estrés es un factor determinante en la vida de las personas ya que por el desgaste emocional, angustias, cansancio y tensión muchos trabajadores abandonan su puesto de trabajo y causa en las empresas que disminuyan su productividad y rotación de personal.

También tiene coherencia con Arias (2018) quien concluyo que en los resultados obtenidos se tuvo que la falta de sueño y de una buena alimentación causa síntomas de estrés que afectan a los colaboradores en sus labores diarias, la falta de incentivos laborales y la ausencia de un crecimiento profesional también son elementos a tomar en cuenta, no solo esto ya que el cambio de puestos de trabajo y de responsabilidades causa molestias ya que los trabajadores no están acostumbrados a realizar otras actividades , el matrimonio también tuvo mucho que

ver, el estrés es un trastorno que puede causar enfermedades como ansiedad, depresión y frustración, se concluye que en los hombres los sucesos que más afectan son de tipo económico y laboral, en los ingenieros el nivel de estrés es más elevado dado que la mayoría vive con muchas responsabilidades y vive una crisis en su vida.

Por otro lado Muñoz (2018) quien concluyó que el proceso de Coaching transforma el entorno empresarial al emerger como paradigma facilitador del cambio personal al generar aprendizaje transformacional, llegando a concluir que es un factor crítico para llegar al éxito ya que al optimizar al personal se logran mayores beneficios tanto en el desarrollo personal de los trabajadores como en la rentabilidad empresarial, es por esto que hoy en día el coaching es articular, entrelazar y consolidar una trama de relaciones y de conocimiento para alcanzar las metas establecidas mediante entrenamiento y formación.

De acuerdo con el objetivo específico 1, el cual es determinar la relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Examinando la relación se determinó mediante la prueba de hipótesis la cual demostró que existe relación positiva entre las dimensiones cansancio emocional y liderazgo con un nivel de significancia de 0.000 y un rho de Spearman de 0.797.

Tuvo coherencia con los estudios de Carballo (2020) en su artículo indicó como objetivo general identificar los factores estresores del personal de salud durante la pandemia. El método que se usó fue un estudio descriptivo transversal, la población fue de 36 sujetos y la muestra censal. En los resultados el 50 % tuvieron síntomas de depresión, el 44% de ansiedad y el 30% de insomnio. En conclusión, estas preocupaciones del trabajador pueden afectar a la calidad de la atención que presta, a la capacidad de entender la evolución clínica del paciente, a su toma de decisiones e incluso podría dificultar la lucha contra el COVID-19. Además, Velarde (2021) en su artículo como objetivo general analizar la importancia del coaching como enfoque estratégico. El método empleado fue un estudio no experimental de carácter descriptivo, en conclusión, que el coaching ayuda a las empresas a reducir la rotación de personal, ya que forja trabajadores especializados en sus puestos

de trabajo sin necesidad de gastar esfuerzo en evaluaciones de desempeño y supervisiones.

De acuerdo con el objetivo específico 2, el cual es determinar la relación del significativa entre la despersonalización y desempeño laboral en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Examinando la relación se determinó mediante la prueba de hipótesis la cual demostró que existe relación positiva entre las dimensiones despersonalización y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0.000 y un rho de Spearman de 0.736.

Tuvo coherencia con Vidal, etc., al (2019) en su artículo científico estableció que en las organizaciones hoy en día el coaching es un factor fundamental para el desarrollo y crecimiento empresarial es por eso que se necesitan trabajadores altamente calificados para desempeñar sus funciones , se implanto como una herramienta para poder gestionar mejorar la manera de pensar y actuar de los trabajadores con el fin de lograr el éxito empresarial y el desarrollo profesional del personal, este artículo hace hincapié a un técnica relacionada con la capacitación y entrenamiento de los trabajadores, se utiliza una muestra de 40 pymes, es así que analizan las consecuencias que el coaching impacta en los procesos de mejora dentro de las organizaciones. Por otro lado Monzón y Carajulca (2016) en su artículo manifestó como objetivo analizar la relación del coaching y el desempeño laboral, se empleó un método con un diseño cuasi experimental ya que se usó un cuestionario al inicio y al final, la población estuvo constituida por 100 trabajadores, en los resultados se pudo evidenciar que el coaching ayuda a mejorar las competencias de los trabajadores y esto se plasma en un alto nivel de desempeño así se logran las metas propuestas, la resolución de tareas es buena y excelente ya que sus aptitudes y capacidades están en un nivel regular y alto y esto les permite desenvolverse de la mejor manera en sus labores diarias.

De acuerdo con el objetivo específico 3, el cual es determinar la relación del significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.

Examinando la relación se determinó mediante la prueba de hipótesis la cual demostró que existe relación positiva entre las dimensiones falta de realización

personal y autodeterminación con un nivel de significancia de 0.000 y un rho de spearman de 0.789.

Tuvo coherencia con los estudios de Cabay (2022) indico en su artículo como objetivo general determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral. El método empleado fue un estudio correlación, no experimental y de nivel descriptivo. En los resultados el 76% de la población de estudio tuvo estrés como cansancio emocional por las largas jornadas de trabajo, presión laboral y sobrecarga. En conclusión, el estrés es un factor que afecta principalmente al personal de salud ya que dificulta el desempeño de sus labores debido a los cambios que produce en su personalidad. De esta forma, según el Podesta, et al. (2019) plantearon como objetivo dar a conocer la importancia del coaching, llegando a la conclusión de que es una manera de administrar, comunicarse con las personas, una forma de pensar y ser; puede, desde lo cognitivo, mejorar la eficacia de los gerentes; está basado en la confianza, facilita el aprendizaje mutuo, y aumenta el crecimiento hacia el trabajo de forma independiente con otros.

Finalmente se concluye que los resultados demuestran el grado de correlación que existe entre las variables estrés y coaching pueden ser objeto de estudio en cualquier organización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Con relación al objetivo general de la investigación el cual consistió en determinar la relación del estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva considerable entre las variables demostrada por una correlación de Spearman positiva (0,891), representativa para la población (p-valor de 0,000).

Segunda. Con relación al objetivo específico 1 de la investigación el cual consistió en determinar la relación del cansancio y liderazgo en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP,2020. Se comprobó que existe una relación positiva considerable demostrada por una correlación de Spearman positiva (0,797), representativa para la población (p-valor de 0,000).

Tercera. Con relación al objetivo específico 2 de la investigación el cual consistió en determinar la relación de la despersonalización y el desempeño en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva considerable demostrada por una correlación de Spearman positiva (0,736), representativa para la población (p-valor de 0,000).

Cuarta. Con relación al objetivo específico 3 de la investigación el cual consistió en determinar la relación de la falta de realización personal y la autodeterminación en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020. Se comprobó que existe una relación positiva considerable demostrada por una correlación de Spearman positiva (0,789), representativa para la población (p-valor de 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

Posterior al análisis e interpretación de los resultados de la investigación se proponen las siguientes recomendaciones.

Primera. Se recomienda contratar a un coach para direccionar de manera eficiente las habilidades de los trabajadores, además de un especialista en temas de estrés para que de conferencias y talleres acerca de esta problemática.

Segunda. Se recomienda establecer un liderazgo transformacional que ayude a cumplir con los objetivos de la empresa, así como implementar el teletrabajo.

Tercera. Se recomienda priorizar las evaluaciones de desempeño mensualmente, así como realizar retroalimentaciones con los trabajadores para conocer sus preocupaciones.

Cuarta. Se recomienda fomentar la autonomía y la toma de decisiones, así como brindar mayor flexibilidad a los trabajadores y apoyarlos en su desarrollo profesional.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2009). *Desempeño por Competencias – Evaluación de 360*. (2a ed.9. Buenos Aires: Granica.
- Alvarez, V. (2010). *Estructura Organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en las empresas comercializadoras de instrumentos musicales, de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango.
- Arce (2017). *Coaching Y Motivación en los docentes de la Escuela profesional de Administración, Universidad Privada Telesup, Lima, 2017*. (Tesis de Maestría) Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2283/MAESTRO%20-%20Ernesto%20Arce%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Arias Gallegos, Walter L. *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Revista Cubana de Salud Pública [en línea]. 2018, 38(4), 525-535[fecha de Consulta 2 de Febrero de 2020]. ISSN: 0864-3466. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21425049004>.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación* (Sexta ed.). Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bakke, W. (2013) *Toma de decisiones*. México. Editorial PearPress.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación científica: administración economía humanidades y ciencias sociales*. (3era ed.). Bogotá – Colombia. The Pearson editor.
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos. Carty, M.(2011). *Indicadores del Trabajo en equipo*. Recuperado de: <http://glionequipo.blogspot.com/2011/05/indicadores-de-equiposeficaces.html>.
- Castillo, F., Castillo, P. y Guzmán. *Propuesta de estrategias de coaching para mejorar localidad de servicio del restaurante turístico 25 horas ciudad de Chiclayo-Rev*. Horizonte empresarial agosto–diciembre 2019; VOL6/Nº2. ISSN 2313-341. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1194/1018>.

- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a Síndrome de Burnout en personal de salud de emergencia de un Hospital de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo, Perú.
- Díaz, Tinoco A. (2014). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao*. (Tesis de doctorado). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_tinoco.pdf.
- Gonzales (2014). *Estrés y Desempeño Laboral en Serviteca Altense de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar en Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ª ed.) México: McGraw-Hill/interamericana editores.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Lozano Correa, Luz Janeth. *El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales*. Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea]. 2016, (63), 127-137 [fecha de Consulta 2 de febrero de 2020]. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611455009>.
- Máñez, C., Navarro, B. y Bou J. (2013). *Coaching para docentes. El desarrollo de habilidades en el aula*. Consulta el 15 de abril del 2016, del sitio web: <https://www.ieselchaparil.org/documentos/curso1213/TUTORIA%20COMPARTIDA/Libro-coaching-docentes.pdf>.
- Maslach, C. y Jackson, E (1997). *Inventario de Burnout de Maslach*. Madrid. Serie num.211. Ed TEA ediciones.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory, [Cuestionario de Burnout de Maslach]* (2a. ed.). Palo Alto, California: Editorial Consulting Psychological Press.

Monzón y Carajulca (2016). *Aplicación Del Coaching Organizacional para Mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Económico de La Municipalidad Provincial Hualgayo*. (TESIS DE LICENCIATURA) Universidad Privada Antenor Orrego EN Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINS_ON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING_ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF.

Moskowitz, G. y Grant-Halvorson, H. (2016). *The psychology of goals*. Nueva York: Guilford Press.

Osorio, Julieth Estefanía, Cárdenas Niño, Lucila. *Estrés laboral: estudio de revisión. Diversitas: Perspectivas en Psicología* [en línea]. 2017, 13(1), 81-90[fecha de Consulta 2 de Febrero de 2020]. ISSN: 1794-9998. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67952833006>.

Perlacios (2013) presentó un estudio investigativo titulado: “*Liderazgo motivacional sobre la gestión curricular en alumnos de la IEP “Santa Rosa de Lima” de Ferreñafe, Lambayeque*”.

Rivero, V. (2015). *El coaching como estrategia motivacional para optimizar la satisfacción laboral en el personal docente*. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4765/vrivero.pdf?sequence=1>.

Roman, J.D., Ferrández, M. (2008). *Liderazgo y Coaching*. Amerton International S.A. Recuperado el 20 de abril de 2010 de: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis153.pdf>.

Ryan, R. y Deci, E. (2015). *La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación Intrínseca, el desarrollo social, y el bienestar*. American Psychologist, 55 (1), 2. file:///C:/Users/Freddy/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf.

- Sánchez, F (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad Abierta interamericana*. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Rosario, Argentina. Recuperado de [http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5605/PSibpadh.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Sandoval, f (2007). Evolución del concepto de competencia laboral: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf.
- Sauñe, Wilson, Bendezu. Carmen y Oscoco, Olinda (2017). *Condiciones Laborales y Nivel de Estrés en Enfermeros de un hospital público peruano*. Rev. méd. panacea 2017; 2(3):91-94. Recuperado de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/139/137>.
- Snell, Bateman (2009). *Administración su Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Perú. Recuperado el 25 de mayo del 2017 <https://www.freelibros.org/administracion/administracion-8va-edicionthomas-s-bateman.html>.
- Stravoula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. OMS: Ginebra.
- Tiquilloca (2017). *El Coaching y la Estres Laboral de los trabajadores de la Ugel Puno, 2017*. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8800/Maritza_Lidia_Tiquilloca_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veloz (2017). *“Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador”, en el Área de Gestión en la Universidad Andina Simón Bolívar en Quito, Ecuador*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>.

Vidal-Salazar, María Dolores, Córdón-Pozo, Eulogio, Ferrón-Vílchez, Vera
Efectividad del coaching en los procesos de mejora de gestión de empresas.
Universal Business Review [en línea]. 2011, (31), 82-101[fecha de Consulta
13 de abril de 2020]. ISSN: 1698-5117. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43320831004>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de Medición

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

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En la empresa se da un exceso de trabajo lo que ocasiona un malestar en los trabajadores.					
2	En la empresa se nota que los trabajadores realizan sus tareas bajo mucha presión.					
3	Los trabajadores son incapaces de realizar con éxito sus funciones.					
4	Los trabajadores generan cambios de conducta lo que ocasiona sentimientos negativos.					
5	Los trabajadores se desalientan cuando no cumplen los objetivos establecidos.					
6	En la empresa los trabajadores crecen en el ámbito profesional tanto como personal					
7	En la empresa se percibe una optimización en las actitudes de los trabajadores lo que facilita su crecimiento laboral.					
8	Los trabajadores son comprometidos con el cumplimiento de sus tareas.					
9	En la empresa los trabajadores se desempeñan unidos bajo una buena coordinación para obtener mejores resultados.					
10	Los trabajadores son capaces de tomar decisiones individuales e instruir a sus demás colegas.					
11	En la empresa los trabajadores cumplen sus tareas en un menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles.					
12	Los trabajadores están a gusto con el entorno presente en la empresa.					

13	El clima laboral y el ambiente facilitan el cumplimiento de tareas.					
14	En la empresa se brinda recompensas y reconocimientos.					
15	Las habilidades y conocimientos de los trabajadores son fundamentales para aumentar la productividad.					
16	La empresa se desarrolla de una forma adecuada mediante de una mejora continua que se refuerza diariamente					
17	Los resultados obtenidos por la empresa ayudan al cumplimiento de metas.					
18	La empresa ejecuta disposiciones de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1: “Estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en San Isidro, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el Estrés laboral y el coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y el liderazgo en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona la despersionalización y el desempeño laboral en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020?</p> <p>- ¿Cómo se relaciona la falta de realización personal y la autodeterminación en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>- Determinar la relación del Estrés laboral y el Coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en San Isidro, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Determinar la relación del cansancio emocional y el liderazgo en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.</p> <p>- Determinar la relación de la despersionalización y el desempeño laboral en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en S SMP, 2020.</p> <p>- Determinar la relación de la falta de realización personal y la autodeterminación en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>•Existe relación significativa entre el Estrés laboral y el Coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en San Isidro, 2020.</p> <p>Hipótesis Especificas:</p> <p>Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el liderazgo en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre de la despersionalización y el desempeño laboral en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la autodeterminación en la empresa Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP, 2020.</p>	V. INDEPENDIENTE: (1): EMPOWERMENT			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			<p>I. Cansancio emocional</p> <p>II. Despersionalización</p> <p>III. Falta de realización personal</p>	<p>1.1. Sobrecarga laboral</p> <p>1.2. Presión laboral</p> <p>1.3. Frustración</p> <p>2.1. Actitudes negativas</p> <p>2.2. Depresión</p> <p>3.1. Realización profesional</p> <p>3.2. Crecimiento laboral</p>	<p>INDICES</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>3. Indiferente</p> <p>2. De acuerdo</p> <p>1. totalmente de acuerdo</p>	
			V. DEPENDIENTE: (2) COMPETENCIAS LABORALES			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			<p>IV. Liderazgo</p> <p>V. Desempeño laboral</p>	<p>4.1. Responsabilidad</p> <p>4.2. Trabajo en equipo</p> <p>4.3. Autonomía</p> <p>5.1. Eficiencia</p> <p>5.2. Satisfacción laboral</p> <p>5.2. Condiciones de trabajo</p>	<p>INDICES</p> <p>5. Totalmente en desacuerdo</p> <p>4. En desacuerdo</p> <p>3. Indiferente</p> <p>2. De acuerdo</p>	

			VI. Autodeterminación	5.4. Incentivos laborales 6.1. Competencias 6.2. Resultados y metas 6.3. Mejora continua 6.4. Toma de decisiones		1. totalmente de acuerdo

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo Correlacional</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>DISEÑO No experimental de corte transversal</p> <p>MÉTODO Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN -Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. -55 colaboradores</p> <p>TIPO DE MUESTRA Proporción de la población</p> <p>TAMAÑO MUESTRA El tamaño de la muestra se determinará mediante un muestreo censal ya que es una población pequeña.</p>	<p>Variable 1: <i>ESTRÉS LABORAL</i></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: La estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrollo la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación. (Hernández Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>INFERENCIAL: La estadística inferencial que aplica métodos y ordenamientos que, por medio de la persuasión con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población. (Hernández Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>DE PRUEBA: Alfa cronwach: Prueba piloto a 10 colaboradores.</p>


Anexo 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Coaching Organizacional	Coaching organizacional, Rivero (2015) manifestó que el coaching es un procedimiento emprendedor y enfocado en donde un entrenador asiste a otra persona con el propósito de lograr metas colaborando y orientado su crecimiento laboral y destacando sus principales habilidades para aumentar su potencial en el trabajo	Se elaborara 11 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Liderazgo, desempeño laboral y Autodeterminación personal asi mismo este cuestionario se aplicara a los colaboradores de la oficina en SMP, 2020.	Liderazgo	Responsabilidad	1	Ordinal
				Trabajo en equipo	2	
				Autonomía	3	
				Eficiencia	4	
			Desempeño laboral	Satisfacción	5	
				laboral	6	
				Condiciones de trabajo	7	
			Autodeterminación	Incentivos laborales	8	
					9	
				Competencias	10	
				Resultados y metas Mejora continua Toma de decisiones	11	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Estrés laboral	Por otra parte, Sánchez (2011) afirma que el estrés es una situación en la que el sujeto se siente comparado por la presión que se genera en el entorno, optando por desequilibrios en todos los aspectos del individuo, las cuales se ve reflejado directamente en el rendimiento en las actividades laborales, personales, entre muchas otras que concierne al ser humano(p.93).	Se elaborará 7 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Cansancio emocional, Despersonalización y Falta de realización personal así mismo este cuestionario se aplicara a los colaboradores de la oficina en SMP, 2020.	Cansancio Emocional	Sobrecarga laboral	1
				Presión	2
				Frustración	3
			Despersonalización	Actitudes negativas	4
				Depresión	5
			Falta de realización personal	6	
			Desarrollo profesional	7	
Crecimiento laboral					

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: “Estrés laboral y el Coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores empresariales S.A.C en SMP 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Jhairo Arias Fernandez							
Apellidos y nombres del experto: Teodoro Carranza Estela							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Sobrecarga laboral	En la empresa se da un exceso de trabajo lo que ocasiona un malestar en los trabajadores	1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	X		
		Presión laboral	En la empresa se nota que los trabajadores realizan sus tareas bajo mucha presión				
		Frustración	Los trabajadores son incapaces de realizar con éxito sus funciones				
	DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes Negativas	Los trabajadores generan cambios de conducta lo que ocasiona sentimientos negativos		X		
		Depresion	Los trabajadores se desalientan cuando no cumplen los objetivos establecidos.		X		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Desarrollo profesional	En la empresa los trabajadores crecen en el ámbito profesional tanto como personal				
		Crecimiento laboral	En la empresa se percibe una optimización en las actitudes de los trabajadores lo que facilita su crecimiento laboral.		X		
COACHING ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Responsabilidad	Los trabajadores son comprometidos con el cumplimiento de sus tareas.	X			
		Trabajo en equipo	En la empresa los trabajadores se desempeñan unidos bajo una buena coordinación para obtener mejores resultados.	X			
		Autonomía	Los trabajadores son capaces de tomar decisiones individuales e instruir a sus demás colegas	X			
	DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	En la empresa los trabajadores cumplen sus tareas en un menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles.	X			
		Satisfacción laboral	Los trabajadores están a gusto con el entorno presente en la empresa	X			
		Condiciones de trabajo	El clima laboral y el ambiente facilitan el cumplimiento de tareas	X			
		Incentivos laborales	En la empresa se brinda recompensas y				

			reconocimientos			
	AUTODETERMINACIÓN	Competencias	Las habilidades y conocimientos de los trabajadores son fundamentales para aumentar la productividad		X	
		Resultados y metas	La empresa se desarrolla de una forma adecuada mediante de una mejora continua que se refuerza diariamente		X	
		Mejora continua	Los resultados obtenidos por la empresa ayudan al cumplimiento de metas.			
		Toma de decisiones	La empresa ejecuta disposiciones de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos			
Firma del experto:				Fecha: <u>03/06/2020</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: “Estrés laboral y el Coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores empresariales S.A.C en SMP 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Jhairo Arias Fernandez							
Apellidos y nombres del experto: Jesús Barca Barrientos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Sobrecarga laboral	En la empresa se da un exceso de trabajo lo que ocasiona un malestar en los trabajadores	1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	X		
		Presión laboral	En la empresa se nota que los trabajadores realizan sus tareas bajo mucha presión				
		Frustración	Los trabajadores son incapaces de realizar con éxito sus funciones				
	DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes Negativas	Los trabajadores generan cambios de conducta lo que ocasiona sentimientos negativos		X		
		Depresion	Los trabajadores se desalientan cuando no cumplen los objetivos establecidos.		X		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Desarrollo profesional	En la empresa los trabajadores crecen en el ámbito profesional tanto como personal		X		
		Crecimiento laboral	En la empresa se percibe una optimización en las actitudes de los trabajadores lo que facilita su crecimiento laboral.		X		
COACHING ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Responsabilidad	Los trabajadores son comprometidos con el cumplimiento de sus tareas.	X			
		Trabajo en equipo	En la empresa los trabajadores se desempeñan unidos bajo una buena coordinación para obtener mejores resultados.	X			
		Autonomía	Los trabajadores son capaces de tomar decisiones individuales e instruir a sus demás colegas	X			
	DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	En la empresa los trabajadores cumplen sus tareas en un menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles.	X			
		Satisfacción laboral	Los trabajadores están a gusto con el entorno presente en la empresa	X			
		Condiciones de trabajo	El clima laboral y el ambiente facilitan el cumplimiento de tareas	X			
		Incentivos laborales	En la empresa se brinda recompensas y reconocimientos	X			

	AUTODETERMINACIÓN	Competencias	Las habilidades y conocimientos de los trabajadores son fundamentales para aumentar la productividad		X		
		Resultados y metas	La empresa se desarrolla de una forma adecuada mediante de una mejora continua que se refuerza diariamente		X		
		Mejora continua	Los resultados obtenidos por la empresa ayudan al cumplimiento de metas.				
		Toma de decisiones	La empresa ejecuta disposiciones de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos				
Firma del experto:				Fecha <u>12/06/2020</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: “Estrés laboral y el Coaching organizacional en la empresa Huascarán Asesores y Consultores empresariales S.A.C en SMP, 2020.							
Apellidos y nombres del investigador: Jhairo Arias Fernández							
Apellidos y nombres del experto: Cesar Alva Arce							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
ESTRES LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Sobrecarga laboral	En la empresa se da un exceso de trabajo lo que ocasiona un malestar en los trabajadores	1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de Acuerdo	X		
		Presión laboral	En la empresa se nota que los trabajadores realizan sus tareas bajo mucha presión				
		Frustración	Los trabajadores son incapaces de realizar con éxito sus funciones				
	DESPERSONALIZACIÓN	Actitudes Negativas	Los trabajadores generan cambios de conducta lo que ocasiona sentimientos negativos		X		
		Depresion	Los trabajadores se desalientan cuando no cumplen los objetivos establecidos.		X		
	FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL	Desarrollo profesional	En la empresa los trabajadores crecen en el ámbito profesional tanto como personal				
		Crecimiento laboral	En la empresa se percibe una optimización en las actitudes de los trabajadores lo que facilita su crecimiento laboral.		X		
COACHING ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Responsabilidad	Los trabajadores son comprometidos con el cumplimiento de sus tareas.	X			
		Trabajo en equipo	En la empresa los trabajadores se desempeñan unidos bajo una buena coordinación para obtener mejores resultados.	X			
		Autonomía	Los trabajadores son capaces de tomar decisiones individuales e instruir a sus demás colegas	X			
	DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia	En la empresa los trabajadores cumplen sus tareas en un menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles.	X			
		Satisfacción laboral	Los trabajadores están a gusto con el entorno presente en la empresa	X			
		Condiciones de trabajo	El clima laboral y el ambiente facilitan el cumplimiento de tareas	X			
		Incentivos laborales	En la empresa se brinda recompensas y reconocimientos				

	AUTODETERMINACIÓN	Competencias	Las habilidades y conocimientos de los trabajadores son fundamentales para aumentar la productividad		X		
		Resultados y metas	La empresa se desarrolla de una forma adecuada mediante de una mejora continua que se refuerza diariamente		X		
		Mejora continua	Los resultados obtenidos por la empresa ayudan al cumplimiento de metas.				
		Toma de decisiones	La empresa ejecuta disposiciones de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos				
Firma del experto:				Fecha <u>19/06/2020</u>			

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

Resumen de procesamiento de casos del instrumento RSU

		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad del instrumento RSU

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,812	18

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

<u>RANGO</u>	<u>EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE</u>
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,5$	Es inaceptable

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Huascarán Consultores y Asesores SAC	RUC: 20553328510
Nombre del Titular o Representante legal: Jorge Huarcaya Caveza	
Nombres y Apellidos Jorge Huarcaya Cabeza	DNI: 40552442

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Estrés laboral y coaching organizacional en Huascarán Asesores y Consultores Empresariales S.A.C. en SMP,2020	
Nombre del Programa Académico: Pregrado	
Autor: Nombres y Apellidos Arias Fernández , Jhairo	DNI:74231695

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lima, 27 de junio del 2022.



Firma: _____

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.