



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**EL COACHING COMO HERRAMIENTA
PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
SOUTO C.A**

Autora:

Franchesca De Abreu

Tutor:

Humberto Annunziata

Urb. Yuma II, calle N.º 3. Municipio San Diego

Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA EL
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA SOUTO C.A**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autora:

Franchesca De Abreu

Tutor:

Humberto Annunziata

San Diego, Octubre 2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

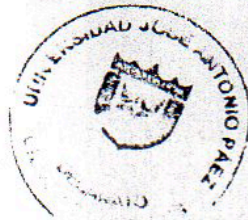
ACTA N° 00067-2-2019
San Diego, 20 de Septiembre del 2019.

Ciudadana
FRANCESCA ANDREINA, DE ABREU DE SOUSA
C.I. 21.485.079

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“El Coaching como Herramienta para el Manejo del Estrés Laboral de los trabajadores del área Administrativa de la empresa SOUTO C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.

ANEXO M

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, HUMBERTO ANNUNZIATA, portador(a) de la cédula de identidad N.º V-5.375.696, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el(la) ciudadano(a) FRANCESCA ANDREINA DE ABREU DE SOUSA , portador(a) de la cédula de identidad N.º V-21.485.079, titulado EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOUTO C.A, presentado como requisito parcial para optar al título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 2 días del mes de OCTUBRE del año 2019.

(Firma autógrafa)
HUMBERTO ANNUNZIATA
V-5.375.696

DEDICATORIA

El presente trabajo esta dedicado con todo mi amor y cariño a mis padres quienes con su paciencia, amor y esfuerzo hicieron posible que culmine con éxito mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios, por darme la fuerza y el empeño que necesitaba para culminar esta meta, por ayudarme a crecer como persona y por permitirme cumplir este sueño.

Quiero agradecerle a mi mamá, Sandra De Sousa por cada noche que se desveló conmigo, porque durante toda la carrera ella siempre estuvo ahí para ayudarme, no hay palabras que alcancen para agradecerle.

A mi papá, Jhonny De Abreu, gracias por el apoyo tanto moral como económico, gracias por creer en mí, y por dar lo mejor de ti para mis hermanos y para mí. Gracias a ambos por sentirse orgullosos de mí, este título es para ustedes.

Agradezco a mis hermanos los cuales ocupan un lugar muy importante en mi corazón, gracias por estar siempre a mi lado apoyándome, ustedes son dos pilares fundamentales en mi vida.

A mi novio, Rubén León, hoy te agradezco por tantas veces que me sacaste de apuros sin importar la hora que fuera, siempre estuviste ahí para mí, hoy te agradezco por ser un apoyo incondicional en mi vida, tú eres mi motivación.

A mis tías por ser mis ejemplos a seguir, gracias por apoyarme. En especial quiero agradecerle a mi tía Sonia De Abreu, por todas las veces que me brindó su ayuda y apoyo incondicional y por permitirme vivir en su casa durante los últimos 2 años de la carrera, sin tu ayuda esto no hubiera sido posible.

Agradezco a toda mi hermosa familia porque sé que ustedes también se alegran tanto como yo de este logro.

Gracias a todas mis amigas por brindarme su amistad y compañía. En especial quiero agradecerle a las que me acompañaron desde el primer día en este camino Andreina López y María Doss Passos lo logramos muchachas, todo valió la pena.

Y para finalizar quiero agradecerle a mi tutor Humberto Annuziata por ser un tutor ejemplar y siempre sacar tiempo para atender a sus tutorados.

GRACIAS A TODOS, SIN USTEDES ESTO NO FUERA SIDO POSIBLE.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
	CARTA DE APROBACION DE PROYECTO.....	iii
	ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
	DEDICATORIA.....	v
	AGRADECIMIENTO.....	vi
	LISTA DE CUADROS.....	vii
	LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
	RESUMEN INFORMATIVO	ix
	INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA	
	1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
	1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
	1.3. OBJETIVOS.....	6
	1.4. JUSTIFICACIÓN.....	7
II	MARCO TEÓRICO	
	2.1. ANTECEDENTES.....	9
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
	2.2.1. Estrés.....	12
	2.2.2. Teoría del Estrés.....	13
	2.2.3. Fuentes Potenciales del Estrés.....	13
	2.2.4. Coaching.....	16
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	17
III	MARCO METODOLÓGICO	
	3.1. DISEÑO Y TIPO DE LA INVESTIGACION.....	18
	3.2. FASES METODOLOGICAS.....	19
	3.2.1. FASE I. Diagnóstico del tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.....	20
	3.2.2. FASE II. Analizar la influencia y el impacto del estrés en el desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto.....	21
	3.2.3. FASE III. Diseño de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Administrativa de la Empresa Grupo Souto C.A. Planta Bejuma, estado Carabobo.....	21
IV	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	

	4.1. Resultados del cuestionario.....	22
	4.1.1. Análisis general de los resultados del cuestionario.....	37
	4.2. Resultados del Diagrama de Ishikawa.....	38
V	PROPUESTAS	
	5.1. Presentación y justificación de la propuesta.....	39
	5.2. Objetivos de la propuesta.....	40
	5.3. Factibilidad de la propuesta.....	41
	5.4. Desarrollo de la propuesta.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		52
REFERENCIAS		54
ANEXOS.....		57

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp
1	Estrés debido a episodios nuevos	23
2	Estrés por desorganización en el trabajo	24
3	Dolores de Cabeza y malestares estomacales por carga de trabajo	25
4	Agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) por presión en el trabajo	26
5	Resistencia al cambio	27
6	Sensación de no encontrar salida a las situaciones laborales	28
7	Crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo	29
8	Sensación de amenaza en el ámbito laboral	30
9	Motivación para incrementar sus capacidades	31
10	Capacidades no permiten afrontar sus retos laborales	32
11	El estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana	33
12	Malestares físicos debido al ambiente laboral	34
13	Estrés laboral calidad de las relaciones interpersonales	35
14	Respuestas emocionales ante situaciones en el ámbito laboral	36
15	Factibilidad Económica	42
16	Programa de <i>Coaching</i>	47
17	Escala de estimación u opinión	51

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO		pp
1	Estrés debido a episodios nuevos	23
2	Estrés por desorganización en el trabajo	24
3	Dolores de Cabeza y malestares estomacales por carga de trabajo	25
4	Agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) por presión en el trabajo	26
5	Resistencia al cambio	27
6	Sensación de no encontrar salida a las situaciones laborales	28
7	Crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo	29
8	Sensación de amenaza en el ámbito laboral	30
9	Motivación para incrementar sus capacidades	31
10	Capacidades no permiten afrontar sus retos laborales	32
11	El estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana	33
12	Malestares físicos debido al ambiente laboral	34
13	Estrés laboral calidad de las relaciones interpersonales	35
14	Respuestas emocionales ante situaciones en el ámbito laboral	36



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE
LA EMPRESA SOUTO C.A**

Autor: Franchesca De Abreu

Tutor: Humberto Annunziata

Fecha: Octubre, 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El propósito del presente trabajo de investigación es realizar una propuesta de un programa de coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa de la Empresa Grupo Souto, planta Bejuma, Estado Carabobo. La investigación fue considerada como un proyecto factible, debido a que su propósito fue suministrar una solución a la problemática que se presenta en la empresa anteriormente citada, en cuanto al impacto del estrés sobre el desempeño laboral en los trabajadores, así como reconocer los factores estresantes tanto internos y externos que afectan a los mismos, enmarcada dentro de un proyecto factible con diseño de campo, se describe la situación actual de los niveles y tipo de estrés que poseen los trabajadores del área administrativa de la empresa y como afecta su desempeño. Para la elaboración de la presente investigación se contemplaron tres (03) fases metodológicas para el logro de los objetivos específicos planteados en la investigación, la población está conformada por un total de veinte (20) trabajadores que laboran en el departamento de administración de dicha organización. Debido al tamaño de la población objeto de estudio, la muestra está constituida por el cien por ciento (100%) de la misma, a la cual se le aplicará como técnica de recolección de datos una encuesta, donde se utilizó como instrumento un cuestionario, estas herramientas permitieron el posterior análisis de los resultados arrojados y el desarrollo de la propuesta, que permitirá mejorar el desempeño laboral y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores mejorando así como su calidad de vida

Descriptor: Autorrealización, Coaching, Desempeño Laboral, Estrés, Factores estresantes

INTRODUCCIÓN

El fenómeno del estrés en el individuo es cada vez más frecuente en la actualidad, convirtiéndose en un problema que afecta la salud a nivel mundial. En la vida cotidiana, se presentan diferentes situaciones que generan tensión y cuando estas situaciones son constantes, el organismo sufre estrés y en consecuencia, inicia un proceso de deterioro de la salud que puede llegar a ser realmente grave y convirtiéndose en un peligro, afectando el bienestar físico y psicológico de la persona, como también deteriorando el rendimiento y la productividad de las organizaciones, siendo una de las más resaltantes su impacto sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

En este orden de ideas, se considera que el estrés se ha convertido en un fenómeno empobrecedor de la salud física y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, ya que es allí donde pasamos la mayor parte de nuestro tiempo, convirtiéndose en un aspecto importante a tomar en cuenta para la seguridad y la salud laboral de los trabajadores. De hecho, la lucha contra el estrés será una de los grandes desafíos de este siglo, donde las empresas que probablemente tengan éxito serán aquellas que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo a las aptitudes y aspiraciones de quienes lo ocupan.

Relacionado a lo anteriormente expuesto, el presente trabajo analiza el caso del personal que labora en el área administrativa de la empresa Grupo Souto, C.A., Planta Bejuma, ubicada en el municipio Bejuma del estado Carabobo, en cuyas observaciones preliminares se evidencia la exposición a situaciones estresantes a la que están sometidos los trabajadores, puesto que existe un alto ausentismo laboral justificado a través de reposos médicos, cambios constantes a nivel gerencial que exigen la realización trabajos en tiempos reducidos; por otro lado, los trabajadores se ven obligados a cumplir horas adicionales a su jornada laboral para terminar las tareas asignadas, llegando incluso a saltar horas de almuerzo o verse obligado a comer en su

puesto de trabajo; generando, descontento entre el personal por la falta de reconocimiento y valoración de su trabajo.

Aunado a esto, el nivel directivo y gerencial no mantiene una comunicación efectiva y directa con los trabajadores del área, generando más tensión en los mismos. Motivo por la cual este estudio propone un programa de coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores identificando el tipo de estrés al cual están sometidos. Por esto, este estudio se estructura en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I. El Problema; se dedicó a explicar la situación en estudio, la cual seguidamente se constituyó en una interrogante de la investigación, enmarcado por los objetivos planteados, finalizando con la justificación o importancia de la de la propuesta planteada. En el Capítulo II. Marco Teórico; se presenta los antecedentes de trabajos de investigaciones previas que guardan relación de manera directa con la misma, las bases teóricas que sustentan el tema, así como la definición de algunos términos básicos.

En el Capítulo III. Marco Metodológico; se establece la metodología a utilizar en el trabajo de grado, en el cual se indicará cual es el tipo y diseño del mismo, además se indica las fases metodológicas diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos, en las cuales se explica la población y la muestra a seleccionar, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados.

El Capítulo IV, muestran los análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios y el análisis de un diagrama de Ishikawa sobre las causas y los efectos que genera el problema en estudio. En el Capítulo V se plantea la propuesta, los objetivos de la misma, factibilidad y como se va a desarrollar. Por último, se incluyen las conclusiones y recomendaciones pertinentes y las referencias bibliográficas empleadas en la investigación de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción (OMS, 1994). En la vida cotidiana, se presentan diferentes situaciones que generan constantemente tensión y en consecuencia se inicia un proceso de deterioro de la salud que puede llegar a convertirse en un peligro. Si bien es cierto que las personas reaccionan de forma diferente ante situaciones similares, por ejemplo, ante una tensión por sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede reorganizar eficientemente la tarea, aprender nuevas formas, buscar ayuda; otra, es incapaz de superar tal tensión, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades coronarias, depresivas, entre otras, ya que la percepción de la realidad varía de un individuo a otro.

Este fenómeno del estrés es cada vez más frecuente, convirtiéndose en un problema que afecta la salud mundialmente, de hecho, el impacto del estrés en el mundo moderno es tal, que hoy en día este es considerado un acompañante de la existencia humana causando consecuencias importantes, ya sea de manera individual, afectando el bienestar físico y psicológico de la persona, como también de forma social, deteriorando el rendimiento y la productividad de las organizaciones, en las cuales el mayor impacto resulta ser el desempeño de los trabajadores que sufren estrés.

En América Latina, los trabajadores tienen un 80% de posibilidades de padecer de estrés como consecuencia de la poca familiaridad con el proceso de trabajo, largas horas de jornada laboral, la exposición a diversos factores de riesgo en el lugar de

trabajo, la inadecuada infraestructura del entorno organizacional, la utilización de nuevas tecnologías, la precarización de las condiciones del entorno físico y los sistemas de contratación que influyen sobre el trabajador.

En este orden de ideas, se considera que el estrés se ha convertido en un fenómeno empobrecedor de la salud física y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, ya que es allí donde pasamos la mayor parte de nuestro tiempo, convirtiéndose en un aspecto importante a tomar en cuenta para la seguridad y la salud laboral de los trabajadores. De hecho, la lucha contra el estrés será una de los grandes desafíos de este siglo, donde las empresas que probablemente tengan éxito serán aquellas que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo a las aptitudes y aspiraciones de quienes lo ocupan.

Lo anterior expuesto, permite entender que el estrés genera consecuencias sobre los individuos a nivel laboral, debido a que influye sobre el rendimiento del trabajador y en su capacidad para efectuar sus labores. Un trabajador estresado jamás podrá rendir efectivamente en sus funciones, ni podrá contribuir en el desarrollo competitivo de una empresa. Cuando hay estrés, se evidencia en el ausentismo laboral, disminución en la calidad de trabajo, ansiedad, distracción de las tareas, retrasos, enfermedades recurrentes, rotación en los puestos de trabajo, afectando en consecuencia al trabajador y a la productividad de las organizaciones.

El caso de Venezuela no escapa a esta realidad, según Santana y Montero (2003), la situación económica actual crea escenarios que suponen un reto tanto para las empresas como para sus trabajadores, pues se ven en la necesidad de adaptarse con rapidez a los cambios, provocando el incremento en el ritmo de trabajo, mayores exigencias y presiones, realizar múltiples tareas con un número menor de trabajadores debido al éxodo del personal, todo ello para alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. Por otra parte, se afecta la calidad de vida de los individuos, que enfrentan situaciones de presión para economizar, cubrir las necesidades básicas, trasladarse a sus trabajos en condiciones cada vez más desafiantes, entre otras situaciones

personales que hacen que las organizaciones actuales estén llenas de trabajadores estresados.

Por tanto, un concepto general del estrés sería la de un estado emocional negativo, básicamente ansiedad, depresión y hostilidad, acompañado de síntomas fisiológicos, originado por la percepción por parte del sujeto de que las demandas del medio, en este caso el trabajo, le desbordan o son amenazantes para su yo o para su bienestar y de que carece de las habilidades o recursos para manejarlas, con el consiguiente desajuste de adaptación.

Todas las situaciones planteadas anteriormente, generan a nivel individual, apatía, desmotivación, irritabilidad, mal humor, dificultad para concentrarte y tomar decisiones, dolor de cabeza, aumento en el uso de sustancias tales como café y cigarrillo, alimentación insana e irregular. A nivel de empresa, aumento del ausentismo laboral, mayor número de renunciadas, menor productividad, deterioro en las relaciones laborales, entre otros.

El reto actual de las organizaciones que intentan mantenerse en el mercado, es establecer mecanismos que permitan atender las necesidades de sus trabajadores desde el punto de vida humano, y es así como la estrategia del coaching, como mecanismo de ayuda, ha tomado fuerza dentro de las organizaciones que apuntan a brindar herramientas de poder a los trabajadores, siendo una excelente opción a la hora de intervenir estratégicamente las situaciones de estrés que afecten el rendimiento de los trabajadores.

En este sentido, las observaciones preliminares realizadas al personal administrativo que labora en la empresa Grupo Souto, C.A., Planta Bejuma, ubicada en el municipio Bejuma del estado Carabobo, se evidencia la exposición a situaciones estresantes a la que están sometidos los trabajadores, puesto que existe un alto ausentismo laboral justificado por reposos médicos, cambios constantes a nivel gerencial que exigen la realización trabajos en tiempos reducidos; por otro lado, los trabajadores se ven obligados a cumplir horas adicionales a su jornada laboral para terminar las tareas asignadas, llegando incluso a saltar horas de almuerzo o verse

obligado a comer en su puesto de trabajo; generando descontento entre el personal por la falta de reconocimiento y valoración de su trabajo. Adicionalmente, el nivel directivo y gerencial no mantiene una comunicación efectiva y directa con los trabajadores del área, generando tensión en los mismos.

Para afrontar esta situación tanto en la empresa en estudio como en cualquier otra organización que presente características similares, es necesario preparar mentalmente al capital humano, una de las tendencias y estrategias de éxito más recomendables consiste en introducir diferentes acciones de coaching especializado en los programas formativos de las empresas, dentro de las políticas de formación, o mediante un *coach* externo, especializado en dotar y proporcionar al grupo humano de la organización de herramientas de gestión completamente definidas basadas en la búsqueda de soluciones específicas.

Por lo anteriormente expuesto, surge la presente investigación con el fin de proponer y diseñar las estrategias de un programa de *coaching* para amortiguar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa en estudio y de esta forma garantizar una mejor calidad de vida tanto individual como social a los trabajadores.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuáles son las estrategias de *Coaching* que contribuirían en la disminución del estrés laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer un programa de *coaching* para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A, planta Bejuma, estado Carabobo.
- Analizar el entorno organizacional de la empresa y el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.
- Diseñar las estrategias de un programa de *coaching* para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

1.4. Justificación de la Investigación

Para muchos estar estresado puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y la calidad de vida de las personas, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos 90 años. Actualmente se estudia porque han cambiado las condiciones ambientales donde se desarrolló el ser humano, circunstancias en las que el individuo está expuesto al ruido, contaminación visual, polución y aglomeración de personas en espacios reducidos como lo es transporte público o los puestos de trabajo, este nuevo entorno discrepa de las condiciones naturales de vida y expone a el individuo a situaciones de constante alerta.

El término estrés se originó para hablar de objetos sometidos a tensión, la psicología adoptó éste porque lo consideró apropiado para referirse a estados de demanda y un rendimiento superior al normal en el individuo, estudiar el estrés y hacerlo objeto de investigación se ha hecho cada vez más relevante a lo largo de los años.

El estrés es un fenómeno multicausal, no se puede considerar que es originado por una sola situación, sino que en él se ven involucrados distintos factores que pueden hacer casi imposible distinguir cual de ellos lo ocasiona. Una de las condiciones que más causa estrés en el individuo es su situación laboral, si está

empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roles o mucha competitividad entre compañeros.

Debido a esto las organizaciones deben tener en cuenta el estrés de los empleados como una situación que les afecta porque incide en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción. En este sentido, la presente investigación, buscará proponer estrategias de *coaching* para mitigar el impacto del estrés en los trabajadores del area administrativa de la empresa Souto, como un mecanismo de solución a la problemática actual de la empresa. Es así como se considera que la investigación es relevante, que posee calidad científica y que brindará aportes significativos a los individuos que hacen vida en la empresa y por ende a la organización en si misma, ya que al reducir el impacto del estrés el rendimiento de los trabajadores aumenta, generando beneficios directos a la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Los procesos de investigación necesitan definir un marco referencial que le oriente en todos sus aspectos, fundamentándose en la teoría de la perspectiva del análisis y la visión que se tiene del problema asumido en la investigación. En este sentido, Arias (2012) indica que el marco teórico “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, postura de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). De allí, que este capítulo presente estudios previos sobre la problemática que se indaga, que sirven como antecedentes de la investigación, así como los enunciados de los enfoques teóricos derivados del paradigma definido.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Rojas y Salvado (2018), presentaron una tesis para optar por el título de licenciatura en Administración de Empresas, presentado en la universidad Argentina de la Empresa (UADE) en Argentina, titulado **“Técnicas que utiliza la gestión de recursos humanos para reducir el estrés y mejorar el ambiente laboral”**, cuyo objetivo general fue analizar los resultados que brindan las técnicas de concentración cuando la gestión de Recursos Humanos busca reducir el nivel de estrés y mejorar el ambiente laboral. La metodología utilizada fue una investigación de campo, no experimental, donde se llegó a la conclusión de que de que las técnicas de concentración tienen un impacto directo en la disminución del nivel de estrés y en la mejora del ambiente laboral para las empresas, porque el bienestar del empleado repercute directamente en el grado de compromiso que adopta con la empresa y en sus niveles de trabajo.

Este trabajo guarda una relación con la investigación presente, su intencionalidad es mitigar el impacto del estrés en los trabajadores de la empresa Souto a través de la herramienta del *coaching*, una de las herramientas usadas por los autores citados para reducir el estrés.

Álvarez (2015), presentó una tesis para optar por el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones laborales en la Universidad de Carabobo, titulada **“El Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público”**, cuyo principal objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita, para el fortalecimiento de la productividad organizacional. El tipo de investigación que se empleó fue de campo no experimental y se obtuvo como conclusión que la presencia de estrés dentro de la institución puede producir un deterioro negativo del ambiente de trabajo con influencia en las relaciones interpersonales, la productividad y el rendimiento, así como también tiene repercusiones en el bienestar y calidad de vida del trabajador universitario.

Este trabajo se vincula con esta investigación dado que quedó demostrado que para obtener buena productividad se debe mejorar las relaciones entre los directivos y los trabajadores, conociendo cuales son los factores estresantes que intervienen.

Así mismo, Pelayza y Saavedra (2015), egresados de la Universidad Nacional del Centro de Perú, realizaron una investigación para optar por el título de Administración de Empresas titulada: **“La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL”**. El objetivo principal era determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso, ubicada en el municipio de Chincha, Perú. El tipo de investigación empleado fue la aplicada, donde se identificaron, clasificaron y relacionaron el estudio y análisis del estrés y la satisfacción laboral, trabajando con variables tanto cuantitativas como cualitativas. En esta investigación se concluyó, que la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral es positiva y se

implementaron recomendaciones para mejorar la satisfacción personal del personal de la empresa.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio debido que se determinó que el ambiente donde trabajan los empleados, así como mantener adecuadas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y directivos, inciden directamente sobre la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores.

Por otra parte, González (2014), presentó una tesis para optar por el Título de Licenciada en Psicología Industrial titulada: **“Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, México)**, en la Universidad Rafael Landívar, de Quetzaltenango, México, cuyo objetivo general era establecer la relación existente entre el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., metodológicamente se basó en una investigación de tipo explicativo, que concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, según el nivel de tensión existente.

Lo planteado por la autora, se vincula con la investigación porque establece la existencia de factores generadores de estrés, tanto internos como externos que afectan directamente el desempeño laboral y la salud de los trabajadores de la empresa, afectando directamente la productividad de la organización. Estas conclusiones sirven de base para presentar la propuesta de utilizar la herramienta del *coaching* para mitigar los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa Souto.

Finalmente, González y Roa (2014), presentan un trabajo de grado titulado **“Diagnostico del estrés laboral en el personal administrativo que labora en la biblioteca central de la universidad de oriente núcleo Monagas. Año 2012-2013”**, para optar al título de licenciados en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente, el cual tuvo como objetivo general diagnosticar el estrés laboral del personal administrativo de la Biblioteca Central de la Universidad de

Oriente, núcleo de Monagas. La metodología utilizada fue una investigación de campo con un nivel descriptivo, llegando a la conclusión que el personal posee un desconocimiento sobre el concepto de estrés y que el ambiente inadecuado de trabajo influye negativamente en el personal trayéndole como consecuencia el desarrollo del estrés.

De esta investigación surgen aportes a nivel temático y metodológico que sustentan los objetivos planteados en la investigación, ya que al diagnosticar las causas del estrés laboral facilitan la búsqueda de esos factores que busca mitigar el impacto del estrés en trabajadores de la empresa Souto, presentándose similitudes que sirven de base para el desarrollo del trabajo de investigación a realizar.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas de una investigación, de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2014), define las bases teóricas como: “la descripción del problema que integra la teoría del mismo y tiene como fin ayudarnos a su descripción, de tal manera que pueda ser manejada y convertida en acciones concretas”. Es importante, desarrollar todos aquellos aspectos que guardan relación con el fenómeno de estudio. A continuación, se presentan las bases teóricas que sustentan el estudio. (p.121)

2.2.1. Estrés

La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingleses numerosos variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*. El inicio del empleo actual del término se debe al doctor Hans Selye en el año 1950, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del Estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad. Propuso inclusive el nombre de agentes

estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

2.2.2. Teoría del Estrés

El estrés según Peiró (1999), es “una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez”. (p.87) El estrés, no representa un mal incurable por sí mismo; sin embargo, es común que el estrés sea asociado con limitaciones y demandas. Las primeras obstaculizan que uno haga lo que quiere; las segundas se refieren a la pérdida de algo que se desea. Para que el estrés potencial pase a ser estrés real, se requieren dos (2) condiciones señaladas por Martínez (2004):

Sean cuales sean las condiciones, el estrés no se presenta sino cuando existe duda o incertidumbre en cuanto a la posibilidad de aprovechar la oportunidad, retirar la limitación o evitar la pérdida. Sin embargo, el grado de importancia también es crítico. Cuando no importa ganar o perder, no hay estrés. Cuando conservar un empleo o merecer un ascenso carece de importancia alguna, la persona no tiene motivo para sentirse estresada porque se tiene que someter a una evaluación del rendimiento. (p. 229)

2.2.3. Fuentes Potenciales de Estrés

Son tres los factores identificados como las fuentes potenciales del estrés: el entorno, la organización y el individuo. Para que estos factores lleguen a convertir un síntoma en estrés real estará en juego las diferencias individuales como la experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual. En cuanto al entorno Buendía (2001) expresa que: “así como la incertidumbre influye en el diseño de la estructura de una organización, también influye en los grados de estrés de los empleados de esa organización” (p.173).

Las crisis económicas con frecuencia van acompañadas de recortes permanentes de trabajadores, despidos temporales, recortes salariales, semanas laborales más cortas y demás. Las innovaciones pueden hacer que las habilidades y la experiencia del empleado resulten obsoletas en muy poco tiempo. Por consiguiente, la incertidumbre tecnológica es el tercer tipo de factor del entorno que puede producir estrés.

En relación a los factores organizacionales Ivancevich y Matteson (2002), señalan que:

En la organización abundan los factores que pueden provocar estrés. Las presiones para evitar errores o completar actividades en un tiempo limitado el exceso de trabajo, un jefe exigente o insensible y los compañeros de trabajo desagradables son sólo algunos ejemplos. Se ha clasificado estos factores con base en demandas de las actividades, los roles, las demandas interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo de la organización y la etapa de vida de la organización. (p. 191)

Desde este punto de vista, las demandas de las actividades son factores inherentes al trabajo de una persona; incluyendo el diseño del empleo del trabajador, las condiciones laborales y la distribución física del espacio. Cuanto la interdependencia entre las actividades de una persona y las actividades de otras es mayor, mayor será el estrés potencial.

Por otra parte, la autonomía tiende a reducir el estrés. La temperatura, el ruido u otras condiciones laborales, pueden representar un factor en el aumento de la ansiedad, uniéndose a esta visión los síntomas experimentados por las personas que trabajan en espacios sobresaturados. Chiavenato (2000), expresa que “las demandas de los roles son originadas por las presiones que sufre una persona en función del rol particular que desempeña en la organización” (p.431). Los conflictos de roles provocan expectativas difíciles de conciliar o satisfacer.

La ambigüedad de los roles se presenta cuando las expectativas de los roles no se comprenden con claridad y el empleado no sabe bien qué debe hacer. En el

mismo orden, la ausencia de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden causar indiscutiblemente estrés, sobre todo en el caso de empleados que tienen muchas necesidades sociales.

La estructura organizacional según la define Dolan (2005), es “el grado de diferenciación en la organización, la cantidad de reglas y reglamentos y el punto donde se toman las decisiones”. (p. 294). Añade el autor antes citado que el exceso de reglas y la falta de participación en decisiones que afectan al empleado son ejemplos de variables estructurales que podrían ser fuente de estrés. En este orden de ideas el liderazgo de la organización representa el estilo administrativo de los directores ejecutivos de la organización. Algunos ejecutivos crean una cultura que se caracteriza por la tensión, el temor y la ansiedad. Establecen presiones irreales para el rendimiento a corto plazo, imponen controles excesivamente estrechos y, de manera rutinaria, despiden a empleados que no cumplen con las expectativas laborales del cargo.

Martínez Selva (2004), expresa que las organizaciones pasan por un ciclo:

Se constituyen, crecen, maduran y, con el tiempo, declinan. La etapa de la vida de una organización les crea a los empleados diferentes problemas y presiones. Las etapas de constitución y declive son muy estresantes. La primera se caracteriza por su mucha emoción e incertidumbre, mientras que la segunda suele requerir recortes, despidos y toda una serie de incertidumbres. El estrés suele ser menos en la etapa de madurez, cuando la Incertidumbre es poca. (p. 146)

Por otra parte, en cuanto a los factores individuales, estos factores son, primordialmente, cuestiones familiares, problemas económicos personales y características inherentes a la personalidad. Las personas conceden gran valor a la familia y a las relaciones personales, problemas conyugales, la ruptura de una relación y los problemas de disciplina con los hijos son ejemplos de problemas de relaciones que estresan a los empleados y que no olvidan al entrar a trabajar. Las dificultades económicas que se crean las personas por gastar demasiado representan

otra serie de problemas personales que estresan a los empleados y distraen su atención del trabajo.

2.3.4 Coaching

El *coaching* es una técnica y puede definirse como un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial mediante un conjunto de herramientas que ayudan al desarrollo personal elevando la conciencia, generando responsabilidad y construyendo auto confianza. Según Ortiz (2010) “El coaching es una relación profesional continuada que ayuda a que las personas produzcan resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones. A través de este proceso de Coaching, los clientes ahondan en su aprendizaje, mejoran su desempeño y refuerzan su calidad de vida” (p.57)

El *coaching* es una disciplina nueva que nos acerca al logro de objetivos permitiéndonos desarrollarnos personal y profesionalmente. Es una alianza entre *Coach* (entrenador) y cliente, donde se establecen los objetivos a alcanzar, la forma de llevar adelante el programa, la agenda de trabajo y la evaluación de los resultados que el asistido va alcanzando. Hoy en día, su práctica es accesible y aconsejable a todas las personas que deseen obtener mejores rendimientos en aspectos tanto personales como profesionales.

Un proceso de Coaching puede ser un proceso de entrenamiento indirecto en comunicación para el líder. El proceso lo ayudará a tomar consciencia, responsabilizarse y pasar a la acción utilizando técnicas, herramientas y recursos propios del Coach. Como resultado, el líder logra sus retos y mejora sus competencias en comunicación, aprende las claves para dar feedback a su equipo, entiende la necesidad de mostrar lo que está bien hecho, reconocerlo e incluso celebrarlo y comprende también la importancia de señalar aquello que no es correcto y que requiere mejora. La tendencia de las grandes corporaciones en el mundo es invertir en esta herramienta, porque esa decisión es mucho más rentable que reemplazar empleados.

2.3. Definición de Términos Básicos

Autorrealización: es el logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, donde exponen sus capacidades, habilidades o talentos al máximo; satisfacción y orgullo que siente por ello, usualmente se visualiza como una cima o meta alcanzada y cumplida.

Coaching: método que consiste en entrenar, dirigir e instruir a una persona para desarrollar habilidades específicas, cumplir alguna meta o superar alguna crisis emocional

Coach: término que se utiliza para identificar a la persona que realiza el proceso de “*Coaching*”

Coachee: término que define a la persona que recibe el proceso de *coaching*.

Desempeño Laboral: es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional.

Estrés Laboral: es un tipo de estrés que se da en el ámbito laboral y puede provocar saturación y/o colapso físico y mental en el trabajador que lo padece, afectando también otros ámbitos de su vida.

Factores Estresantes: son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico es muy importante en el desarrollo de una investigación, ya que, es en este capítulo donde se establece la metodología empleada para lograr los objetivos de la investigación, tal como lo señala Arias (2012) quien indica que:

La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (p. 22).

La metodología ayuda a la investigación orientándola en cómo se plasman de forma organizada y sistémica los métodos a utilizar, de igual manera constituye el tipo y diseño de investigación y determina la población de estudio, la muestra, las técnicas de recolección de datos, el instrumento y la validez y confiabilidad del mismo.

En el caso de esta investigación, la misma se encontrará enmarcada en el paradigma positivista, el cual, según Hurtado (2012) “busca explicar causalmente los fenómenos por medio de leyes generales y universales”. (p.41). La investigación presente se adapta al enfoque mencionado ya que por medio de la medición objetiva busca demostrar las causalidades del estrés en la vida laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto recopilando la información de forma estructurada y sistémica.

3.1 Diseño y Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y los objetivos a alcanzar, esta investigación se enmarcará dentro de la modalidad de proyecto factible. El modelo de proyecto

factible permite el análisis sistemático de problemas basados en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos y analizar sus causas y efectos haciendo uso de métodos de investigación conocidos, tales como consulta de trabajos de tesis de grado, páginas web, textos, entre otros que permitieron establecer conceptos y definiciones con la finalidad de cumplir los objetivos trazados. Según Arias (2006), define el modelo de investigación factible como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (p-30)

Este trabajo está apoyado en una investigación con diseño de campo. A este respecto, la Universidad Pedagógica Libertador (2008), define investigación de campo como:

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales. (p.56)

Según Arias (2006), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas” (p.94). Por lo anteriormente expuesto, el estudio se fundamentará en una investigación de campo debido a que los datos serán aportados directamente por el personal que labora en el Área Administrativa de la Empresa Grupo Souto, C.A., lo que representa información directa sin manipular los datos obtenidos, siendo este proceso propio de los trabajos de investigación de campo.

3.2. Fases Metodológicas

El presente trabajo de investigación se ha dividido en tres (3) fases, diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos, las cuales se presentan a continuación:

3.2.1. Fase I. Diagnóstico del tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

Para el desarrollo de esta primera fase, se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta. Tamayo y Tamayo (2014) relacionan que la encuesta “trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas, acerca de los problemas en estudio, extrayendo las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p.42). La misma será diseñada por una lista de preguntas agrupadas para que un grupo determinado de personas manifiesten su opinión por escrito. Se empleará para conocer la situación actual que presentan los trabajadores de la empresa en cuanto al estrés laboral al que están sometidos.

Por otra parte, Palella y Martins (2012), definen la población como “el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones” (p.91). La población de este estudio está conformada por veinte (20) trabajadores que laboran en la empresa en el área administrativa. Con respecto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen la muestra como “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (p.58). Dada las características de la población pequeña, finita y homogénea, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran. Por consiguiente, no se aplicarán criterios muestrales.

Las técnicas de análisis de datos que se emplearan, son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos con los instrumentos de investigación, en este punto se hará uso de la estadística descriptiva. Balestrini (2014) la define como “aquella que incluye los métodos de recopilación, organización, presentación e interpretación de un grupo de datos, bien sean estos, derivados de una muestra o cualquier otra información completa, sin que ello implique sacar conclusiones o sacar predicciones fundamentadas en éstos” (p.184). De acuerdo a lo planteado, se procederá a organizar, clasificar y tabular la información, con el objeto tener una

visión más completa de la realidad del estudio, así como para desglosar dicha información de forma numérica y gráfica.

3.2.2. Fase II. Analizar la influencia y el impacto del estrés en el desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto.

Luego de analizar los resultados producto de la aplicación de la encuesta, se analizarán los elementos relacionados con la influencia e impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que se realizará un análisis a través de diagrama de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa. Betancourt (2016) explica que: “(...) consiste en la representación de las causas entorno a un problema o situación específica. Es específicamente útil en un ambiente de grupo o en situaciones en las que se tienen pocos datos cuantitativos disponibles”. (p.73)

3.2.3. Fase III. Diseño de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Administrativa de la Empresa Grupo Souto C.A. Planta Bejuma, estado Carabobo.

Para llevar a cabo esta etapa, se tomarán en cuenta los resultados que se obtendrán de la aplicación del cuestionario. Por lo tanto, se diseñará un programa de coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Administrativa de la Empresa Grupo Souto C.A. la propuesta se estructura de la siguiente manera:

- Presentación y justificación de la propuesta
- Objetivo general y específicos de la propuesta
- Factibilidad de la propuesta
- Desarrollo de un programa de coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Administrativa de la Empresa Grupo Souto C.A.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo muestra los resultados obtenidos en la fase I y II de la investigación, en la primera fase se desarrolla el análisis estadístico de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario y en la segunda fase, la aplicación de un Diagrama de Ishikawa donde se analiza las causas y los efectos del problema planteado. Esta información sirvió de base para la elaboración de la propuesta.

Fase I. Diagnóstico del tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

En esta primera fase de la investigación, a criterio de Pizano (2010), “se busca corroborar lo planteado como problemática y delimitar las necesidades que se presentan para justificar la alternativa de solución que se diseñará. La finalidad se dirige a establecer la concordancia entre la solución y las necesidades reales” (p.23).

Se presentaron los resultados de la aplicación del cuestionario a la muestra intencional conformada por los 20 trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, los mismos organizados por cada dimensión estudiada de la variable descriptiva: **Estrés Laboral**. Cada Dimensión aparece con los ítems que la integran, con los datos obtenidos organizados en cuadros, con su diagrama circular y el análisis de los mismos. El proceso se muestra a continuación:

4.1. Resultados del cuestionario

Variable: Estrés Laboral. Dimensión episódica

Ítem 1. ¿Ha experimentado estrés debido a episodios nuevos en el ámbito laboral?

Cuadro 1. Estrés debido a episodios nuevos

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	14	70
NO	6	30
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

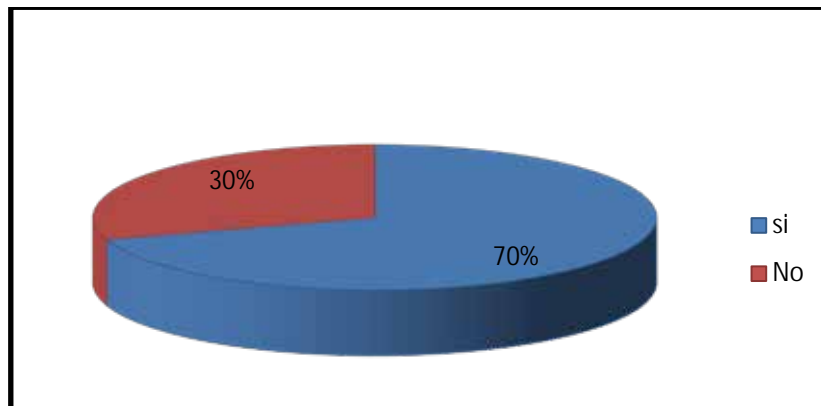


Gráfico 1. Estrés debido a episodios nuevos

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis:

Al ítem N.º 1, el 70% de los encuestados respondió que ha experimentado estrés debido a episodios nuevos en el ámbito laboral, el 30% restante sostiene que no. Se evidencia que un alto porcentaje del grupo encuestado expresa sentir estrés ante las situaciones nuevas en el ámbito laboral, razón por la cual se plantea el requerimiento de una estrategia que les facilite a los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto CA, planta Bejuma manejar estas situaciones sin cambios en su forma de trabajo.

Ítem 2. ¿Se ha sentido presionado debido a la desorganización en el trabajo?

Cuadro 2. Estrés por desorganización en el trabajo

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	13	65
NO	7	35
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

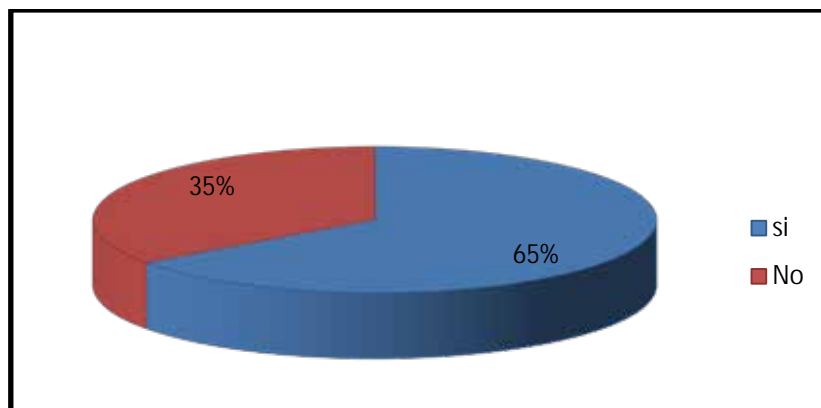


Gráfico 2. Estrés por desorganización en el trabajo

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 2, el 65% de los encuestados respondió que se ha sentido presionado debido a la desorganización en el trabajo el 35 % restante sostiene que no. Se muestra que un porcentaje considerable de la muestra expresa que siente presión cuando se presenta desorganización en el trabajo, siendo esta una causa de estrés laboral debido a produce retrasos y desempeño laboral con limitaciones. Es importante considerar estos efectos para plantear estrategias que permitan al trabajador del área administrativa de la empresa Souto CA, planta Bejuma controlar los niveles de estrés y atender la situación que se presenta para resolverla.

Ítem 3. ¿Ha experimentado en algún momento dolores de cabeza y malestares estomacales debido a la carga de trabajo?

Cuadro 3. Dolores de cabeza y malestares estomacales por carga de trabajo

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	12	60
NO	8	40
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

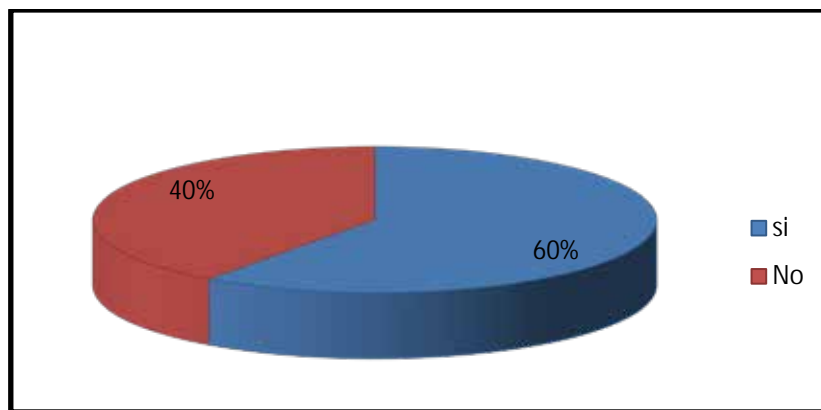


Gráfico 3. Dolores de cabeza y malestares estomacales por carga de trabajo

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 3, el 60 % de los encuestados respondió que ha experimentado en algún momento dolores de cabeza y malestares estomacales debido a la carga de trabajo, el 40 % restante sostiene que no. Se evidencia que un grupo considerable de encuestados ha experimentado manifestaciones físicas por estrés debido a la carga de trabajo, lo que afecta de forma negativa su desempeño laboral. Este resultado indica la importancia de atender estas manifestaciones mediante jornadas de formación para el manejo del estrés y jornadas médico-preventivas para garantizar la salud laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma.

Ítem 4. ¿Ha sentido agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) debido a la presión en el trabajo?

Cuadro 4. Agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) por presión en el trabajo

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	11	55
NO	9	45
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

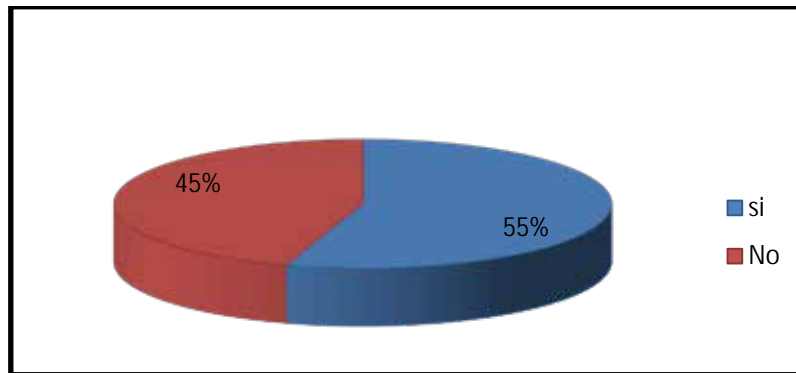


Gráfico 4. Agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) por presión en el trabajo

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 4, el 55 % de los encuestados respondió que ha sentido agonía emocional (ansiedad, irritabilidad y depresión) debido a la presión en el trabajo, el 45 % restante sostiene que no. Se muestra que existe un grupo afectado por el estrés cuando ha sentido presión laboral por la carga de trabajo. Esta manifestación debe ser motivo de atención por parte de la empresa Souto CA, planta Bejuma, la cual debe activar acciones centradas en estrategias para que los trabajadores del área administrativas puedan controlar las situaciones de estrés, manejarlo y superar las situaciones de forma positiva y proactiva.

Ítem 5. ¿En algunos momentos exhibe resistencia al cambio?

Cuadro 5. Resistencia al cambio

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	3	15
NO	17	85
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

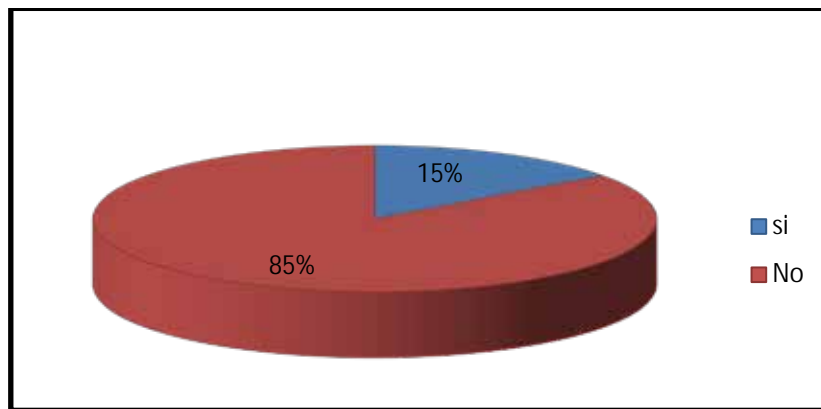


Gráfico 5. Resistencia al cambio

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 5, el 85 % de los encuestados respondió que no exhibe resistencia al cambio, el 15 % restante sostiene que en algunos momentos se resiste al cambio. Se evidencia que un alto porcentaje de encuestados no exhibe resistencia al cambio, factor que puede considerarse en una fortaleza para establecer acciones dirigidas al manejo del estrés debido a que el grupo muestra apertura a los nuevos conocimientos y nuevas formas de hacer las cosas en el ámbito laboral y personal, lo que puede consolidarse en un programa de coaching para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral en la empresa Souto C.A. planta Bejuma.

Variable: Estrés laboral. Dimensión Crónica

Ítem 6. ¿Siente sensación de no encontrar la salida a las situaciones laborales que se le presentan?

Cuadro 6. Sensación de no encontrar salida a las situaciones laborales

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	11	55
NO	9	45
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

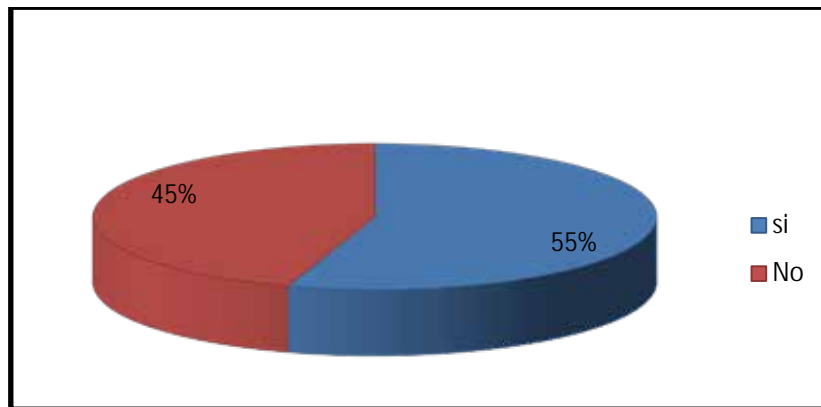


Gráfico 6. Sensación de no encontrar salida a las situaciones laborales

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 6, el 55 % de los encuestados respondió que ha sentido sensación de no encontrar la salida a las situaciones laborales que se le presentan, el 45 % restante sostiene que no. Se muestra que un porcentaje considerable de encuestados experimentó no encontrar salida a las situaciones laborales que se le pueden presentar en el ámbito laboral. Este hecho indica el requerimiento de brindar formación al personal del manejo del estrés, toma de decisiones ante situaciones apremiantes en el trabajo.

Ítem 7. ¿Ha experimentado crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo que recibe?

Cuadro 7. Crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	11	55
NO	9	45
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

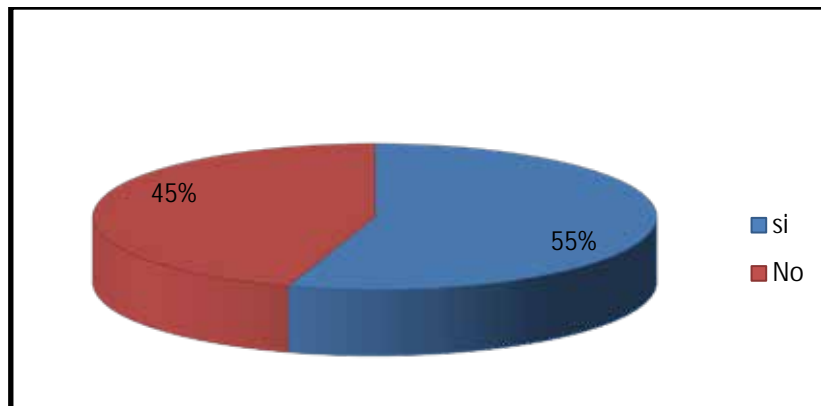


Gráfico 7. Crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 7, el 55 % de los encuestados respondió que ha experimentado crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo que recibe, el 45 % restante sostiene que no ha experimentado estas crisis. Se evidencia que un porcentaje considerable de encuestados ha manifestado crisis nerviosa. Es importante, considerar la planificación y desarrollo de experiencias que les permita a los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto CA, Planta Bejuma adquirir estrategias para el manejo del estrés laboral y mejorar su desempeño laboral.

Ítem 8. ¿Se siente amenazado en el ámbito laboral donde se encuentra?

Cuadro 8. Sensación de amenaza en el ámbito laboral

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	0	0
NO	20	100
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

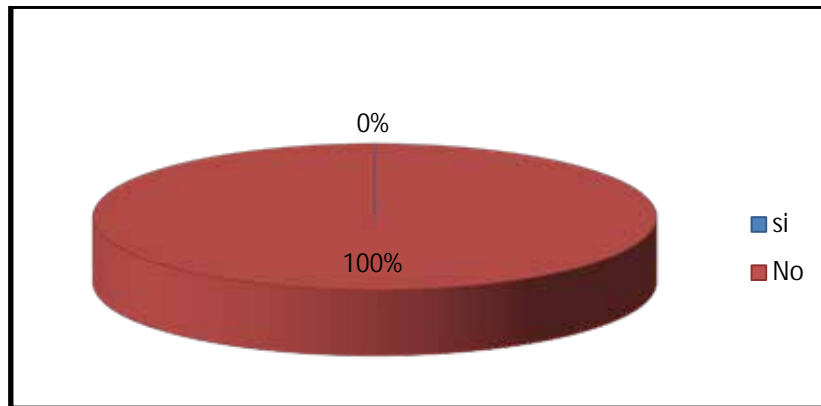


Gráfico 8. Sensación de amenaza en el ámbito laboral

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 8, el 100 % de los encuestados respondió que no se siente amenazado en el ámbito laboral donde se encuentra. Se evidencia que el total de los encuestados se siente sin amenazas en su sitio de trabajo. Puede considerarse este resultado como una fortaleza del entorno organizacional, esta debe aprovecharse y plantear a los trabajadores del área administrativa estrategias y actividades para la mejora de su desempeño y el manejo del estrés laboral en la empresa Souto C.A. planta Bejuma

Variable: Estrés laboral. Dimensión: Positiva

Ítem 9. ¿Se siente motivado a incrementar sus capacidades ante los retos laborales?

Cuadro 9. Motivación para incrementar sus capacidades

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	16	80
NO	4	20
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

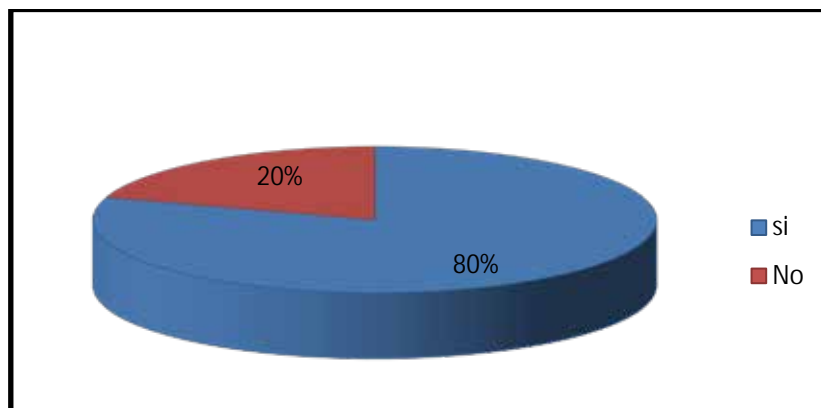


Gráfico 9. Motivación para incrementar sus capacidades

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 9 el 80 % de los encuestados respondió que se sienten motivados a incrementar sus capacidades ante los retos laborales, el 20% restante sostiene que no. Este resultado refleja uno de los aspectos positivos para el trabajador y la organización debido a que muestra una fortaleza que le facilitaría plantear actividades para el mejoramiento del desempeño laboral, las cuales pueden ser asumidas por los trabajadores del área administrativa como medios para incrementar su capacidad para afrontar los retos laborales.

Ítem 10. ¿Ha sentido usted alguna vez que sus capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales?

Cuadro 10. Capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	0	0
NO	100	100
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

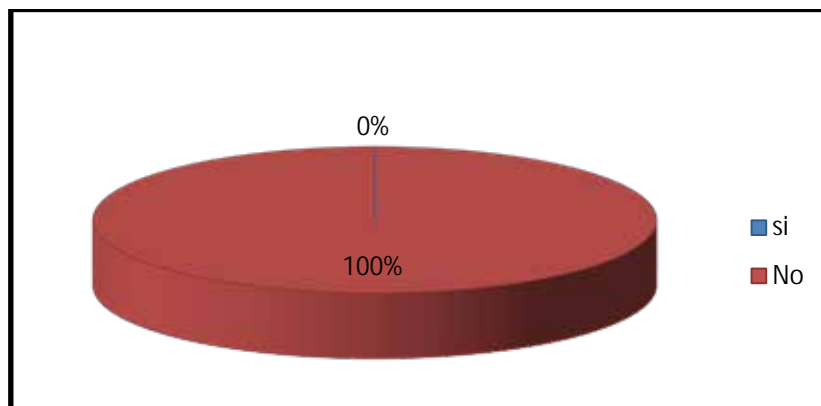


Gráfico 10. Capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis:

Al ítem N.º 10, el 100 % de los encuestados respondió que no siente que sus capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales. Este resultado demuestra que los trabajadores del área administrativa sienten confianza en sus capacidades laborales. Esta posición debe ser asumida por la empresa Souto C.A. planta Bejuma como fortaleza para el desarrollo de acciones para mejorar el desempeño laboral y el manejo del estrés en la organización.

Variable: Estrés laboral. Dimensión Negativa

Ítem 11. ¿El estrés laboral está afectando su vida cotidiana?

Cuadro 11. El Estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	13	65
NO	7	35
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

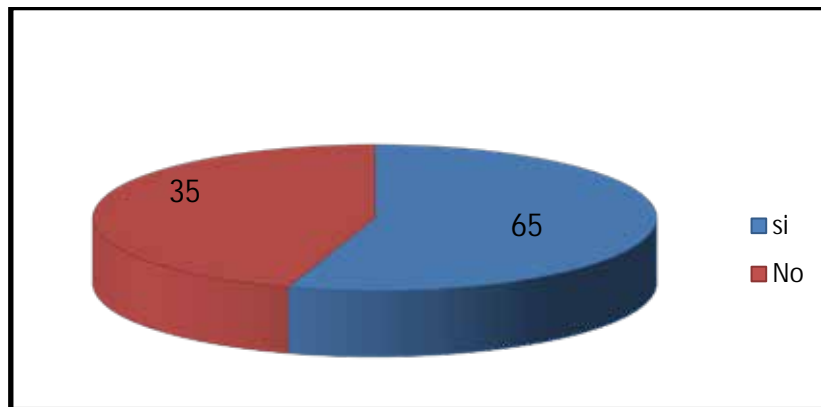


Gráfico 11. El Estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 11, el 65 % de los encuestados respondió que el estrés laboral está afectando su vida cotidiana, el 35% sostiene que no se evidencia que un porcentaje considerable de encuestados manifiestan que el estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana, este impacto repercute en su desempeño laboral, razón por la cual se debe aplicar herramientas que ayudan al desarrollo personal elevando la conciencia de la importancia de la salud física y psicológica, generando responsabilidad y construyendo auto confianza para que el trabajador del área administrativa de la empresa Souto CA, desempeñe sus labores sin las limitaciones que pueden generar presentar estrés laboral.

Ítem 12. ¿Experimenta malestares físicos (aumento de ritmo cardiaco, temblores, sudoración) ante situaciones que se presentan en su ámbito laboral?

Cuadro 12 Malestares físicos debidos al ambiente laboral

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	12	60
NO	8	40
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

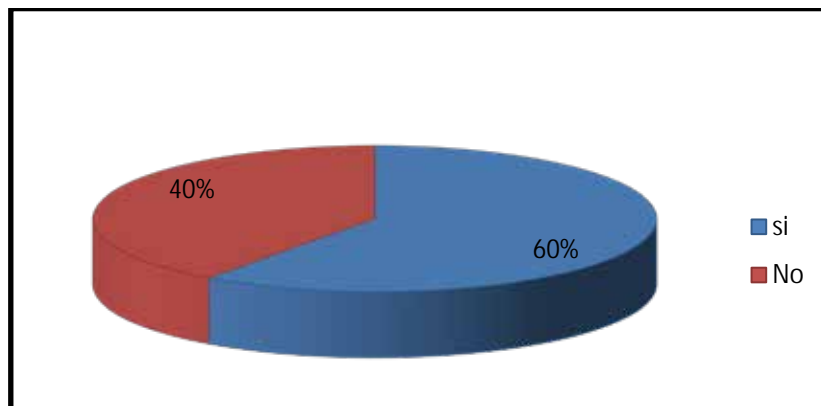


Gráfico 12. Malestares físicos debidos al ambiente laboral

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 12, el 60 % de los encuestados respondió que ha experimentado malestares físicos debido al ambiente laboral, el 40% sostiene que no. Se evidencia que el que un alto porcentaje de encuestados siente que ha padecido malestares físicos debido a las condiciones que se presentan en el entorno en el cual trabajan. Esta situación debe generar alerta en la empresa Souto CA, planta Bejuma en cuanto a la optimización de la condición de trabajo y facilitar herramientas a los trabajadores del área administrativa para el manejo del estrés laboral.

Ítem 13. ¿El estrés laboral afecta la calidad de las relaciones que mantiene con sus compañeros y superiores?

Cuadro 13. Estrés laboral y calidad de las relaciones interpersonales

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	13	65
NO	7	35
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

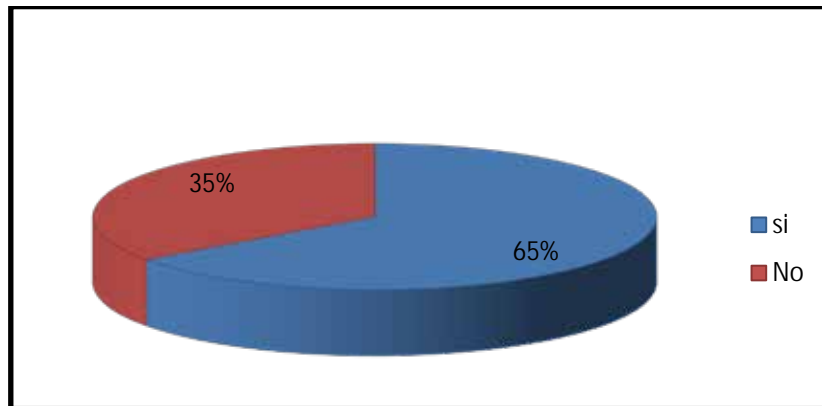


Gráfico 13. Estrés laboral y calidad de las relaciones interpersonales

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 13, el 65 % de los encuestados respondió que el estrés laboral afecta la calidad de las relaciones que mantiene con sus compañeros y superiores, el 35% sostiene que sí. Se evidencia que un porcentaje considerable de encuestados manifiesta que el estrés laboral está impactando la forma como se relaciona con las personas que comparten el ambiente en el cual trabajan. Por esta razón, se debe considerar aplicar estrategias que les permitan a los trabajadores del área administrativa manejar el estrés laboral y su forma de relacionarse.

Ítem 14. ¿Ha experimentado respuestas emocionales (llanto, irritabilidad cambios en su comportamiento) ante las situaciones que se le presentan en el ámbito de trabajo?,

Cuadro 14. Respuestas emocionales ante situaciones en el ámbito laboral

Alternativas de Respuestas	f	%
SI	13	65
NO	7	35
Total	20	100

Fuente: De Abreu, F. (2019)

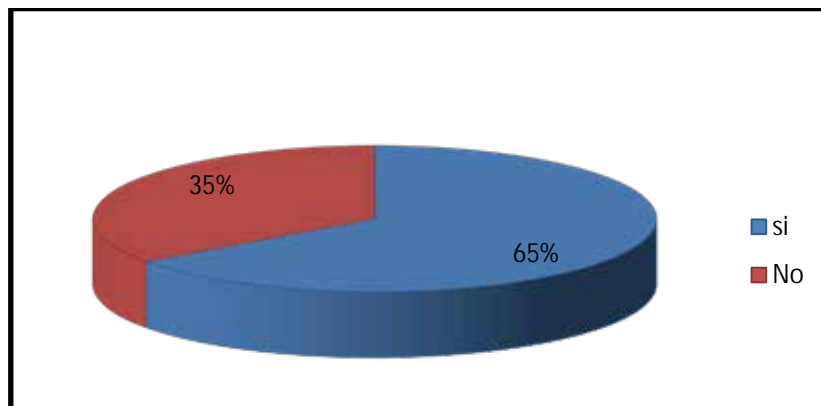


Gráfico 14. Respuestas emocionales ante situaciones en el ámbito laboral

Fuente: De Abreu, F. (2019)

Análisis

Al ítem N.º 14, el 65 % de los encuestados respondió que ha experimentado respuestas emocionales (llanto, irritabilidad cambios en su comportamiento) ante las situaciones que se le presentan en el ámbito de trabajo, el 35% restante sostiene que no experimenta las mismas. Se evidencia que un porcentaje considerable de encuestados manifiesta experimentar respuestas emocionales antes algunas situaciones laborales. Por tal razón se debe proponer un proceso de formación sobre el manejo del estrés dirigido a los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto CA, planta Bejuma.

4.1.1. Análisis general de los resultados del cuestionario

Los resultados evidencian que en la variable Estrés laboral en su dimensión Estrés Laboral Episódico, el grupo encuestado expresa sentir estrés ante las situaciones nuevas en el ámbito laboral, siente presión cuando se presenta desorganización en el trabajo, siendo esta una causa de estrés laboral debido a produce retrasos y desempeño laboral con limitaciones. Asimismo, ha experimentado estrés debido a la carga de trabajo, lo que afecta de forma negativa su desempeño laboral. En función de estos resultados, se plantea el requerimiento de una estrategia que les facilite a los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto CA, planta Bejuma manejar estas situaciones sin cambios en su forma de trabajo.

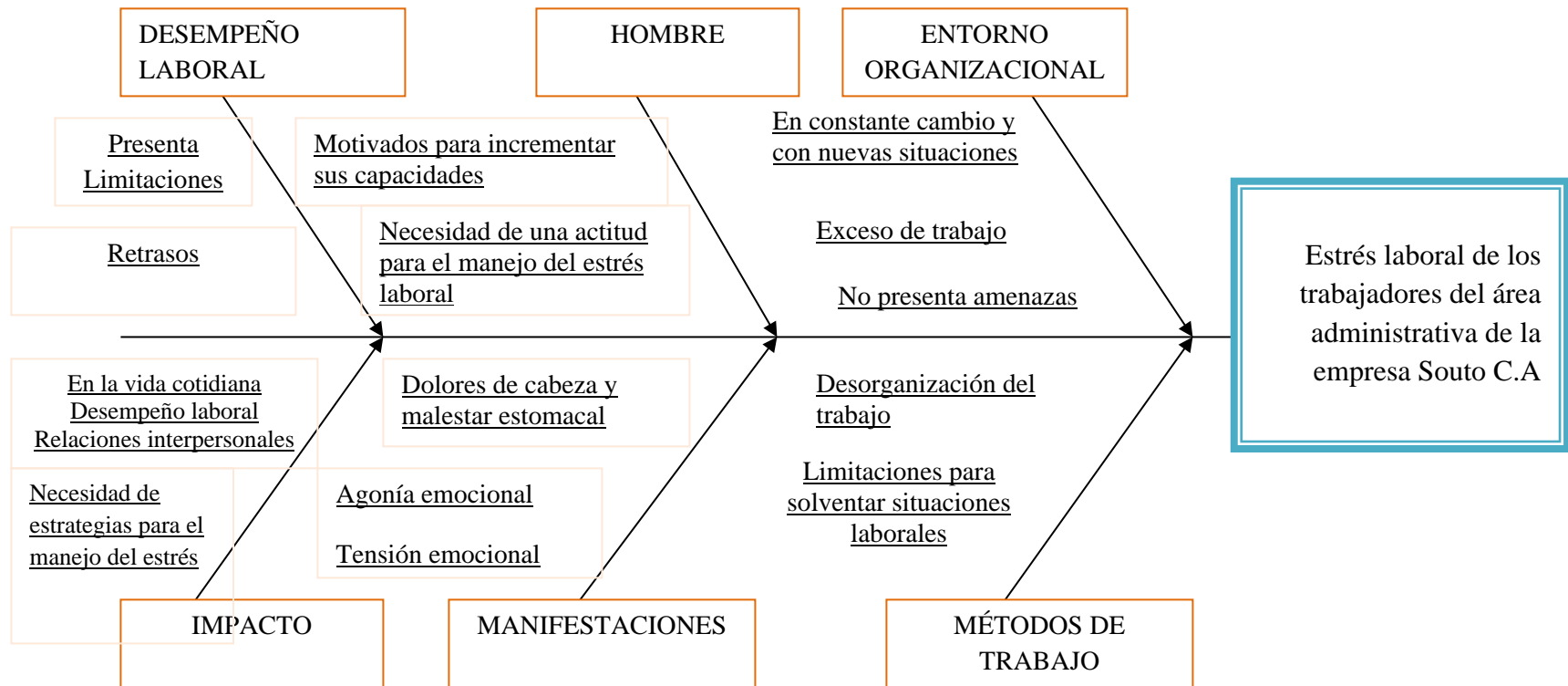
En la dimensión Estrés Laboral Crónico, se evidencia que los encuestados señalaron no encontrar salida a las situaciones laborales que se le pueden presentar en el ámbito laboral, manifestaron crisis nerviosa y no sienten amenazas en su sitio de trabajo. Esto indica que existe el requerimiento de brindar formación al personal del manejo del estrés, toma de decisiones ante situaciones apremiantes en el trabajo.

En cuanto a la dimensión Eutres o estrés Positivo, los encuestados expresaron que se sienten motivados a incrementar sus capacidades ante los retos laborales, no sienten que sus capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales. Este resultado refleja aspectos positivos para el trabajador y la organización debido a que muestra fortalezas que le facilitaría plantear actividades para el mejoramiento del desempeño laboral e incrementar su capacidad para afrontar nuevos retos laborales.

Sobre la dimensión Distres o Estrés Negativo se encontró que el estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana, repercutiendo en su desempeño laboral, padeciendo malestares físicos debido a las condiciones que se presentan en el entorno en el cual trabajan. Se plantea que se deben aplicar herramientas que ayuden al desarrollo personal elevando la conciencia de la importancia de la salud física y psicológica, a fin de que se desempeñe las labores sin las limitaciones que pueden generar el estrés laboral.

4.2. Fase II. Análisis del entorno organizacional de la empresa y el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

Una vez analizado los resultados de la encuesta, se revelaron algunos aspectos a considerar para plantear un análisis más profundo de los mismos, determinar las causas probables del problema y representarlos mediante un diagrama de Ishikawa.



CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación y justificación de la propuesta

El estrés en la actualidad es un fenómeno que afecta a gran parte de la población mundial y es el resultado de un modo de vida sustentado en una sociedad globalizada y compleja. En esta investigación, el interés se centra en el estrés laboral detectado en los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A, situación que debe ser atendida debido a que cada vez es más frecuente y tiene graves consecuencias tanto para el individuo como para la organización.

El estrés laboral no sólo afecta a nivel personal a los trabajadores que lo padecen, disminuyendo su calidad de vida al provocarles enfermedades físicas y mentales, sino también a los empleadores, empresas y organizaciones, pues su recurso más importante es el humano y si este no se encuentra en condiciones de rendir al máximo, la productividad de la empresa se ve afectada.

Las consecuencias financieras del estrés laboral, explica Garza (2017),” han llevado a las empresas a preocuparse por el tema y a buscar estrategias que le permita a su personal manejar el estrés para que su desempeño no se vea afectado”. (p.12) Existen diferentes técnicas para tratar el estrés y cuando se está buscando ofrecer a todo el personal o a las personas sometidas a mucha tensión por cambios en la organización o porque llevan un proyecto de gran exigencia.

En este particular, se propone la aplicación de un proceso de *Coaching* dirigido a los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A enfocado específicamente al manejo del estrés con la intención de motivar el cambio de actitud en el personal, facilitando mejorar su desempeño y manejar las condiciones de exigencia que pudieran incrementar el nivel de estrés.

Resalta Garza (2017), que “el *Coaching* es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de las personas y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados”(p.22). Es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas.

Por tales razones se justifica un programa de *Coaching* para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo que brinde:

1. Confiabilidad, debido a que está diseñado estructuralmente para contribuir en la mejora de la salud integral de la persona: físico, mental, aumentar el bienestar y la adaptación del personal.
2. Ofrece rentabilidad, debido a que el programa de *Coaching* tiene carácter preventivo, evita la reaparición de los efectos negativos del estrés laboral sobre la organización que implicaban pérdidas económicas, debido a la presencia del ausentismo laboral, las incapacidades, afectaciones a nivel de productividad y rendimiento.
3. Formación para el personal del área administrativa, con el objetivo de que puedan manejar el estrés laboral e inclusive puedan reproducir las actividades de relajación y prevención de este en otros grupos de la empresa.
4. Eficiencia, dado que ofrece talleres, charlas y actividades psico-educativas, que facilitan aprendizajes significativos.

5.2. Objetivo general y específico de la propuesta

General:

Diseñar las estrategias de un programa de *Coaching* para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.

Específicos

1. Desarrollar actividades dirigidas a la concientización de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A en cuanto al impacto del estrés en su desempeño laboral y las alternativas para su manejo.
2. Aplicar estrategias de Mindfulness y Programación Neurolingüística para el manejo del estrés laboral.
3. Proponer cambios en el ambiente de trabajo que faciliten condiciones laborales para el manejo del estrés.
4. Evaluar las actividades desarrolladas en pro de introducir ajustes y mantenerlas en el tiempo.

5.3. Factibilidad de la propuesta

La factibilidad es un aspecto importante a considerar en el desarrollo y aplicación de acciones para la mejora de una situación problemática mediante un proyecto, investigación o plan. Al respecto, Alegsa (2010) expone que “es la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados” (p.2). El estudio de la factibilidad contempla su evaluación desde el aspecto técnico, económico y operativo.

Factibilidad técnica

La empresa Souto C.A cuenta con los equipos requeridos para el desarrollo de la propuesta y su aplicación. Se requiere: un (1) Laptop HP 2000 Notebook PC, una (1) Impresora Epson XP-211, una (1) Fotocopiadora Canon MF4770, Materiales varios de oficina, Material bibliográfico (textos, documentos de internet), entre otros.

Factibilidad operativa

En cuanto a la factibilidad operativa, el recurso humano está representado por: el personal que labora en el Área Administrativa de la Empresa Souto C.A., Planta Bejuma, los coach, personal médico-asistencial, psicólogo, Lcda. María Leonor

Hernández del Área de Presidencia. Además, se cuenta con los espacios del área de presidencia para el desarrollo del programa de Coaching para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa.

Factibilidad económica

Se refiere a los recursos financieros que se requieren para la aplicación del programa de *Coaching* para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto CA. Por tal motivo se presenta una estimación de los costos, en el cual los precios de cada material representan una aproximación debido a la variabilidad de los mismos en el país.

Cuadro 15. Factibilidad económica

Aspecto requerido	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Material de oficina	Remas de papel bond	1	88.000	88.000
	Caja de Lápices	1	70.000	70.000
	Carpetas	23	4000	92.000
Refrigerio	Café Agua Galletas Sándwich	23	40.000	920.000
Personal	Coach	3	200.000	600.000
	Médico general	1	300.000	300.000
	Enfermera	1	200.000	200.000
	Psicólogo	1	200.000	200.000
	Laboratorio	1	300.000	300.000
Total				2.770.000

Fuente: De Abreu, F. (2019)

5.4. Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta consiste en un programa de *Coaching* para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo, estará conformado por nueve (9) estrategias centradas en el Coaching y sus técnicas.

5.4.1. Desarrollar actividades dirigidas a la concientización de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A en cuanto al impacto del estrés en su desempeño laboral y las alternativas para su manejo.

1: Charla sobre la presentación del Programa de Coaching

Se realizará una charla de dos horas de duración para realizar la presentación del programa de *Coaching* para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo dirigida a los trabajadores y los gerentes con la finalidad de dar a conocer sus objetivos y forma de implementación. Se evaluará mediante la participación de las personas participantes.

2: Charla sobre el estrés, sus causas y consecuencias

Esta segunda estrategia consistirá en una charla de cuatro horas de duración en el cual un coach disertará sobre toda la temática del estrés. El participante tendrá la oportunidad de interiorizar su situación y evaluar el impacto del estrés en su vida cotidiana y laboral. La forma como se evaluará será mediante las conclusiones extraídas durante la plenaria.

3. Taller sobre Coaching y sus ventajas en cuanto al manejo del estrés.

La estrategia tres se centrará en un taller dirigido por dos coach que manejen en forma teórica y práctica *Coaching* y sus ventajas en cuanto al manejo del estrés. Se desarrollarán ejercicios y técnicas propias de esta metodología. La evaluación se

focalizará en los aportes individuales y de los grupos durante las dinámicas y discusión.

5.4.2. Aplicar estrategias de Mindfulness y Programación Neurolingüística para el manejo del estrés laboral.

4: *Ejercicios de Mindfulness*

En esta estrategia el coach explicará, dirigirá y aplicará ejercicios centrados en esta técnica que facilita la respiración, la relajación y la meditación. Asimismo, creará ambientes óptimos para la relajación mediante el uso de la aromaterapia y la musicoterapia. La evaluación se focalizará en la participación de los trabajadores y la ejecución de los ejercicios.

5: *Ejercicios de Programación Neurolingüística (PNL)*

La estrategia cinco (5), se centra en la aplicación de la PNL mediante ejercicios que facilitan la estimulación del Cerebro Triuno y los hemisferios cerebrales para lograr el control integral del cuerpo, las emociones y el pensamiento. Mediante la estimulación de los centros cerebrales, el cerebro reptil, límbico y el neo-cortéx se pueden controlar las reacciones de cada uno en forma consiente mediante el lenguaje. Se evaluará en función de un informe individual que cada uno presentará al coach sobre su experiencia en esta estrategia.

5.4.3. Proponer cambios en el ambiente de trabajo que faciliten condiciones laborales para el manejo del estrés.

6: *Taller sobre ambiente laboral y nuevas tendencias de organización*

En esta estrategia se desarrollará una reflexión del ambiente laboral que se tiene y cómo influye en la generación de estrés y como cada uno puede aportar para realizar una propuesta de cambios a la empresa Souto CA. Para evaluar esta estrategia

se elaborará un informe con recomendaciones grupales dirigido a la gerencia de la organización sobre los posibles cambios al ambiente laboral.

5.4.4. Evaluar las actividades desarrolladas en pro de introducir ajustes y mantenerlas en el tiempo.

7: *Panel de expertos*

Esta estrategia se focalizará en un grupo de expertos en la temática para presentar alternativas para el manejo del estrés con la finalidad de reforzar las actividades desarrolladas y aclarar dudas posibles. Se evaluará mediante la participación de los trabajadores.

8: *Jornada Médico-asistencial*

Esta jornada médico-asistencial garantizará a los trabajadores de la empresa, la evaluación de su estado actual, medición de sus valores y consulta de sus dudas sobre las posibles manifestaciones del estrés laboral en su vida. La forma de evaluar esta estrategia será mediante la participación de los trabajadores, al asistir a la consulta.

9: *Uso de escala de estimación u opinión*

Esta estrategia permitirá evaluar las actividades desarrolladas mediante un instrumento, la escala de estimación su opinión, el participante de acuerdo a su perspectiva calificará cada aspecto del programa y su experiencia. Se realizará una puesta en común para compartir los resultados y luego será entregada al coach.

Lugar y horario de desarrollo del programa


El espacio destinado para el desarrollo será un salón de usos múltiples adjunto a la presidencia, en el cual se desarrollarán las actividades planificadas. El horario se propone un día a la semana en horario comprendido 8 am a 2 pm cuando la actividad

a desarrollar requiera de ocho (8) horas, y de 1:30 a 3 pm, cuando se amerite cuatro (4) horas de desarrollo. La hora académica se contabiliza en 45 minutos.

Personal que desarrollará el programa:


- Ü 3 coach expertos en el tema
- Ü Expertos: Médico y sicólogo
- Ü Para la jornada:
 - Médico
 - Enfermera
 - Laboratorio
 - Psicólogo

Cuadro 16. Programa de Coaching

 Programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.						
Objetivo general: Diseñar las estrategias de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo						
Objetivo específico	N°	Estrategias	Contenido	Número de horas	Actividades	Evaluación
Desarrollar actividades dirigidas a la concientización de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A en cuanto al impacto del estrés en su desempeño laboral y las alternativas para su manejo adecuado.	1	Charla sobre la presentación del Programa de Coaching	Presentación del Programa de Coaching (PCDE)	2	1. Explicación sobre el PCDE	Participación
	2	Charla sobre el estrés, sus causas consecuencias	Estrés: concepto, causas, consecuencias. Tipos Estrés laboral. Impacto en el desempeño laboral	4	2. Presentación de la actividad y el facilitador 3. Desarrollo de la charla 4. Plenaria 5. Preguntas y respuestas	Conclusiones y recomendaciones
	3	Taller sobre Coaching y sus ventajas en cuanto al manejo del estrés.	¿Qué es el Coaching? -Técnicas -Ejercicios	8	1. Inicio del taller 2. Presentación del material didáctico 3. Dinámica grupal 4. Discusión en grupos 5. Ejercicios 6. Cierre	Participación Aportes de los grupos


Fuente: De Abreu (2019)

Continuación cuadro 16. Programa de Coaching

 <p>Programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.</p>						
<p>Objetivo general: Diseñar las estrategias de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.</p>						
Objetivos específicos	N°	Estrategias	Contenido	Número de horas	Actividades	Evaluación
Aplicar estrategias de Mindfulness y Programación Neurolingüística para el manejo del estrés laboral	4	Ejercicios de Mindfulness	- ¿Qué es Mindfulness? -Atención y conciencia plena - Relajación y respiración -Musicoterapia -Aromaterapia -Ejercicios y aplicación	8	1. Dinámica de inicio 2. Discusión de material didáctico 3. Ejercicios de relajación 4. Ejercicios de respiración 5. Aplicación de musicoterapia y aromaterapia para la relajación y la meditación	Participación y ejecución de los ejercicios
	5	Ejercicios de Programación Neurolingüística	¿Qué es el PNL? Neurolingüística Cerebro Triuno y hemisferios cerebrales Uso Técnicas	8	1. Presentación de un video sobre PNL 2. Plenaria 3. Ejercicios individuales y grupales	Informe sobre experiencia personal


Fuente: De Abreu (2019)

Continuación del cuadro 16. Programa de Coaching

 Programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.						
Objetivo general: Diseñar las estrategias de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.						
Objetivos específicos	N°	Estrategias	Contenido	Número de horas	Actividades	Evaluación
Proponer cambios en el ambiente de trabajo que faciliten condiciones laborales que faciliten el manejo del estrés	6	Taller sobre ambiente laboral y nuevas tendencias de organización	-Organización de los espacios -Ambientación con música, aromaterapia y cromoterapia -Ergonomía -Espacios de relax en la oficina	8	1. Presentación del tema 2. Visualización de material visual 3. Discusión socializada 4. Plenaria 5. Recorrido por las oficinas del área administrativa 6. Redacción de recomendaciones a la empresa	Recomendaciones a la empresa

Fuente: De Abreu (2019)

Continuación del cuadro 16. Programa de Coaching

 Programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo.						
Objetivo general: Diseñar las estrategias de un programa de Coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo..						
Objetivos específicos	N°	Estrategias	Contenido	Número de horas	Actividades	Evaluación
Evaluar las actividades desarrolladas en función del cambio de actitud de cada persona ante el estrés laboral y su manejo	7	Panel de expertos: Médico Psicólogo Coach	Alternativas para el manejo del estrés	4	1. Presentación del panel 2.-Preguntas y respuestas 3. Aportes de los participantes	Participación
	8	Jornada Médico-asistencial	Atención integral Exámenes de rutina Revisión medica	4	1.-Consulta médica 2.-Exámenes médicos 3.-Conuslta con el psicólogo	Participación
	9	Uso de escala de estimación u opinión	Evaluación cuantitativa y cualitativa	2	1. Presentación del instrumento 2. Llenado del instrumento en forma individual 3. Puesta en común	Escala de estimación u opinión

Fuente: De Abreu (2019)

Evaluación del programa

Para la evaluación de todo el programa de Coaching para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo se propone una escala de estimación u opinión, tal como se observa en el cuadro 16.

Cuadro 17. Escala de estimación u opinión

N°	ITEM	Opciones de respuestas			
		E	B	R	D
1	¿Cómo calificaría las actividades realizadas?				
2	¿Qué calificación le daría a los aprendizajes obtenidos?				
3	¿Qué les pareció las estrategias aplicadas?				
4	¿Cómo calificaría los contenidos del programa?				
5	¿Qué calificación le daría a los contenidos del programa?				
6	¿Qué le pareció la actuación de los facilitadores?				
7	¿Qué calificación le asignaría a la logística del programa?				
Observaciones:					
Recomendaciones:					

Fuente: De Abreu (2019)

Leyenda: E=Excelente B=Bueno R=Regular D=Deficiente

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En cuanto al Diagnóstico del tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo, se evidenció que un alto porcentaje del grupo encuestado expresa sentir estrés ante las situaciones nuevas en el ámbito laboral, experimenta manifestaciones físicas por estrés debido a la carga de trabajo, lo que afecta de forma negativa su desempeño laboral siente presión cuando se presenta desorganización en el trabajo, siente que ha padecido malestares físicos debido a las condiciones que se presentan en el entorno en el cual trabajan

Se muestra que un porcentaje considerable de la muestra expresa que siente presión cuando se presenta desorganización en el trabajo, siendo esta una causa de estrés laboral debido a produce retrasos y desempeño laboral con limitaciones, experimentó agonía emocional, no encontrar salida a las situaciones laborales que se le pueden presentar en el ámbito laboral, ha manifestado crisis nerviosa, manifiestan que el estrés laboral tiene efectos en su vida cotidiana, este impacto repercute en su desempeño laboral, que el estrés laboral está impactando la forma como se relaciona con las personas que comparten el ambiente en el cual trabajan y experimentar respuestas emocionales antes algunas situaciones laborales.

El análisis del entorno organizacional de la empresa y el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo arrojó que la empresa está en constante cambio y con nuevas situaciones, se presenta exceso de trabajo, des-organización del trabajo, limitaciones para solventar situaciones laborales, dolores de cabeza y malestar estomacal, aagonía emocional, ttensión emocional, retraso en la entrega del trabajo e impacto en las Relaciones interpersonales.

Recomendaciones

- Implementar estrategias para el manejo del estrés por parte del personal y disminuir su impacto en el desempeño laboral.
- Ofrecer formación a todo el personal de la empresa sobre el estrés, sus causas, consecuencias y tratamiento.
- Realizar jornadas médicas educativas para la persona con la finalidad de disminuir la prevalencia del estrés en los trabajadores.
- Organizar actividades recreativas para el personal en donde se involucre a toda la empresa y la familia de cada trabajador(a).

REFERENCIAS

- Alegsa, Northan (2010). Aprendiendo de los Sistemas de Información. España: Edición.
- Álvarez, Herly. (2015), El Estrés Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo de un Núcleo Universitario Público. Trabajo Para Maestría. Publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Arias, Fidias. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta Ed. Episteme. Caracas, Venezuela.
- Balestrini, Miriam. (2014). Cómo se elabora el proyecto de investigación. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Caracas, Venezuela
- Betancourt, Diego. (2016). Diagrama Causa – Efecto, como herramienta de Calidad. Blog Ingenio Empresas.
- Buendía, José (2001). Empleo, estrés y salud. Editorial. Pirámide, Madrid, España.
- Casanova, Carolina (2016), Coaching. [Documento en línea]. Consultado el 19 de septiembre de 2019, de <http://www.coachingwingwave.com/>
- Cerda, Hugo. (1999). Cómo elaborar proyectos: Diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y educativos. Cooperativa Editorial. Bogotá
- Dolan, Shimon. (2005) Autoestima, estres y trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto. (2000). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Garza, Ricardo. (2017). Coaching empresarial y manejo del estrés laboral. . [Documento en línea]. Consultado el 19 de septiembre de 2019, de <https://coachricardogarza.com/coaching-empresarial-manejo-estres-en-entorno-laboral-parte-2/>
- González, Mayra. (2014), Estrés Y Desempeño Laboral (Estudio Realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, México). Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México,

- González y Roa (2014). "Diagnóstico del estrés laboral en el personal administrativo que labora en la biblioteca central de la universidad de Oriente, núcleo Monagas. Universidad de Oriente, Monagas, Venezuela.
- Hurtado, Jacqueline. (2012) Metodología de la Investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia. 4ta Ed. Quirón Ediciones. Bogotá- Caracas.
- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar. (2006) Metodología de la investigación. 4ta Ed. MacGraw Hill. México.
- Ivancevich, John y Matteson, Michael. (2002). Estrés y Trabajo, una perspectiva gerencial. México. Editorial Trillas.
- Martínez, José María. (2004). Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid. Pearson Educación S.A.
- Organización Mundial de la Salud (2006) Estrés y estilo de vida. Chile. Clínica Alemana de Santiago de Chile. S.A
- Ortiz de Zárate, Miriam. Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. Revista Capital Humano, n° 243. Mayo, 2010.
- Parella, Santa y Matins, Feliberto. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3er. Ed. Fondo Editorial de la Upel (FUDUPEL). Caracas, Venezuela.
- Peiró, José María. (1999). Desencadenantes del estrés laboral. Valencia, España. Ediciones Pirámide.
- Pelayza, Cinthya y Saavedra, Jimena. (2015), La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL. Trabajo de Grado. Publica. Universidad Nacional del Centro de Perú. Chíncha, Perú
- Pizano, Roberto. (2010). Proyecto factible. .[Documento en línea]. Consultado el 07 de agosto de 2019, de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8440.pdf>
- Rojas, Macarena y Salvadó, Sofia. (2018). Técnicas que utiliza la gestión de recursos humanos para reducir el estrés y mejorar el ambiente laboral. Universidad UADE, Argentina.

Santana, M. y Montero, R (2003) Impacto del estrés en la salud de los trabajadores de Latinoamérica. Hospital Universitario “Miguel Enríquez “Ciudad de La Habana Revista Cubana Salud Publica. N.º 23.17-31

Tamayo y Tamayo, Mario. (1999). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL, (2008). Manual de Trabajo de Grado, de especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta Edición. Fondo Editorial de la UpeL, FUDAPEL. Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO A
Operacionalización de la variable

Objetivo general: Proponer un programa de coaching para mitigar el impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo							
Objetivo específico	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar el tipo de estrés al que están sometidos los trabajadores de la empresa Souto C.A, planta Bejuma, estado Carabobo	Estrés	Es una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez” (Peiro, 1999)	Estrés Laboral Episódico	Episodios nuevos	1	Encuesta Cuestionario	Trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa grupo Souto CA.
				Organización del trabajo	2		
				Carga de trabajo	3		
				Agonía emocional	4		
				Resistencia al cambio	5		
			Estrés Laboral Crónico	Solución de problemas	6		
				Crisis nerviosa	7		
				Amenaza	8		
			Eutrés o estrés Positivo	Motivación	9		
				Retos Laborales	10		
			Distrés o Estrés Negativo	Influencia en la vida cotidiana	11		
				Malestares físicos	12		
				Relaciones interpersonales	13		
				Respuestas Emocionales	14		

ANEXO B

CUESTIONARIO ENCUESTA DIAGNÓSTICO SOBRE ESTRÉS LABORAL

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIAGNÓSTICO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado (a) Trabajador (a):

A continuación, se presenta un cuestionario, de carácter confidencial y anónimo, cuya finalidad diagnosticar si los trabajadores del área administrativa están sometidos a estrés laboral en la empresa Souto C.A, planta Bejuma, estado Carabobo. Los resultados obtenidos con la aplicación de este instrumento, serán utilizados para proponer un programa de *coaching* para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo

A efectos de culminar satisfactoriamente la presente investigación, se agradece seguir las siguientes instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información que servirá de insumo para la investigación titulada: **EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SOUTO C.A**

CUESTIONARIO

N.º	Ítems	Alternativas de respuestas	
		Si	No
1	¿Considera que ha experimentado estrés debido a episodios nuevos en el ámbito laboral?		
2	¿Se ha sentido presionado debido a la desorganización en el trabajo?		
3	¿Ha experimentado en algún momento dolores de cabeza y malestares estomacales debido a la carga de trabajo?		
4	¿Ha sentido agonía emocional (¿ansiedad, irritabilidad y depresión) debido a la presión en el trabajo?		
5	¿Considera que en algunos momentos exhibe resistencia al cambio?		
6	¿Siente sensación de no encontrar la salida a las situaciones laborales que se le presentan?		
7	¿Ha experimentado crisis nerviosa debido a los volúmenes de trabajo que recibe?		
8	¿Se siente amenazado en el ámbito laboral donde se encuentra?		
9	¿Se siente motivado a incrementar sus capacidades ante los retos laborales?		
10	¿Siente usted que alguna vez sus capacidades no le permiten afrontar sus retos laborales?		
11	¿El estrés laboral está afectando su vida cotidiana en el hogar?		
12	¿Experimenta usted malestares físicos (aumento de ritmo cardiaco, temblores, sudoración) ante situaciones que se presentan en su ámbito laboral?		
13	¿Considera que el estrés laboral afecta la calidad de las relaciones que mantiene con sus compañeros y superiores?		
14	¿Ha experimentado respuestas emocionales (llanto, irritabilidad cambios en su comportamiento) ante las situaciones que se le presentan en el ámbito de trabajo,		

ANEXO B
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado (a) Prof. (a):

Considerando experiencia en el tema que se trata y en la carrera contaduría pública de la UJAP, me es grato solicitar su colaboración como participante (Juicio de Expertos) en la Validación de los Instrumentos (Cuestionarios) anexo que será empleado para diagnosticar si los trabajadores del área administrativa están sometidos a estrés laboral en la empresa Souto C.A, planta Bejuma, estado Carabobo Los resultados obtenidos con la aplicación de estos instrumentos, serán utilizados para proponer un programa de coaching para la disminución del impacto del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Grupo Souto C.A. planta Bejuma, estado Carabobo

Anexo a la presente comunicación, encontrará el cuestionario y el formato de Validación de Instrumento-Juicio de Expertos previsto en el Manual para la Elaboración, Inscripción, Presentación y Defensa del Trabajo Especial, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la UJAP.

De antemano muchas gracias por su contribución.

Cordialmente, Franchesca De Abreu

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTOS

A continuación, se presenta una serie de aspectos a considerar para validar los ítems que conforman el instrumento. Se ofrecen dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta y, al final, realice las observaciones pertinentes en el espacio designado para ello.

Experto: _____

Autor (a, es): _____

ÍTEM	ASPECTOS A CONSIDERAR									
	Redacción adecuada		Coherencia interna		Lenguaje ajustado al nivel		Pertinencia con los objetivos a medir		Mide lo que pretende	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										

CONSIDERACIONES GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento tiene instrucciones claras y precisas para que el informante pueda emitir sus respuestas			
La presentación del instrumento es adecuada. En caso de no ser así señale los aspectos a mejorar			
Los ítems se presentan en un orden lógico-secuencial			
Se evidencia en la redacción de los objetivos las bases teóricas que deben sustentar su investigación			
Los ítems son adecuados para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que deben incluirse y/o eliminarse			

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ	
APLICABLE	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
Validado por:	e-mail:
Cédula de Identidad:	Teléfono(s):
Firma:	Fecha: