



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA
DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS
DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR
D'RUMBA CHICLAYO, 2020.**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Lozada Maldonado Andy Leyder.

<https://orcid.org/0000-0001-8162-9828>

Bach. Vásquez Fernández James Marcial.

<https://orcid.org/0000-0002-0664-2317>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar.

ID ORCID: 0000-0002-0815-6443

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento.

Pimentel – Perú

2022

TESIS

PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020.

Asesor (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Castro Becerra Gladys Roxana
Nombre Completo Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR DEL RESTOBAR D´RUMBA CHICLAYO, 2020.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER	DNI: 72026466	
VASQUEZ FERNANDEZ JAMES MARCIAL	DNI: 47319720	

Pimentel, 24 de marzo de 2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, está dedicado a nuestros padres a quienes les debemos todo lo que tenemos en esta vida porque ellos son nuestra mayor motivación, ejemplo de inspiración, por su sacrificio y esfuerzos y amor incondicional.

A DIOS ya que gracias a él tenemos esos padres maravillosos; los cuales nos apoyan en nuestras derrotas y celebran nuestros triunfos.

A nuestros profesores quienes son nuestros guías de aprendizaje dándonos los mejores conocimientos para nuestro buen desenvolvimiento en la sociedad, por el tiempo incondicional y por su desempeño en la enseñanza, convirtiéndonos en profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han brindado su apoyo incondicional y motivacional en la formación académica.

A DIOS por la vida de nuestros padres, también porque cada día bendice nuestras vidas.

A nuestros profesores a quienes le debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

A esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020. La metodología fue de tipo descriptiva cuantitativa con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 30 trabajadores de la entidad en estudio a quienes se les aplicó una encuesta. Se obtuvo como resultados que los colaboradores no trabajan en equipo, la mayor parte no percibe ni comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo, no pueden ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla, sus pensamientos sentimientos e ideas no pueden ser expresadas con normalidad y tampoco serán respetadas, y organizan su tiempo de manera inadecuada. Sobre los factores del coaching empresarial no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones, la información que les brinda su jefe no es clara ni concisa, cuando ocurre un problema no existe el compañerismo para resolver el problema, los trabajadores no se respetan entre sí, no se realizan actividades no relacionadas al trabajo que permita incrementar la satisfacción de los trabajadores, no se sienten comprometidos con el crecimiento empresarial del restobar, no se les ha capacitado sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades, y no se plantean objetivos organizacionales. Se concluye que si la empresa aplica las estrategias del plan de coaching empresarial podrá desarrollar a gran escala las habilidades blandas de los colaboradores.

Palabras clave: coaching, equipo, habilidades blandas, organización.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a business coaching plan to develop the soft skills of the collaborators of the Restobar D'Rumba Chiclayo, 2020. The methodology was of a quantitative descriptive type with a non-experimental design, 30 workers from the entity under study to which a survey was applied. It was obtained as results that the collaborators do not work as a team, most of them do not perceive or understand the feelings and emotions of their coworkers, they cannot easily gain the trust of clients, their thoughts, feelings and ideas cannot be expressed normally and they will not be respected either, and they organize their time improperly. Regarding the factors of business coaching, the opinion of the workers is not taken into account for decision-making, the information provided by their boss is not clear or concise, when a problem occurs there is no companionship to solve the problem, the workers they do not respect each other, they do not carry out non-work-related activities that increase worker satisfaction, they do not feel committed to the business growth of the restobar, they have not been trained on how they should plan their time and organize their activities, and there are no organizational objectives. It is concluded that if the company applies the strategies of the business coaching plan, it will be able to develop the soft skills of its collaborators on a large scale.

Key words: coaching, team, soft skills, organization.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	30
1.3.1. Coaching empresarial.....	30
1.3.2. Habilidades blandas.....	40
1.4. Formulación del problema.....	42
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	43
1.6. Hipótesis.....	44
1.7. Objetivos.....	44
1.7.1. Objetivo general.....	44
1.7.2. Objetivos específicos.....	44
II. MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
2.1.1. Tipo de investigación.....	45
2.1.2. Diseño de investigación.....	45
2.2. Población y muestra.....	46
2.3. Variables, operacionalización.....	47
2.3.1. Variables.....	47
2.3.2. Operacionalización.....	48
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	50
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	50
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	51
2.6. Aspectos éticos.....	51
2.7. Criterios de rigor científico.....	51
III. RESULTADOS	53
3.1. Tablas y figuras.....	53

3.1.1.	Resultados por ítems.....	53
3.1.2.	Resultados por dimensiones.....	74
3.1.3.	Resultados por variables	84
3.2.	Discusión de resultados.....	86
3.3.	Aporte científico.....	89
3.1.1.	Objetivos de la propuesta	89
3.1.2.	Plan de acción y presupuesto aproximado	90
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
	REFERENCIAS	103
	ANEXOS	108
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	109
	Anexo 2: Cuestionario	110
	Anexo 3: Primera Validación de Expertos	112
	Anexo 4: Segunda validación de expertos.....	117
	Anexo 5: Tercera validación de expertos.....	122
	Anexo 6: Cuarta validación de expertos	127
	Anexo 7: Quinta validación de expertos	132
	Anexo 8: Carta de aceptación de empresa.....	137
	Anexo 9: Resolución del proyecto	138
	Anexo 10: Formato T1.....	140

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de trabajadores	46
Tabla 2: Operacionalización de variable independiente	48
Tabla 3: Operacionalización de variable dependiente.....	49
Tabla 4: Análisis de confiabilidad.....	50
Tabla 5: ¿Considera que se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones? 53	
Tabla 6: ¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?	54
Tabla 7: ¿Considera que los trabajadores se ayudan cuando ocurre un problema?... 55	
Tabla 8: ¿Considera que los trabajadores se respetan entre sí?	56
Tabla 9: ¿Considera que se realizan actividades no relacionadas al trabajo en el restobar para incrementar la satisfacción de los trabajadores?.....	57
Tabla 10: ¿Considera que se siente comprometidos con el crecimiento empresarial del restobar?	58
Tabla 11: ¿Considera que se le ha capacitado sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?	59
Tabla 12: ¿Considera que se plantean objetivos organizacionales en el restobar y se les comunica a los trabajadores?	60
Tabla 13: ¿Considera que se evalúa su desempeño de manera periódica en el restobar?	61
Tabla 14: ¿Considera que se le brinda recompensas cuando tiene un buen desempeño en el restobar?.....	62
Tabla 15: ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?	63
Tabla 16: ¿Considera que usted influye de manera positiva en sus compañeros de trabajo?.....	64
Tabla 17: ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?	65
Tabla 18: ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?.....	66
Tabla 19: ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?.....	67
Tabla 20: ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo? ..	68
Tabla 21: ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?	69
Tabla 22: ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?	70
Tabla 23: ¿Considera que su desempeño en el restobar es más alto que el que espera su jefe?.....	71
Tabla 24: ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades? . 72	
Tabla 25: ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?	73
Tabla 26: Dimensión comunicación directa	74
Tabla 27: Dimensión actitud	75
Tabla 28: Dimensión confianza	76
Tabla 29: Dimensión metas	77
Tabla 30: Dimensión habilidades interpersonales.....	78
Tabla 31: Dimensión habilidades de negociación	79
Tabla 32: Dimensión habilidades de comunicación	80
Tabla 33: Dimensión gestión del tiempo.....	81

Tabla 34: Dimensión orientación al logro.....	82
Tabla 35: Dimensión adaptación al cambio	83
Tabla 36: Variable coaching	84
Tabla 37: Variable habilidades blandas	85
Tabla 38: Dimensión: Habilidades interpersonales	90
Tabla 39: Dimensión: Habilidades de negociación	91
Tabla 40: Dimensión: Habilidades de comunicación.....	92
Tabla 41: Dimensión: Gestión del tiempo	93
Tabla 42: Dimensión: Orientación al logro	94
Tabla 43: Dimensión: Adaptación al cambio.....	95
Tabla 44: Presupuesto general.....	96

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Se considera su opinión.....	53
Figura 2: La información que le da su jefe es clara y concisa.	54
Figura 3: Los colaboradores se ayudan cuando hay un conflicto.	55
Figura 4: Se respetan los colaboradores entre ellos mismos.	56
Figura 5: Se ejecutan actividades en el establecimiento para incrementar la satisfacción de los trabajadores.	57
Figura 6: Se sienten comprometidos con el crecimiento dela entidad.	58
Figura 7: Capacitación sobre gestionar y organizar el tiempo.	59
Figura 8: Se plantean objetivos organizacionales y se les comunica a los trabajadores.	60
Figura 9: Evaluación del desempeño de forma constante.	61
Figura 10: Recompensas por un buen desempeño.	62
Figura 11: Los trabajadores en el restobar trabajan en equipo.	63
Figura 12: Influye de manera positiva en sus compañeros de trabajo.	64
Figura 13: Consideración por las emociones y sentimientos de los demás trabajadores.	65
Figura 14: Ganarse la confianza de los consumidores de manera rápida.	66
Figura 15: Poder de convencimiento frente a los consumidores.	67
Figura 16: Dialogo con sus demás compañeros de trabajo.	68
Figura 17: Puede mostrar sus sentimientos, ideas u opiniones y al mismo tiempo son respetadas.	69
Figura 18: Organiza su tiempo de manera adecuada.	70
Figura 19: Su desempeño en el restobar es más alto que el que espera su jefe.	71
Figura 20: Da todo su esfuerzo para desarrollar sus funciones.	72
Figura 21: Adaptabilidad a los cambios.	73
Figura 22: Comunicación directa.	74
Figura 23: Actitud.	75
Figura 24: Dimensión confianza.	76
Figura 25: Metas.	77
Figura 26: Dimensión habilidades interpersonales.	78
Figura 27: Habilidades de negociación.	79
Figura 28: Habilidades de comunicación.	80
Figura 29: Habilidades de comunicación.	81
Figura 30: Orientación al logro.	82
Figura 31: Adaptación al cambio.	83
Figura 32: Coaching empresarial.	84
Figura 33: Habilidades blandas.	85

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las habilidades blandas hoy en día han poseído mucho valor en las entidades dado que optimizan la calidad de servicio que otorgan los subordinados, del mismo modo estos intervienen por la capacidad de los colaboradores de formar relaciones laborales con los otros, poseer un dialogo efectivo, facilitar la información para con los otros, estimular a sus subordinados, aprender a ponerse en los zapatos del otro o simplemente aprender a ser empático, trabajar de manera conjunta e intervenir de forma óptima en los otros compañeros.

Contexto internacional

En base a una indagación de World Economic Forum (2018) se encontró que más del 90% de las entidades mostraron que las habilidades blandas son de carácter esencial e importante en cada una de las instituciones empresariales, inclusive estas pueden llegar a mucho más significativas que las técnicas. Se puede inferir que las relaciones interpersonales idóneas y la comunicación adecuada pertinente se antepone en la vida propia de la persona sino también en el contexto laboral.

Por otro lado, en el país de Chile, el investigador Silva (2016) infiere que cuatro de cada diez individuos no poseen habilidades blandas esenciales para su área laboral, se identificó que la empatía, la tolerancia y la capacidad para escuchar a los demás son de lo que más carecen los chilenos y si lo plasmamos en porcentajes se asemeja a un 30% de ciudadanos en las entidades que poseen esta deficiencia.

En definitiva, Medina y Rosas (2015) ejecutaron una indagación que tienen relación con el coaching y el dominio en las competencias suaves de diversos subordinados de entidades de nacionalidad chilena, como lo son Cementos Bio, CMOC Celulosa SA, Aserraderos Araico SA, ForEstal Minimo SA, y demás entidades. Se ejecutó un método de coaching a las entidades y los resultados son que los colaboradores optimizaron grandemente su capacidad de escucha dado que sabían comprender a los que les rodean, las relaciones interpersonales fueron positivas, del mismo modo el ambiente laboral, en tanto la cultura institucional tuvo un giro significativo. En consecuencia, se forjó la innovación en los empleados, se

lograron adaptar de manera impresionante y veloz sin trincheras a las permutas en la entidad.

Contexto nacional

Como gran ejemplo a seguir tenemos a la entidad Apg Global SAC el cual está sujeto al coaching, dado que dicha entidad presentaba diversos problemas en los colaboradores, los cuales no sabían cómo mantener una buena comunicación entre ellos, cero capacidades para trabajar en conjunto, ausencia de liderazgo y la existencia de diversos problemas en el ámbito interno. En consecuencia, Troncos (2018) ejecuto un método de coaching, donde las charlas y talleres estaban ejecutadas a los principales conflictos de la entidad. Las derivaciones estuvieron claramente enfocadas en la mejora de las habilidades blandas de los subordinados, los cuales se ven reflejados en su producción de un 4% a un 48%.

Del mismo modo el instituto latinoamericano de Liderazgo Crisóforo arrojo derivaciones buenas y optimas en cuanto al coaching, donde León (2016) demostró que la entidad mostraba problemas de liderazgo, pues esto es una de las competencias blandas, en base a ello se ejecutó tácticas de coaching fomentando que los colaboradores optimizan su desenvolviendo con sus demás compañeros, laboren en conjunto y sus deberes tengan en consideración el liderazgo.

La indagación de Vásquez (2017) nos menciona que las habilidades de los altos mandos de la UGEL de Chota Cajamarca contaban con ciertos conocimientos básicos sobre sus tareas diarias y funciones, así también de las materias en global, tenían la capacidad para resolver sus inconveniente o problemas que se suscitaban. Pero contaban con algunas dificultades en base a las habilidades blandas, pues el aforo de escucha era regular, en un nivel bajo se encontraba la comunicación y el liderazgo. Por ello que el indagador plantea la ejecución de un programa de coaching, en donde los trabajadores de la alta jerarquía después de haberse ejecutado dicho método pudieron optimizar en gran medida sus habilidades blandas, provocando progresos para las organizaciones en donde se trabaja.

Algo similar ocurrió en el Banco de Crédito en Lima, el investigador Vásquez (2018) ejecuto una indagación en base a las competencias suaves de los directivos,

infirió que los directivos tenían falencias en sus competencias suaves, en sus competencias blandas, siendo más visto en el liderazgo, por lo que afligía en algunas ocasiones sus actividades. Por dicho motivo el investigador ejecuto un plan de coaching alcanzando grandes resultados de mejora, pues los directivos consiguieron ser más innovadores y reformadores, y denotaban optima auto eficiencia. Del mismo modo directivos por iniciativa empezaron a tomar decisiones considerando a cada uno de sus empleados, para cada proceso se tenía iniciativa y se socorrían entre ellos mismos ente cualquier conflicto que se presentaban.

Contexto local

En la localidad de Chiclayo en un restobar conocido con denominación de D'Rumba cuenta con instalaciones muy agradables y sobre todo seguras para sus clientes, al mismo tiempo ofrece diversos tipos de bebidas y platos a la carta para que sus clientes puedan degustar. Los problemas que se encontraron fueron la mala comunicación entre los subordinados, dado que se crean dificultades para dar una pronta solución. Por otro lado, muchos de ellos no se sienten con la capacidad para ejecutar acciones diversas a lo que ya están acostumbrados, ello hace suponer que poseen una autoestima baja y que no consideran ser líderes para optimizar ciertos procesos. Otro de los problemas hallados es la ausencia de trabajo en equipo por lo que no tienen un buen control de su tiempo. Y en base al punto crítico evidenciado es la poca adaptación que poseen los subordinados ante las permutas, pues es un mercado que posee mucha competencia y por ello se necesitará cambios constantes en los métodos. Es fundamental que los subordinados cuenten con sapiencias técnicas cómo es el funcionamiento de las herramientas y equipos del establecimiento, dado a que los conflictos están provocando que no puedan llegar a ser más productivos.

Considerando todas las falencias encontradas y el giro del negocio, es fundamental que los subordinados tengan en sus manos el poder de solucionar cualquier problema o dificultad, utilicen de forma pertinente en tiempo, controlar el estrés, poseer habilidades de comunicación, otorgar un buen servicio al consumidor, adaptabilidad a los cambios de forma rápida, saber ponerse en el lugar de los demás o simplemente ser empáticos, afables, laborar de forma ética y sobre todo en grupo, y al mismo tiempo es esencial que se instaure la creatividad.

Es de suma preocupación que los subordinados no posean las habilidades blandas idóneas descritas anteriormente pues esto está provocando que no ejecuten sus tareas de forma oportuna y sean menos productivos, y en base a los consumidores muchos de ellos se ven poco o nada satisfechos por la gran espera en base a sus peticiones o en referencia a los conflictos que no pueden llegar a una buena solución, todo eso es provocado a la poca capacidad de los subordinados para hacer frente a los problemas u ofrecer a los consumidores la seguridad a los consumidores a través de la empatía. Esto provoca mermas financieras para la institución, pues se genera ausencia de consumidores, dado que estos a través de la experiencia obtenida pueden dar malas referencias o recomendaciones a los demás posibles clientes. En definitiva, dado que los empleados no poseen una pronta adaptabilidad a los cambios y no son proactivos es que la entidad en referencia a la competencia se vuelve menos competitivo.

Por tales razones es que la presente indagación busca ejecutar un plan de coaching el cual les permitirá a los subordinados del restobar D'Rumba Chiclayo instaurará las habilidades blandas de los empleados, en consecuencia, esto optimizará los métodos al ser productivos, provocando ganancias financieras efectivas para la entidad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Contexto internacional

Bodolla (2018) ejecutó un estudio que fue establecida en México titulada "Modelo de organización para ejecución de habilidades blandas en los subordinados", como propósito general fue trazar un método de negocio que este se dedique fundamentalmente a formar habilidades blandas en cada uno de los subordinados. La presente propuesta del estudio estuvo forjada en el alza de la demanda de individuos que estén ejecutadas sus habilidades suaves y sean las pertinentes para los métodos de selección de personal. La esencial fortaleza de método de negocio fue el coaching, en ello debería ser un individuo altamente capacitado y que otorgue en el desarrollo y crecimiento de las habilidades de los clientes, de este modo se podrá interiorizar los saberes de una forma inusitado al formar nuevo contenido y mostrando métodos creativos.

La indagación da un aporte muy significativo e importante donde los profesionales que imparten el coaching tienen que ser personas muy preparadas y profesionales. Por consiguiente, la entidad tendrá que ejecutar un diagnóstico absoluto para que le dé lugar en la identificación del individuo pertinente para ejecutar el coaching.

Casique (2018) ejecutó un estudio que fue establecida en Colombia titulada “impacto del coaching empresarial en el crecimiento de competencias laborales de la capacidad del individuo de entidades Manizaleñas, una contemplación desde sus ejecutivos”, tuvo como propósito global fue establecer el impacto del coaching empresarial en el crecimiento de competencias de trabajo de los individuos de las grandes instituciones manizaleñas inscritas en la Cámara del Comercio de Manizaleñas por Caldas. El estudio tuvo una metodología descriptiva pre experimental, la masa en estudio fue de 75 entidades a los que se les ejecutó una encuesta. Las derivaciones encontradas fueron que la ejecución del coaching intervino en gran medida de forma positiva en el crecimiento de diversas competencias que le facilitaron al elemento humano dar un gran valor a la entidad. de esta forma el ras de complacencia de los subordinados también creció, siendo ello la principal en evolucionar el liderazgo, el cual le facilitaba a los ejecutivos tener enfoque de como tienen que administrar a su capital humano. Se sintetiza que si la entidad sigue ejecutando de forma continua el coaching logrará optimizar altos beneficios y avalar que los subordinados estén enfocados a alcanzar los objetivos empresariales en un ambiente de trabajo idóneo.

La indagación nos facilita saber que el coaching en gran medida influye en las competencias de los colaboradores de una entidad, del mismo modo también facilita que los individuos puedan alcanzar la satisfacción en sus actividades diarias donde laboran. La institución ejecutó el coaching como un elemento individual para ejercer las competencias considerando derivaciones buenas las cuales potencializan a los colaboradores.

Granda (2018) ejecutó un estudio que fue establecida en Ecuador titulada “habilidades blandas ejecutadas en el servicio del consumidor como herramienta de ventaja competitiva de las organizaciones del ámbito de comercialización de productos electrodomésticos”, tuvo como propósito global sustentar la aplicación

de habilidades blandas en el servicio al consumidor como aportadores de ventajas competitivas. El tipo de investigación fue explicativa, como masa de estudio se contó con 143 consumidores de diversas empresas a los que les ejecuto una encuesta. lo que se derivó de la indagación es que la administración de relaciones y la comunicación tienen una correspondencia grande con la diferenciación en el servicio o atención al consumidor, en consecuencia, a ello es que diversas entidades forjan diversas tácticas de ser diferentes a los demás que les facilite acrecentar la opinión de la calidad de servicio de sus consumidores. En su mayoría las tácticas están enmarcadas a la alineación de sus colaboradores, optimizar los beneficios de los bienes, tácticas de precio y progreso de los métodos de atención. En conclusión, se determina que las habilidades blandas intervienen de forma objetiva en la percepción de la calidad de servicio que poseen los usuarios.

La indagación da a conocer que las habilidades blandas son de esencial significancia, dado que infiere en que los colaboradores pasan su mayor tiempo de horas en el trabajo y se afrontan a diferentes situaciones de conflictos con varias barreras, por ello que las habilidades blandas deben estar florecientes de forma idónea y pertinente.

Saltos (2018) ejecuto un estudio en Ecuador titulada "Métodos de coaching de la entidad International Coaching Master Academy". Tuvo por objetivo determinar si en la empresa mediante su modelo innovador tanto en infraestructura como en metodología para la enseñanza de habilidades blandas tiene resultado positivo en el aspecto personal y profesional de sus estudiantes. La metodología de la investigación fue de carácter descriptivo correlacional pre experimental, se usó la encuesta como técnica, la cual se aplicó a 30 estudiantes de la academia. Los resultados evidenciaron que el coaching intervino de una forma idónea en los estudiantes en la institución en estudio de una manera personal, así como también profesional, fue tan positivo los resultados que muchos estudiantes agradecieron el gran cambio que se generó en ellos y en la perspectiva que tenían de su vida. Se concluye que la institución en estudio brinda el servicio de coaching y aporta a gran escala en el crecimiento y desarrollo de los estudiantes.

El estudio muestra una prueba de los beneficios que puede traer la aplicación del coaching no solo de manera profesional sino también de manera personal,

además el autor señala la importancia del trabajo del coach, quien al desempeñar el proceso de manera adecuada se podrá tener beneficios. Las empresas podrán optar con contratar de manera externa un coach que les permita a su organización desarrollar y potenciar las habilidades de sus colaboradores.

Cardona (2016) realizó una investigación en España denominada “Coaching en las organizaciones”. Tuvo por objetivo describir el coaching en diferentes organizaciones, se trabajó con profesionales que son líderes o intensiones significativas para sus entidades y han colaborado en métodos de coaching personal. El método de indagación fue de carácter cualitativo. Se ha entrevistado a diez coaches de distintas empresas y se trabajó buscando conocimientos que cedieran en hallar terminaciones en base a la práctica de profesionales de coaching. Al finalizar el análisis se pudo obtener que el coaching se ha desarrollado en el lapso de los tiempos, apareciendo nuevas metodologías y herramientas que permitan que los coach puedan realizar el proceso de manera eficaz generando un cambio emocional en los participantes. A pesar de ello no existe mucha información sobre cómo funciona exactamente o cómo influye de manera específica en las personas, pero si el coach sabe cómo llegar a las mismas puede influir de manera positiva. Se concluye que los principales elementos que generan un cambio en las personas que participan de un coaching es la seguridad en sí mismos, toma de conciencia y comunicación asertiva.

El estudio muestra que el coaching no es igual para todas las empresas, eso va depender del rubro, por lo que el coach debe tener en cuenta eso. El autor describe que la mayor parte de coaches no toma en cuenta ello, por lo que los resultados que obtienen son buenos, pero podrían ser mejores, de esta manera la empresa será más competitiva.

Corona y López (2016) realizaron una tesis en México denominada “El coaching para la mejora de la gestión empresarial a través del liderazgo efectivo”. Tuvo por objetivo desarrollar una estrategia de coaching que permita integrar la capacitación y aplicación en la fuerza de ventas. Los resultados mostraron que el coaching les permite a las organizaciones tener una herramienta que desarrolle habilidades en los trabajadores en beneficio de la organización y también a nivel personal del trabajador que a su vez beneficia también a la organización. Las

sesiones de coaching suelen estar enfocadas al avance y progreso de las competencias de los participantes y direccionarlos al alcance de los fines empresariales teniendo en consideración la misión y visión. Se concluye que el coaching tiene que ver también con las necesidades del cliente, pues los temas a tratar pueden estar relacionados con las principales deficiencias que existen en una organización entorno al cliente.

El estudio da a conocer que el coaching puede estar enfocado también al cliente, por lo que puede resolver problemáticas entorno a ello, de esta manera la empresa podrá crecer empresarialmente e ir a nuevos mercados. Si la empresa en estudio aplicara el coaching además de mejorar las habilidades blandas, los colaboradores podrán brindar una adecuada atención y solucionar problemas de manera eficaz, incremento la satisfacción del cliente y la cartera de clientes.

Chaparro (2015) realizó una tesis en Colombia denominada “la utilización de la comunicación asertiva como método estratégico para el instructor”. el objetivo fue comprender por qué la comunicación asertiva es esencial para el crecimiento de los planes de un guía y la transmisión con su grupo laboral. La tipología de la indagación es de carácter descriptivo no experimental, con un diseño no experimental. Se tuvo como muestra a las principales empresas de Bogotá, siendo 6, aplicando una encuesta a sus principales líderes. Se mostró en los resultados que en las instituciones casi siempre se suscitan escenarios o permutas que pueden intervenir en la conducta de los colaboradores, es por ello que se les tiene que disponer en conseguir una comunicación asertiva, saber hacerles frente a las permutas y excusarse que no permiten la adecuada cultura empresarial. Se sintetiza que la declaración asertiva, en definitiva, se ha elevado su significancia y el importe que le otorgan las instituciones, considerándolo más como una insuficiencia que como algo diferenciador.

El estudio muestra las situaciones en que puede repercutir de manera positiva el coaching, por lo que sigue siendo una herramienta para solucionar diferentes situaciones que les permitan a los colaboradores tener un alto beneficio y alcanzar los propósitos de las entidades. Las problemáticas que son afectadas por la inadecuada comunicación que el autor describe serían solucionadas por medio de la aplicación del coaching.

1.2.2. Contexto nacional

Chinchay, Damian y Quiñonez (2018) realizaron una tesis en Lima denominada “propuesta de un método de coaching organizacional para optimizar el desenvolvimiento laboral en la entidad Alianza Metalúrgica SA San Juan de Lurigancho, 2017”, tuvo como propósito global determinar la relación que hay entre coaching y el desenvolvimiento laboral en los subordinados de la entidad en investigación. Se tuvo a bien proponer un plan de coaching el cual optimizará el desenvolvimiento laboral en las entidades, el cual consto talleres motivacionales, reuniones continuas de retroalimentación, charlas y capacitaciones. Se infiere que al detectar las dificultades que tiene una entidad el coaching contribuirá de manera efectiva dado que se podrá inferir en temas relacionados a las falencias y abarcar habilidades en los subordinados quienes conseguirán solucionar dichas deficiencias o problemas.

La indagación facilitara saber de qué forma se tiene que se desarrollara el método del coaching, ello estará sujeto a las dificultades o problemas que las entidades que tiene la institución, y al mismo tiempo se deberá tener en cuenta el giro de negocio. Por otro lado, se enfoca en las habilidades que se puede incurrir. Si la entidad ejecuta el método del coaching organizacional podrá optimizar el desenvolvimiento laboral de sus subordinados.

Bardales (2018) realizaron una tesis en Tarapoto titulada “Modelo de administración en referencia al Coaching para mejorar el desenvolvimiento de los subordinados de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto –San Martin”, como propósito global bosquejar una guía de administración en el coaching para optimizar el desenvolvimiento de los subordinados de los diversos hoteles de una estrella de dicha localidad. la indagación fue de carácter descriptiva correlaciona no experimental transversal, la masa en estudio estuvo conformada por 43 subordinados de los 6 hoteles a los mismos se les ejecuto una encuesta. Lo que se obtuvo en los resultados fue que los colaboradores no poseían desenvueltas sus habilidades, lo cual indica que es algo muy preocupante el cual no será de ayuda en el desarrollo de sus funciones dado que se evidencia un menguo desenvolvimiento laboral. Al mismo tiempo, no se daban capacitaciones o talleres que optimicen el desenvolvimiento de los subordinados, no se diagnosticaba el

desenvolvimiento ni se hacían procesos de retroalimentación, en definitiva, los subordinados no procedían de forma pertinente, lo que quiere decir es que el liderazgo era pésimo. Se determina que en las capacitaciones se demostró una falta de interés grande por parte de los colaboradores quienes no les tomaron el mayor interés a los temas tocados, por lo que la principal estrategia que debe instaurar la organización son los talleres de motivación que les otorgue a los subordinados tener esa sensación de compromiso con la entidad y acrecentar su desempeño laboral.

La indagación da a conocer diversas problemáticas por los que atraviesa la indagación y se denota que estas por medio del coaching pueden ser corregidas. Pues al ser el coaching un método global puede ejecutar las potencialidades de los subordinados y propiciar que den su enorme beneficio.

Díaz (2018) realizó una tesis en Lima titulada “coaching en la administración del talento humano de una casa de estudios universitarios de Lima 2016”, como propósito global determinar la relación que existe entre el coaching y la administración del talento humano de dicha entidad. la indagación fue de carácter básico no experimental, el cual tuvo una masa de estudio de 115 subordinados de dicha entidad a los cuales se les ejecuto una encuesta. Las secuelas dieron fe que el coaching si intervenía en gran medida en la administración de los subordinados en la entidad en investigación, dado que la gran parte de los subordinados reflexionaron al coaching como muy esencial para su desenvolvimiento laboral. Se sintetiza que el coaching interviene de forma buena en los métodos de la administración de los subordinados.

La indagación evidencia que a través del coaching la entidad tendrá la facilidad de ser más competente, dado que para la entidad es esencial llegar a serlo, pues existe una alta competencia en el mercado. Lo cual es fundamental contar con un profesional, especialista en temas de coaching el cual con gran facilidad podrá ejecutar habilidades del subordinado es una necesidad.

Franco (2018) realizó una investigación en Trujillo denominada “Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N°02 de la esperanza Trujillo 2018”. Tuvo por finalidad establecer el vínculo entre las

competencias blandas de los subordinados y el ambiente empresarial. La metodología fue de tipo correlacional con un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo constituida por 36 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. Se obtuvo que los trabajadores poseían un ras inferior de habilidades blandas, de las cuales las más defectuosas el compromiso, empuje, persistencia entre otros factores. Por consiguiente, denotaban un ras elevado de ambiente laboral, dado que tenían condiciones laborales idóneas. Se finaliza que hay una analogía templada entre lo que es habilidades sociales y el ambiente laboral en la entidad que está sujeta a la pesquisa.

El estudio es un gran ejemplo sobre la importancia del clima organizacional y las habilidades sociales, pues los colaboradores tienen desarrolladas sus habilidades sociales por lo que repercute en poseer un adecuado clima organizacional. Lo mismo que causará que los colaboradores pueden tener un adecuado desempeño, aumento de la fabricación y capacidad de la entidad.

Herrera, Manrique y Oyarzabal (2018) realizó una investigación en Lima denominada “Estudios de quebraduras entre las competencias suaves en titulados de la Facultad de Administración y alta Dirección de la PUCP y los amonestaciones del ambiente de trabajo según el perímetro organizacional tanto social y público”. Tuvieron por fines decretar cuales son las competencias blandas citadas en los egresados”. La tipología fue de carácter exploratorio, la masa en estudio fue de 120 individuos, a los cuales se les ejecuto una entrevista y encuesta. Los resultados mostraron que la adaptabilidad era una de las habilidades más importante en la institución, esto es debido a que por los cambios en el entorno las organizaciones están en constantes movimientos y cambios organizacionales, teniendo que adecuarse a las nuevas necesidades del mercado y que los trabajadores posean la habilidad de gestión del cambio es de suma importancia. Se concluye que las habilidades de comunicación también son muy demandadas por la organización en sus colaboradores.

Todas las habilidades blandas son importantes, pero según el rubro de la organización es que los colaboradores deben tener desarrollas unas más que otras. Por eso el autor señala que los colaboradores deben tener en cuenta ello y no

esperar que las organizaciones desarrollen en ellos esas habilidades, así como también les puede facilitar al momento de querer conseguir un empleo.

Barreto (2017) realizó una investigación en Trujillo denominada “La significancia del coaching en el crecimiento de habilidades blandas del personal de la entidad Marcimex en la ciudad de Trujillo 2016”. El fin global fue especificar si es significativo el coaching en el crecimiento de las habilidades blandas de los colaboradores de la entidad en indagación. Se obtuvo como resultado que el coaching si es significativo en el desenvolvimiento de las habilidades blandas de los colaboradores de la entidad, se asemejo que los factores que dañan al coaching de la entidad es la adaptabilidad, facilidad de comunicación, por otro lado, para la mayor parte es sumamente fácil delegar actividades a los demás.

El estudio muestra que la adaptación al cambio es de suma importancia desarrollarlas en los colaboradores, esto es porque el mercado es cambiante, siempre existirán nuevas tendencias a las cuales las empresas deben adaptarse y muchos colaboradores suelen poner barreras a ello. El coaching es una herramienta que les puede permitir a los colaboradores desarrollar esa habilidad.

Aparicio y Medina (2015) realizó una investigación en Lima denominada: “Competencias institucionales que requieren las entidades en el Perú: un estudio comparativo”. Tuvo como finalidad ejecutar un estudio exploratorio sobre cuáles son, hoy en día, las competencias del ejecutivo de recursos humanos y decisiones de las entidades peruanas creen más y menos significativos. La metodología fue de tipo exploratorio, la muestra estuvo conformada con los 52 individuos los cuales son los gerentes, recursos humanos y líderes de entidades desde las más pequeñas hasta las más grandes. Los resultados mostraron que en los ámbitos de estudio las habilidades gerenciales eran tomadas como recursos de manera estratégica de gran importancia en la empresa debido a que genera valor. A pesar de ello los peruanos con este tipo de habilidades no son muy comunes, por lo que es un reto para las organizaciones desarrollar este tipo de habilidades. Según la percepción de los directivos las competencias generales son las más significativas para un buen desenvolvimiento, destacando el liderazgo.

Las habilidades gerenciales son de suma importancia en una organización, el autor plantea que es debido a que no es suficiente con poseer saberes globales o específicos sobre un argumento, sector o cualquier tema en general, sino también de saber gestionar a las personas, ser líder, llevar al frente a un equipo que pueda desarrollar también habilidades entorno a la eficiencia de la empresa.

1.2.3. Contexto local

Ramos (2019) ejecuto una investigación en Pimentel titulada “Tácticas de coaching de desenvolvimiento de habilidades blandas para optimizar el liderazgo en los inspectores de ventas del Call Center de Arequipa”, como propósito global fue diseñar una táctica de desenvolvimiento de habilidades blandas para optimizar el liderazgo en los inspectores de dicho establecimiento. El estudio fue de contexto descriptivo propositivo en el cual la masa en estudio consto de 46 subordinados de la entidad en indagación. Se discernió que la gran parte de los inspectores usa el medio de liderazgo dañado, el cual está caracterizado por dar a las demás responsabilidades sin darles una pequeña instrucción y mucho menos ejercer una retroalimentación y los inspectores evidencian un estilo de liderazgo que le facilita más valor a los que rinden que al individuo mismo. Se finaliza que son diversas las habilidades blandas que se tienen que ejecutar en cada uno de los líderes en la actualidad, los cuales pueden ser el asertividad, competencia de negociar, la comunicación, y la manera positiva de entablar y sostener de manera efectiva las relaciones interpersonales.

El investigador infiere que el liderazgo es de vital significancia en una entidad, mucho más significativa que desplegar las habilidades de los empleados. Lo que quiere decir es que los dos son fundamentales, pero ello de nada sirve si los directivos no poseen la habilidad del coaching. Es por tal motivo que existe un coaching que puede involucrar tanto a los empleados como a los jefes.

Siesquen y Soto (2019) ejecuto una investigación en Pimentel titulada “El Coaching como método para acrecentar el desenvolvimiento del personal de los colaboradores del Restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017”, tuvo como propósito global proponer tácticas de coaching personal para acrecentar el desenvolvimiento individual de los subordinados, la tipología de la indagación fue de carácter

descriptivo propositiva, la pesquisa tuvo como masa en estudio a 20 subordinados a los que se les ejecuto una encuesta. las derivaciones del estudio fue que la ejecución del coaching individual de los subordinados, dando lugar a alcanzar los propósitos de los que la empresa lucha. Del mismo modo, da lugar a las entidades a poseer subordinados idóneas y competentes para desenvolver sus habilidades, trabajar en conjunto y conseguir optimización en la administración del cambio. Se finalizó que el coaching como método para el crecimiento del personal tiene un alcance importante en el desarrollo personal de cada uno de los subordinados, dado que les suministrará a que estos la manera cómo afrontar a los conflictos y tener la idea de cómo solucionarlos.

El investigador exhibe los diversos elementos del coaching, en base la presente indagación se examinó el coaching individual, el cual puede incidir a gran medida la prosperidad del subordinado y socorrerlo a desplegarse de una forma idónea en su contexto. El Coaching individual podrá ser utilizado por las entidades si lo que investigan es esencialmente el bienestar intrapersonal de sus empleados.

Luz (2018), realizó una tesis en Pimentel denominada “proposición de un método de coaching para optimizar el desenvolvimiento en el ámbito laboral de los educandos en la IEP Ciencia College Morrope, 2018”. El objetivo fue plantear un bosquejo el desenvolvimiento laboral en dicha entidad. Los resultados mostraron que el desempeño laboral en los trabajadores es alto debido a que los trabajadores se esfuerzan por cumplir con los objetivos que se les traza. A pesar de ello existen elementos que interviene en el desenvolvimiento laboral como lo son la oportunidad, el trabajo en equipo y las normas de trabajo. Se concluye que el coaching mejora a gran escala el desenvolvimiento laboral en la entidad por lo que es necesario que se implemente para el desenvolvimiento de las competencias de los subordinados.

Nuevamente el autor demuestra que el coaching puede influir a gran escala en el desempeño laboral, pues si un colaborador tiene la autoestima suficiente para ser eficaz, podrá desarrollar de manera adecuada sus procesos y tener un alto desempeño.

Pillaca (2017) realizó una tesis en Chiclayo denominada “Análisis de las competencias suaves del gerente de la entidad financiera Banbif oficina Makro Chiclayo”. Tuvieron como fin global especificar las habilidades suaves que tienen que congregan al gerente para compensar los pedidos de la entidad. La tipología del estudio fue de carácter descriptivo no experimental, se tuvo como muestra a 5 gerentes y 7 colaboradores, a los que se les ejecutó una encuesta. Se tuvo como resultado que una de las principales capacidades blandas que poseen los gerentes es el trabajo en equipo, varias veces los gerentes tienen una clarividencia mucho más grande que la de sus subordinados. Los gerentes y colaboradores no tienen un diálogo fluido y existe poca disponibilidad de apoyar al gerente. A pesar de ello los trabajadores muestran un esfuerzo por convivir en un ambiente laboral adecuado, los trabajadores tienen una autoestima alta sobre lo que pueden hacer en la empresa, pero no aprovechan sus habilidades a la totalidad. Se concluye que la autoconfianza, la motivación, el trabajo en equipo y el compromiso tienen un nivel medio alto, siendo solo la comunicación asertiva la que tiene un nivel bajo.

El autor muestra que la comunicación puede fomentar el aumento de la productividad en una entidad, así como también mejora la imagen corporativa de los trabajadores en la organización, es por eso que la comunicación interna se debe cuidar a gran escala.

Torres (2017) realizó una tesis en Lambayeque denominada: “El coaching como método para incentivar el desenvolvimiento de los recursos humanos de la Universidad Particular de Chiclayo”. Tuvieron a bien como objetivo general describir una propuesta de coaching como método para incentivar el desenvolvimiento en dicho establecimiento. El método de estudio fue de carácter descriptivo propositivo, el cual contó con una muestra de 62 investigados a los que se les ejecutó una encuesta. Las derivaciones denotaron que los empleados poseen un nivel medio de desenvolvimiento de recursos humanos, considerando las siguientes dimensiones: trabajo en conjunto, empatía, comunicación abierta y resolución de problemas. Se concluye que para resolver las problemáticas se debe realizar un taller de coaching que les permita resolver las principales problemáticas.

El autor aporta en que cuando las organizaciones distribuyen los diferentes recursos para las operaciones se espera que el uso de los mismos sea eficiente,

por ello es importante que los trabajadores puedan desempeñarse de una manera adecuada al ser productivos y eso se puede fomentar por medio del coaching.

Castillo y Castillo (2017), realizó una tesis en Chiclayo denominada: “plan de tácticas de coaching para optimizar la calidad de servicio del restaurant Turístico 25 Horas”. Tuvieron por objetivo proponer estrategias de coaching para optimizar la calidad de servicio del Restaurante. La tipología de la indagación fue de carácter descriptivo propositivo, no experimental donde la masa en estudio fue de 134 clientes a los que se les ejecuto una encuesta. Se obtuvo que la calidad de servicio del restaurante es percibida como regular por los clientes presentando problemas al momento de brindar la ayuda que solicitan los clientes, por lo que la confiabilidad brindada es baja, por otro lado, la tangibilidad también presenta un nivel medio. Se concluye que por medio del fomento de los valores organizacionales y la aplicación de los coaching descritos en la propuesta de investigación la empresa podrá mejorar la calidad del servicio que brinda en el restaurante.

El autor muestra en su estudio resultados parecidos a otros, pues como se indicaba anteriormente el desarrollo de habilidades por medio del coaching permitirá que los colaboradores puedan tener un mejor desempeño, por ende, una adecuada calidad de servicio. En sí la calidad de servicio engloba a muchos factores, pero el desarrollo de las habilidades de los colaboradores podrá influenciar a gran escala.

León (2016), realizó una tesis en Chiclayo denominada “ tácticas de coaching para optimizar el liderazgo en la alineación de pedagogos y colegas del instituto Latinoamericano de Liderazgo Cristoforo Región Norte”. Tuvo como fin desarrollar una táctica de coaching donde se considere la lógica formativa y la metodología del proceso para la optimización de los integrantes de dicha entidad en indagación. La metodología fue de tipo descriptiva no experimental, se tuvo como muestra a 35 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que existe insuficiente liderazgo transformacional, así como también presentaban deficiencias en otras habilidades suaves, lo cual los limitaba a tener un alto nivel de desempeño, siendo éste regular. A pesar de ello la institución no realizaba ningún tipo de taller o capacitación que les permitirá mejorar las habilidades de liderazgo a los colaboradores. Es por eso que la investigación propone un plan de coaching

enfocado a las principales problemáticas enfocadas. Si la empresa hace uso de este plan, las habilidades de liderazgo de los colaboradores van a mejorar a gran escala.

El estudio es un ejemplo solo como las repercusiones negativas que puede tener el que los colaboradores no tengan desarrolladas de manera adecuada sus habilidades, pues la empresa en estudio presentaba muchas problemáticas que podrían ser resueltas si se aplica un programa de coaching.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Coaching empresarial

1.3.1.1. Definiciones del coaching empresarial

Suárez (2015) infiere que “el coaching es un método que facilita optimizar a través de diversas acciones y técnicas las competencias de los seres humanos, con el propósito de que estos puedan llegar a obtener los fines trazados” (p.10).

Whitmore (2018) infiere que el coaching es el método por el cual los individuos pueden ejecutar sus talentos y poseer un óptimo desenvolvimiento y responsabilidad en sus acciones, por lo mismo es que las entidades tienen que indagar en la gestión de forma idónea en este método

Rodríguez (2019) sintetizan que el coaching organizacional es una diligencia táctica dado que facilita a las entidades a las dificultades de forma idónea. Al mismo tiempo que los colaboradores puedan optimizar el adeudo en conjunto y aminorar los obstáculos para alcanzar los fines.

1.3.1.2. Dimensiones del coaching empresarial

Para Rodríguez (2019) el coaching debe trasbordar en diversos métodos para que el coaching sea eficaz y se comunique idóneamente lo proyectado a los individuos a enseñar. Los métodos que se concretan son el propósito de que los individuos alcancen lo que se proponen los cuales son:

Comunicación frontal: nace cuando las interrogantes se realizan de forma idónea, de esta forma se puede alcanzar cada una de las opiniones de los subordinados. La comunicación debe ser positiva y propicia.

Poseer una actitud efectiva. Se suscita cuando se admite las diversas opiniones de los subordinados de forma asertiva y se plantea fines provechosos para todos.

Instituir confianza. Esto sucede cuando se forja un contexto de responsabilidad, respeto y confianza, lo que quiere decir que todos se preocupan por bienestar en conjunto.

Proyectar propósitos: nace cuando los trabajadores participan en la transformación de propósitos considerando las metas, los cuales tendrán que ser reales.

1.3.1.3. Características del coaching empresarial

Suárez (2015) indica que entre las más principales se encuentran las siguientes:

Concreta. Hacer referencia a aquellas que se encuentran enfocadas esencialmente en las transformaciones que suelen desarrollarse en los comportamientos humanos. Con respecto al lenguaje que utilizan las personas que se les denomina Coach esencialmente hacen uso de los lenguajes directos y también motivadores para todo aquel que son sometidos a los procesamientos administrativos. Asimismo, también hace referencia sobre otro de sus principales orientaciones, orientándose otro de sus aspectos propositivos y que llevan a cabo descripciones en lo que concierne el desarrollo más allá del de rendimiento en el trabajo. Trata de ir mejorando de una manera constante los rendimientos principalmente en los instantes en la que se trata de describir de una forma verdadera de modo que toda aquella parte que la conforma y logren definir en lo el cual viene hacer los temas de conversación.

Interactiva. Esta característica se basa principalmente cuando se habla acerca de una tipología de procesamientos como este en el cual se dan conversaciones de gran significancia, en donde se producen cambios de datos informativos, asimismo una variedad de interrogantes cada una con sus correspondientes respuestas, por lo tanto, se considera la existencia un cambio de pensamientos como de ideas, las mismas que se han venido dado ocasionado por un dominante involucramiento de cada una de las partes que la conforman.

Responsabilidad compartida. Esta característica viene hacer uno de los pros del mejoramiento continuo del rendimiento, el cual se considera de gran relevancia que los trabajadores como también los Coach sean personas netamente responsables de dichos enunciados, a través de los trabajos realizados en manera grupal y en la realización de cada una de sus tareas laborales desde el papel importante que cada uno juega en una entidad. En otras palabras, para lograr el

buen desarrollo, lo que refiere las líneas de la comunicación dependen únicamente de los ellos mismos, puesto que son ellos los que se encargaran de promover un excelente rendimiento.

Forma específica. Evidentemente, es necesario para la ejecución de la misma es necesario que se tenga presente dos componentes de gran importancia: El propósito suele ir detrás de las conversaciones suele definirse de una manera clara y, además paralelo a lo que concierne en el buen crecimiento de aquella, haciendo presente las etapa inicial en donde se provee los datos necesarios y con lo que respecta la segunda etapa se centra correspondientemente en puntos concretos, en otras palabras que en la manera que vaya evolucionándose cada uno de los integrante logran la ejecución de los objetivos trazados.

Respeto, las personas denominadas como Coach necesitan que sean responsables al momento que se aplica dicho sistema, puesto que al mismo tiempo se convierten en comunicadores, durante todo el lapso de la relevancia del valor del respeto el cual debe expresarme a los sujetos que recibirán el llamado coaching.

Con relación al generamiento de un coaching exitoso, se tendrá que gestionar la cimentación de visión enfocada en el liderazgo el cual origine un gran nivel de inspiración cada uno de los integrantes que conforman el equipo, y al mismo tiempo contribuya a la obtención de las metas que ya se encuentra trazadas y que son de gran significancia para la organización. Existen algunas formas de expresarse las cuales se consideran ser de gran significancia en los diferentes procesamientos, por decir aquellas que confirman “ser una persona líder viene a representar el nivel de complacencia de aquellas personas que desempeñan el rol de clientes”, así que esta como también otras necesitar volverse en una visión que inspire liderazgo, logrando de algún modo motivar el crecimiento, generando de este modo la efectividad del coaching.

Según el coaching se considera como una de las grandes posibilidades para el desarrollo de cualquier colaborador, brindándoles las oportunidades correspondientes para convertirse en líderes, de manera que para lo mencionado anteriormente se hacen presentes tres grandes lecciones de suma significancia, siendo las que a continuación se detallan:

- a) Se necesita que se tenga una visión con lo que respecta el trabajo en donde se logre considerar algo de gran relevancia y que además logre volverse trascendental.
- b) Para conseguir la ejecución de cada uno de los propósitos, se considera indefectible que los integrantes de manera general el grupo logren reconocer, compartir y se comprendan entre ellos mismo.
- c) Los papeles que desempeña cada uno de los valores es de gran relevancia, ya que, es necesario que ellos se conviertan en la base primordial con lo que respecta la planeación, también al momento en que se deciden tomar las decisiones y de igual manera toda actualización.

1.3.1.4. Proceso del coaching empresarial

Para Whitmore (2018) es aquel contexto donde se logrará desenvolver el coaching entre instructores y al mismo tiempo el ser humano que ha tenido a bien entrenar a los individuos. En ese preciso instante en el que debe colocarse de forma nítida en base a la misión que tiene que ejecutarse el coaching como también cada una de sus normas, es decir, en lo que atañe a la confiabilidad de los fundamentos que se manifiestan. Del mismo modo, se discurre fundamental establecer una relación en base al respeto y la confianza mutua.

Diagnóstico de las necesidades del coachee. La denominada con el coach contribuye al coachee a reconocer como a evaluar sus dificultades con lo que refiere a la misión ya determinada. En lo que concierne este paso es muy habitual que los coach inciten al coachee a tener que volver a formular la problemática originaria, en donde ellos logren reconocer cual es problema real de la situación.

El desarrollo de un plan de acción. La persona que será entrenada se prestará esencialmente para lo que respecta las aplicaciones del action learning. Asimismo, el coach como el coachee es posible que lleguen acordar en lo que hace referencia el recurrir hacia otras formas de aprender, ya sea, a través de la asistencia a actividades de enseñanzas presenciales, a la investigación y entre más.

Con lo que respecta las acciones del denominado coachee y su control por el lado de la persona como coach, a través de las observaciones más factible cuando el mismo jefe viene hacer el coach, o inclusive la investigación.

1.3.1.5. Competencias del coaching

Payeras (2015) indica que pretendiéndose encontrar un coach profesionalista, en donde este posea diferentes tipos de aptitudes y también de habilidades que contribuyan a la realización solvente con sus actividades designadas, en las que puedan destacarse capacidades como para escuchar, mostrar siempre disposición y estar apto, tener gran conocimiento de cada una de sus funciones, en donde posea competencia con respecto a los ánimos en la ejecución de sus actividades, actitud mental positiva, encontrándose muy por arriba de toda una sistematización precisa. Una persona considerada como un coach necesita sentirse consciente de lo relevante que es tener conocimiento de lo que se encuentra rodeado sin tener la necesidad de volverse todo un experto, siendo aquello lo que logra distinguirlo de las personas denominadas como consultores de dichos ámbitos laborales, es necesario que sepa cómo relacionarse, desempeñar adecuadamente el rol de psicólogos de consideran se gran ayuda, asimismo, necesita tener un desarrollo personal y de igual manera un no discutible autoconocimiento, ya que, dependerá de ello el correcto progreso de cada una de sus actividades aunque no precisamente en su totalidad. A continuación, el autor menciona las competencias:

Competencias aptitudinales.

Visión. Esta brinda las posibilidades que se logre comprender de una manera sencilla todo aquello que se considera que es complicado de la circunstancia con la finalidad que se logre apoyar a los clientes en la generación ofreciéndoles diversidades alternativas de soluciones ante los problemas de manera verdadera.

Inteligencia en acción. Es aquella cualidad basa en la observación de manera general algunas situaciones y correspondientes particularidades de especialización como también de temporada. Observar de una forma integral a los tiempos teniendo en cuenta cada uno de los detalles y también sus maneras en las que se expresan. Es considerada como una de las oportunidades para invertir de una forma figurada

y base en los procesamientos perceptivos, para conseguir percibir de una manera global las circunstancias.

Sabiduría. Comprendiendo el modo de identificar intensamente a través de las vivencias y los tiempos. Experiencia, la cual no suele comprenderse de la manera que se hacía años anteriores, sino más bien como los montones de los intelectos que son alcanzados para lograr evaluar todo aquello que se vive en los aspectos tanto profesionistas como personales. Es todo aquello que suele brindar paz frente a los retos que son planteados en un aula, basándose en lo que respecta el convencimiento que se tiene con aquello que se considera indefectible para brindar diferentes tipos de soluciones.

Competencia de personalidades.

Humildad. tratándose de alguien real, el cual suele sostenerse en base a sus conocimientos, teniendo concienciación de cada uno de los errores y que nunca podrá tener conocimiento de todo.

Curiosidad. Es aquel anhelo de querer conocer todo aquello de lo que no tiene conocimiento, las ganas por adquirir aprendizaje y conseguir sapiencias amplias muy por encima de las cosas o también situaciones.

Flexibilidad. Esta logra adaptarse de acuerdo a las circunstancias. En coaching significa que aprenderá desde el inicio, pero al mismo tiempo dejar de saber aquello que ya se conoce, con la finalidad de formar en su lugar cosas generalmente distintas y también nuevas.

Seguridad en sí mismo. Aquello se consigue conforme el tiempo transcurre, la obtención de cada uno de los objetivos que se gran satisfacción al momento que son colaboradores con demás. Por lo tanto, se considera totalmente indispensable para el buen desarrollo de los papeles del coach. Lo cual se necesita para poder actuar de una manera espontánea frente adversidades que pueda presentarse, teniendo en cuenta del mismo modo tanto los contras como los pros.

Paciencia. Es una de las señas que indican que un individuo es fuerte. Aquella fortaleza se considera que es indispensable para poder tener un control sobre lo que respecta la ansiedad. La paciencia solo la poseen aquellas personas que con

la finalidad tener conocimiento acerca del curso lógico que se continuaran en los acontecimientos en ciertas circunstancias que suelen hacerse presente, puesto que tienen la capacidad de saber esperar con mucha tranquilidad su rendimiento en los plazos o periodos que se consideren necesarios.

Consistencia. Se hace mención que una persona suele ser consciente una vez que lleva a cabo lo que ha decidido, cuando aquello que es comentado audiblemente lo ejecuta sus acontecimientos bien definidos. De manera que una persona que se consistente o no, evidencia componente que logran estructurar sus personalidades, lo cual tiene que ver más que ver con lo que es que con lo que conoce o aprende.

Coherencia. Esto hace referencia cuando una persona es coherente, es decir la fidelización que los sujetos optan por guardar junto a sus valores y que son demostrados ante diferentes acontecimientos, a lo largo de su vida conserva comportamientos que suelen concordar con aquellas percepciones de dichos valores. Hace posible que se afiancen relaciones. Si una persona logra ser coherente, la otra parte tiene conocimiento que tiene que esperar, mejor dicho, que es fácil de saber que es lo sucederá.

Convicción. Basándose en lo que concierne principios y creencias. Asimismo, suele basarse en las personalidades y en los diferentes ejemplos o modeladores de ideas que logran percibir la verdad con la que se trata de actuar sobre la misma, de manera que tiene su enfoque en la propia. Consistiendo de tal manera en el convencimiento que la práctica del coaching se considera como algo potencial y además por ser algo en sí mismo adecuado y de gran utilidad.

Pro actividad. Dicho termino tiene significancia en donde la gran mayoría cuentan con la capacidad de manejar su vida, a diferencia de otros individuos reactivos, considerándose que las primeras tienen conocimientos de como iniciar. Con aquello, lo que se pretende es logre hacerse responsable de su propia vida, las acciones se encuentran en relación a las decisiones más no a las condiciones.

Competencias relacionales.

Inteligencia emocional. Se considera como aquella capacidad para poder identificar las mismas emociones, como también los de las otras personas, y

administrarlos de una manera benéfica para las dos partes. Es necesario que se procure la aplicación de todo el conocimiento para poder llevar a cabo una excelente administración de los recursos sentimentales que hagan posible la inversión total de los esfuerzos con la finalidad de beneficiarse, y de esta manera también beneficiar a las interacciones que se tiene con los otros sujetos. De tal forma, se podrá adoptar un posicionamiento de sujetos activos y también encargados convenientes con aquellas decisiones que sean tomadas.

1.3.1.6. Implementación del coaching empresarial

Acuña y Sanfuentes (2015) infieren que la ejecución estimada como eficiente y eficaz del adiestramiento va a estar sujeta de las situaciones la entidad en general. No hay una posible fórmula la cual nos enseñe la manera idónea de como efectuarlo, ahondando más allá de una mención se requiere una alta responsabilidad administrativa el cual tiene que ser lucida y del intelecto de las ideologías, el diagnóstico sería de manera en la que podría ejecutarse en cualquiera de las culturas empresariales, como lo es al mismo tiempo de una visión positiva de la alta jerarquía en base a cada uno de los beneficios que alcanzaran obtener individualmente los esfuerzos. Al mismo tiempo, considerar que se es indispensable una oportuna programación en base a la instigación y la contribución en lo que atañe a los de gerencia que facilitaran el adiestramiento de sus empleados, específicamente en ciertos periodos de inicio lo que quiere decir la introducción.

En primera instancia, se necesita que se inspeccione cada uno de los fines de dicha entidad y de esa forma alcanzar instituir de que forma el mencionado entrenamiento sería uno de los métodos para obtenerlos, en contextos sucede que dichos fines organizaciones tienden a ser muy indeterminados y se hallan mencionados de una forma más bien ambivalente, a pesar de ello, en otras sucederá que examinándolos profundamente suele ser un tanto discordantes en los otros (Acuña y Sanfuentes, 2015).

Se reflexiona verdaderamente esencial establecer cuales son ciertos fines de la empresa y ciertos que no pasan más que para suministrar saludos a la bandera de diversas tipologías. Al conseguir instituir de forma es que el coaching sea uno de los métodos recursos idóneos para alcanzar cada uno de sus fines, en referencia

a la introducción esta tienden a transformarse en un mismo propósito, siendo ahí permisivo que es aquello que se desea obtener para después ser introducido en la entidad, cuáles serán los propósitos que pueden llegar a tenerse, como saber si ello está teniendo un buen progreso, y cuáles son los periodos aproximados en los que se deberían dar inicio para poder representar los efectos, pero mayormente, cuáles de todas las consecuencias se requiere que sean observados en una de las etapas (Acuña y Sanfuentes, 2015).

La única situación para el discernimiento se sujeta con el aforo de las entidades en base a los acomodos de los fines como la obtención de propósitos, lo más complicado es el tener en consideración los riesgos como también ciertos beneficios que envuelven para ciertos para algunos que se transformarían comprometidos, de cómo se relacionara con los otros esfuerzos en base a la inducción, de igual forma de los peculios con los que referirá de verdad. Pero aún más en referencia en que situaciones se meditan realizables las filosofías en base al coaching en donde este alcance adjudicarse en la organización y cuáles han sido sus comportamientos innatos de los administradores en lo que se refiere el tipo de los caracteres que el profesional encargado del coach trata de implantar, en otras palabras, es aquello que verdaderamente la cultura empresarial en situaciones como es el peligro, la innovaciones, los compromisos y también la particularidad, pero esencialmente, los horizontes en que se supone importante ineludible que sean cambiados dicho ambiente organizacional para alcanzar sostenerse en una filosofía efectiva profundos en la investigación y obtener una responsabilidad superior que sea efectivo en base al coaching (Acuña y Sanfuentes, 2015).

Del mismo modo, se supone importante equiparar el horizonte y el tipo de familiaridad que hay en cada uno de los peldaños de cierta cadena de mandos, de la misma forma los diversos problemas en referencia a la política interna que tiene una organización y la forma en la se considera afrontar, de modo que puedan ser nuevamente planteados tanto metas como objetivos, del mismo modo, que tal distantes se encuentran de la realidad, las clases de las permutas que se asumirán, que tan esenciales son y riesgos que pueden suscitarse debido al adelanto (Acuña y Sanfuentes, 2015).

De la misma forma, es esencial que se tenga en cuenta el espacio, la forma, el por qué ocasionar firmeza, como la forma en la que se manipula a la misma. Ciertas ideas nacen en base al desapego que hay entre lo tangibles y sus fines, la manea en la que es posible desprender cada uno de los propósitos en derivaciones de perspectivas para alcanzar estabilidad por qué y cómo es que se lograra imbuir el coaching en la empresa (Acuña y Sanfuentes, 2015).

Las disyuntivas en una apertura, son algunos que se alcanzen ejercer al instante de recapacitar en base de las situaciones, especialmente una vez que se tomó la decisión de ejecutar fines y también propósitos que están en total proceso, por lo que es de suma significancia tener en cuenta la forma hipotética ciertas disyuntivas que al instante no se hallan al alcance, y de esta forma alcanzar recapacitar en base a lo que podría ejecutarse de no trascender de la forma planteada. Todo ello será ideal para forjarse preguntas en base de que tan serios son las restricciones que alcanzen descubrir, examinar las diversas contingencias únicas y de dicha forma restablecer todos los datos (Acuña y Sanfuentes, 2015).

Ciertas situaciones concerniente a las que facilitan trabajar son las que pueden instalarse en acción de una forma pronta y las que administran a las situaciones que se enuncian en lo siguiente: como, cuando, cuanto, que es la manera en la que provendrá para poder lograr que el coaching se inserte en las instituciones, pensando algo a un ejecutarse y se sepa el por qué. En donde pueda tener un compromiso del 100% con acciones vertiginosas, pero sobre todo tener en consideración en referencia a cuáles son los individuos que se tendrán que implicar y en cuál de los valores se halla para conseguir el adelanto, estando estos los puntos específicos y también sensatos (Acuña y Sanfuentes, 2015).

En referencia a la persecución, se tiene ilustrado que este inicia con los sumisos que emprenden los métodos del coaching y requiere prolongar para algunos que requieran involucrarse en cada una de los periodos de su aludida introducción. Uno de los más distinguidos que tiene ejecutarse desde la jerarquía dirigente es a los designados administradores que sin duda empiezan a usarlo, y obligarse dar dentro de sus iniciales periodos más un auxilio comprometido en base a las éticas del coaching lo cual es un rastreo usual, sin interesar lo que en las entidades alcanzen suponerse tal y como es (Acuña y Sanfuentes, 2015).

En definitiva, solicita algo que tiene que tenerse en consideración desde un principio, las encartaciones del coaching de parte de la administración a sus empleados incurre una metamorfosis lo que atañe la cultura empresarial de diversos horizontes y características, en referencia a los asuntos que serán prósperos por la misma entidad, del mismo modo como es será parte de la misma, razón por la que puede demostrarse cada uno de los patrocinios, del mismo modo, el intelecto de su mismo contexto, el cual será encaminado de esa forma a la victoriosa introducción sobre peticiones internas de estos mismos por las solicitudes mismas (Acuña y Sanfuentes, 2015).

1.3.2. Habilidades blandas

1.3.2.1. Definiciones de las habilidades blandas

Whetten (2014) infiere que las competencias blandas nacen de las habilidades de comunicación y social, dado que facilita que los individuos se aproximen a otras y se notifiquen efectivamente. Lo que quiere decir, que las habilidades blandas son competencias coligadas con el temple y entorno del ser humano.

En referencia a ello Zabala (2015) considera a las habilidades blandas como la destreza para atañerse, tolerarse y comunicarse con los otros seres humanos, alcanzado un vínculo entre ellos. Esta competitividad no es vinculada con el saber intelectual o académico, pero facilita ciertos favores en un medio laboral por la tecnología, la sistematización y la mutación digital.

Willcox (2018) indica que las habilidades blandas son las que impulsan la inteligencia emocional en las personas pues están enfocadas en transmitir valores y mejorar los rasgos de comunicación, así como también incrementar la relación efectiva entre una persona y las que lo rodean.

Gonzales (2016) sintetiza las competencias blandas son un grupo de habilidades que poseen o pueden poseer los seres humanos y que interactúan con la comunidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo.

1.3.2.2. Dimensiones de las habilidades blandas

Considerando el rubro de negocio es que se tendrá a bien ver las habilidades más significativas que tendrán que tener los empleados de la entidad en investigación, las cuales serán descritas a continuación:

Habilidades interpersonales: los individuos tienen ciertas competencias cuando encomiendan estimulan y guían de forma apropiada, son garantes en la entidad, muchas veces no tienen éxito, pero persuaden a los individuos de desempeñarse de una forma idónea. Como indicadores poseen el trabajo en equipo, liderazgo y empatía (Wilcox,2018)

Habilidades de negociación: nace cuando se pueden tener lo deseado o lo que se quiere alcanzar de forma asertiva con las demás personas, lo que quiere decir que no es solo para beneficiarse uno mismo, estas relaciones están sujetas a la honestidad y al respeto. Como indicadores se tiene a la persuasión y a la confianza (Zabala, 2015).

Habilidad de comunicación: esta nace cuando los individuos se comunican de forma positiva, estas competencias son fundamentales para que las metodologías en una entidad se den de forma pertinente (Gonzales, 2016)

Gestión de tiempo; los individuos pueden acomodar su tiempo de forma idónea, por lo que el tiempo deberá ser esencial y los propósitos sintetizados serán fundados en el periodo determinado (Whetten ,2014).

Orientación en los logros: los individuos ejecutan sus quehaceres considerando los propósitos que se les ha planteado, se inquietan por que la labor que ejecutan sea ideal, quieren ser mejor que los demás y del mismo modo de una forma constante (Whetten ,2014).

Adaptabilidad a los cambios: nace cuando los subordinados se adecuan de forma veloz y súper sencillo a los cambios que se presentan, lo que quiere decir es que no ponen trincheras y en conjunto son dúctiles a captar nuevos sucesos para optimizar sus labores (Whetten ,2014).

1.3.2.3. Importancia

Whetten (2014) infiere que, en lo contrario a las habilidades duras, las cuales describen mayormente en las indagaciones un ser humano para ejercer sus

acciones ciertamente específicas, estas competencias blandas tienden a ser grandemente complacientes en cada uno de las indagaciones como también de las industrias. Centrándose en las competencias duras esta puede ofrecer entrevistas, pero si, estas requieren de habilidad blandas para tratar de conseguir un trabajo y también para conservarlo, del mismo modo el saber liderar de una forma victoriosa. Por consiguiente, los gerentes como ciertos líderes del ámbito empresarial se están interesando porque las habilidades blandas sean una prioridad al momento de seleccionar personal, dado que, cotidianamente se creen esenciales para que cada uno de los empleados alcancen poseer una gran victoria en lo que son las empresas de ultimas tendencias.

Todo tipo de entidades diariamente requieren que los subordinados ejecuten sus tareas de forma conjunta, lo cual facilita que ciertas competencias de los colaboradores alcancen tener relaciones muy asertivas con los demás para que logren ser estimadas del mismo modo las acciones técnicas que deben ejercerse. Como secuela, ciertos líderes de las entidades se hallan indagando empleados que tengan la capacidad para poder desenvolverse trabajando en equipo, la comunicación, ayuda y ciertos comportamientos que ayuden en la solución de conflictos y diversas capacidades de sentimientos como también las cognitivas para desplegar en herramientas multidisciplinarias de cada uno de los miembros que están repartidos por diferentes medios o ya de manera cultural. Para todas las organizaciones que tienen elementos como se relaciona el empleado con el cliente, dichas comportamientos blandos es una manera idónea para tener una interacción buena entre los compradores e instituciones sin otorgar una aptitud grande (Whetten ,2014).

Las instituciones y como también los seres humanos son aptos para cerrar ciertas dificultades de las habilidades blandas a través de las capacitaciones. Los individuos requieren antes de, preguntar a sus familiares y al mismo tiempo a sus compañeros de confianza absoluta para recoger sus pensamientos y dialogarlos, de ese modo cada uno de ellos podrán saber cuáles son sus habilidades sociales que están fallando y necesitan ser mejoradas. Ciertos individuos a través de tutorías y cursos podrán mejorar sus habilidades (Whetten, 2014).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera un plan de coaching empresarial desarrollará habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se realizó por el motivo de que el Restobar D´Rumba en Chiclayo es una pequeña empresa, con muchas ganas de crecer en el mercado por parte del dueño, pero por mismo de ser una pequeña empresa es que el dueño aún no tiene conocimiento sobre las herramientas o métodos que puede aplicar para su crecimiento empresarial. Debido a ello es que la investigación se realiza para que el Restobar D´Rumba en Chiclayo pueda incrementar sus ventas o la satisfacción de los clientes al brindarles una atención de calidad, y ésta solo será dada si los colaboradores tuvieran las habilidades necesarias para lograrlo. Las habilidades duras están desarrolladas en los colaboradores, evidenciado en la calidad de la comida y los tragos, el conocimiento de los procesos, etc. pero no se ha dado importancia a las habilidades blandas, evidenciadas en diferentes problemáticas entre los colaboradores. Es por eso que por medio de la aplicación de un plan de coaching empresarial se busca mejorar las habilidades blandas de los colaboradores, y éstos puedan tener un mejor desempeño, brindar un servicio de calidad y satisfacer a sus clientes.

Justificación teórica

El estudio posee una justificación teórica dado que las derivaciones de la investigación se podrán corroborar con tesis y verificar con conceptos de otros estudiosos muy reconocidos. En la presente pesquisa se logrará exponer más saberes de coaching empresarial y habilidades blandas.

Justificación práctica

La investigación posee justificación práctica dado que se solucionará el inconveniente que posee el Restobar D´Rumba en la ciudad de Chiclayo en base a la ausencia de crecimiento de las habilidades blandas.

Justificación social

La investigación tiene justificación social, debido a que el Restobar D´Rumba en Chiclayo se favorecerá en gran medida al crecimiento de forma positiva las

habilidades blandas de los subordinados, sucesos que ocasionará acciones positivas en el ambiente de trabajo, en consecuencia, se optimizará la atención al consumidor, ocasionando su satisfacción y pronta fidelización.

Justificación científica

La investigación posee justificación científica dado que se hará uso del método científico y se forjará un nuevo instrumento para examinar la información y también se mostrará la teoría de las variables.

1.6. Hipótesis

Hi: La propuesta del plan de coaching empresarial desarrolla las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.

Ho: La propuesta del plan de coaching empresarial no desarrolla las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.
- b) Describir los factores del coaching empresarial en el Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.
- c) Diseñar un plan de coaching empresarial que permita desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

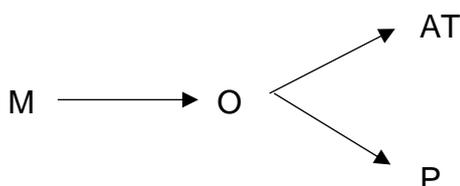
2.1.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) describen que la situación descriptiva es cuando se averigua detallar los peculios, los perfiles de los individuos y las características, sociedades, grupos, métodos o diversos fenómenos que requieran ser sometidas a una pesquisa. Debido a ello es que la presente investigación es descriptiva ya que se especificará la naturaleza de ambas variables en el restobar en estudio.

Además, Hernández, Fernandez y Baptista (2014) describen que la el enfoque cuantitativo es aquel donde se presentan un conjunto de procesos secuenciales y probatorios, donde se sigue un orden. En ese tipo de enfoque se medien y se estiman magnitudes de problemáticas, el tiempo y la manera en cómo se dan. Es por eso que la investigación es cuantitativa, se usarán datos numéricos y serán medidos para diagnosticar la situación actual de la empresa.

2.1.2. Diseño de investigación

En cuanto a los diseños, Hernández, Fernández y Baptista (2014) aseguran que el diseño no experimental se define como la indagación que se ejecuta sin manipular adrede las variables. Se evidencian las anomalías tal como y como se ejecuta en su ámbito real, para diagnosticarlos. Del mismo modo, en lo que concierne a el tipo de diseño no experimental es transaccional, dado a que se recolectaron la información en un determinado periodo, lo que supone a un cierto tiempo. Se refleja de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

O: Observación inicial

AT: Análisis teórico

P: propuesta

2.2. Población y muestra

La población estará constituida por el total de trabajadores del Restobar D´Rumba, el cual es un total de 30 trabajadores, teniendo en cuenta cocineros, meseros, personal de limpieza, cajero, etc.

Tabla 1: Distribución de trabajadores

Distribución de trabajadores

Puesto	Cantidad
Gerente	1
Administrador	1
Secretaria	1
Cajero	2
Cocinero	2
Asistente de cocina	5
Meseros	8
Barman	2
Asistente de música	1
Asistente de limpieza	3
Anfitriona	2
Vigilante	2
Total	30

Fuente: elaboración propia

Debido a que la población es un número pequeño es que se tomará la totalidad de la población los 30 trabajadores, a quienes se les aplicará el cuestionario, por lo que no existe muestra.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: coaching empresarial

Rodríguez (2019) sintetizan que el coaching organizacional es una diligencia táctica dado que facilita a las entidades a las dificultades de forma idónea. Al mismo tiempo que los colaboradores puedan optimizar el adeudo en conjunto y aminorar los obstáculos para alcanzar los fines.

Variable dependiente: habilidades blandas

Gonzales (2016) sintetiza las competencias blandas son un grupo de habilidades que poseen o pueden poseer los seres humanos y que interactúan con la comunidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo.

Willcox (2018) indica que las habilidades blandas son las que impulsan la inteligencia emocional en las personas pues están enfocadas en transmitir valores y mejorar los rasgos de comunicación, así como también incrementar la relación efectiva entre una persona y las que lo rodean.

En referencia a ello Zabala (2015) considera a las habilidades blandas como la destreza para atañerse, tolerarse y comunicarse con los otros seres humanos, alcanzado un vínculo entre ellos. Esta competitividad no es vinculada con el saber intelectual o académico, pero facilita ciertos favores en un medio laboral por la tecnología, la sistematización y la mutación digital.

Whetten (2014) infiere que las competencias blandas nacen de las habilidades de comunicación y social, dado que facilita que los individuos se aproximen a otras y se notifiquen efectivamente. Lo que quiere decir, que las habilidades blandas son competencias coligadas con el temple y entorno del ser humano.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2: Operacionalización de variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (entrevista)	Técnicas e instrumentos
Variable: coaching empresarial	Comunicación directa	Opinión	¿Considera que se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones?	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Lenguaje	¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?	
	Actitud	Nivel de ayuda	¿Considera que los trabajadores se ayudan cuando ocurre un problema?	
		Nivel de respeto	¿Considera que los trabajadores se respetan entre sí?	
	Confianza	Nivel de satisfacción	¿Considera que se realizan actividades no relacionadas al trabajo en el restobar para incrementar la satisfacción de los trabajadores?	
		Nivel de compromiso	¿Considera que se siente comprometidos con el crecimiento empresarial del restobar?	
		Nivel de planificación	¿Considera que se le ha capacitado a los sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?	
	Metas	Objetivos	¿Considera que se plantean objetivos organizacionales en el restobar y se les comunica a los trabajadores?	
		Resultados	¿Considera que se evalúa su desempeño de manera periódica en el restobar? ¿Considera que se le brinda recompensas cuando tiene un buen desempeño en el restobar?	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3: Operacionalización de variable dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (cuestionario)	Técnicas e instrumentos
Variable: habilidades blandas	Habilidades interpersonales	Trabajo en equipo	¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Liderazgo	¿Considera que usted influye de manera positiva en sus compañeros de trabajo?	
		Empatía	¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?	
	Habilidades de negociación	Confianza	¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?	
		Persuasión	¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?	
	Habilidades de comunicación	Nivel de comunicación	¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?	
			Asertividad	
	Gestión del tiempo	Nivel de administración del tiempo	¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?	
	Orientación al logro	Estándares	¿Considera que su desempeño en el restobar es más alto que el que espera su jefe?	
		Nivel de esfuerzo	¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?	
Adaptación al cambio	Nivel de adaptación al cambio	¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?		

Fuente: elaboración propia.

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

2.4.1. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: será tomada en consideración para evaluar el contexto actual de la entidad en base a las habilidades blandas de los subordinados, de esa forma se logrará establecer que habilidades poseen y cuales aún les falta por desarrollar.

Instrumentos

Cuestionario: son interrogantes ordenadas en base a la variable dependiente siendo habilidades blandas, serán ejecutadas a los trabajadores y se medirán dos veces, antes de la aplicación del aporte científico y posterior a ello.

2.4.2. Validez y confiabilidad

Validez

La validez se realizó a través de un instrumento de corroboración, el cual poseía los ítems del mencionado cuestionario a ejecutarse en el estudio. Esta herramienta fue rubricada por tres expertos quienes corroboraron la validación de las interrogantes. Estas revalidaciones se pueden hallar en los anexos.

Confiabilidad

La confiabilidad se consolidó por medio de una aplicación del cuestionario a cierta masa de individuos que serán sujetos a una investigación el cual consto de 10 subordinados. Después de la tabulación de los datos se encontró la confiabilidad a través del alfa de Cronbach en cual arrojó un resultado de 0,974 de confiabilidad. Ello indica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 4: Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

Fuente: elaboración propia

2.5. Procedimientos de análisis de datos

El procedimiento que se llevó a cabo para la recolección y análisis de datos fue el siguiente:

Creación del instrumento de recolección de datos

Aplicación del cuestionario a la muestra

Tabulación de resultados en el programa Spss 22

Análisis de tabulación en el programa Spss 22

Creación de tablas y figuras en el programa Excel

Análisis de las tablas y figuras en el programa Word.

Querella de las derivaciones considerando las indagaciones pasadas y en lo que se refiere al ámbito teórico de la pesquisa.

Diseño de propuesta.

2.6. Aspectos éticos

Como aspectos éticos se tomó en cuenta los propuestos por Noreña et al. (2014):

Consentimiento informado. Los seres humanos que intervienen en la indagación lo hacen de manera voluntaria aceptando sus derechos y conociendo sus responsabilidades.

Confidencialidad. Se protege la identidad de los participantes al brindar datos e información respecto al problema de la investigación.

Manejo de riesgos. La maleficiencia y beneficiencia se dan como principios para la seguridad de las personas.

2.7. Criterios de rigor científico

En base a los criterios de rigor científico se consideró a los de Noreña et al. (2014):

Credibilidad: la información que se obtienen serán de la secuencia del análisis de la dificultad, por lo que serán auténticos.

Aplicabilidad. Las derivaciones no serán frecuentes, dado que se especificar en gran medida cada averiguación e información hallado. Lo que quiere decir, la exploración de datos será amplia.

Confirmabilidad. Los datos que otorguen los individuos que anuncian en la indagación se despojaran tal cual fue encontrado, lo que quiere decir que no habrá variaciones en base al estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Resultados por ítems

Tabla 5: ¿Considera que se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	4	13.3
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

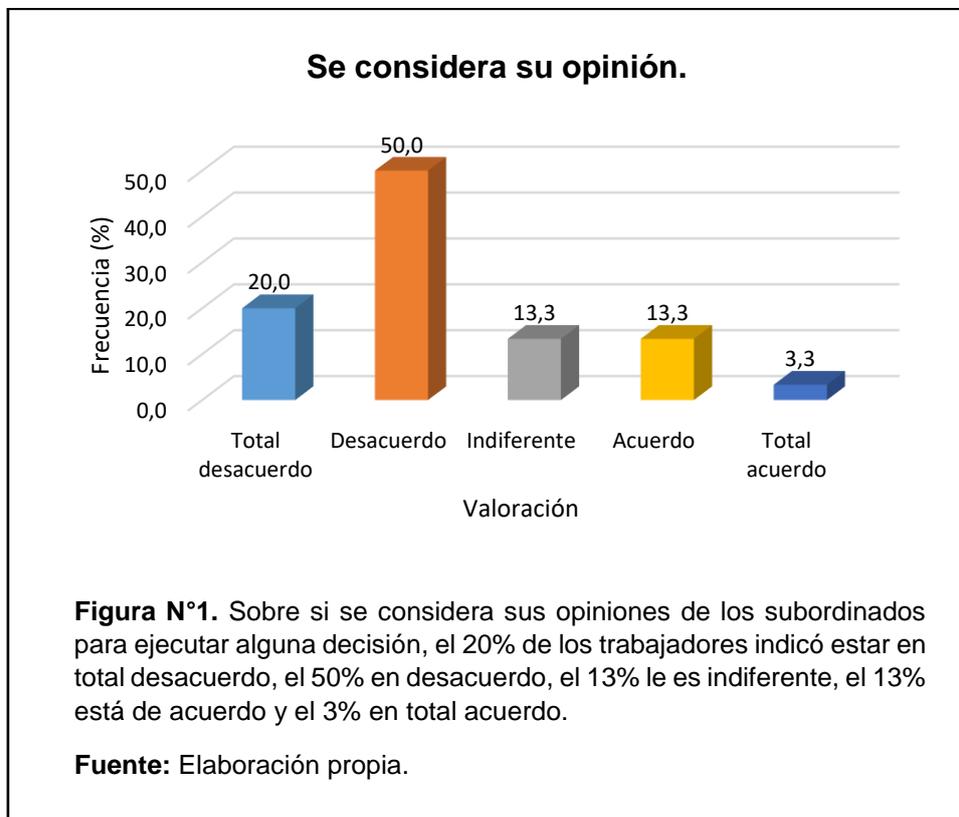


Tabla 6: ¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	4	13.3
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

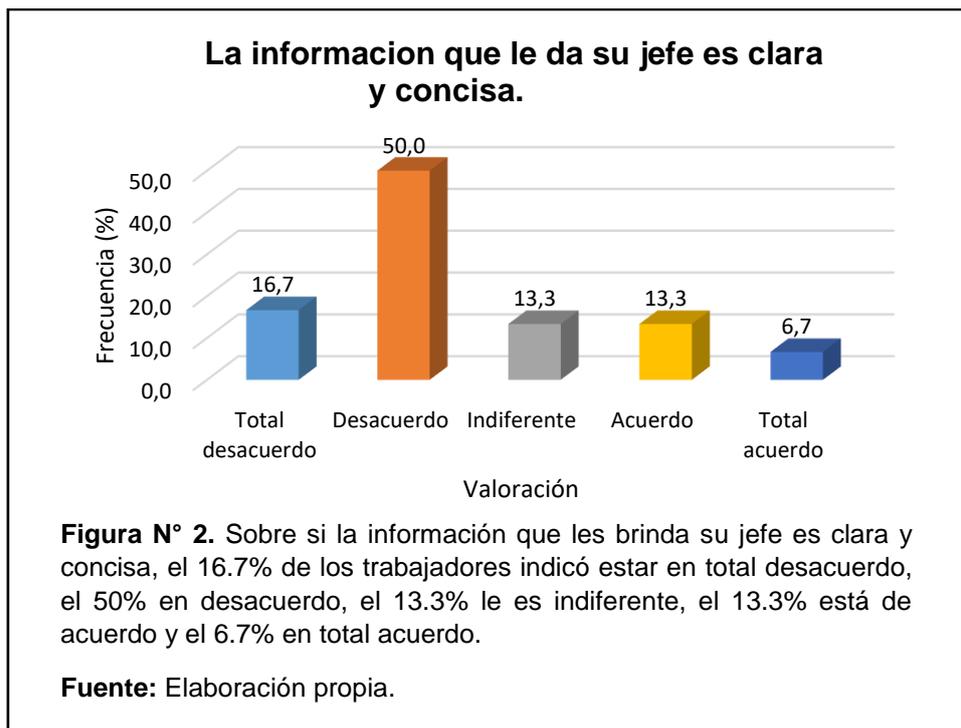


Tabla 7: ¿Considera que los trabajadores se ayudan cuando ocurre un problema?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	2	6.7
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

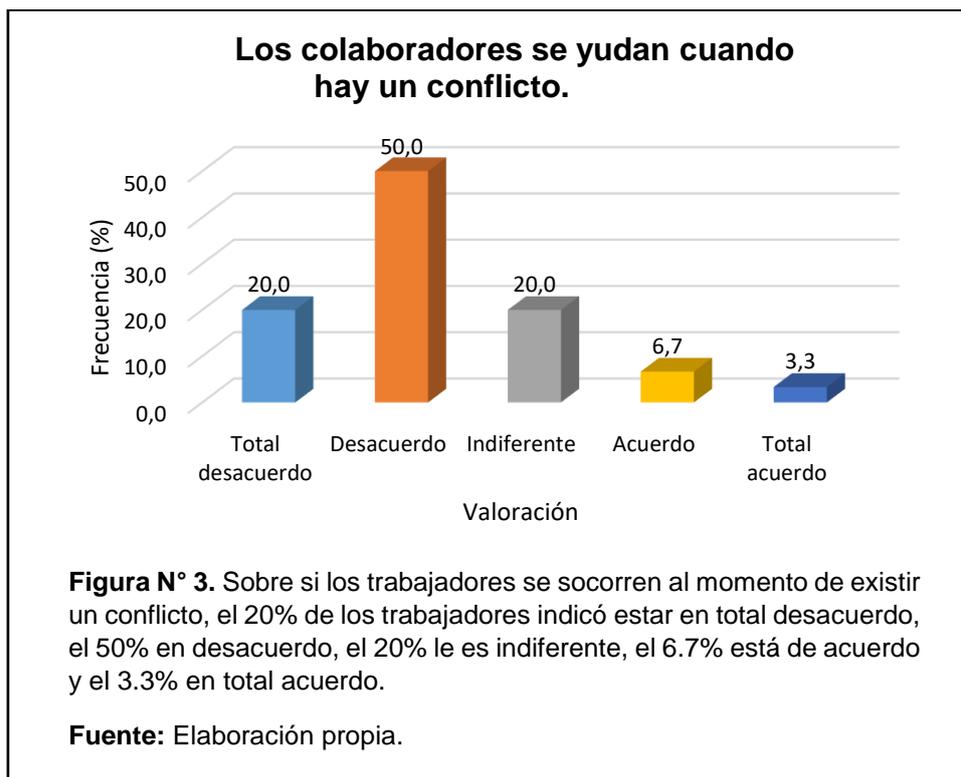


Tabla 8: ¿Considera que los trabajadores se respetan entre sí?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	4	13.3
Acuerdo	5	16.7
Total acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

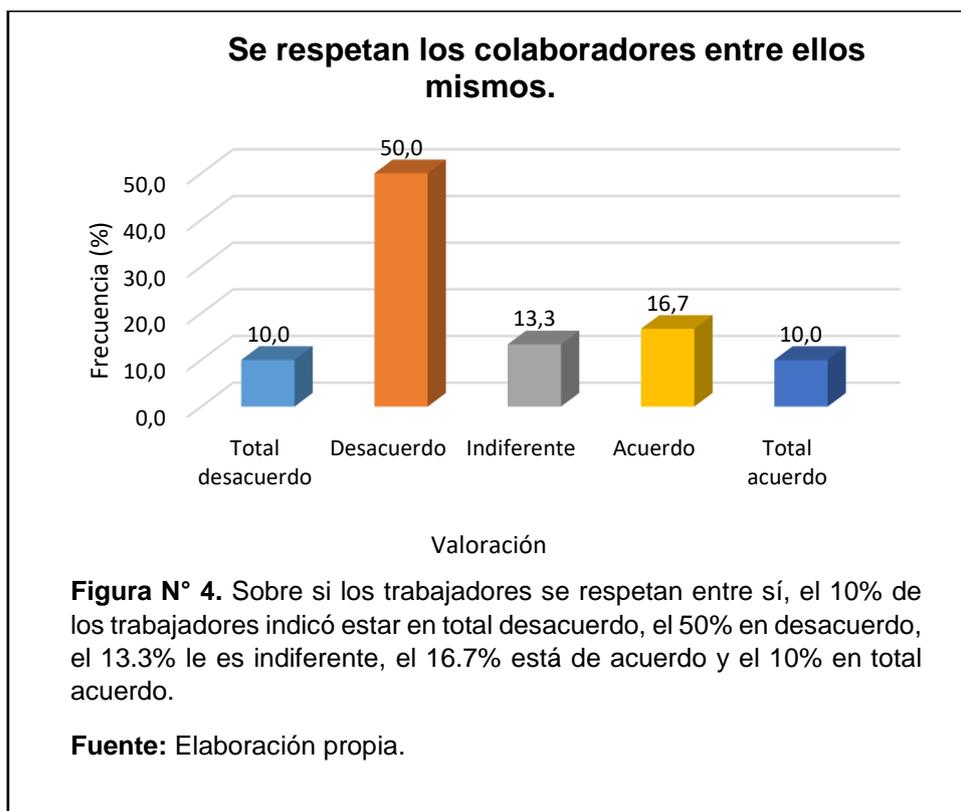


Tabla 9: ¿Considera que se realizan actividades no relacionadas al trabajo en el restobar para incrementar la satisfacción de los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

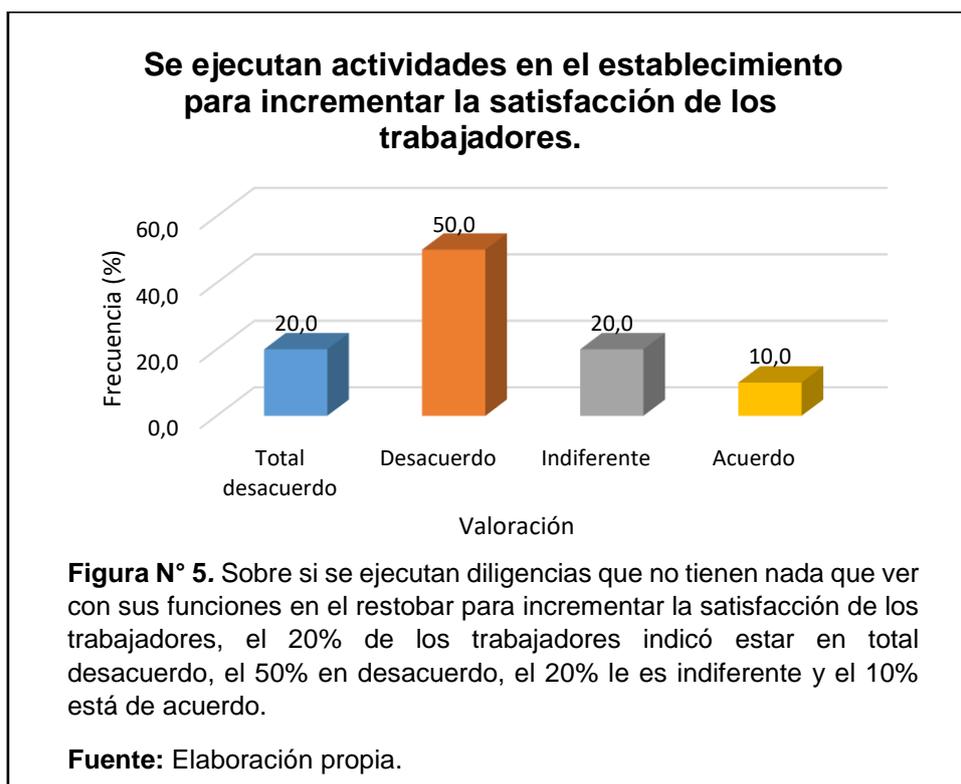


Tabla 10: ¿Considera que se siente comprometidos con el crecimiento empresarial del restobar?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	6	20.0
Total acuerdo	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

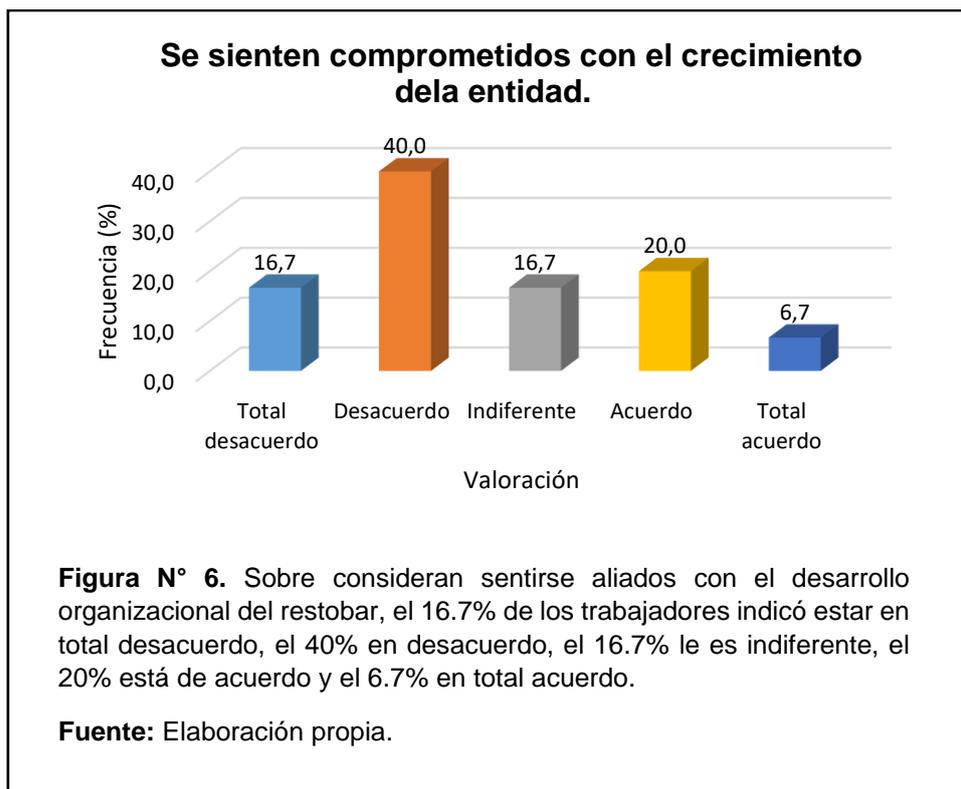


Tabla 11: ¿Considera que se le ha capacitado sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	26.7
Desacuerdo	19	63.3
Acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

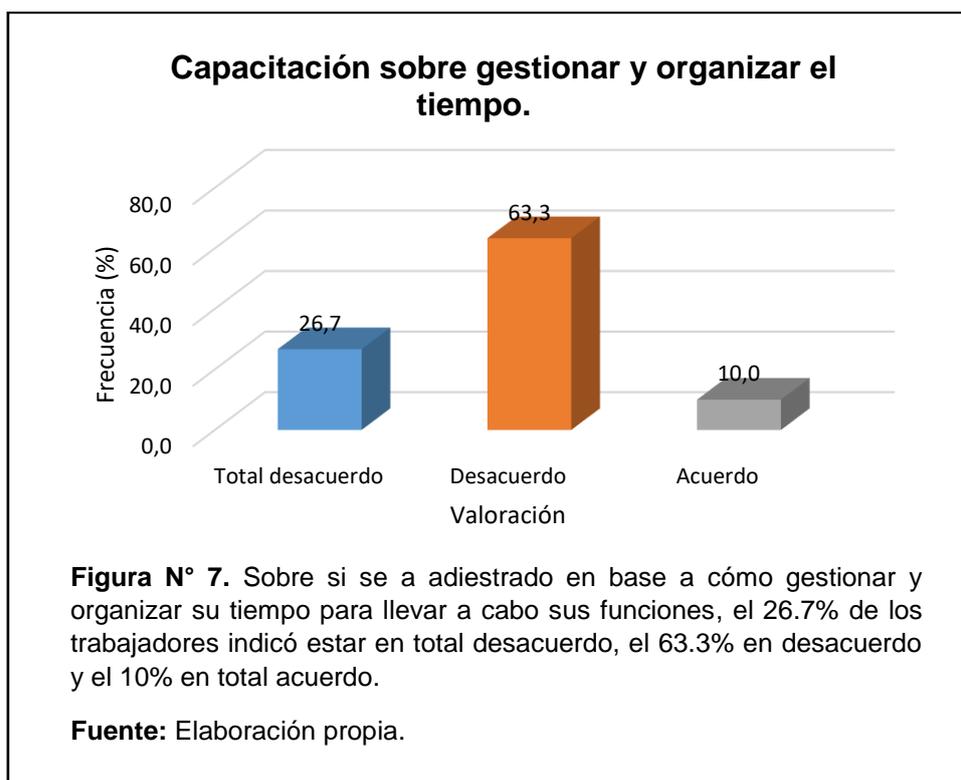


Tabla 12: ¿Considera que se plantean objetivos organizacionales en el restobar y se les comunica a los trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	9	30.0
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

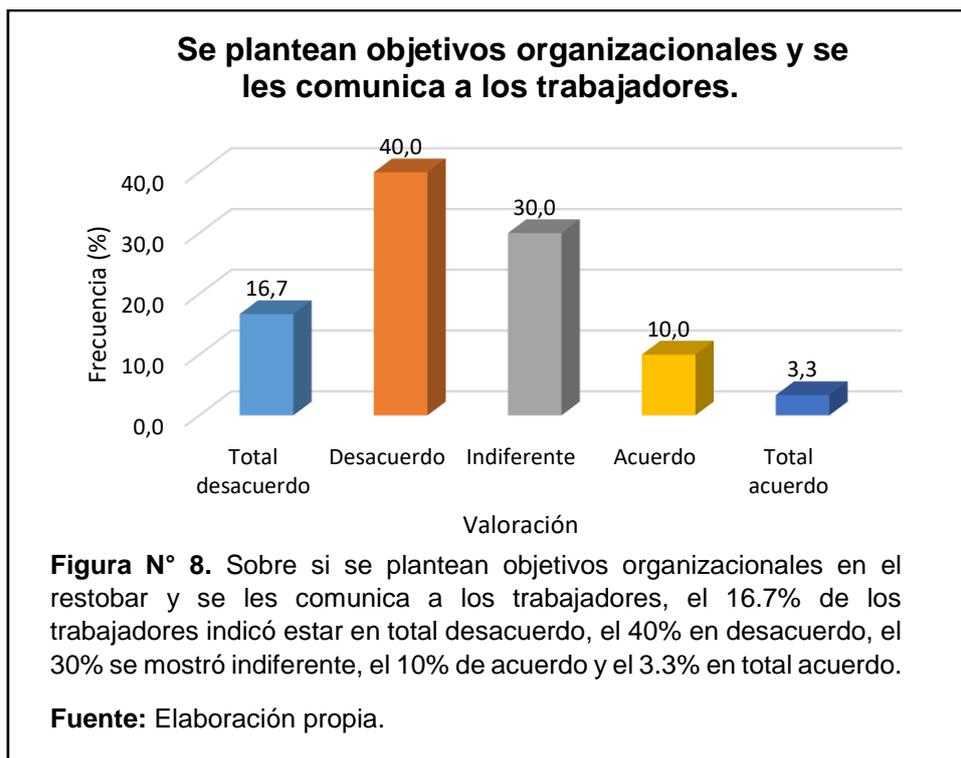


Tabla 13: ¿Considera que se evalúa su desempeño de manera periódica en el restobar?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	14	46.7
Indiferente	7	23.3
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

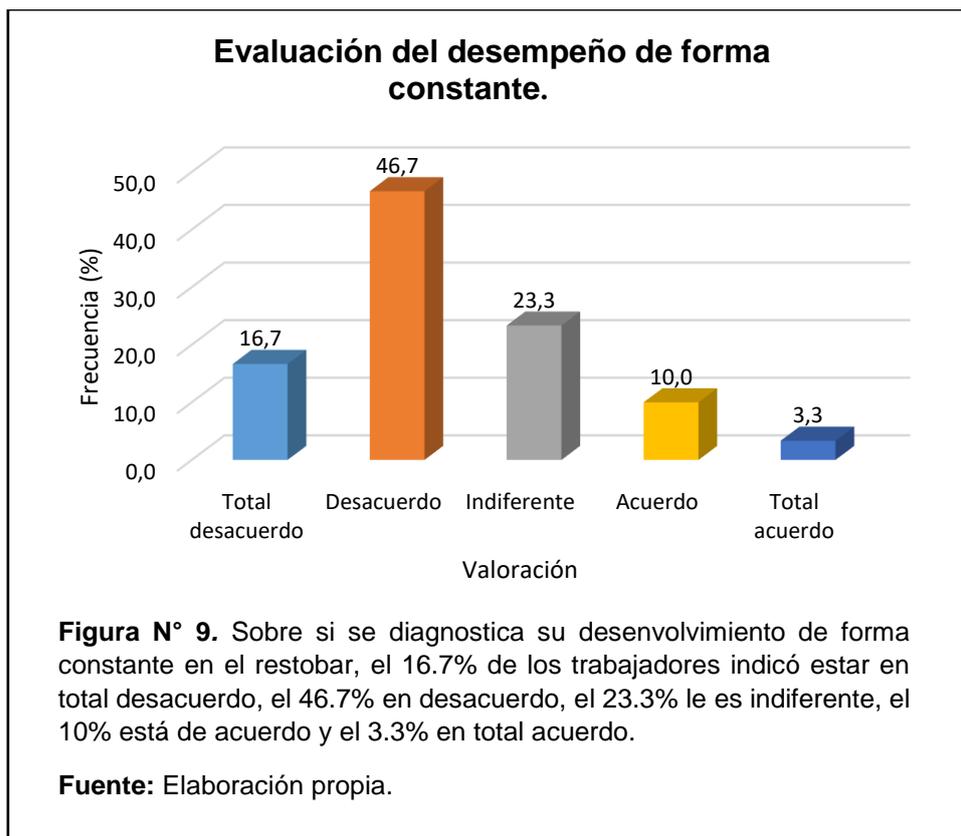


Tabla 14: ¿Considera que se le brinda recompensas cuando tiene un buen desempeño en el restobar?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	30.0
Desacuerdo	15	50.0
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

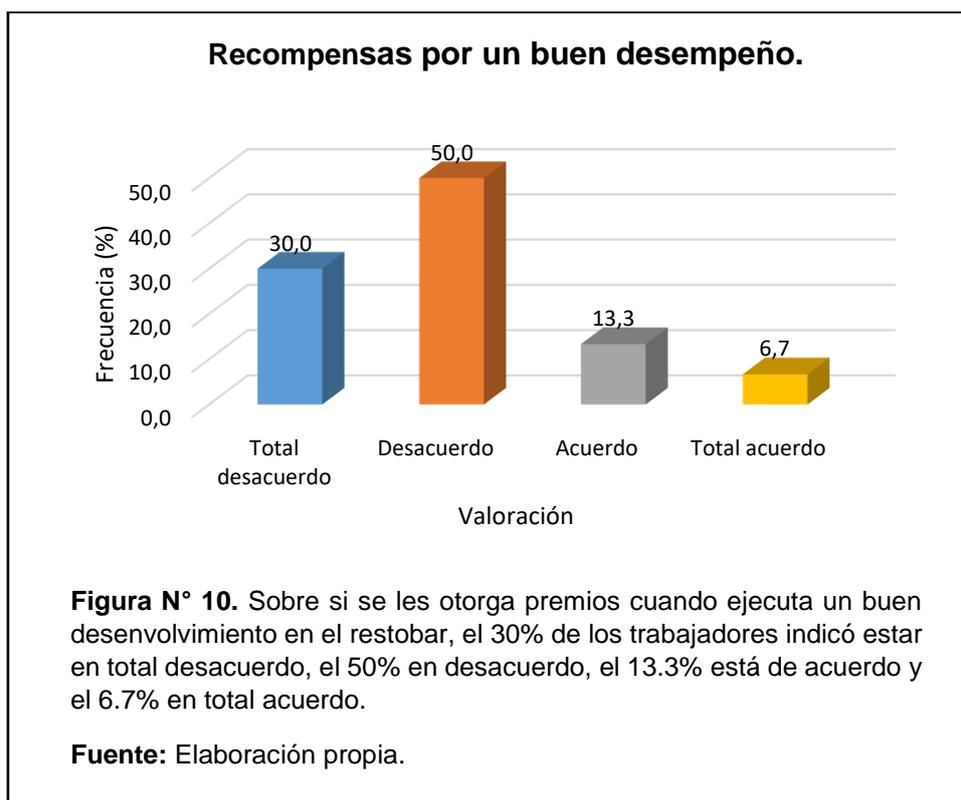


Tabla 15: ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10.0
Desacuerdo	14	46.7
Indiferente	4	13.3
Acuerdo	6	20.0
Total acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

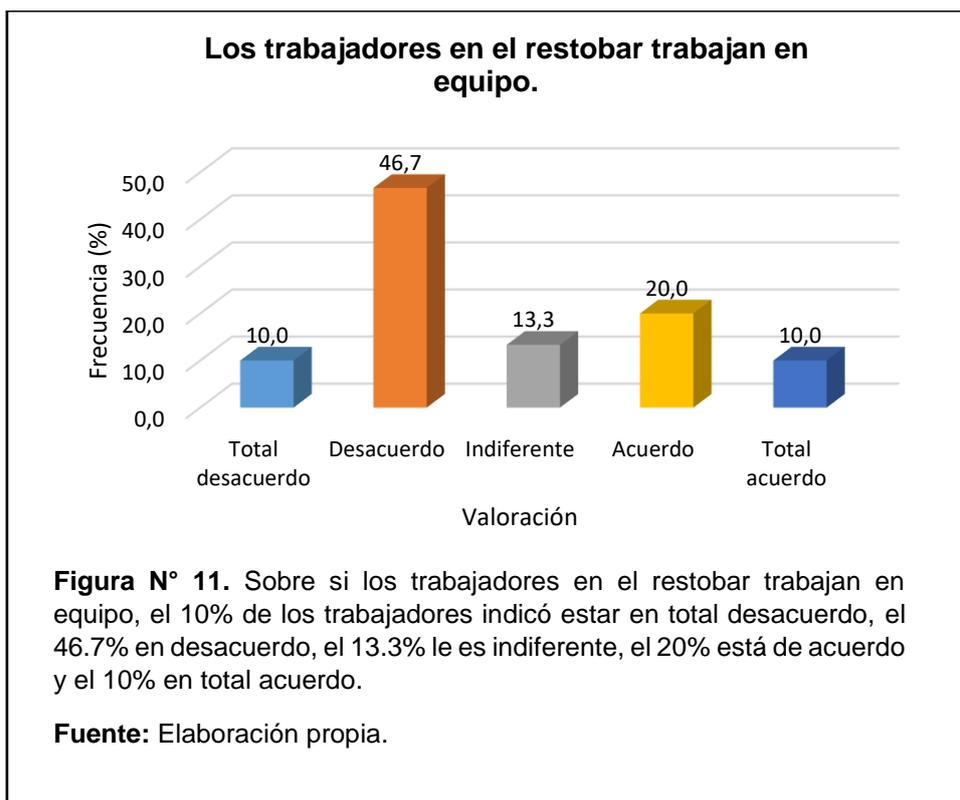


Tabla 16: ¿Considera que usted influye de manera positiva en sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13.3
Desacuerdo	11	36.7
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	6	20.0
Total acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

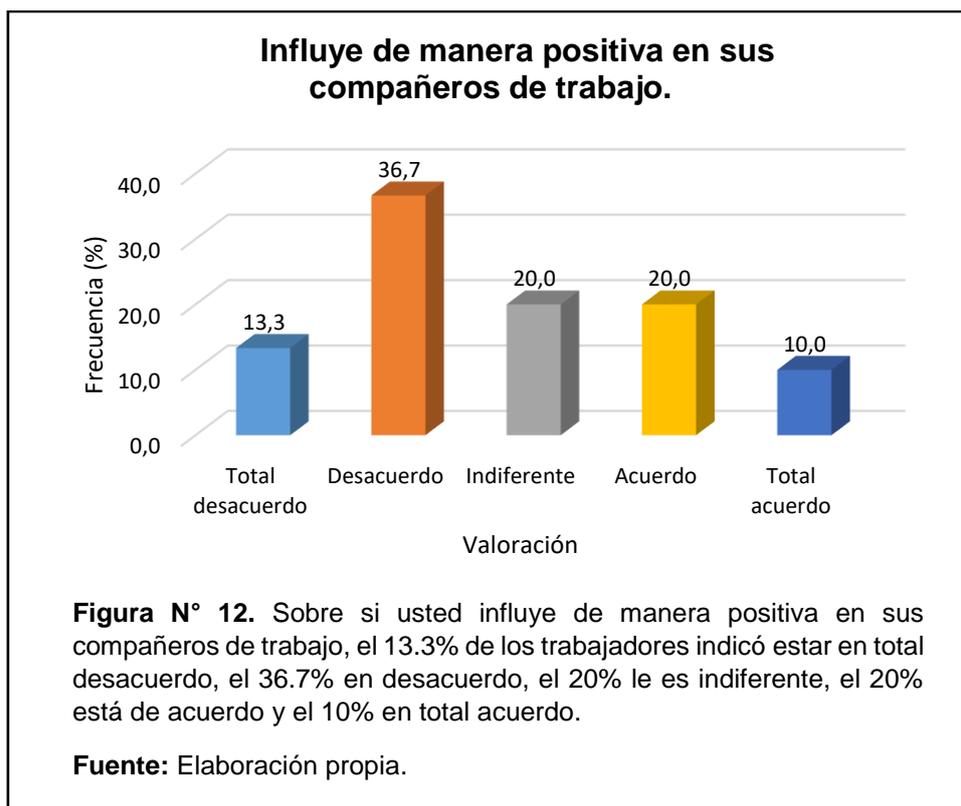


Tabla 17: ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	14	46.7
Acuerdo	10	33.3
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

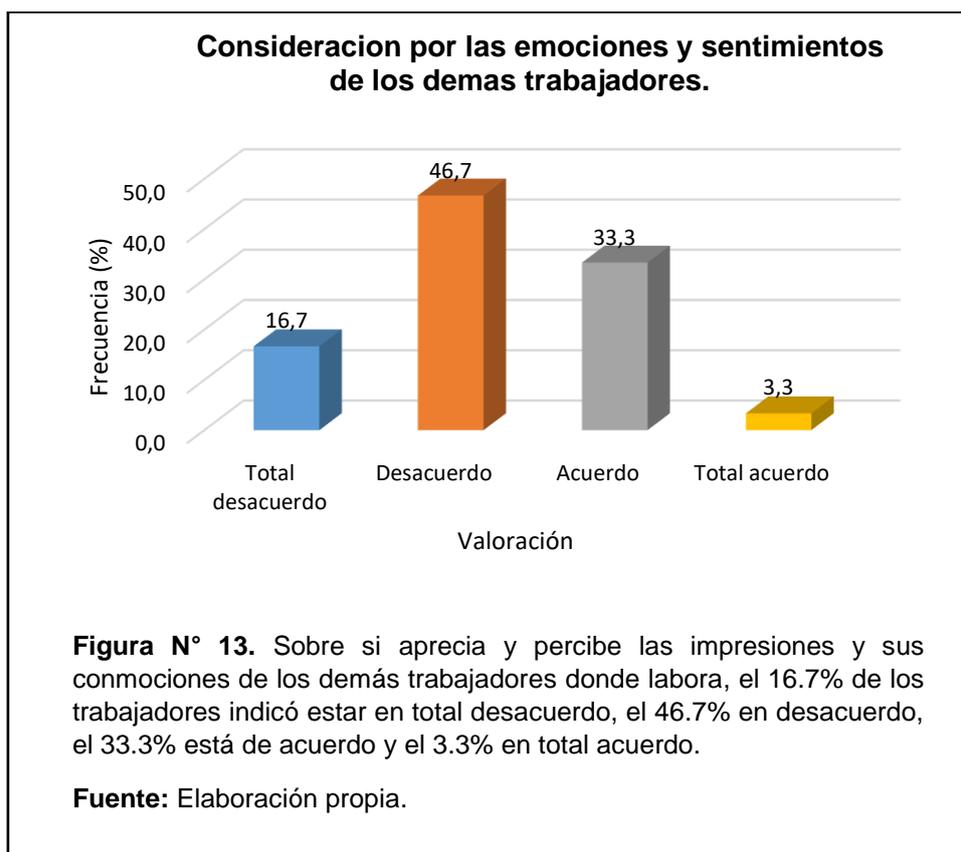


Tabla 18: ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13.3
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	6	20.0
Total acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

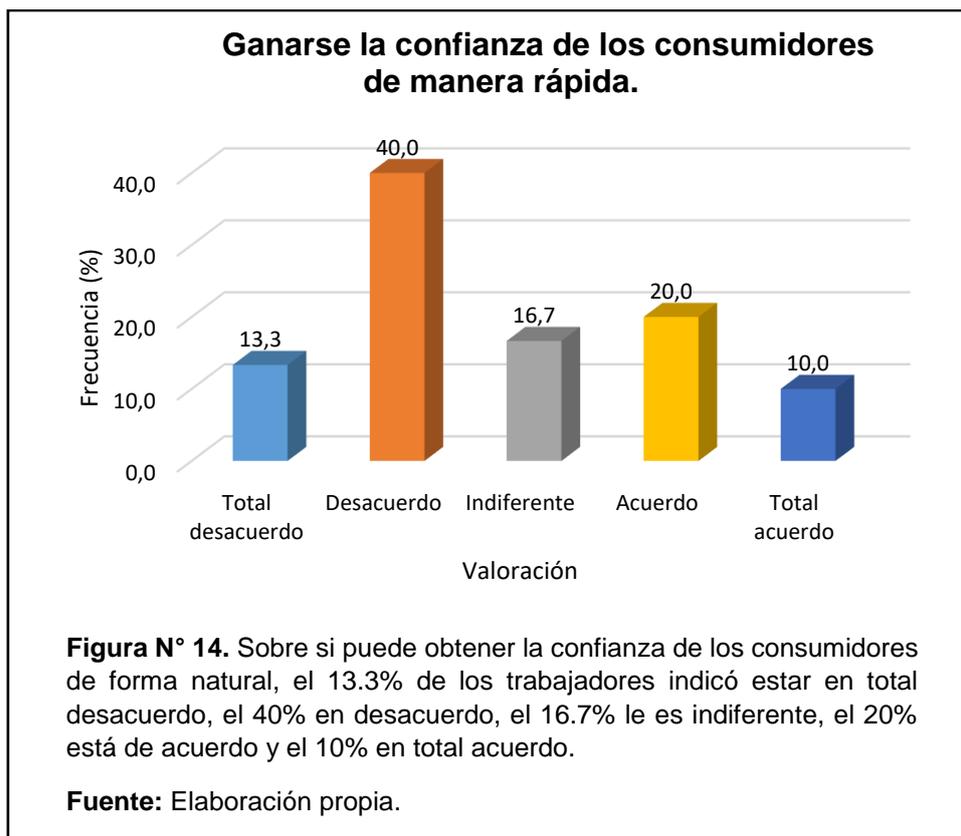


Tabla 19: ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	16	53.3
Indiferente	3	10.0
Acuerdo	5	16.7
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

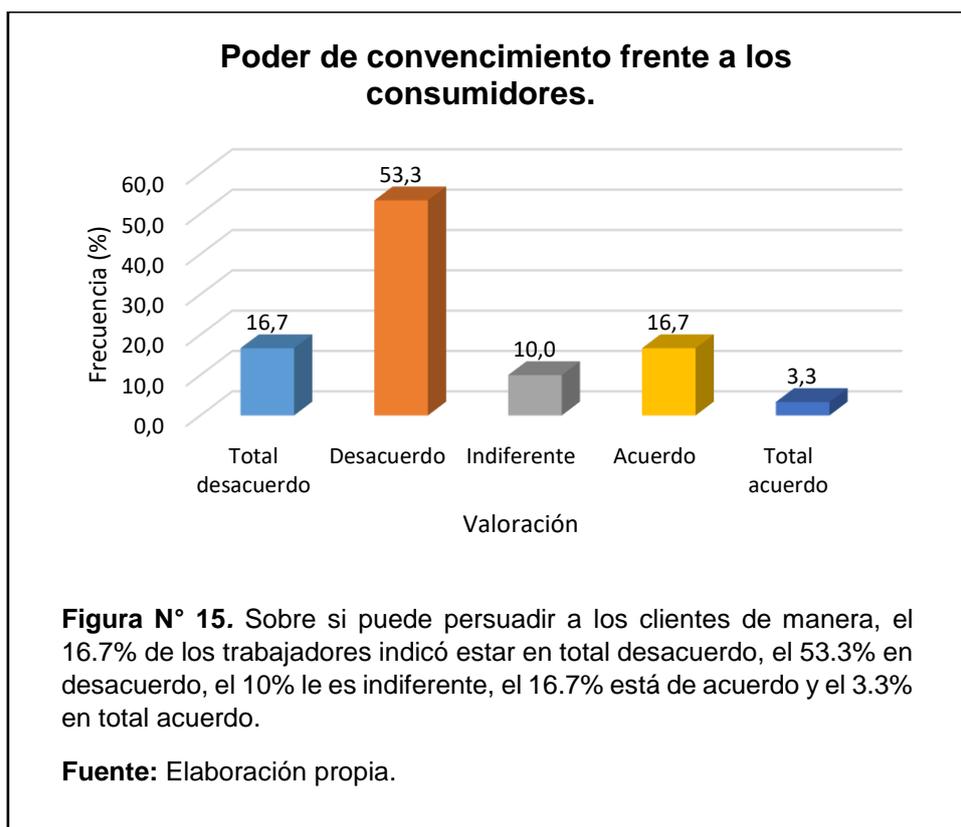


Tabla 20: ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	20	66.7
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

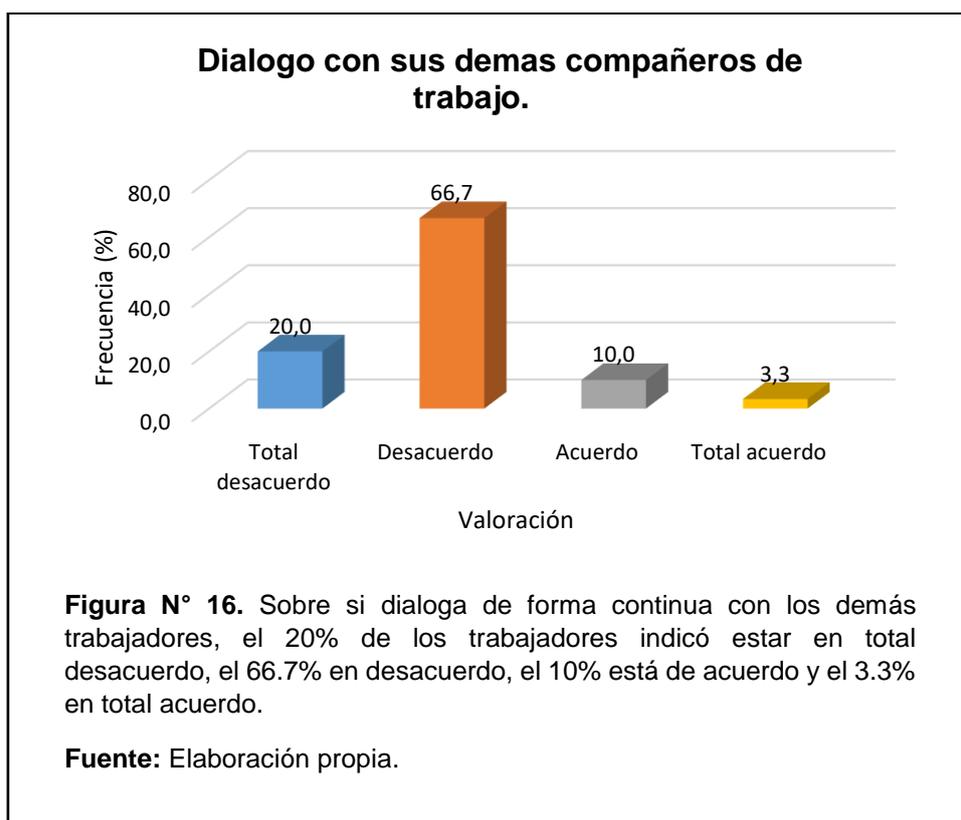


Tabla 21: ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10.0
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	4	13.3
Acuerdo	7	23.3
Total acuerdo	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

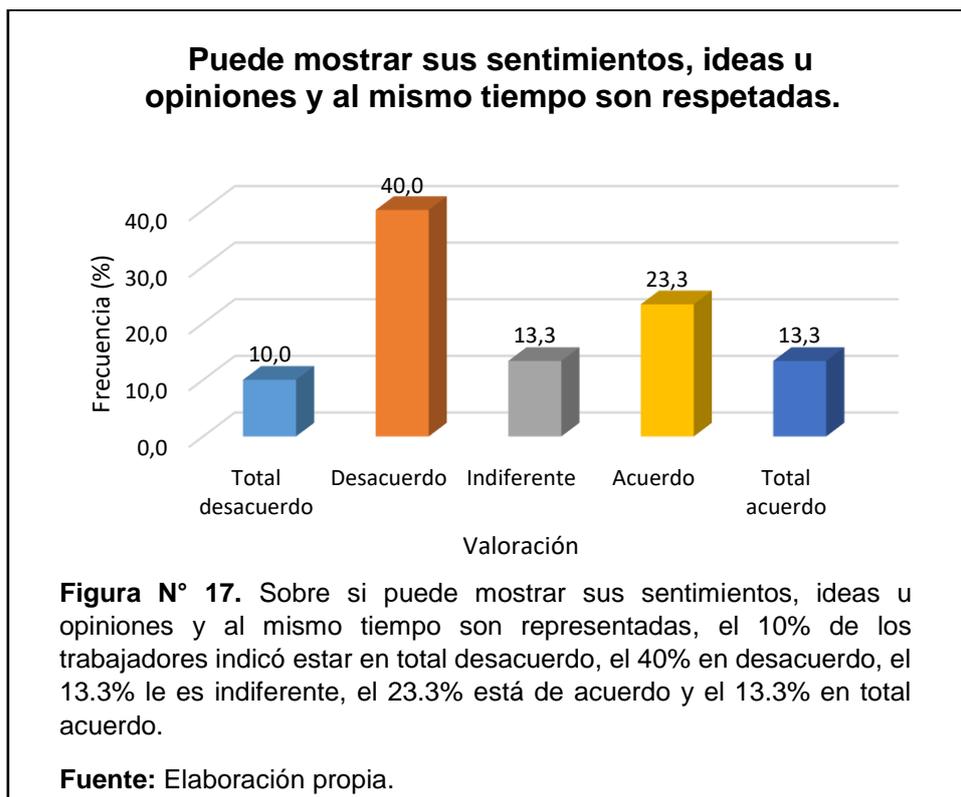


Tabla 22: ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13.3
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

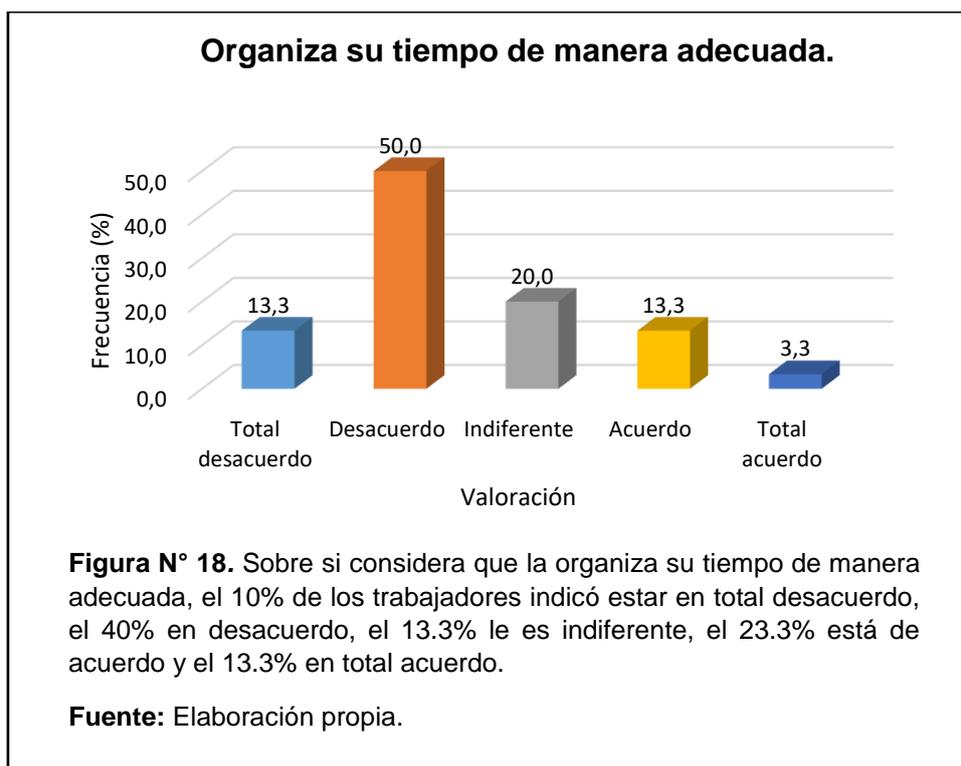


Tabla 23: ¿Considera que su desempeño en el restobar es más alto que el que espera su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6.7
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	12	40.0
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

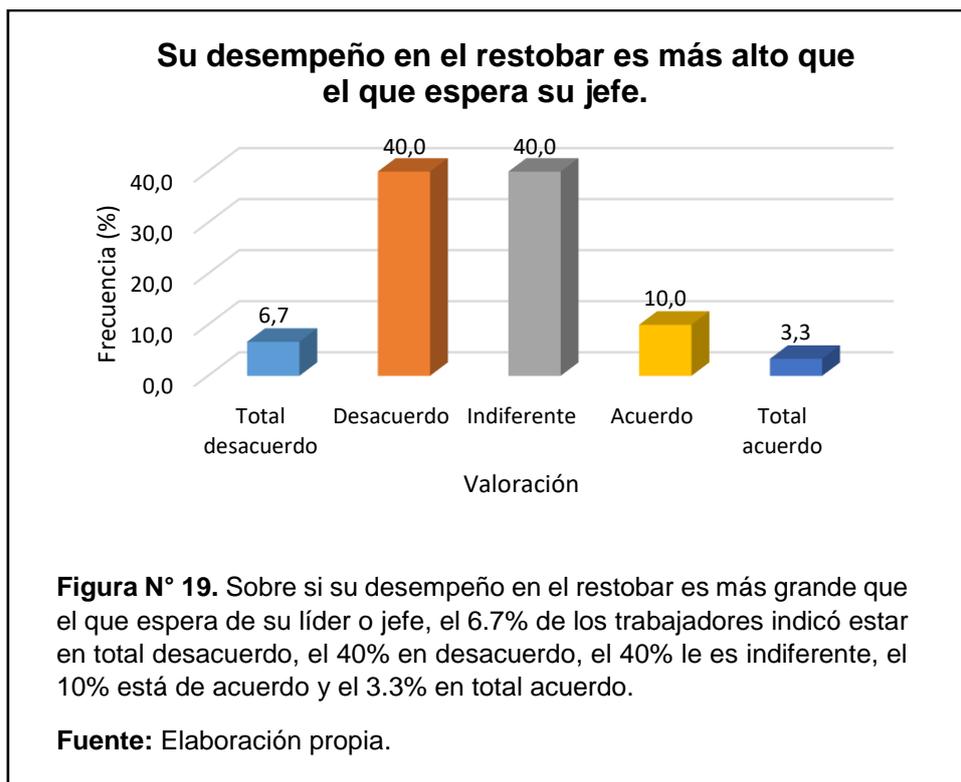


Tabla 24: ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3.3
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	6	20.0
Total acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

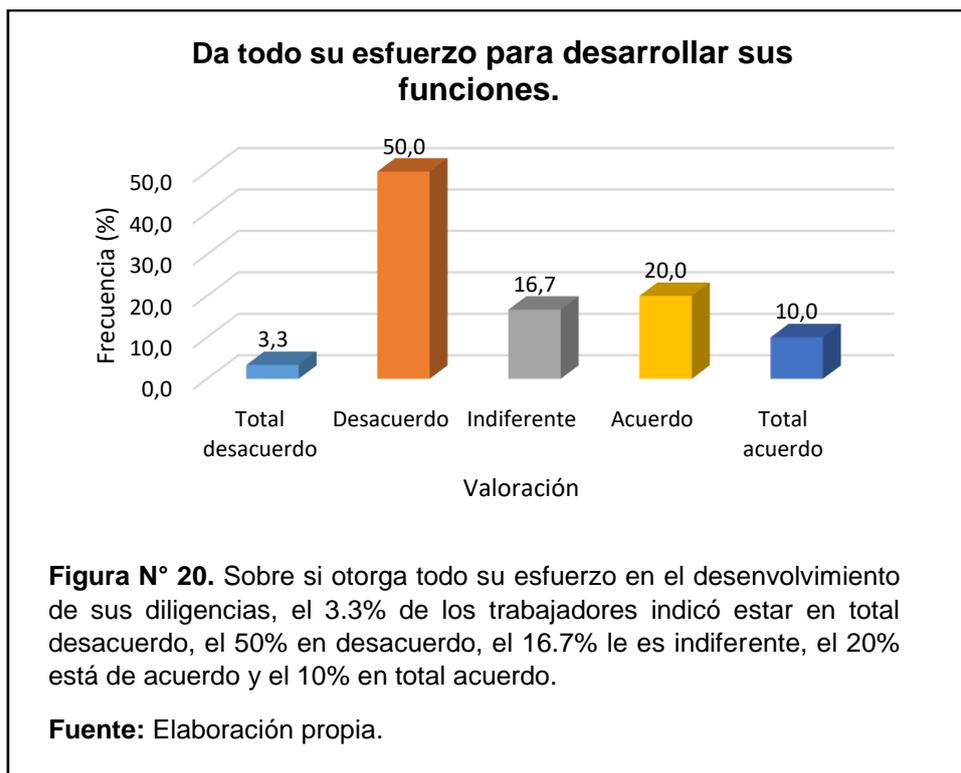
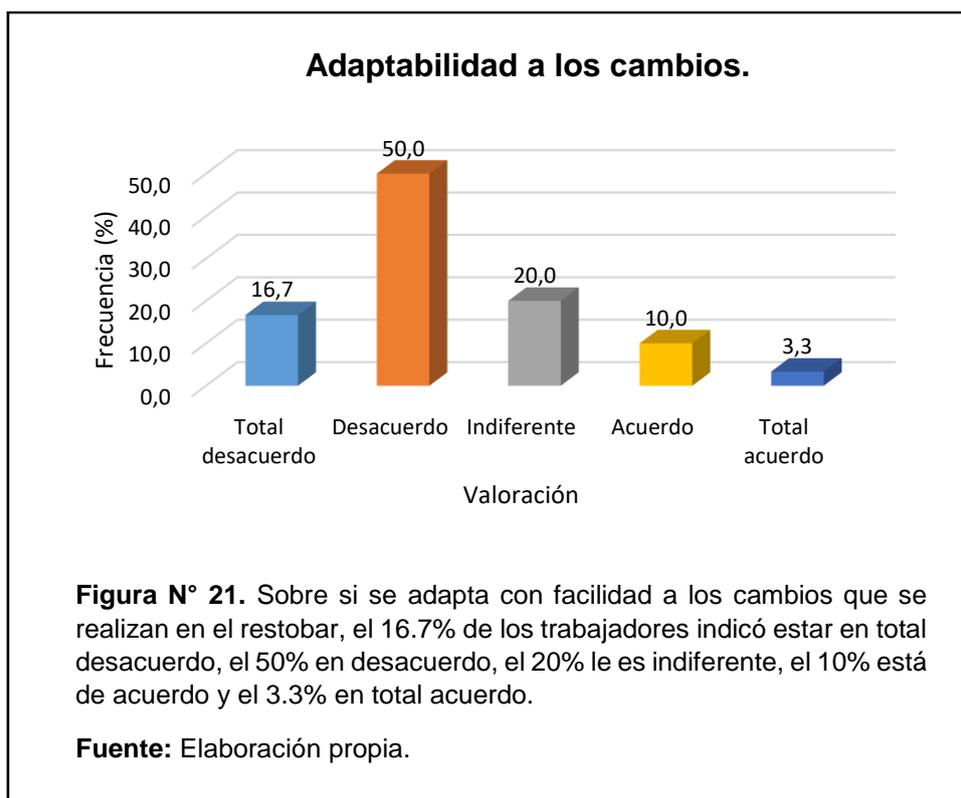


Tabla 25: ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.



3.1.2. Resultados por dimensiones

Tabla 26: Dimensión comunicación directa.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	26.7
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	3	10.0
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

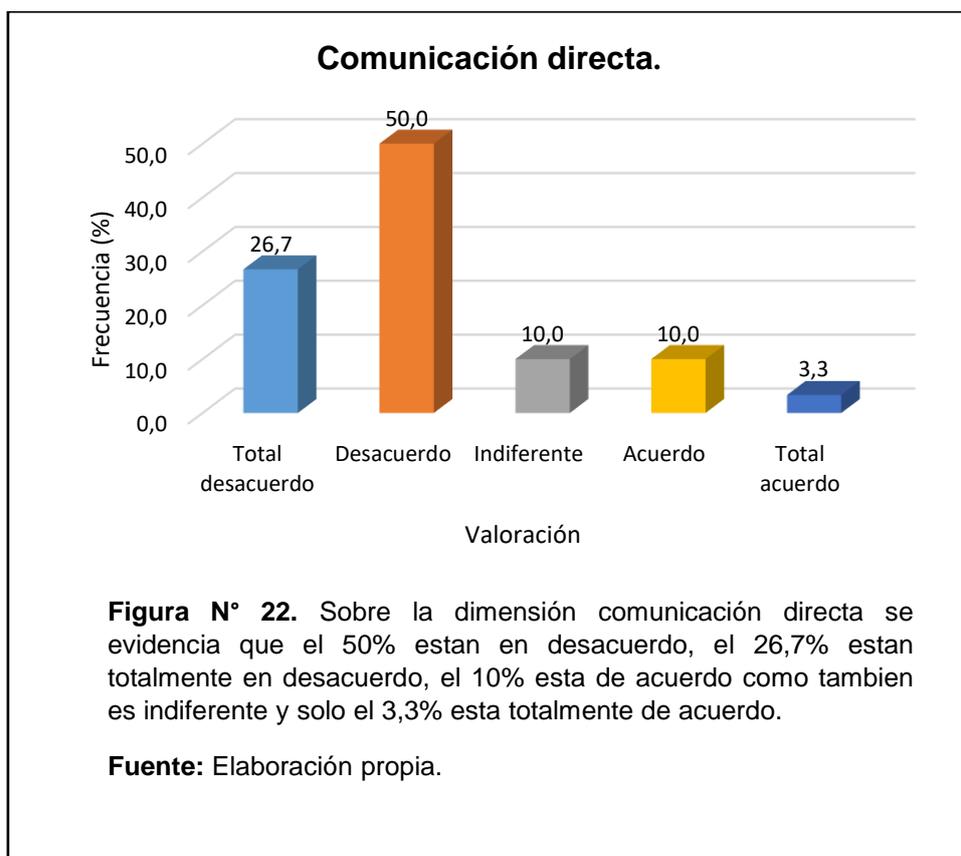


Tabla 27: Dimensión actitud

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	2	6.7
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

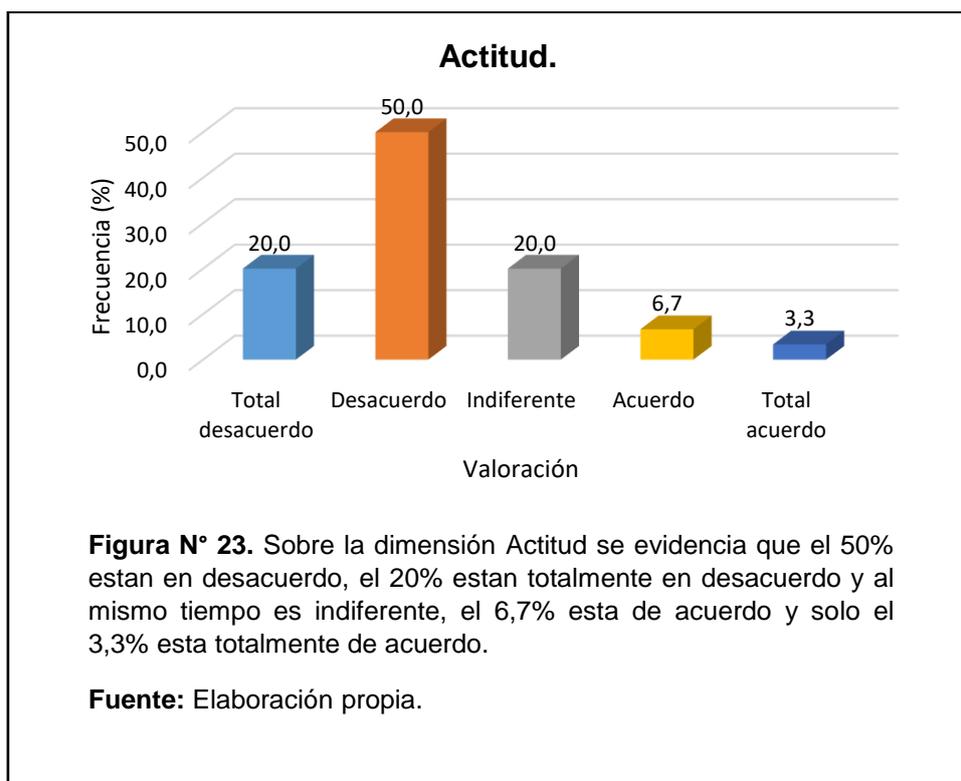


Tabla 28: Dimensión confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

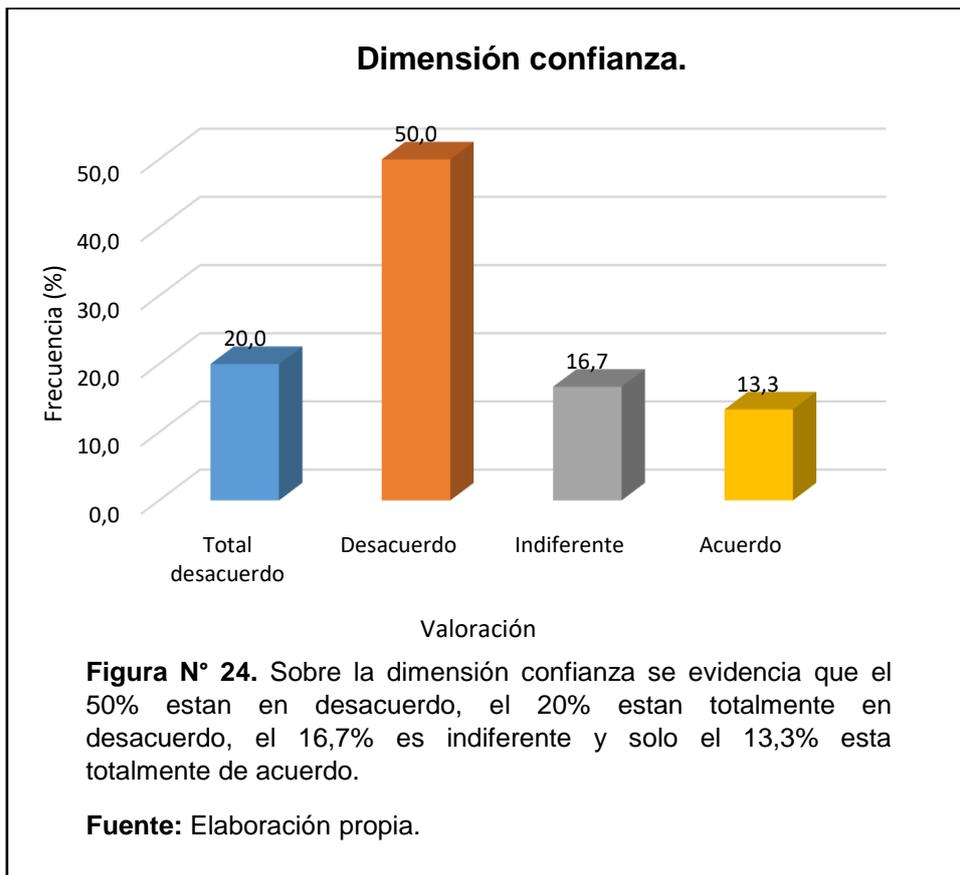


Tabla 29: Dimensión metas

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	12	40.0
Desacuerdo	12	40.0
Indiferente	3	10.0
Acuerdo	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

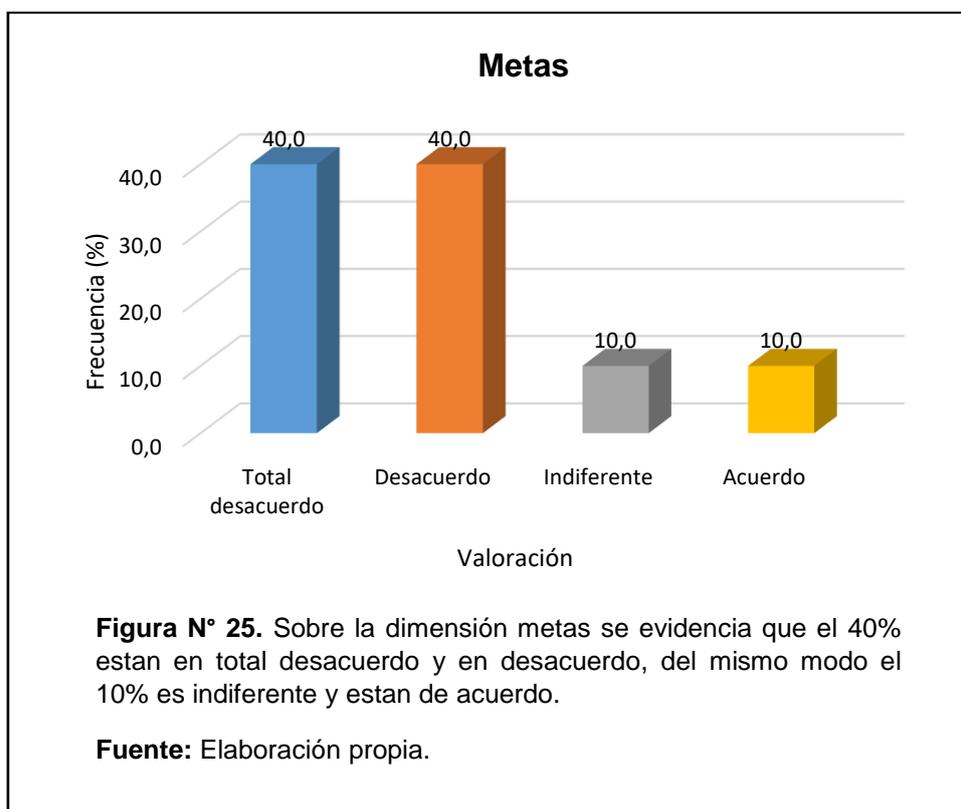


Tabla 30: Dimensión habilidades interpersonales.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	6	20.0
Desacuerdo	13	43.3
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

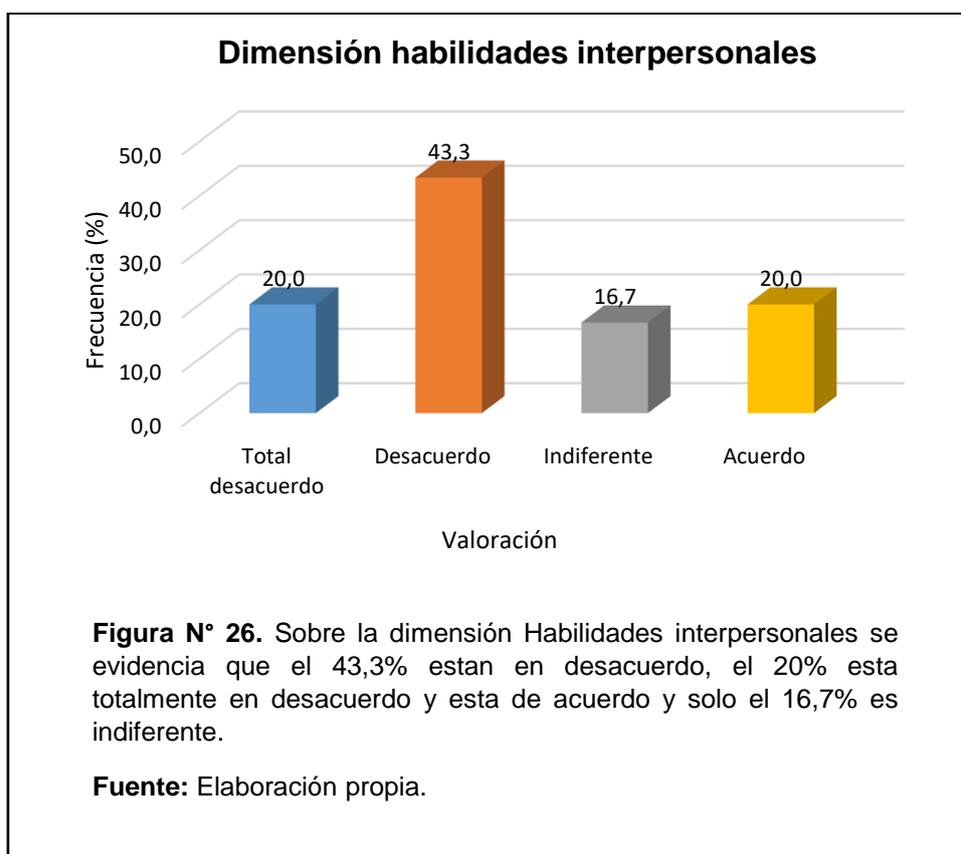


Tabla 31: Dimensión habilidades de negociación

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13.3
Desacuerdo	14	46.7
Indiferente	7	23.3
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

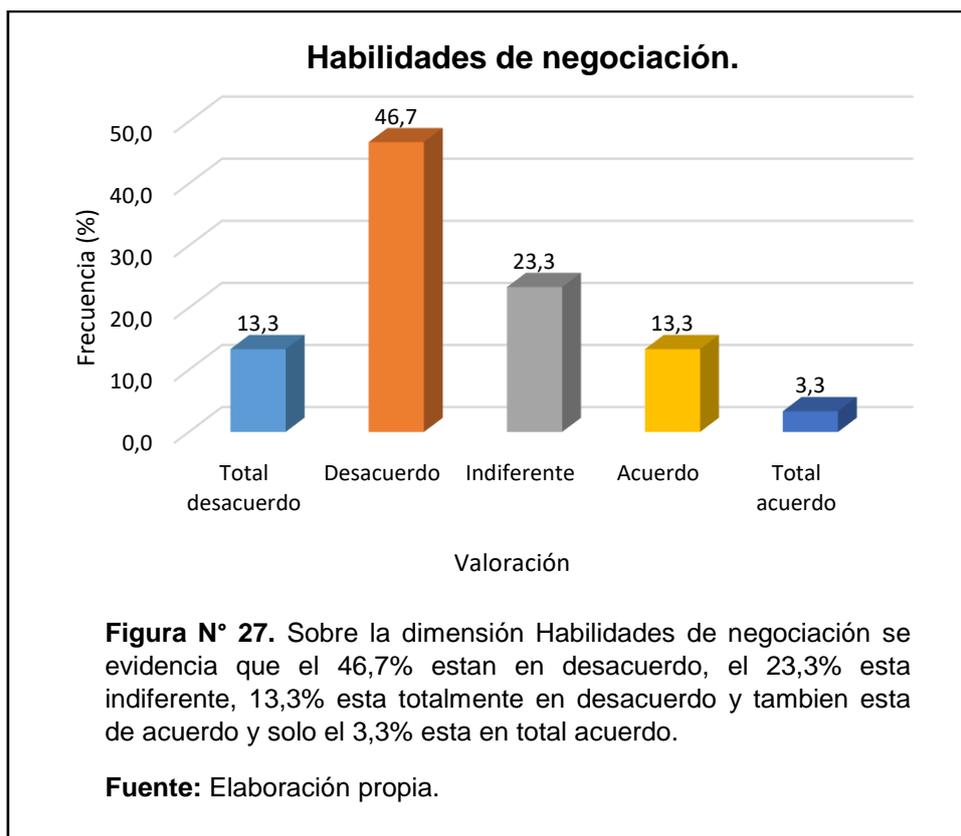


Tabla 32: Dimensión habilidades de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10.0
Desacuerdo	18	60.0
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

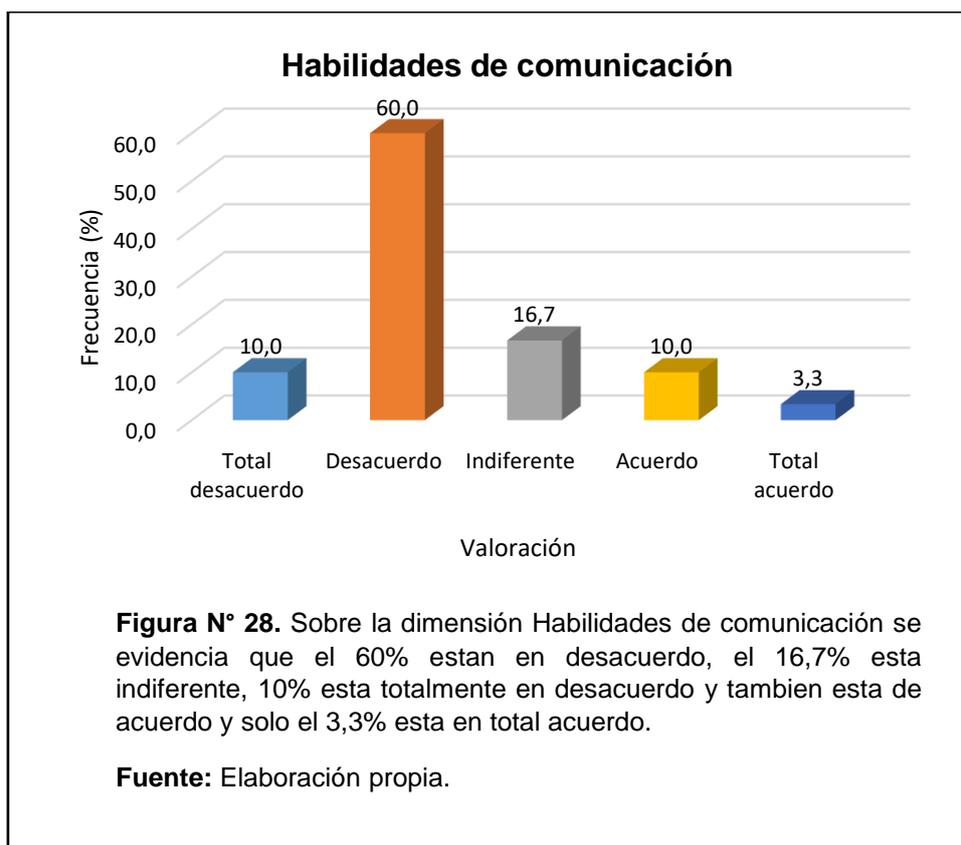


Tabla 33: Dimensión gestión del tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13.3
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	4	13.3
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

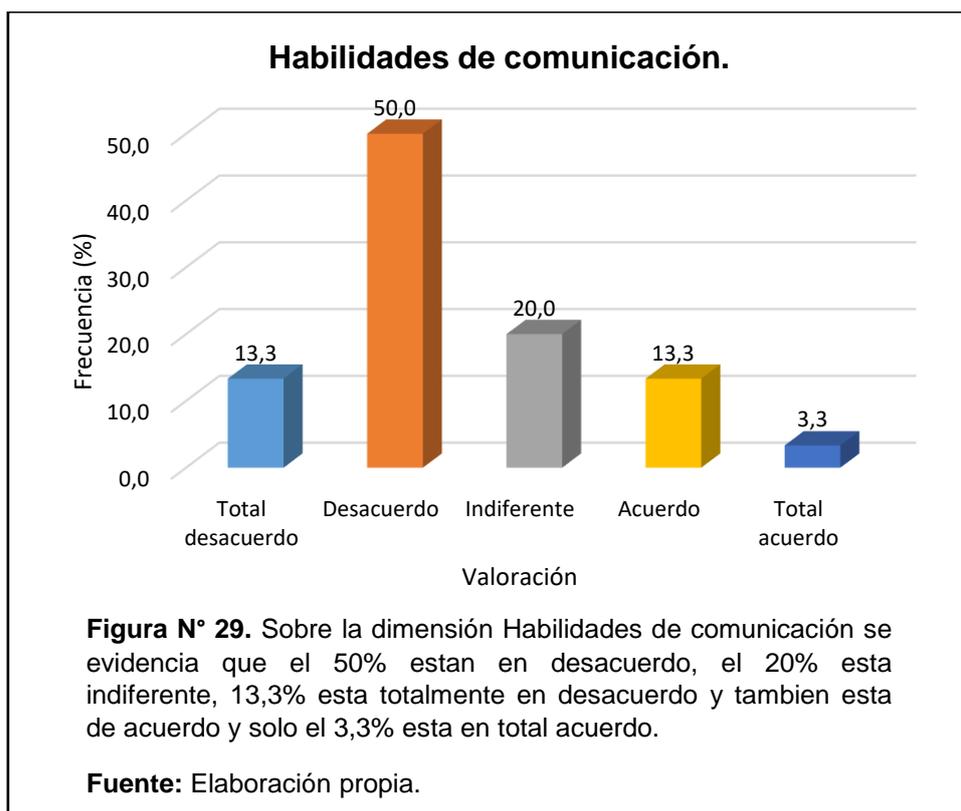


Tabla 34: Dimensión orientación al logro.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	3	10.0
Desacuerdo	14	46.7
Indiferente	8	26.7
Acuerdo	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

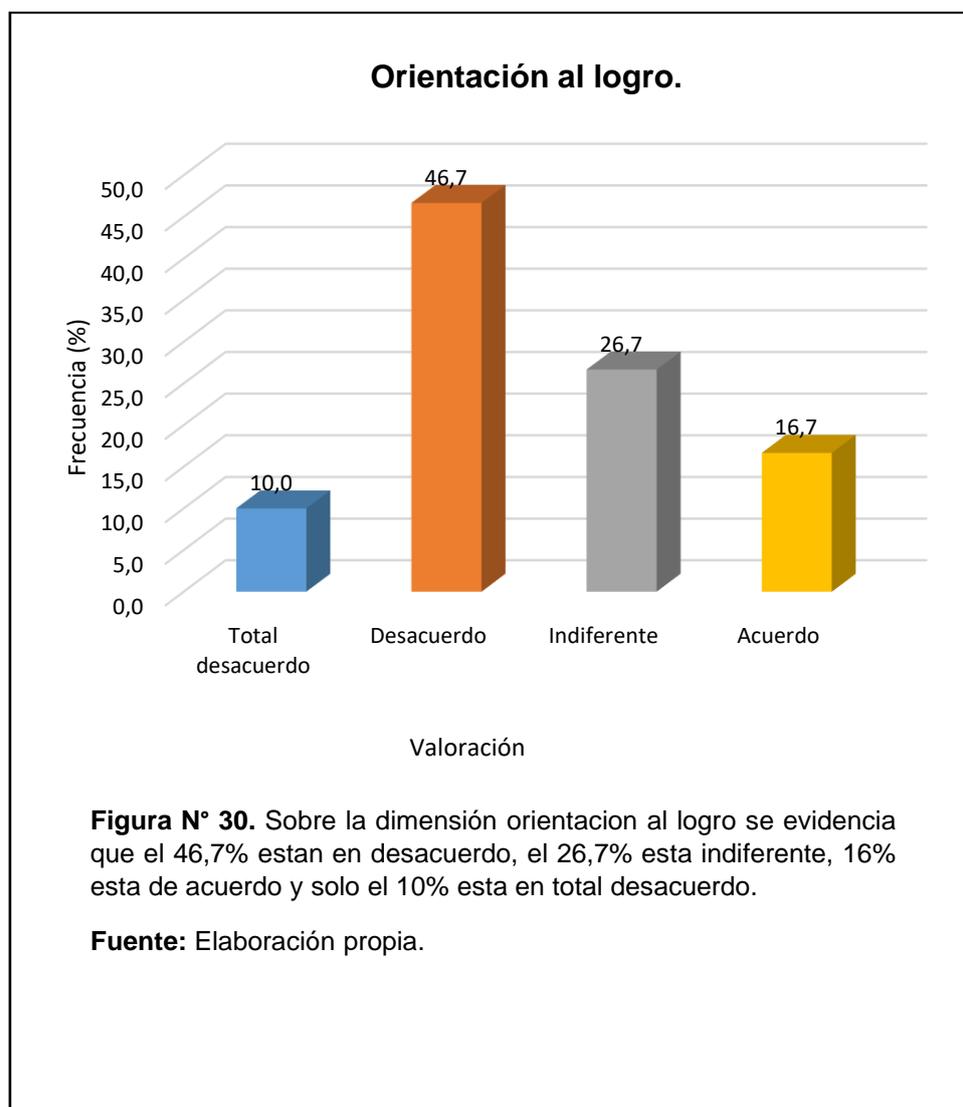
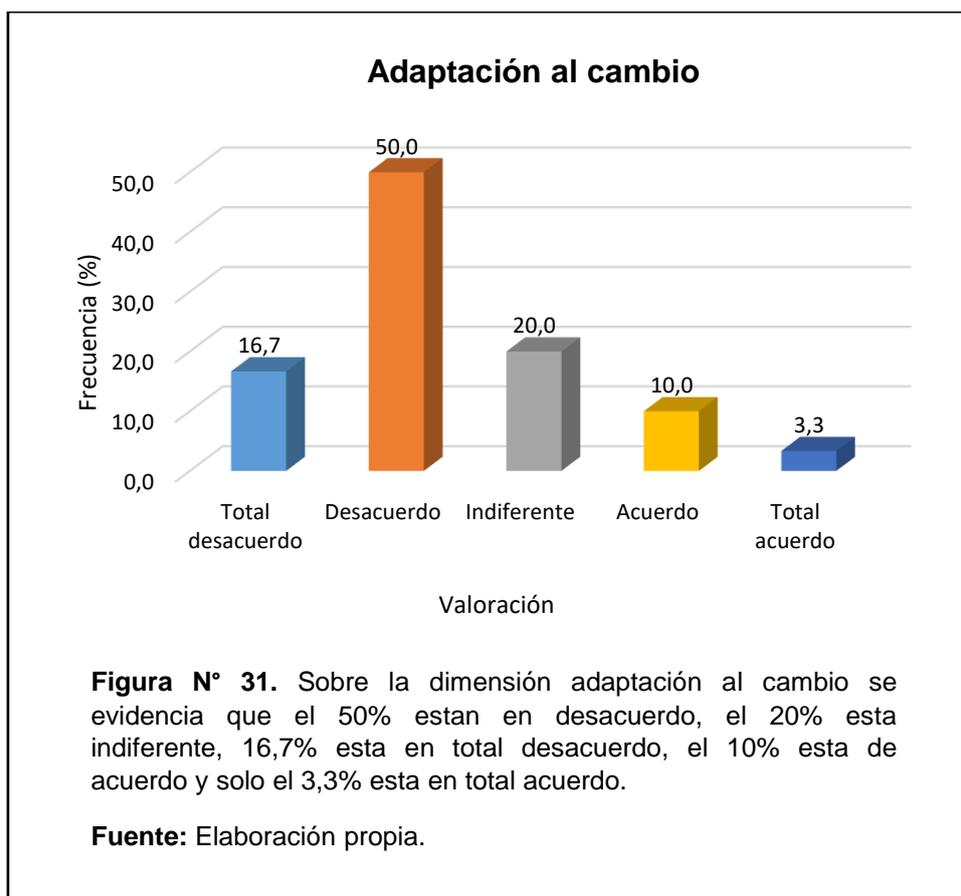


Tabla 35: Dimensión adaptación al cambio

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	16.7
Desacuerdo	15	50.0
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	3	10.0
Total acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.



3.1.3. Resultados por variables

Tabla 36: Variable coaching

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	10	33.3
Desacuerdo	14	46.7
Indiferente	5	16.7
Acuerdo	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

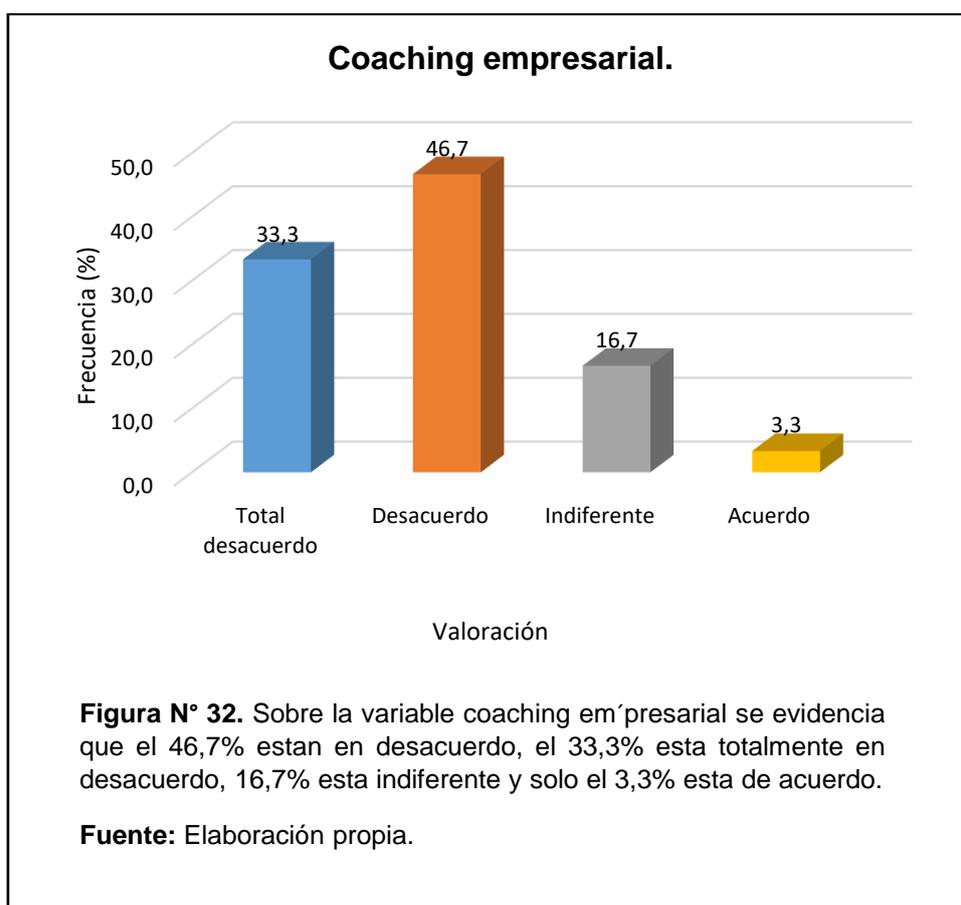
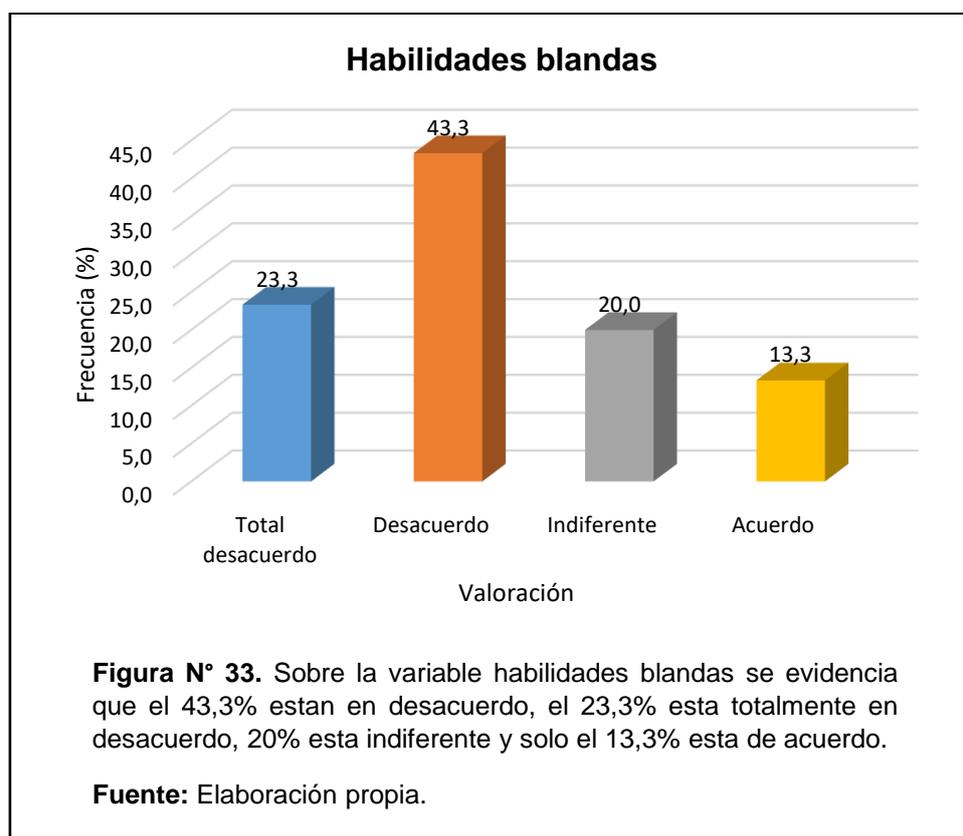


Tabla 37: Variable habilidades blandas

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	7	23.3
Desacuerdo	13	43.3
Indiferente	6	20.0
Acuerdo	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.



3.2. Discusión de resultados

Sobre diagnosticar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2020, respecto a las habilidades interpersonales se tuvo que según el 57% de los trabajadores en el restobar no trabajan en equipo, pero un 30% indica que si, sobre el liderazgo el 50% indica que no intervienen de forma efectiva en sus socios, en lo concerniente a la empatía el 63% piensa que no descubre ni sabe los sentimientos y emociones de sus subordinados de trabajo. En referencia a las habilidades de negociación el 53% de los trabajadores no puede obtenerse la confianza de los consumidores de forma óptima. En referencia a las habilidades de comunicación el 87% no dialoga de forma constante con los demás subordinados de trabajo y el 50% cree que sus emociones, pensamientos y opiniones no pueden ser denotadas con total naturalidad y menos serán reverenciadas. En base a la administración del tiempo, el 63% considera que organiza su tiempo de manera inadecuada y el 20% no lo sabe. Respecto a la orientación al logro el 47% de los trabajadores considera que su desempeño no es lo que espera su jefe, mientras que el 40% no lo sabe, así mismo el 53% considera que no pone todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades. Por último, respecto a la adaptación al cambio, el 67% de los trabajadores considera que no se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar. Los resultados se asemejan a los de Franco (2018) quien indica que los trabajadores poseían un ras inferior de habilidades blandas, de las cuales las más deficientes la responsabilidad, iniciativa, perseverancia, compromiso, comunicación, trabajo en equipo y persistir ante los cambios. Por consiguiente, denotaban un ras elevado de ambiente laboral, dado que tenían condiciones laborales idóneas. Las derivaciones se aprueban en los conceptos de Whetten (2014) quien sintetiza que las habilidades blandas trascienden de las competencia social y comunicaciones, dado que aprueba que los individuos se aproximen a los demás y puedan comunicarse y relacionarse de forma efectiva. Lo que quiere decir, las habilidades blandas son habilidades que tienen relación con la personalidad y naturaleza del ser humano.

Sobre describir los factores del coaching empresarial en el Restobar D'Rumba Chiclayo, 2020, se tuvo que respecto a la comunicación directa el 70%

de los trabajadores creen que no se considera sus pensamientos para de esa manera tomar decisiones y el 67% cree que los datos que se les otorga su líder no es nítida y mucho menos clara, por otro lado, el 20% indica que sí. Respecto a la actitud el 70% de los trabajadores considera que cuando nace un conflicto no hay el auxilio entre compañeros para poder resolverlo, por otro lado, el 20% le es indiferente. Respecto a la confianza, el 60% considera que los trabajadores no se respetan entre sí, el 70% cree que no se ejecutan funciones no concernientes al ambiente de trabajo que facilite aumentar la satisfacción de los trabajadores, el mismo modo el 57% sostiene que no consideran sentirse comprometidos con el desarrollo organizacional del restobar. Respecto a las metas, según el 90% de los trabajadores no se les ha instruido sobre cómo se deben como tienen que organizar su tiempo y coordinar sus funciones, el 57% indica que no se esbozan sus fines empresariales, el 30% no lo sabe. El 63% indica que no se evalúa su desempeño y el 23% no lo sabe, por último, el 80% cree que no se les otorga premios cuando poseen un buen desenvolvimiento en el restobar. Es esencial que los trabajadores se sientan placenteros en un sitio laboral, que se les fomente un sentimiento de consideración, que haya un ambiente ameno para laborar. Dichos factores se asemejan a la indagación de Chaparro (2015) que en las instituciones casi siempre se suscitan escenarios o permutas que pueden intervenir en la conducta de los colaboradores, es por ello que se les tiene que disponer en conseguir una comunicación asertiva, saber hacerles frente a las permutas y excusarse que no permiten la adecuada cultura empresarial. Se sintetiza que la comunicación asertiva en los últimos tiempos se ha elevado su significancia y el importe que le otorgan las instituciones, considerándolo más como una necesidad que como algo diferenciador. Las derivaciones se aprueban en el concepto de Suarez (2015) quien sintetiza que: el coaching es un método que facilita optimizar a través de diversos métodos y factores los comportamientos de los individuos, con el propósito de que puedan obtener los fines trazados (p. 10)

En referencia a rediseñar un método de coaching organizacional que facilite ejecutar las habilidades blandas de los empleados del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2020, se ha obtenido un resultado sobre las habilidades blandas de los colaboradores, al menos las que son esenciales para optimizar el

desenvolvimiento en el restobar, del mismo modo también se examinó la manera en cómo se tienen que ejecutar el coaching, como también las insuficiencias que muestra la entidad en base a como esgrime a su talento humano. Por tales razones fue esencial el diseño del plan de coaching, donde estará sintetizado en encontrar las dificultades que suceden en el restobar. Si la entidad quiere ejecutar el plan que se da a conocer podrá optimizar las habilidades blandas de sus subordinados, en consecuencia, aumentará su rentabilidad y su productividad, del mismo modo sus derivaciones financieras al dar un óptimo servicio y aumentar su cartera de clientes. todo ello se parece a la pesquisa de Casique (2018) Las derivaciones encontradas fueron que la ejecución del coaching intervino en gran medida de forma positiva en el crecimiento de diversas competencias que le facilitaron al elemento humano dar un gran valor a la entidad. de esta forma el ras de complacencia de los subordinados también creció, siendo ello la principal en evolucionar el liderazgo, el cual le facilitaba a los ejecutivos tener enfoque de como tienen que administrar a su capital humano. Se sintetiza que si la entidad sigue ejecutando de forma continua el coaching logrará optimizar altos beneficios y avalar que los subordinados estén enfocados a alcanzar los objetivos empresariales en un ambiente de trabajo idóneo. Los resultados se validan en la teoría de Gonzales (2016) sintetiza las competencias blandas son un grupo de habilidades que poseen o pueden poseer los seres humanos y que interactúan con la comunidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo. Del mismo modo también aprueban las derivaciones en la teoría de Whitmore (2018) infiere que el coaching es el método por el cual los individuos pueden ejecutar sus talentos y poseer un óptimo desenvolvimiento y responsabilidad en sus acciones, por lo mismo es que las entidades tienen que indagar en la gestión de forma idónea en este método.

3.3. Aporte científico

PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D´RUMBA CHICLAYO, 2020.

3.1.1. Objetivos de la propuesta

Desenvolver las habilidades interpersonales de trabajadores

Desenvolver las habilidades de negociación de los trabajadores

Desenvolver las habilidades de comunicación de los trabajadores

Desenvolver la administración del tiempo de los trabajadores.

Desenvolver el adiestramiento al loro de los trabajadores

Desenvolver la adaptación al cambio de los trabajadores

3.1.2. Plan de acción y presupuesto aproximado

Tabla 38: Dimensión: Habilidades interpersonales

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar las habilidades interpersonales de los trabajadores.	Trabajo en equipo	Video: el trabajo en grupo y su valor. Solicitar pensamientos de los subordinados. Dinámica: constituir conjuntos y edificar cubo y después se hará una breve calificación al trabajo realizado y en cual se abrirá un debate donde cada empleado podrá describir su comportamiento como la de los demás. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Trabajar en equipo de manera efectiva.	1 h	Coach	S/100.00
	Liderazgo	Video: que es el liderazgo, sus técnicas, valor de lo que es tolerancia y paciencia. Video: Autorresponsabilidad.	Ser líder en cada una de sus funciones por medio de la autorresponsabilidad	1 h	Coach	S/100.00
	Empatía	A través de un video analizar la empatía Dinámica: los trabajadores tendrán que transcribir 3 cualidades de los demás trabajadores, en seguida se tendrán que leer y apuntarlos en la pizarra. De esa forma los trabajadores habrán descubierto como es que los demás los analizan y esto también permitirá que ellos mismos reconozcan sus destrezas que desconocían lo cual contribuirá a su desarrollo. Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?	Fortalezas	1 h	Coach	S/100.00
TOTAL						S/300.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 39: Dimensión: *Habilidades de negociación*

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar las habilidades de negociación	Confianza	<p>Video: Generar confianza con el cliente. Solicitar pensamientos sobre lo visualizado. Dinamica N°1: uno de los participantes tendrá que hacerse pasar como un posible consumidor o cliente que frecuenta la entidad para ejercer una gama de dudas e inquietudes. Mientras los demás tendrán que darle la solución más pertinente, se deberá tener bastante enfoque en cuál es su estado de ánimo. Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?</p>	Confianza entre el cliente y trabajadores.	1 h	Coach	S/100.00
	Persuasión	<p>Video: conocimiento y valor de la persuasión: Video: maneras de convencer al consumidor. Solicitar opiniones de los trabajadores. Charlas de estimulación sobre el convencimiento al consumidor.</p>	Persuasión del trabajador.	1 h	Coach	S/100.00
TOTAL						S/200.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 40: Dimensión: *Habilidades de comunicación*

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar las habilidades de comunicación	Comunicación	<p>Video: valor de la comunicación. Solicitar opiniones de los subordinados. Dinámica: todos serán divididos en parejas, a los cuales se les dará un lápiz y un papel y al otro un dibujo con objetivos. El individuo con la imagen tendrá que descifrar lo que es sin decir el nombre y el otro deberá dibujar lo que cree que es. Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?</p>	Interpretación y comunicación	1 h	Coach	S/100.00
	Asertividad	<p>Visualizar el video de asertividad. Solicitar opiniones en base al video. Dinámica: en ella el equipo deberá realizar un estudio arduo de un contexto dada desde varios enfoques para tener conclusiones. El propósito no es solo llegar a una sola solución, es el intercambio y la conversación entre los demás del equipo. Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?</p>	Entender al cliente y tomar decisiones sin dañar a los demás, respetando lo que opinan los otros.	1 h	Coach	S/100.00
	TOTAL					

Fuente: elaboración propia.

Tabla 41: Dimensión: Gestión del tiempo

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar la gestión del tiempo	Administración del tiempo	Video: valor y concepto de la gestión del tiempo.	Correcta administración del tiempo. Formas de administrar el tiempo.	1 h y 30 min	Coach	S/150.00
		Solicitar opiniones de los trabajadores.				
		Video: maneras de gestionar el tiempo de forma idónea.				
		Solicitar opiniones de los trabajadores.				
		Video: ejemplo de gestión del tiempo apropiados				
		Solicitar opiniones de los trabajadores.				
		Video: ejemplos de gestión del tiempo idóneas.				
		Pedir opiniones de los trabajadores.				
		Solicitar opiniones de métodos en los que la gestión del tiempo no sea la idónea en la entidad.				
		Solicitar soluciones en base a dichas dificultades ya especificadas.				
Elegir las soluciones más oportunas						
Charla motivacional en base a la gestión del tiempo						
TOTAL						S/150.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 42: Dimensión: Orientación al logro

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar la orientación al logro	Estándares	Video: alineación al logro y su importancia. Pedir opiniones de trabajadores. Video: maneras de orientarse al logro. Pedir sentires de trabajadores. Charla motivacional sobre orientación al logro.	Orientación al logro de los trabajadores, de manera personal, profesional y laboral. Solución de dificultades. Aumentar el esfuerzo en sus tareas.	1 h	Coach	S/100.00
	Esfuerzo	Dinámica: describir un debate, cada uno de los equipos manifestara sobre que dificultad de la entidad se debería corregir con premura. Cada uno de los colaboradores recibirá una hoja bond para que escriba 3 ideas en base a cómo solucionarlo. Se decidirá las dificultades más significativas y las soluciones que se tendrán que ejecutar. Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?	No ser conformistas con la atención de hoy, y buscar siempre las mejorar continuas.	1 h	Coach	S/100.00
TOTAL						S/200.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 43: Dimensión: Adaptación al cambio

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Responsable	Presupuesto
Desarrollar la adaptación al cambio	Adaptación al cambio	<p>Video: Adaptación al cambio y su importancia.</p> <p>Solicitar opiniones de los trabajadores.</p> <p>Video: ¿Cómo adaptarse al cambio?</p> <p>Solicitar pensamientos de los trabajadores.</p> <p>Dinámica: el individuo A le contará algo malo de su vida a el individuo B, este podrá ser una anécdota tanto personal como también del trabajo y el cual deberá ser verdad. La primera persona tendrá que decir la misma anécdota, pero diciéndolo solamente en situaciones positivas. Posterior a ello, el individuo B le socorrerá a descubrir el sitio bueno de la anécdota mala. Después de un tiempo los roles cambiaran entre ellos.</p> <p>Solicitar pensamientos sobre la dinámica ¿Qué se otorgó?</p> <p>Charla motivacional sobre adaptación al cambio.</p>	<p>Los colaboradores aprenderán a reformular las situaciones malas en experiencias de aprendizaje. De esta forma podrán acomodarse con más facilidad a las permutas.</p>	2 h	Coach	S/200.00
		TOTAL				

Fuente: elaboración propia.

Tabla 44: Presupuesto general.

Actividades	Recursos	Cantidad	Precio/Unitario	Presupuesto total
Video y Dinámica en base a la estrategia de Trabajo en equipo.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
	Papel bond	30 Und.	S/. 0.10	S/ 3.00
	Goma de barra	6 Und.	S/. 3.50	S/ 21.00
	Tijera	6 Und.	S/. 3.00	S/ 18.00
Video en base a la estrategia de Liderazgo	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
	*Equipo de cómputo (Laptop, proyector, etc)	-	-	S/ 00.00
Video y Dinámica en base a la estrategia de Empatía.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
	Papel bond	30 und.	S/. 0.10	S/ 3.00
	Plumones	3 Und.	S/. 3.00	S/ 9.00
	Lapiceros	30 und.	S/. 0.50	S/ 15.00
Video y Dinámica en base a la estrategia de Confianza.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
Video y Charla Motivacional en base a la estrategia de Persuasión.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
Video y Dinámica en base a la estrategia de Comunicación.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
	Papel bond	30 Und.	S/. 0.10	S/ 3.00
	Lápiz	30 und.	S/. 0.50	S/ 15.00
Video y Dinámica en base a la estrategia de Asertividad.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
Videos y Charla Motivacional en base a la estrategia de	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 150.00

Administración del tiempo.				
Video y Charla Motivacional en base a la estrategia de Estándares.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
Dinámica en base a la estrategia de Esfuerzo.	Coach	1 Profesional	S/. 100.00	S/ 100.00
Video, Dinámica y Charla Motivacional en base a la estrategia de Adaptación al Cambio.	Papel bond	10 Und.	S/. 0.10	S/ 1.00
	Coach	1 Profesional	S/. 200.00	S/ 200.00
TOTAL DEL PRESUPUESTO				S/. 1,338.00

Fuente: Elaboración propia.

(*) las actividades expuestas se sugieren que sean ejecutadas en las instalaciones de la empresa donde se cuenta con el equipo de cómputo.

3.1.3 Financiamiento.

La propuesta será financiada por el dueño del restobar D´RUMBA por un monto total de S/. 1,338.00.

3.1.4 Costo beneficio de la propuesta.

Con la ejecución del Plan de coaching empresarial se conseguirá en el restobar D´Rumba a un incremento del 5% en sus ingresos, puesto que, los colaboradores desarrollarán sus habilidades blandas de una forma más efectiva ya que mejorará la manera en cómo van a trabajar, como interactúan con los que los rodean en el trabajo, como es que van a resolver los problemas y la forma en como gestionaran sus labores, ello se verá reflejado en los resultados económicos de la entidad.

Tabla 45: Flujo de Caja.

FLUJO DE CAJA				Inversión	S/.1,338.00
PERIODO (Meses 2020)	INVERSION	INGRESO	EGRESO	Tasa	5%
0	S/.1,338.00	0	0		
1		S/9,560.00	S/5,200.00		
2		S/11,454.00	S/6,700.00		
3		S/10,100.00	S/5,780.00		
4		S/12,890.00	S/6,970.00		
5		S/11,760.00	S/6,544.00		
6		S/13,560.00	S/7,232.00		

Fuente: Los datos de ingresos y egresos fueron obtenidos por medio del restobar D´Rumba.

Tabla 46: Costo beneficio.

VNA INGRESOS	S/58,156.22
VNA EGRESOS	S/32,280.72
VNA (EGRESOS + INVERSION)	S/33,618.72
COSTO BENEFICIO	1.729876062

Fuente: Elaboración propia.

El costo beneficio conseguido es un total de 1.73, por lo que indica que al ser mayor a 1, quiere decir que la propuesta se acepta y que esta es muy beneficiosa para la entidad, por lo que a través del plan de coaching empresarial podrá contribuir en la mejora de las habilidades blandas y ello se verá reflejado en la recaudación económica, puesto que los trabajadores podrán laborar de una forma más tranquila y amena.

3.1.5 Instrumento de post investigación.

Objetivo: La presente guía de observación, se emplea para saber la efectividad del plan de Coaching empresarial el cual busca mejorar las habilidades blandas de los trabajadores del restobar D´RUMBA Chiclayo, 2020.

Tabla 47: *Guía de observación.*

N°	INDICADORES	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO		ANOTACIONES
		SI	NO	
1	¿La entidad está tomando en cuenta la opinión de los colaboradores?	X		De forma general a través de la guía de observación, se pudo observar que en el restobar D´Rumba, ha tenido a bien seguir las pautas que en la propuesta se indican como lo es realizar diversas dinámicas Videos, charlas de motivación, por lo que está teniendo resultados positivos para la entidad dado que, el personal está más motivado, alegre, satisfecho y mucho mejor capacitado para guiar y atender a los clientes que llegan a dicho establecimiento.
2	¿El jefe está brindando una información clara y concisa?	X		
3	¿Se evidencia que entre compañeros se ayudan cuando se suscita algún problema ?	X		
4	¿Se evidencia que los colaboradores se respetan ?	X		
5	¿Se evidencia un personal más comprometido con lo que hace dentro de la empresa?	X		
6	¿El personal de la entidad planifica su tiempo y organiza mejor sus actividades?	X		
7	¿Se evidencia que ahora los colaboradores reciben recompensas por su buen desempeño?	X		
8	¿Los colaboradores ahora trabajan en equipo?	X		
9	¿Se percibe que los colaboradores influyen de forma positiva con cada uno de sus compañeros?	X		

10	¿Se evidencia que los colaboradores pueden ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?	X
11	¿Se percibe que los colaboradores organizan de forma eficaz su tiempo?	X
12	¿Se evidencia que el personal pone todo su esfuerzo para desarrollar sus actividades?	X
13	¿se evidencia un personal más dispuesto a afrontar retos y cambios en la entidad?	X

Fuente: Elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se diagnosticó las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D´Rumba Chiclayo, y se sintetiza que los subordinados no laboran en conjunto, la gran parte de los empleados no sienten ni saben comprender las emociones y sentimientos de sus demás compañeros con los que laboran, los subordinados no saben cómo ganarse la confianza de sus consumidores de forma sencilla, no dialogan de forma continua con los que los rodean, sus opiniones y sentimientos no pueden ser demostrados con naturalidad y mucho menos son respetadas, y constituyen su tiempo de forma incorrecta.

Se describieron los factores del coaching empresarial en el Restobar D´Rumba y se concluye que no se tienen en cuenta las ideas de los colaboradores para que en base a ello se tomen las decisiones, los datos que se les otorga sus líderes no es nítida y mucho menos precisa, cuando nace una dificultad no hay ese compañerismo para poder darle una oportuna solución, los subordinados no se respetan entre ellos mismos, no se ejecutan acciones que no corresponde a sus funciones del trabajo los cuales no permiten aumentar la satisfacción de los colaboradores, no se sienten enredados con el avance organizacional del restobar, no se les otorgado una capacitación en base a cómo organizar su tiempo y constituir sus funciones, y no se trazan propósitos u objetivos empresariales.

Se tuvo a bien diseñar un plan de coaching organizacional que facilita el desarrollo de las habilidades blandas en los subordinados del restobar D´Rumba y se sintetiza que la manera en cómo se tienen que ejecutar el coaching, del mismo modo las falencias que poseen en la empresa en lo que concierne a como la entidad orienta a sus empleados. Por lo que fue esencial tener que diseñar el plan de coaching, el cual se enfocara a las deficiencias que la entidad posee. si la institución quiere ejecutar la propuesta esto contribuirá en mejorar sus habilidades blandas de cada uno de sus subordinados, en consecuencia, se optimizará su desenvolvimiento, desarrollará su productividad y aumentará su rentabilidad, del mismo modo sus finanzas dado que la cartera de clientes se incrementará.

4.2. Recomendaciones

Al ser evidenciado todas sus dificultades de la entidad la presente investigación propone al gerente del restobar D'Rumba que diagnostique de forma habitual las habilidades blandas de los colaboradores, dado que son esenciales para el desempeño idóneo de los subordinados. En definitiva, se podrá conocer los elementos más críticos y encontrar factores de optimización.

Por otro lado, se sugiere al gerente de dicho establecimiento que ejecute de forma usual un programa de motivación y de coaching que les facilite a los colaboradores ejecutar sus habilidades blandas, del mismo modo también incentivarlos para que posean un mejor desenvolvimiento laboral.

En definitiva, se recomienda a la entidad que ejecute la presente propuesta de investigación, y tome a bien aplicar las estrategias de mejora que se plantean. Dado que es esencial que el restobar en investigación inicie a ejecutar tácticas en base a sus elementos más críticos para optimizar sus métodos y la atención al consumidor que les facilite satisfacer las insuficiencias de los clientes y aumentar sus ventas.

REFERENCIAS

- Acuña, E., & Sanfuentes, M. (2015). *Coaching: Análisis del rol organizacional*. Editorial Universitaria de Chile.
- Alania, R. (2018). *¿Por qué las empresas no siempre seleccionan a los más competentes?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/habilidades-blandas-que-empresas-no-seleccionan-mas-competentes-noticia-1993197>
- Andrade, P. (2019). *Lo que callan los empleadores: faltan habilidades “blandas” en los trabajadores*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/lo-callan-los-empleadores-faltan-habilidades-blandas-los-trabajadores/>
- Aparicio, M., & Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo*. Obtenido de Repositorio Universidad del Pacífico: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1
- Bardales, A. (2018). *Modelo de gestión basado en el Coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de San Martín : <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3141/TURISMO%20-%20Andreita%20Valeria%20Bardales%20Ram%C3%ADrez%20%20%206%20Y%C3%A9nifer%20Cachique%20Guerra%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreto, J. (2017). *La importancia del coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3460/1/RE_ADMI_JHON.BARRETO_CESAR.IZQUIERDO_IMPORTANCIA.DEL.COACHING_DATOS.PDF
- Bodolla, S. (2018). *Modelo de negocio para el desarrollo de habilidades suaves en los colaboradores*. Obtenido de Repositorio Instituto Tecnológico y de estudios superiores de occidente: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5539/Modelo+de+negocio+para+el+desarrollo+de+habilidades+suaves+en+los+colaboradores.pdf;jsessionid=6E9E3530267C63123DC62DD3218991CB?sequence=2>
- Bottcher, N. (2018). *Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral*. Obtenido de Universia Argentina: <https://noticias.universia.com.ar/practicas->

empleo/noticia/2016/09/13/1143528/10-habilidades-blandas-solicitadas-mercado-laboral.html

- Cardona, S. (2016). *Coaching en las organizaciones*. Obtenido de Repositorio Universidad Complutense de Madrid: <https://eprints.ucm.es/37905/1/T37279.pdf>
- Casique, L. (2018). *Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Colombia: <http://bdigital.unal.edu.co/69811/7/1090398867.2018.pdf>
- Castillo, F., & Castillo, P. (2017). *Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del Restaurante Turístico 25 Horas*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1674/1/TL_CastilloPanduroFatima_CastilloPanduroPierina.pdf
- Chaparro, Z. (2015). *El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder*. Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7868/EI%20USO%20DE%20LA%20COMUNICACI%3%93N%20ASERTIVA%20COMO%20HERRAMIENTA%20ESTRATEGICA%20PARA%20EL%20LIDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chinchay, K., Damián, Y., & Quiñonez, A. (2018). *Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica SA*. Obtenido de Repositorio Universidad Peruana de las Américas: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/297/PROPOSTA%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20COACHING%20EMPRESARIAL%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPE%3%91O%20LABORAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20ALIANZA%20METAL%3%9ARGICA%20S.A.%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIG>
- Corona, M., & López, G. (2016). *El coaching para la mejora de la gestión empresarial a través del liderazgo efectivo*. Obtenido de Repositorio Instituto Politécnico Nacional: <https://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/19490/2Envases.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, G. (2018). *Coaching en la gestión del talento humano de una universidad privada de Lima 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13901/D%3%ADaz_PG.D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Disharron, J. (2018). *Papel del área de talento humano en las organizaciones*. Obtenido de Gestionar: <https://www.gestionar-facil.com/habilidades-blandas/>
- Dolan, S. (2019). *Más coaching por valores*. LID Editorial.
- Franco, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N°02 de la esperanza Trujillo 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, S. (2016). *Habilidades de comunicación y escucha: Empatía + alto nivel + resultados*. Grupo Nelson.
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Obtenido de Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Herrera, A., Manrique, S., & Oyarzabal, G. (2018). *Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial público y social*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12457/MANRIQUE_OYARZABAL_HERRERA_ANALISIS_DE_BRECHAS_ENTRE_LAS_HABILIDADES_BLANDAS_EN_EGRESADOS_DE_LA_FACULTAD_DE_GESTION_Y_ALTA_DIRECCION_DE_LA_PUCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lagos, F. (2015). *58% de los profesionales cree que las empresas privilegian las habilidades blandas al momento de contratar*. Obtenido de Universidad San Sebastián: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2015/07/06/habilidades-blandas-el-importante-rol-que-juegan-para-la-insercion-laboral/>
- León, M. (2016). *Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo del Instituto Latinoamericano de Liderazgo Cristóforo Región Norte*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2408/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- LinkedIn. (2018). *Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral*. Obtenido de Universia Argentina: <https://noticias.universia.com.ar/practicas->

empleo/noticia/2016/09/13/1143528/10-habilidades-blandas-solicitadas-mercado-laboral.html

- Luz, F. (2018). *Propuesta de un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral de los docentes en la IEP Ciencia College Morrope, 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, P., & Rozas, V. (2015). *Desarrollo del coaching en empresas de la Octava Región*. Obtenido de Repositorio Universidad del Bio Bio: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2405/1/Rozas_Gutiérrez_Valeria_Andrea.pdf
- Molina, G. (2018). *Habilidades blandas. ¿Conoces su importancia?* Obtenido de Gestionar: <https://www.gestionar-facil.com/habilidades-blandas/>
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2014). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*.
- Novella, R., Alvarado, A., & Rosas, D. (2019). *Identificación, causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/identificacion-causas-y-consecuencias-de-la-brecha-de-habilidades-de-peru>
- Payeras, J. (2015). *Coaching y liderazgo: Para directivos interesados en incrementar sus resultados*. Ediciones Díaz de Santos.
- Pillaca, F. (2017). *Diagnóstico de las capacidades blandas del gerente de la Institución Financiera Banbif oficina Makro Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1278/1/TL_PillacaLarrea_Fernando.pdf.pdf
- Ramos, A. (2019). *Estrategia de coaching de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del Call Center de Arequipa*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6148/Ramos%20D%20%26%20Anal%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, Á. (2019). *Coaching Empresarial*. Interconsulting Bureau S.L.
- Saltos, J. (2018). *Técnicas de coaching en el desempeño laboral y profesional de los estudiantes de la empresa International Coaching Master Academy*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2477/1/76756.pdf>
- Siesquén, S., & Soto, C. (2019). *El coaching como herramienta para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del Restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:

- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5934/Santisteban%20Siesquen%20%26%20Soto%20Bravo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J. (2016). *El 40% de los chilenos tienen dificultades con las habilidades blandas*. Obtenido de América Economía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/el-40-de-los-chilenos-tienen-dificultades-con-las-habilidades-blandas>
- Suárez, A. (2015). *¿Qué es el Coaching?* Alfonso Suárez.
- Torres, H. (2017). *El coaching como herramienta para promover el desarrollo de los recursos humanos de la Universidad PArticular de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1157>
- Troncos, G. (2018). *El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC*. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21375/Troncos_UGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2017). *Programa de coaching en liderazgo para mejorar las habilidades gerenciales de los directivos de las Instituciones Educativas de Chota*. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16693/V%C3%A1squez_BJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018). *Efectos de un programa de coaching sobre el estilo de liderazgo de un grupo de ejecutivos bancarios*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3816/3/vasquez_dmj.pdf
- Whetten, D. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.
- Whitmore, J. (2018). *Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Paidós.
- Willcox. (2018). *Habilidades interpersonales en el entorno laboral*. Goodheart Company.
- World Economic Forum . (2018). *La Importancia de las Habilidades Blandas en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/habilidades-blandas-en-el-trabajo/>
- Zabala, L. (2015). *Habilidades de negociación: Todos podemos ganar*. Ediciones Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología técnicas e instrumentos
¿De qué manera la aplicación del plan de coaching empresarial desarrollará habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p>b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p>c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p>	Si se aplica el plan de coaching empresarial entonces se desarrolla de manera positiva las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019?	Variable independiente: plan de coaching empresarial	Comunicación directa	Opinión	<p>Tipo: aplicada</p> <p>Alcance: explicativo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: experimental</p> <p>Tipo de diseño: pre experimental</p> <p>Población: 30 trabajadores</p> <p>Muestra: 30 trabajadores</p> <p>Técnica: encuesta y entrevista</p> <p>Instrumento: cuestionario, guía de entrevista.</p>
					Lenguaje	
				Actitud	Asertividad	
					Confianza	
				Nivel de confianza		
				Nivel de compromiso		
				Metas	Nivel de planificación	
					Objetivos	
			Resultados			
			Habilidades interpersonales		Trabajo en equipo	
					Liderazgo	
			Habilidades de negociación		Empatía	
				Confianza		
			Habilidades de comunicación	Persuasión		
Nivel de comunicación						
Gestión del tiempo	Asertividad					
	Nivel de administración del tiempo					
Orientación al logro	Nivel de esfuerzo					
	Estándares					
Adaptación al cambio	Nivel de adaptación al cambio					

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2: Cuestionario



PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.

Instrucciones: Lea cada una de las afirmaciones y responda marcando con una X la alternativa que usted crea conveniente considerando las siguientes alternativas:

TA: Total Acuerdo; A: Acuerdo; I: Indiferente; D: Desacuerdo; TD: Total Desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. ¿Considera que se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones?					
2. ¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?					
3. ¿Considera que los trabajadores se ayudan cuando ocurre un problema?					
4. ¿Considera que los trabajadores se respetan entre sí?					
5. ¿Considera que se realizan actividades no relacionadas al trabajo en el restobar para incrementar la satisfacción de los trabajadores?					
6. ¿Considera que se siente comprometidos con el crecimiento empresarial del restobar?					
7. ¿Considera que se le ha capacitado sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?					
8. ¿Considera que se plantean objetivos organizacionales en el restobar y se les comunica a los trabajadores?					
9. ¿Considera que se evalúa su desempeño de manera periódica en el restobar?					
10. ¿Considera que se le brinda recompensas cuando tiene un buen desempeño en el restobar?					
11. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?					

12. ¿Considera que usted influye de manera positiva en sus compañeros de trabajo?					
13. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?					
14. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?					
15. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?					
16. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?					
17. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?					
18. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?					
19. ¿Considera que su desempeño en el restobar es más alto que el que espera su jefe?					
20. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?					
21. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?					

Muchas Gracias

Anexo 3: Primera Validación de Expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Prodas Cebos
PROFESIÓN		Estadísticos
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		3 años
CARGO		D.T.C
PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Andy Leyder Lozada Maldonado	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
	ESPECÍFICOS a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Preguntas:		
1. ¿Considera que en el restobar se fomenta el trabajo en equipo? a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo	TA (X) TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>2. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que su jefe se comunica con usted de una manera adecuada, clara y concisa?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que cuando existe un problema en el restobar se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que el restobar que su desempeño es más alto que el que se espera?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en el Restobar D'Rumba?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>bien</i>	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

72944917

Anexo 4: Segunda validación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

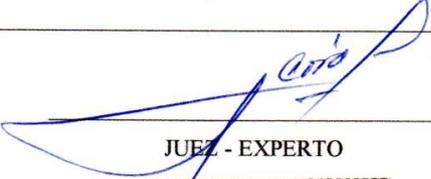
NOMBRE DEL JUEZ		<i>José William Córdova Chirinos</i>
PROFESIÓN		<i>ADMINISTRACIÓN</i>
ESPECIALIDAD		<i>ADMINISTRACIÓN</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>05</i>
CARGO		<i>DTC - USS</i>
PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Andy Leyder Lozada Maldonado	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p>b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p> <p>c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
Preguntas:		
<p>1. ¿Considera que en el restobar se fomenta el trabajo en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>TD(<input type="checkbox"/>)</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que su jefe se comunica con usted de una manera adecuada, clara y concisa?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que cuando existe un problema en el restobar se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que el restobar que su desempeño es más alto que el que se espera?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en el Restobar D'Rumba?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD <u>01</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO

Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

Anexo 5: Tercera validación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Manuel Venerable</i>
PROFESIÓN		<i>Psicólogo</i>
ESPECIALIDAD		<i>Psicología</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>16</i>
CARGO		<i>Psicólogo</i>
PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Andy Leyder Lozada Maldonado	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
	ESPECÍFICOS a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Preguntas:		
1. ¿Considera que en el restobar se fomenta el trabajo en equipo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
a) Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
b) Acuerdo		
c) Indiferente		
d) Desacuerdo		
e) Total desacuerdo		

Para
Quién son
las encuestas
a quienes
va
dirigidas.

<p>2. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p> <p><i>Pregunta para personal</i></p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p> <p><i>Pregunta para personal</i></p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que su jefe se comunica con usted de una manera adecuada, clara y concisa?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p> <p><i>Pregunta para personal</i></p>	<p>TA() TD(x)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Se repite con la pregunta anterior</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>plantear mejor la pregunta</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que cuando existe un problema en el restobar se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p> <p><i>total 5</i></p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera <u>que</u> el restobar <u>que</u> su desempeño es más alto que el que se espera?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Mejora el ambiente</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en el Restobar D'Rumba?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD <u>03</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<i>Mejorar redacción</i>
3. OBSERVACIONES	

[Signature]

JUEZ - EXPERTO

Anexo 6: Cuarta validación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Rocero Salazar Cesar R.</i>
PROFESIÓN		<i>De Comercio y Neg. Int.</i>
ESPECIALIDAD		<i>Nejocios Int.</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>9 años</i>
CARGO		<i>JTC- Coordinador de Inv.</i>
PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Andy Leyder Lozada Maldonado	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
	ESPECÍFICOS a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Preguntas:		
1. ¿Considera que en el restobar se fomenta el trabajo en equipo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
a) Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
b) Acuerdo		
c) Indiferente		
d) Desacuerdo		
e) Total desacuerdo		

<p>2. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que su jefe se comunica con usted de una manera adecuada, clara y concisa?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que cuando existe un problema en el restobar se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que el restobar que su desempeño es más alto que el que se espera?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Mejorar la redacción</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en el Restobar D'Rumba?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD <u>1</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ / EXPERTO
DNI: 44308266

Anexo 7: Quinta validación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Amilcar Villarueva Calderon
PROFESIÓN		lic. Administración - Ing. de Sistemas
ESPECIALIDAD		Maestro en Administración de Neg.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		06 años
CARGO		DTC (Coord. PPP-FACEM)
PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS	Andy Leyder Lozada Maldonado	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar de qué manera la aplicación de un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
	ESPECÍFICOS a) Diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto a las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. b) Diseñar un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019. c) Validar la propuesta de un plan de coaching empresarial que desarrolle las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo, 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Preguntas:		
1. ¿Considera que en el restobar se fomenta el trabajo en equipo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
a) Total acuerdo	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
b) Acuerdo		
c) Indiferente		
d) Desacuerdo		
e) Total desacuerdo		

<p>2. ¿Considera que los trabajadores en el restobar trabajan en equipo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que su jefe se comunica con usted de una manera adecuada, clara y concisa?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera que cuando existe un problema en el restobar se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que el restobar que su desempeño es más alto que el que se espera?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en el Restobar D'Rumba?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en el restobar?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</p> <p>a) Total acuerdo b) Acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Total desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

Juan A. Valenzuela Calderón

INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

REG. CIP. 137388



JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

Anexo 8: Carta de aceptación de empresa



D' RUMBA
RUC: 10272452755
Calle Cruz de Chalpon N° 100
Urb. Latina – J.L.O.

AUTORIZACIÓN

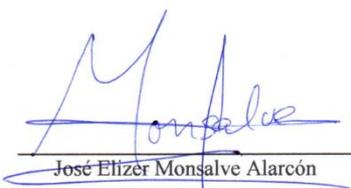
30 de Noviembre del 2019

Señor (a).
DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Asunto: Aceptación de permiso

Le saludo cordialmente para informarle que se le ha brindado el permiso al Sr. Andy Lozada Maldonado con DNI: 72026466, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán a realizar su investigación titulada: "Plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores del Restobar D'Rumba Chiclayo", esperando sea de uso académico.

Atentamente,



José Elizer Monsalve Alarcón

Anexo 9: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0760-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración del programa regular, sesión "A" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA	ASESOR
1.	- MAURTUA LUNA FERNANDO JEAN PIERRE	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. SILVA GONZALES LISET SUGELY
2.	- SOTO MEJIA RENZO ALEJANDRO - SANCHEZ CAPUÑAY PERCY ALEXANDER	PLAN DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CUENTES DE LA FARMACIA DERMATOLÓGICA SAN PEDRO, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	DRA. CUBAS CARRANZA JANET ISABEL
3.	- ALAMO BANCES MARÍA YSELA - CAJO GONZALES, HILLARY VIOLETA	PLAN DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CUENTES DEL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. ROJAS JIMÉNEZ KARLA IVONNE
4.	- BARBOZA VÁZQUEZ MARCO ROBERTO - LOPEZ PACHECO LESLY JURISSA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREATIVO EN CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. REYES REYES CARLA ANGELICA
5.	- CHIROQUE BUSTAMANTE FREDDY DANIEL	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA IMPORTACIONES SEÑOR CAUTIVO S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. REYES REYES CARLA ANGELICA
6.	- LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER - VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JAMES MARCIAL	PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. FALLA GÓMEZ DE LOURDES
7.	- LLATAS ARÉVALO GRISEL DE LOS ANGELES - BAZAN VIERA ALDO RAUL	PLAN DE COACHING ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA GRUPE. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE
8.	- LLUÉN CARRASCO CÉSAR ANTHONY	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CARNICERÍA "SANTIAGO JUNIOR" S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	DR. MERINO NUÑEZ MIRKO
9.	- MATOS HUAMÁN MARITZA	RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS MARÍA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE
10.	- NUÑEZ FERNÁNDEZ MARÍA YESICA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PIANTINI S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	MG. GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 10: Formato T1 FORMATO T1—VRI-USS AUTORIZACIÓN DE AUTOR (ES)



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, Noviembre 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Lozada Maldonado Andy Leyder con DNI 72026466
Vasquez Fernandez James Marcial con DNI 47319720

En calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D'RUMBA CHICLAYO, 2020**. Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciados en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
 - Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.
- De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
LOZADA MALDONADO ANDY LEYDER	72026466	
VASQUEZ FERNANDEZ JAMES MARCIAL	47319720	

Anexo 11: Evidencias

Fachada del Bar D´Rumba



Figura 34. Foto de la fachada del Bar D´ Rumba.
Fuente: Elaboración propia.

Aplicación de encuesta



Figura 35. Foto de la aplicación de encuesta.
Fuente: Elaboración propia.



Figura 36. Foto de la fachada del Bar D´ Rumba.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO12: Reporte Turnitin.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTO

AUTOR

Lozada Maldonado Andy Leyder Vásquez Fernández James Marcial

RECuento DE PALABRAS

17378 Words

RECuento DE CARACTERES

94024 Characters

RECuento DE PÁGINAS

90 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

352.9KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 28, 2023 12:34 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 28, 2023 12:35 PM GMT-5

● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

ANEXO 13: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0761-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller, Lozada Maldonado Andy Leyder y Vásquez Fernández James Marcial con su tesis Titulada **PLAN DE COACHING EMPRESARIAL PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS COLABORADORES DEL RESTOBAR D' RUMBA CHICLAYO, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.