



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

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

TESIS:

**“ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COACHING PARA EL
CAMBIO DE ACTITUD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE
SERVICIOS POSTALES SERPOST S.A. - FILIAL CHICLAYO, 2013”**

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

AUTORES:

Bach. Rengifo Zamora Renato Rayson

Bach. Vallejos Bautista Rodolfo Valentino

Pimentel – Perú

2013

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Proponer una estrategia de Coaching para el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa de servicios postales Serpost S.A. - filial Chiclayo. La propuesta se puede aplicar a cualquier puesto o tipo de trabajo.

Se ha determinado que la inexistencia de un líder ha dificultado el crecimiento de la empresa, restándole competitividad frente a la competencia actual, dando como hipótesis que si se aplica la propuesta de estrategias de Coaching entonces cambiara la actitud en los trabajadores de la empresa de Servicios Postales Serpost S.A. - Filial Chiclayo, 2013. La investigación es de forma: Descriptiva y Propositiva.

El análisis que se realizó en la empresa Servicios Postales Serpost S.A., determino que carece y desconoce de Coaching, el cual le da desventajas, se debe cambiar la actitud del empleado y para ello se debe utilizar el Coaching para el beneficio de la empresa. Se ha propuesto la elaboración de una estrategia de Coaching, orientado al cambio de actitud de los trabajadores y alcanzar la eficiencia dentro de la empresa, tal como se explica en el capítulo V: "Propuesta de la elaboración de una estrategia de Coaching". Cabe señalar que el Coaching es un modelo de gestión basado en resultados positivos para aquel que lo utilicé ya sea organización u/o persona, permite mejorar en todo tipo de cosas, más aun si se diseña una estrategia de Coaching para el cambio de actitud en los trabajadores, debido a que la estrategia permite conocer más afondo el trabajo que se va a realizar.

Se recomienda que la empresa invierta en un coach para ayudar a motivar a los empleados y cambiar la actitud dentro de la empresa, es muy importante la utilización de un coach porque permitirá potencializar a todos los involucrados al cambio. Se sugiere implementar el Coaching, por las ventajas que conlleva para mejorar recurso humano e incrementar la autoestima de los trabajadores para que de esta forma la empresa pueda cumplir con sus objetivos.

Este trabajo se realizó con la finalidad de identificar y resolver los problemas existentes que se presentan en las diversas áreas de la empresa, para de esta manera poder incrementar la labor de productividad mediante la utilización adecuada de los recursos con los que se cuenta, y principalmente en la capacitación del personal.