



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:**

**EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL  
DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017**

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

**Autores:**

**Bach. Santisteban Siesquen German**

**Bach. Soto Bravo Carmen de Jesus**

**Asesor:**

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia**

**Línea de Investigación**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2019**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TESIS**  
**EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL**  
**DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL**  
**RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017**

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

A mis padres con mucho amor y cariño les dedico todo mi esfuerzo y trabajo, quienes a lo largo de mi vida me han apoyado y educado. Depositando su confianza en mí para que sea un profesional y una mejor persona.

**German Santisteban Siesquen**

A mi madre y a mi hermana por brindarme su apoyo incondicional cuando más los necesite, les dedico este proyecto, y a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

**Carmen de Jesús Soto Bravo**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a mis padres a quienes les debo la vida y ejemplo, a mis hermanos por su apoyo incondicional y a su ayuda; gracias a ellos he logrado de alguna forma, culminar este proyecto y por confiar en mí.

**German Santisteban Siesquen**

Este proyecto es el resultado de mi esfuerzo. Por esto agradezco a todas aquellas personas que contribuyeron de alguna forma con la culminación de mi proyecto. A mi madre y hermana por su constante apoyo incondicional.

**Carmen de Jesús Soto Bravo**

## Resumen

La presente investigación está basada en el estudio El Coaching como herramienta para incrementar el Desarrollo Personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

El objetivo de la investigación fue Proponer estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores. Esto fue posible mediante el planteamiento y logro de los objetivos, los cuales permitieron analizar el coaching como herramienta, determinar el nivel de desarrollo personal y diseñar estrategias de coaching personal.

Se utilizó el diseño descriptivo propositivo con una muestra de 20 trabajadores que sirvió para analizar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores y se empleó la técnica de la encuesta. Para el análisis estadístico de datos se utilizó el programa SPSS versión 23 y la hoja de cálculo Excel, los cuales permitieron sistematizar los datos obtenidos de la encuesta en tablas y figuras.

Los resultados demuestran que la aplicación del Coaching Personal logra incrementar el desarrollo personal de los trabajadores, facilitando que alcancen los objetivos deseados por la empresa. Así mismo, permite a las organizaciones contar con individuos capaces de desarrollar habilidades, trabajar en equipo y lograr mejoras en la gestión del cambio.

Se concluyó que el coaching como herramienta para el desarrollo personal tiene un impacto significativo en el crecimiento personal de cada trabajador, ya que les facilitara afrontar problemas y tener capacidad de dar solución. Asimismo al diseñar estrategias de coaching personal basado en la programación neurolingüística, podemos concluir que la implementación de una propuesta de coaching personal incrementa el desarrollo personal de los trabajadores de la empresa.

**Palabras clave:** Coaching, desarrollo personal, estrategias.

## **Abstract**

The present investigation was based on the study El Coaching as a tool to increase the Personal Development of the workers of the Cannata EIRL Chiclayo 2017 restaurant.

The objective of the research was to propose personal coaching strategies to increase the personal development of workers. This was possible through the approach and achievement of the objectives, which allowed analyzing coaching as a tool, determining the level of personal development and designing personal coaching strategies.

The descriptive proactive design was used with a sample of 20 workers that was used to analyze the level of personal development of the workers and the technique of the survey was used. For the statistical analysis of data, the SPSS program version 23 and the Excel spreadsheet were used, which allowed to systematize the data obtained from the survey in tables and figures.

The results show that the application of Personal Coaching manages to increase the personal development of workers, making it easier for them to achieve the objectives desired by the company. Likewise, it allows organizations to have individuals capable of developing skills, working as a team and achieving improvements in change management.

It was concluded that coaching as a tool for personal development has a significant impact on the personal growth of each worker, since it will facilitate them to face problems and have the capacity to solve them. Also, when designing personal coaching strategies based on neurolinguistic programming, we can conclude that the implementation of a personal coaching proposal increases the personal development of the company's employees.

**Keywords:** Coaching, personal development, strategies

# INDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del Problema.....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos.....	38
1.7.1. Objetivo General.....	38
1.7.2. Objetivos Específicos .....	38
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	39
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	40
2.2. Población y muestra.....	41
2.3. Variables, Operacionalización .....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos.....	47
2.7. Criterios de rigor científico.....	47
III. RESULTADOS .....	49
3.1. Tablas y Figuras .....	50
3.2. Discusión de resultados.....	78
3.3. Aporte científico .....	82
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	98
REFERENCIAS .....	101
ANEXOS .....	108

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Variable independiente.....	42
<i>Tabla 2</i> Variable dependiente.....	43
<b>Tabla 3</b> Coaching Personal.....	50
<b>Tabla 4</b> Aprendizaje .....	50
<b>Tabla 5</b> Desarrollo de habilidades.....	52
<b>Tabla 6</b> Cambios .....	53
<b>Tabla 7</b> Desarrollo Personal.....	54
<b>Tabla 8</b> Conflictos internos.....	55
<b>Tabla 9</b> Potencial .....	56
<b>Tabla 10</b> Calidad de vida.....	57
<b>Tabla 11</b> Distribución de la población según sexo .....	58
<b>Tabla 12</b> Distribución de la población según edad .....	59
<i>Tabla 13</i> Adquisición de nuevos conocimientos.....	60
<b>Tabla 14</b> Actitud asertiva frente a los problemas .....	61
<b>Tabla 15</b> Dificultad en la toma de decisiones .....	62
<b>Tabla 16</b> Creatividad en las actividades realizadas .....	63
<b>Tabla 17</b> Trabajo en equipo.....	64
<b>Tabla 18</b> Fijación de metas.....	65
<b>Tabla 19</b> Cambios emocionales experimentados en las actividades realizadas.....	66
<i>Tabla 20</i> Efectividad.....	67
<b>Tabla 21</b> Valores practicados .....	68
<b>Tabla 22</b> Estrés laboral.....	69
<b>Tabla 23</b> Nivel de desempeño.....	70
<b>Tabla 24</b> Buena comunicación.....	71
<b>Tabla 25</b> Personalidad positiva y optimista.....	72
<b>Tabla 26</b> Ideas de emprender un negocio .....	73
<b>Tabla 27</b> Aporte de ideas innovadoras.....	74
<b>Tabla 28</b> Seguridad y salud.....	75
<b>Tabla 29</b> Salario que cubre las necesidades básicas .....	76
<b>Tabla 30</b> Cambios de humor experimentados.....	77
<b>Tabla 31</b> Saludo de participantes .....	85
<b>Tabla 32</b> Papel-Imperdible .....	86

<b>Tabla 33</b> <i>Lluvia de ideas</i> .....	86
<b>Tabla 34</b> <i>Capacidad de acción</i> .....	87
<b>Tabla 35</b> <i>Programación Neurolingüística</i> .....	87
<b>Tabla 36</b> <i>Solución y Compromiso</i> .....	88
<b>Tabla 37</b> <i>Actividades</i> .....	92
<b>Tabla 38</b> <i>Resumen de la Propuesta</i> .....	93
<b>Tabla 39</b> <i>Presupuesto de la propuesta</i> .....	94
<b>Tabla 40</b> <i>Cronograma del Programa de Coaching</i> . ....	95
<b>Tabla 41</b> <i>Ventas actuales en el Restaurante Cannata E.I.R.L.</i> .....	96
<b>Tabla 42</b> <i>Estimación de crecimiento de ventas con la aplicación del programa</i> .....	96

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Coaching personal.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 2 Aprendizaje.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 3 Desarrollo de habilidades .....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 4 Cambios.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 5 Desarrollo Personal .....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 6 Conflictos internos.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 7 Potencial.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 8 Calidad de vida.....</i>	<i>57</i>
<i>Figura 9 Sexo.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 10 Distribución de la población según edad.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 11 Adquisición de nuevos conocimientos .....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 12 Actitud asertiva frente a los problemas.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 13 Dificultad en la toma de decisiones.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 14 Creatividad en las actividades que realizadas .....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 15 Trabajo en equipo.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 16 Fijación de metas .....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 17 Cambios emocionales experimentados.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 18 Efectividad.....</i>	<i>67</i>
<i>Figura 19 Valores practicados.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 20 Estrés laboral .....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 21 Nivel de desempeño .....</i>	<i>70</i>
<i>Figura 22 Buena comunicación .....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 23 Personalidad positiva y optimista .....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 24 Ideas de emprender un negocio.....</i>	<i>73</i>
<i>Figura 25 Aporte de ideas innovadoras .....</i>	<i>74</i>
<i>Figura 26 Seguridad y salud .....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 27 Salario que cubre las necesidades basicas .....</i>	<i>76</i>
<i>Figura 28 Cambios de humor experimentados .....</i>	<i>77</i>

## **I. INTRODUCCIÓN**

## I INTRODUCCION

La metodología del coaching hoy en día es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo personal de los colaboradores dentro de las instituciones públicas y/o privadas ya que permite valorar el trabajo del cliente interno y permitir desarrollarlo para luego tener mejores resultados en las organizaciones, al ser una metodología que tiene como componente fundamental el cambio, esto se traduce en un mejor rendimiento en el trabajo, esto se da cuando existe un patrón de comunicación establecido que permita a los colaboradores tener un entendimiento claro de las funciones y tareas que le corresponde. Los trabajadores son cada vez más individualistas, van a un ritmo apresurado sin tener noción hacia donde van y qué rumbo seguir. Además existe una complejidad en la persona al momento de tomar decisiones porque considera que puede equivocarse y posteriormente se le reproche por no tomar una decisión acertada.

Es por ello, que la empresa tiene la obligación de fomentar el desarrollo personal de sus colaboradores con el fin de que estos logren mejorar la calidad de vida. Al mismo tiempo surge la necesidad de que la empresa contrate una persona externa (coach) para sus colaboradores, el cual pueda desarrollar un diálogo interno, que motive, inspire y haga crecer tanto personalmente como profesionalmente a los trabajadores. Solo así ayudará a su equipo de trabajo para que encuentren las respuestas que siempre han estado buscando y que necesitaban para lograr el cambio transformacional en su vida.

Esta investigación está ordenada por capítulos los cuales se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, donde se describe la Realidad Problemática, los Trabajos previos, las Teorías relacionadas al tema el cual respalda las variables de estudio, continúa la Formulación del Problema, la Justificación e importancia del estudio, la Hipótesis finalmente los Objetivos.

El Capítulo II se denomina Material y Método, encontramos el Tipo y Diseño de Investigación, Población y muestra, las Variables de estudio, Operacionalización, las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los Procedimientos de análisis de datos, los Aspectos éticos y los Criterios de Rigor científico.

Capítulo III: corresponde a Resultados, donde se evidencia la aplicación de instrumentos a través de los resultados mostrados en las Tablas y Figuras, asimismo la Discusión de resultados, el Aporte científico de la propuesta.

Capítulo IV: contiene Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente las referencias y los anexos, cuyas evidencias son: la encuesta aplicada a trabajadores y jefes, declaración jurada y validación de expertos

## **1.1. Realidad problemática**

### **1.1.1. Contexto Internacional**

Según Maya (2017), el 90% de las personas en el mundo, no viven una vida feliz o no hacen lo que verdaderamente les apasiona. La mayoría simplemente están enfocados en actividades que no aportan con su bienestar, con la excusa de que aquello les proporciona supervivencia.

Otros, están confinados en una situación afectiva o sentimental compleja, y continúan en relaciones (a veces no necesariamente de pareja) que los hacen desdichados. Y están quienes no tienen una vida tan desmesurada, y consideran que viven bien en promedio, que no tienen muchas preocupaciones y que las cosas avanzan sobre ruedas, pero que sienten que de alguna manera u otra pueden mejorar y alcanzar grandes cosas.

La mayoría de las personas tienen dificultades, problemas y retos que deben asumir a lo largo de sus vidas. Sin embargo, aquellas personas lo único que hacen es afligirse, lamentarse y decir que tienen mala suerte, a diferencia de solo unos pocos se dedican a preocuparse por tener una mejor calidad de vida.

De lo anterior mencionado se deduce que el desarrollo personal de las personas, está ligado a los acontecimientos que se han dado a lo largo de su vida y que ha marcado una brecha entre su vida personal y laboral, generando un bajo rendimiento en su trabajo debido a los problemas que enfrenta cada día.

En la actualidad las empresas han demostrado que la mayoría de su personal adopta comportamientos inapropiados en su desarrollo personal, ya que solo se limitan a realizar las actividades que se les encomienda y no tienen la noción de querer salir de la zona de confort, la cual les facilitaría cambiar el estilo de vida, así

mismo es imprescindible que las personas tengan el deseo de querer cambiar para de esa manera lograr una mejor calidad de vida. Sin embargo, cabe resaltar que algunas empresas también limitan a su personal a realizar actividades rutinarias, es por ello que las organizaciones deben brindar un buen trato a los colaboradores, ya que sin ellos la organización no lograría alcanzar las metas que se ha propuesto. Y sobre todo debe dar énfasis en el desarrollo personal de cada individuo para que no se sientan marginados por la organización.

Bayón (2017), en la actualidad la sociedad del siglo XXI va a un ritmo acelerado que aún no ha logrado alcanzar su verdadera identidad, quizás por el avance de la tecnología, la alta competitividad de las organizaciones, la incertidumbre o por el confuso concepto de la globalización. Para ello, es necesario que se dé cambios en la persona con el fin de mejorar el desarrollo personal y profesional de las personas, pero más allá de las herramientas informáticas o del mundo de la comunicación, las personas seguirán siendo las protagonistas dentro de las organizaciones, ya que cumplen un rol fundamental para el logro de objetivos.

En el desarrollo personal y profesional, el coaching ha incorporado comportamientos nuevos y más apropiados a las necesidades que cada día surgen, requiere una entrega y una perseverancia férrea. Por lo tanto el coach ya es hoy y más lo será mañana una figura indispensable en los procesos de mejora personal. Las organizaciones deben entender que el éxito no solo se consigue con el logro de los objetivos sino en el ámbito del equilibrio interior y de la motivación personal.

Hablar del coaching en la actualidad es arriesgado, sin embargo debemos considerar que cada día cambian las circunstancias y las condiciones. La verdad es que el siglo XXI es el siglo de la locura, el ansia, la velocidad y el destino incierto. Pero en todo tenemos que actuar. También es necesario que los directivos de las empresas entiendan que nada son sin su equipo de trabajo. Aquellos que por complejos, desconfianza o falta de visión se rodean de un equipo mediocre o sin iniciativa, están destinados a fracasar. Para ello los directivos de las organizaciones deben generar confianza, coherencia y visión sobre su personal.

Hay que recordar que los entornos personales y familiares afectan el ambiente laboral. Por ello es necesario, que como directivos acepten la humildad, la necesidad de seguir aprendiendo con la finalidad que sean competitivos y responsables con el equipo de trabajo y con los objetivos propuestos y asumidos.

Es imprescindible que la organización busque mejorar el estado de sus colaboradores para lograr la transformación personal. En definitiva no hay nada más poderoso para alcanzar futuro nuevo como romper con el pasado y el presente. Es esa la esencia de la evolución. En la ruptura está el coaching. En la evolución está el coaching. En realidad el coaching está en nuestro futuro.

Así mismo Gonzales (2016) afirma que el coaching es una herramienta de cambio y mejora, que permite a las organizaciones crear algo nuevo o mejorar algo ya existente. También permite desarrollar habilidades, solucionar problemas, cambiar hábitos, alcanzar logros o ser la persona que siempre ha deseado ser. Sin embargo, es necesario que las organizaciones faciliten a sus colaboradores a descubrir qué es lo que realmente quieren lograr. La razón fundamental porque las empresas de hoy en día utilizan el coaching como herramienta es precisamente por las ventajas que ofrece al momento de aplicarlo. Además permite a los trabajadores de la organización alcanzar un estado deseado, facilitando que mejoren su estilo de vida y por ende mejoren su rendimiento laboral.

Uribe (2016) El Coaching es una herramienta orientada a mejorar el desempeño de una persona, de tal forma que logre su potencial. Generalmente pretende desarrollar habilidades como capacidad para toma de decisiones, resolución de problemas, trabajo en equipo o creatividad. También se utiliza para mejorar los cambios cognitivos, emocionales y conductuales.

Es una nueva especialidad, que en la práctica se desarrolla como un procedimiento conversacional, crea una herramienta poderosa para apoyar a las personas al logro de objetivos de desarrollo personal y organizacional, que por sí solas no podrían lograr.

Por su naturaleza el coaching está vinculado con el aprendizaje, el cambio y la transformación, con la capacidad que cada individuo puede alcanzar para progresar y conseguir conductas propicias, a través de una nueva perspectiva que tenga de sí mismo, de los demás, de la vida y del futuro que le depara. Como herramienta de gestión, tanto a nivel personal como organizacional, genera extraordinarios beneficios al acrecentar y potenciar lo mejor que tiene cada individuo, con la finalidad que la persona descubra nuevas formas de mejorar su estilo de vida.

### **1.1.2. Contexto Nacional**

Según Diario Gestión (2015), el 87% de organizaciones considera que el principal problema es la falta de compromiso laboral de sus trabajadores. La preocupación de recursos humanos es debido a la falta de compromiso de los colaboradores, porque carecen de conocimientos y habilidades, ya que esto retrasa el crecimiento empresarial.

Sin embargo, debemos considerar que la mayoría de las empresas peruanas no se preocupa por reducir la brecha que limita a los trabajadores a que no cumplan con sus actividades encomendadas, sino todo lo contrario las empresas solo buscan su propio bienestar y dejan de lado a sus colaboradores, sin considerar que ello son un factor muy importante en logro de sus metas. Así mismo el retraso del crecimiento empresarial se da porque muchas organizaciones no se preocupan por diseñar estrategias de crecimiento personal para que las apliquen, y de esta manera puedan identificar las limitaciones de los trabajadores para posteriormente corregirlas y así poder lograr alcanzar sus objetivos.

El desarrollo personal es un factor importante que está relacionado con el coaching, ya que este facilita a las personas a identificar cuáles son las limitaciones que le impiden lograr su crecimiento personal.

Gil (2015), afirma que las personas deben preocuparse más por su salud, autoestima, estado emocional, seguridad personal, por conocerse más a sí mismo y aceptarse. Todo lo anterior implica preocuparse por el desarrollo personal. En ocasiones la orientación a resultado genera frustración, miedo y decepción cuando no se cumplen los objetivos deseados. Es por ello, que las personas deben estar preparados para afrontar cualquier adversidad.

Cuando la empresa solo se enfoca a resultados, esto genera problemas en el ambiente, desmotivación o falta de desarrollo, por lo tanto la orientación a los objetivos no es compensada con la preocupación hacia los colaboradores que conforman la organización, y asimismo esta no logrará las metas que desea.

Lo anterior mencionado demuestra que las organizaciones han llevado un ritmo acelerado de trabajo que ha influido en el crecimiento personal de sus trabajadores, limitándolos a que estos solo se dediquen a sus actividades rutinarias, y

a dejar de lado el deseo de superación que podría haberle mejorado su estilo de vida que lleva actualmente.

Cabrera (2014), afirma que ir más allá de lo que uno conoce puede generar temor en las personas. Dicho temor es porque la mayoría de individuos tiene miedo fracasar y al mismo tiempo genera incapacidad de que las personas puedan entender lo que está ocurriendo en su entorno, afectando de esa forma su propio futuro.

Actualmente en nuestro país nos encontramos en una época de cambio e incertidumbre, que nos obliga a plantearnos nuestra propia visión de lo que está pasando en nuestra vida y por lo tanto es necesario que las personas forjen una actitud proactiva frente a los problemas que se presentan día a día. Así mismo deben tener una búsqueda constante de renovación, y aprendizaje tanto a nivel personal como laboral para que logren alcanzar una calidad de vida óptima y adecuada.

### **1.1.3. Contexto Local**

Se observó que en la empresa Cannata EIRL; dedicada a la venta de asados, comida china y condimentos chinos; existe deficiencia en el desarrollo personal de sus trabajadores, ya que esta no se preocupa por el crecimiento personal de los colaboradores.

Los trabajadores no están identificados con la organización, se debe a que tienen problemas familiares, personales, sentimentales, económicos y laborales que impiden incrementar su desarrollo personal, de tal manera que limita el logro de objetivos que pretenden alcanzar.

Los colaboradores no desempeñan correctamente sus funciones, porque solo se limitan a realizar las actividades que les encomiendan, no se atreven a cambiar su estilo de vida porque no saben por dónde empezar ni hacia dónde quieren ir, ya que consideran que no lograrán lo que desean y no tienen confianza en sí mismos. Viven sumergidos en una zona de confort y no ven más allá de las actividades que realizan, tienen temor a perder su trabajo, no se preocupan por mejorar su calidad de vida.

Dentro de la empresa los colaboradores tienen ideas negativas, dejan lo que deberían hacer hoy para mañana, buscan excusas ante cualquier

situación, no tienen un plan de metas y dedican su tiempo a actividades que no son importantes. Asimismo la empresa no capacita a su personal, ni tampoco implementa estrategias para mejorar el desarrollo personal de sus colaboradores, por lo tanto la organización debe entender que nada son sin su equipo de trabajo y que el éxito se logra no solo cumpliendo las metas sino a través de la transformación personal de sus colaboradores. Para ello es necesario que implemente el coaching como herramienta para lograr un equilibrio en los colaboradores y para que alcancen el estado deseado.

Los trabajadores son cada vez más individualistas, van a un ritmo apresurado sin tener noción hacia donde van y qué rumbo seguir. Ya no existe una buena comunicación entre superiores y trabajadores, eso hace suponer que la organización le importa poco o casi nada los problemas que tengan su personal, las situaciones que este afronta y los cambios que debe asumir tanto en lo personal como a nivel de la organización. Así mismo dentro de la empresa siempre ha existido el temor a la competencia desbordada, en la que todo vale para alcanzar lo que se pretende. También existe la inseguridad al momento de iniciar una conversación tanto entre compañeros de trabajo como en superiores, dado que la mayoría evita hablar sobre los fracasos, frustraciones y errores que ha cometido. Además existe una complejidad en la persona al momento de tomar decisiones porque considera que puede equivocarse y posteriormente se le reproche por no tomar una decisión acertada.

Es por ello, que la empresa tiene la obligación de fomentar el desarrollo personal de sus colaboradores con el fin de que estos logren mejorar la calidad de vida. Al mismo tiempo surge la necesidad de que la empresa contrate una persona externa (coach) para sus colaboradores, el cual pueda desarrollar un diálogo interno, que motive, inspire y haga crecer tanto personalmente como profesionalmente a los trabajadores. Solo así ayudará a su equipo de trabajo para que encuentren las respuestas que siempre han estado buscando y que necesitaban para lograr el cambio transformacional en su vida.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel internacional**

Veloz (2017) Ecuador. En su investigación Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial A decco Ecuador, el objetivo fue determinar los lineamientos estratégicos a seguir que permitan la aplicación del coaching empresarial para mejorar el clima organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos concluyo que el modelo de coaching empresarial permitira que los directivos sean responsables en la toma de decisiones y motiven a sus colaboradores para que se sientan integrados, valorados e importantes en el equipo de trabajo.

Retana, Zaldaña y Zelada (2014) El Salvador. En su investigación Aplicación del método coaching para la mejora del desempeño de los trabajadores y la calidad de los procesos productivos en la empresa industrial textil de la ciudad de Santa Ana. Tuvo como objetivo principal determinar si el proceso del método coaching se adapta a las necesidades de las empresas para mejorar el desempeño de los colaboradores y la calidad de los procesos productivos.

La metodología empleada fue no experimental descriptivo propositivo. La técnica para obtener los datos fueron la entrevista y la encuesta, así mismo como instrumento el cuestionario. La población estudiada fue el personal que labora en la empresa, de la cual se consideró una muestra de 150 trabajadores a los que se encuestó para la obtención de los resultados. Se concluyó que las empresas reconocen la importancia y beneficio del método coaching, sin embargo, no lo ponen en práctica puesto que estas utilizan otro método que les proporciona resultados esperados.

Luisamary (2014) Venezuela. En su investigación Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso Coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A., su objetivo fue proponer estrategias gerenciales apoyadas en el proceso del coaching. La metodología utilizada fue un proyecto factible, así mismo se apoyó en una investigación de campo. Se aplicó una encuesta a la población

conformado por 12 colaboradores que trabajan en la entidad. A través de los resultados obtenidos se logró crear una matriz dafo, en la cual se identificó factores internos y externos que influyen en las actividades realizadas por la organización.

Se concluyó que a pesar que la empresa instruye a su personal, no capacita y adiestra continuamente a sus colaboradores, todo ello permite no se realicen las actividades tal como debería ser. También se identificó que no posee una buena comunicación con sus clientes. Sin embargo, diseño estrategias a través del proceso de coaching para mejorar la eficiencia de los colaboradores.

Rocha y Holguín (2014) Ecuador. El coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa, la presente investigación tuvo como objetivo determinar si el coaching como herramienta de estrategia organizacional puede mejorar el clima laboral de una organización. La metodología empleada fue una investigación documental y exploratoria.

Se concluyó que el coaching da una nueva orientación a las organizaciones, permitiendo el logro de metas, incentivar el crecimiento económico y lograr fortalecer el aprendizaje generando seguridad y confianza en las actividades que realizan, lo que genera ser más productivos. Además, el proceso de coaching ayuda a mejorar el clima laboral de las empresas, ya que se preocupa y enfoca en los problemas personales, problemas grupales y los problemas generales de la empresa.

Caicedo, Herrera & Quenguan (2013) España. El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa. El objetivo de la investigación fue si los efectos que genera la implementación de la metodología de Coaching se alinean con la estrategia de la empresa. Realizaron trabajo de campo con diferentes organizaciones que utilizan la misma metodología, para analizar las competencias que permiten al coaching influir en las organizaciones.

El resultado fue notorio, ya que al implementar el coaching permite que la organización logre mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores y por ende incremente la productividad. Las conclusiones obtenidas fueron que el coaching permite a las empresas lograr un buen desempeño en los colaboradores. Así mismo, demuestra que el coaching es una herramienta valiosa para las empresas, ya que facilita gestionar los recursos humanos de la organización para el logro de objetivos.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Caruajulca y Monzón (2016) Trujillo. Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - año 2016. El propósito de dicha investigación fue determinar si la aplicación de un programa de coaching mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores. Utilizaron el diseño de investigación cuasi-experimental, en lo cual aplico un cuestionario del coaching organizacional basado en la escala de Likert. La metodología empleada fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación. La población sujeta a estudio fue de 100 colaboradores. Para el análisis de los datos utilizo el Excel, la que permitió analizar la información para luego contrastarla con la hipótesis planteada.

Los resultados encontrados en la investigación demostraron que la aplicación del coaching organizacional mejoró de forma favorable el desempeño laboral de la organización, todo aquello permite que se mejore la interrelación de los colaboradores para que logren alcanzar los objetivos deseados. Se concluyó que las empresas que apliquen programas de coaching organizacional, mejoraran el desempeño laboral de sus colaboradores.

Guzman y Parravicini (2016) Trujillo. Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano en la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016. La investigación tuvo como objetivo determinar si la aplicación del coaching influye en la gestión por competencias del talento humano. Se aplicó el muestreo no probabilístico, seleccionando a 30 colaboradores por juicio de expertos y se tomó como criterio los resultados de la evaluación de desempeño por competencias de los colaboradores del año 2015. Se utilizó el diseño cuasi experimental, empleando la técnica de la encuesta, en la cual se elaboró un cuestionario.

Los resultados generaron expectativa, ya que permitió mejoras en el manejo de conflictos, comunicación organizacional, gestión del cambio y trabajo en equipo. Se concluyó que el coaching mejora la gestión por competencias del talento humano y facilita que haya una mejor comunicación en la empresa.

Correa y Torres (2016) Trujillo. Programa de coaching empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo – Año 2016. La investigación tuvo como propósito aplicar un programa de coaching empresarial para mejorar la comunicación de los trabajadores de la empresa. La metodología utilizada fue un diseño cuasi-experimental basado en la escala de Likert. La población objeto a estudio estuvo constituida por 20 colaboradores, los mismo que se consideraron para la muestra. Los datos fueron analizados en la hoja de Excel, luego interpretados para de esa forma contrastar la hipótesis planteada.

Los resultados demostraron que el programa del coaching empresarial logra mejorar la comunicación interna de la empresa, ya que les permitió que tengan más confianza y libertad para expresar sus ideas con sus compañeros y superiores. Concluyeron que el programa del coaching mejora el nivel de conocimiento de los colaboradores, evitando que la información proporcionada pueda distorsionarse. Por lo tanto contribuyo el logro de objetivos de la empresa.

Moreno y Ramírez (2015) Trujillo. Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015. Su objetivo fue determinar la influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral. La población fueron los colaboradores de las tiendas, asimismo se consideró una muestra de 12 personas del total de la población.

El resultado encontrado indica que el coaching influye en la gestión del talento humano y facilita incrementar la satisfacción de los trabajadores. Se concluye que el coaching ayuda al logro de los objetivos de la empresa y por lo tanto es una herramienta que influye a que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo que realizan.

Fernández y Anticona (2015) Trujillo. El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo. El objetivo de la

investigación fue determinar cómo se manifiesta el coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano.

Para llevar a cabo la investigación se planteó tres hipótesis que fueron: conocer que el coaching y las estrategias motivacionales si se manifiestan en el desempeño laboral del recurso humano, afirmar que las estrategias motivacionales permiten tener colaboradores motivados y dar a conocer que el desempeño laboral del recurso humano se manifiesta a través de la correcta aplicación del coaching y estrategias motivacionales.

El diseño que se empleó fue no experimental, transversal y descriptivo – correlacional. Así mismo, se consideró como muestra a 30 encuestados que fueron los jefes de recepción de los 4 hoteles estudiados; que posteriormente fueron procesados a través de gráficos y cuadros estadísticos.

Villegas (2015) Lima. Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del coaching en la gestión del talento humano, en la cual se recopiló información de la población de la cooperativa. El diseño empleado de la investigación fue no experimental-transversal, debido a que se observó en un periodo determinado sin manipular las variables. Así mismo, el nivel de estudio fue correlacional-causal.

La población estuvo constituida por la totalidad de sus trabajadores que estuvo conformada por 52 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas basado en la escala de Likert, que posteriormente fueron procesadas en el programa SPSS; luego analizadas e interpretadas. Se concluyó que el coaching si influye en la gestión del talento humano mejorando significativamente el rendimiento y clima laboral de la organización.

Maldonado (2013) Lima. Influencia del coaching con programación neurolingüística en el desarrollo de competencias en los directivos.

La investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la influencia del coaching con Programación Neurolingüística en el desarrollo de competencias. Se empleó la metodología pre experimental, la cual se enfocó en identificar el nivel de competencias de los directivos de ESIYS por medio de la

evaluación de desempeño de 360°, así mismo se consideró una población de 81 colaboradores.

Los resultados encontrados son los siguientes: se obtuvo 10% de mejoría en las competencias de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo e integridad en los directivos luego de haber realizado el programa de coaching con PNL. Se concluyó que el coaching con Programación Neurolingüística influye positivamente en el desarrollo de competencias de los directivos de ESIYS.

### **1.2.3. A nivel local**

Siesnegas & Pajuelo (2017) Chiclayo. Propuesta de coaching personalista en la relación médico-paciente-familia para el servicio de emergencia de dos hospitales de Essalud de la red asistencial Lambayeque. El objetivo fue elaborar una propuesta basada en el coaching para mejorar la relación de los involucrados de la red asistencial.

El tipo de estudio empleado fue descriptivo, observacional, propositivo, cuantitativo; así mismo se utilizó el cuestionario para medir la relación médico-paciente.

Los resultados obtenidos demostraron que el médico no toma en cuenta el sentir y opinión de los pacientes, ya que solo se centra en la enfermedad y no en lo que le sucede al paciente. Se concluyó que se debe aplicar un esquema de coaching clínico personalista basado en la comunicación trascendente para mejorar la relación médico paciente y familiares.

Izquierdo (2015) Lambayeque. Propuesta de implementación de un sistema de coaching en la formación del personal para incrementar los niveles de efectividad en el área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú - sucursal Lambayeque, 2014. El objetivo de esta investigación consistió en proponer la implementación de un sistema de coaching para incrementar los niveles de efectividad del personal de la empresa.

La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo por que se basó en teorías de Chiavenato, Robbins y DeCenzo. También se empleó la encuesta como técnica para poder obtener resultados y posteriormente analizarlos. La hipótesis de

trabajo fue la implementación de un sistema de coaching permite incrementar los niveles de efectividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

Los resultados se procesaron a través de frecuencias absolutas y relativas. Se concluyó que al implementar un sistema de coaching logrará incrementar el nivel de efectividad de los colaboradores y permitirá que sean más productivos para la organización.

Farro & Toro (2014) Chiclayo. En la investigación Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan Motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. Su objetivo consistió medir el impacto de la aplicación de coaching para mejorar el ambiente laboral de la organización.

La metodología utilizada se basó en aplicar una encuesta. Se consideró a una población de 10 colaboradores. Concluyeron que el impacto de la aplicación de coaching fue positivo, ya que mejoró el ambiente laboral de la organización, y así mismo ayuda a que tenga un personal competitivo para alcanzar sus objetivos planteados.

Rengifo & Vallejos (2013) Chiclayo. Elaboración de una estrategia de coaching para el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa de servicios postales Serpost S.A. – Filial Chiclayo, 2013. Su objetivo consistió en proponer una estrategia de coaching para el cambio de actitud de los trabajadores de la organización.

La metodología empleada fue descriptiva y propositiva. Como resultado se determinó que la empresa carece y desconoce de Coaching, lo cual le genera desventajas y por lo tanto debe cambiar la actitud del empleado. Concluyeron que se debe utilizar el coaching para beneficio de la empresa y así mejorar la actitud de los colaboradores para alcanzar los objetivos deseados.

Atarama (2013) Chiclayo. Programa de coaching interpersonal y su influencia en el desarrollo de la autoestima en los estudiantes del segundo grado de educación primaria de la institución educativa N° 11011 Señor de los Milagros del distrito de José Leonardo Ortiz -2013. Su objetivo fue comprobar la eficacia de la aplicación de un programa de coaching interpersonal en el desarrollo de la autoestima de los estudiantes.

La metodología utilizada fue inductiva y deductiva. Se utilizó como muestra a 36 estudiantes del nivel primario a los que se aplicó un programa para indagar sobre las relaciones interpersonales a través del trabajo en equipo, así como fomentar la convivencia.

Concluyo que el programa de coaching interpersonal influye positivamente en el desarrollo de la autoestima de los estudiantes.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Coaching**

##### **1.3.1.1. Definición**

Sarmiento, C. (2017). Define el coaching como el arte de facilitar un proceso de aprendizaje a las personas donde se da el autoconocimiento, el aprendizaje y el cambio. Esto se refleja en las relaciones genuinas, la estructura de apoyo, procesos y los cambios en profundidad.

Gonzales, N. (2016). Es una herramienta de cambio y mejora que busca crear algo nuevo o mejorar algo ya existente. Es decir permite desarrollar habilidades, mejorar el rendimiento, cambiar hábitos, dar solución a problemas, alcanzar logros, y permite que las personas alcancen lo que desean. Sin embargo lo mencionado anteriormente es posible, si las personas desean aplicarlo para que mejoren su calidad de vida.

Según Carbini (2015) es un sistema sistematizado que permite alcanzar el máximo desarrollo personal y profesional de las personas; y como resultado se dan cambios de perspectiva, mayor compromiso y responsabilidad. Es un proceso sistematizado para incrementar el aprendizaje y fomentar cambios cognitivos, emocionales, y conductuales que facilitan ampliar la capacidad de acción en relación a la consecución de las metas que se pretenden alcanzar.

El coaching se basa en instruir y entrenar a una persona o un grupo de personas, con el único fin de desarrollar habilidades en los individuos, generando una transformación en el ámbito personal y laboral del individuo.

Cuadri, Fierro, & Palma (2015), definen el coaching según:

Escuela Europea de Coaching, como el arte de formular preguntas para facilitar a las personas mejorar el aprendizaje a través de la indagación, y que estos descubran nuevas creencias para que alcancen sus metas propuestas.

Asociación Española de Coaching (ASESCO), lo conceptualiza como un procedimiento de entrenamiento personalizado y reservado utilizando diferentes herramientas que ayudan a la persona a lograr sus propósitos en donde desea estar.

International Coach Federation, afirma que consiste en una vinculación profesional que facilita alcanzar resultados favorables en la vida de las personas, así como en la profesión y empresa. A través del proceso del coaching, el cliente indaga más a fondo sobre el conocimiento, mejora el rendimiento y el estilo de vida.

Parraguez (2015) es un proceso de aprendizaje que promueve la ampliación de los recursos con la finalidad de incrementar la capacidad de acción en la organización. Es decir, trabaja con las competencias de las personas, con su energía para el logro de los objetivos y genera un cambio para que estas mejoren la calidad de vida que de sí mismas y la de su familia.

En cuanto a proceso de transformación implica aprender pautas de interacción diferentes a las habituales, incorporando el nivel corporal, emocional y mental como dimensiones propias de la conducta.

Fischman (2015) afirma que es un proceso de crecimiento personal y profesional, que facilita a las organizaciones contar con individuos capaces de desarrollar al máximo el potencial para el logro de los objetivos.

Mumford (2015) define el coaching como la conversación significativa que anima a crear la vida que las personas desean. Es decir, a través de la conversación las personas se renuevan, estimulan y preparan para la acción, con la finalidad de encontrar las respuestas necesarias a las preguntas que se han planteado.

Vivir la vida ideal depende de mantener un equilibrio:

Cumplir diariamente con las tareas y funciones. Son aquellas actividades que permiten que la vida de las personas se desarrolle con normalidad e incluso facilita el logro de grandes cosas, como correr o desarrollar habilidades.

Tener aquello que disfrutas. Pueden ser posesiones materiales, como un auto o zapatillas de marca. También puede ser seguridad y paz.

Sentirse satisfecho y disfrutar con todo lo que se hace y tiene. Implica saber quién eres, si te sientes a gusto contigo mismo.

El coaching ayuda a encontrar los dones únicos que poseen las personas, estas son las prioridades y facilita a eliminar obstáculos que impiden a los individuos alcanzar metas y ayuda a transformar la vida en hechos reales para que logren el cambio que necesitan.

Según Dilts (2014) menciona que: “se centra en el nivel de comportamiento, es decir a los procesos que ayudan a las personas alcanzar o mejorar el comportamiento dentro de la organización.....” (p.61)

Muradep (2012) es una vía para imponerse a las restricciones con la finalidad de posibilitar procedimiento de cambio en los individuos que le admitan tomar acciones para que sea un individuo más completo. También es una oportunidad de trascender, de ir más allá, ya que es una forma notable de reinventarse a cada momento y que las personas mejoren su futuro tanto a nivel personal como organizacional.

La Programación Neurolingüística (PNL) y la Ontología del Lenguaje son dos modelos que se complementan y están al servicio del coaching, debido a que estas se basan en el lenguaje, emociones y corporalidad. Se fundamentan en el dominio de la acción para que las personas logren el estado deseado. Asimismo aportan herramientas notables para que sean utilizadas en distintos entornos, tanto a nivel personal como profesional.

Al modelar la excelencia humana, la Programación Neurolingüística (PNL) descubre y permite transmitir patrones de éxito de las personas a otras, facilitando los individuos logren lo que otras han alcanzado. Así mismo, la Ontología faculta

conectar con ese ser humano particular que se pregunta por el ser. Por lo tanto, el coaching ayuda a las personas alcanzar estándares extraordinarios en su vida. (p.21)

Según Ravier (2005), da a conocer que el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y los cambios son dimensiones primordiales de la existencia del coaching, apoya el progreso, desempeño personal, ejecutivo y empresarial. Se detallan los siguientes conceptos:

### **El Aprendizaje**

Pieza importante del coaching, ya que, implica obtener una sabiduría de éxito mediante la reflexión para conservar un buen clima laboral, donde, traslada al individuo el punto a donde realmente quiere alcanzar, en donde a través de los conocimientos puede mejorar las actitudes. (Ravier, 2005, p. 180).

### **El Desarrollo de Habilidades**

Le otorga validez y certidumbre suficiente para saber que puede realizarlo. Contiene a la confianza y autoestima. El individuo debe creer en sí mismo, para tener confianza en lo que realiza, siendo capaz de acostumbrarse a los desafíos organizacionales y culturales de la empresa desarrollando las habilidades que potencien el trabajo en equipo, la creatividad y los aspectos emocionales. (Ravier, 2005, p. 197).

### **Cambios**

Admite la suficiente voluntad y perseverancia para lograr los objetivos trazados, salir de su zona de confort y hacer posible sus objetivos. Para esto el individuo se involucra con los demás en un periodo determinado aplicando la eficiencia. En el coaching el cambio es una herramienta de guía que apoya a miembros de un equipo, con el fin de potenciar sus capacidades, habilidades y destrezas, esto a través de un proceso constante del desarrollo de la persona. Hay una relación recíproca, puesto que se comparten ideas, experiencias y conocimientos, de tal manera que se guíe para el logro o alcance de las metas propuestas de manera personal y profesional (Ravier, 2005, p. 220).

### **1.3.1.2. Ventajas**

Las principales ventajas del coaching según Práctica Fiscal (2007) se detallan a continuación:

En el coaching personalizado y grupal, las observaciones se hacen de manera individual, para que la persona no se siente incómoda ya que ello puede generar desconfianza.

Se lleva a cabo en un ambiente que genera confianza y convicción.

Es un procedimiento personalizado.

El coach ayuda a las personas incrementar el nivel de percepción para que tengan una noción de la realidad y puedan buscar mejores soluciones ante cualquier situación que se de en la organización.

### **1.3.1.3. Características**

Concreto. Se enfoca únicamente en el comportamiento de los individuos. El coach emplea un lenguaje directo que alienta a las personas a ser específicas.

Interactivo. Consiste en el intercambio de información e ideas a través de interrogantes y respuestas.

Responsabilidad compartida. El coach y la persona que recibe el coaching deben tener en cuentas que las responsabilidades son mutuas, ya que esto permitirá mejorar la relación entre ambos.

Forma específica. Determina el propósito de la conversación, la cual está bien establecida y la secuencia de la conversación, el que amplía el conocimiento para después enfocarla a temas propios, de tal manera que los individuos logren alcanzar el propósito de la conversación que se dio desde un inicio.

Respeto. Se basa en el respeto mutuo tanto del líder como de las personas al momento de la realización del coaching.

#### **1.3.1.4. Tipos**

Según Gonzales (2017) los tipos de coaching son los siguientes:

##### **Coaching personal o sistémico**

Es aquel que promueve en las personas el crecimiento personal y las potencialidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos.

Motiva, estimula, y potencia el coraje de superación, refuerza la cualidad de que haya mejores relaciones interpersonales.

El coaching personal permite que las personas desarrollen la inteligencia emocional, ya que les permitirá expresar las emociones, ser empáticos y perseverantes para el logro de metas. También facilita que cada persona plantee un proyecto de vida con el fin de que contribuya a dar sentido y orientación para la realización personal de sí mismo.

##### **Coaching empresarial**

Está relacionado con la organización; ya sean grandes empresas, pequeña y mediana empresa, dirigentes y ejecutivos.

El coaching empresarial contribuye a la creación de una empresa, permite desarrollar habilidades empresariales a los colaboradores de la organización y saca provecho del potencial que tienen los colaboradores para lograr desarrollar el liderazgo y minimizar los riesgos. Todo ello facilitará el equilibrio de la organización tanto a nivel personal como familiar, fortalecerá la unión del equipo, promover la relación entre jefe y colaboradores, reflejar solidez y conocer debilidades con el objetivo de implementar estrategias para transformarlas en oportunidades.

## **Coaching de liderazgo**

Es aquel que genera seguridad, promueve valores e influye en las personas, es auténtico y tiene confianza en alcanzar las metas propuestas. Traba con pasión y entusiasmo, reconoce que cada persona tiene dones y talentos únicos, es decir identifica el potencial de cada persona y es aquel que está en la búsqueda constante de soluciones para lograr todo lo que se propone.

## **Coaching integral**

Es aquel que está conformado por diversas ideologías, doctrinas y métodos.

Se fundamenta en la mejora de la cualidad personal para aprender de sí mismo, es decir comprender lo que les está sucediendo a las personas en su vida, para cambiar la realidad que viven y que sean mejores personas cada día.

## **El coaching ontológico o estructural**

Estudia al ser en cuanto ser, es decir no necesita explicar de manera racional ni mitológica el mundo físico. Para ello se orienta a la erudición de las civilizaciones milenarias (orientales, griegas, egipcias).

Afirma que la persona se encuentra influenciada por el entorno, la sociedad, la enseñanza y el ámbito familiar. Todo aquello lo limita al momento de confrontar los problemas cotidianos que se manifiestan en la vida, ya que puede sentirse incapaz al momento de ejecutar su proyecto porque piensa que no tiene la capacidad suficiente para concretarlos.

## **Coaching transformacional**

Es aquel que permite a las personas concentrarse en el autodescubrimiento y que sean co-creadores con el universo de manera responsable.

El coaching transformacional contribuye a las personas a emplear su propia fuerza a través de las leyes que rigen el universo, comprender cómo influyen los actos en la vida. Así mismo es importante conseguir un estado permanente con la finalidad de identificar las posibilidades que aporta cada situación y aprender a reconocer, manejar y trascender las expresiones del ego.

#### **1.3.1.5. Coach**

El coach se encarga de planificar el crecimiento personal y profesional de las personas, posee visión inspiradora, ganadora y trascendente que permite a las personas ser más responsables y que estén comprometidas con la empresa.

El coach es aquella persona que promueve el trabajo en equipo, de tal manera que logra consolidar la relación entre las personas con el fin de lograr un clima laboral adecuado en la organización. (Practica Fiscal, 2007)

#### **Características**

Las características que debe primar en un coach según Gonzales (2015) son las siguientes:

**Claridad.** El coach tiene en claro que es lo que se va hacer, ya que en los colaboradores de la organización para que alcancen los objetivos.

**Apoyo.** Brinda facilidades al equipo de trabajo, ayuda en lo que necesitan y sirve como soporte a las personas.

**Confianza.** Genera confianza a las personas y permite que crean sí mismas y en lo que hacen.

**Mutualidad.** Tiene visión compartida, por lo tanto debe explicar a los colaboradores de la empresa cuales son los objetivos que se desean obtener.

**Perspectiva.** Comprende el punto de vista de las personas. Para ello realiza preguntas que permitan involucrarse y evidenciar la realidad de los participantes.

Riesgo. Da a conocer a los participantes que las equivocaciones no serán sancionadas por medio de destitución, ya que se busca que aprenden para que mejoren su vida.

Paciencia. Es un factor clave para prevenir con el único fin de que el coach ejerza sin control.

Confidencialidad. Toda la información individual recolectada se mantiene en estricta confidencialidad para lograr confianza en los colaboradores.

Respeto. Es la actitud que percibe el supervisor hacia los colaboradores de la organización.

### **1.3.2. Desarrollo personal**

#### **1.3.2.1. Definición**

Jiménez (2017) define el desarrollo personal como el proceso de transformación, mediante el cual las personas adoptan nuevas ideas o formas de pensar, que le permiten generar nuevos comportamientos y aptitudes, por lo tanto, aquello da como resultado mejorar la calidad de vida. Sin embargo, al implementar el proceso de transformación, es imprescindible que las personas quieran hacer algo diferente en la vida y estén dispuestos a salir de la zona de confort, para que logren los objetivos o metas.

Soto (2016) manifiesta que es un proceso de crecimiento y superación, el cual inicia a través del autodescubrimiento. Es decir, aquel conjunto de hechos a fin de que la persona asimile conocerse, progresar y emplear las capacidades, con el objetivo de que mejorar las relaciones de su entorno y para que tome mejores decisiones en la vida personal.

Feldenkrais (2015) afirma que el desarrollo personal significa eliminar los conflictos internos que existen entre los motivos sociales y deseos personales para alcanzar el motivo único, eliminar la conducta compulsiva para lograr la espontaneidad, abandonar posturas rígidas con el fin de alcanzar un estado dinámico y crecer para

superar la fase de dependencia inmadura y madurar hasta alcanzar el estado de potencia.

Según el autor la mayoría de las personas alberga muchos sueños que quisieran cumplir, para ello es necesario que las personas descubran el potencial para que conviertan los sueños en realidad y así logren alcanzar la realización personal.

### *Dimensiones del Desarrollo Personal.*

Para el INTECAP (2003), citado por Herrera (2015), da a conocer que las dimensiones del Desarrollo personal son:

**Conflictos Internos.** - Una persona puede exhibirlos cuando hay un problema, a través de una solución, pero también influye la forma en como lo resuelve, si es creativo o no, aquí debe aplicar su competitividad y de este modo puede manifestar sus habilidades en la realización. Por otro lado, obtener los resultados esperados, hará de la persona un mejor individuo y también será mejor en lo laboral, ya que le urgirá continuar desarrollándose. De igual manera existen motivos sociales y deseos personales para alcanzar un objetivo, se debe de contrarrestar esa conducta represiva y hacer un crecimiento personal.(pág 45 )

**Potencial.**- Este aspecto se enfoca más en que la persona logre obtener mayor conocimiento de información, lo cual lleva a que el individuo adquiera ciertos estudios de aprendizaje para ser más competitivo como persona frente a su entorno, para esto, la persona debe buscar y aprender ciertas teorías de autores claves, por otro lado, también la persona puede adquirir otros conocimientos a través de capacitaciones, por lo tanto, esto permitirá que la persona logre sus metas y objetivos debido a sus conocimientos. (pág. 45)

**Calidad de Vida.**- Calidad de vida es un concepto que se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social.

La calidad de vida comprende factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los factores subjetivos se encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social. En los factores objetivos, por su parte, estarían el

bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad. (pág 46).

Como tal, muchos aspectos afectan la calidad de vida de una persona, desde las condiciones económicas, sociales, políticas y ambientales, hasta la salud física, el estado psicológico y la armonía de sus relaciones personales y con la comunidad.

### **1.3.2.2. Objetivos**

Conocerse a sí mismo las virtudes y defectos.

Conocer en que mejorar o cambiar.

Utilizar herramientas necesarias para conseguirlo.

Liberarse de los impedimentos.

Ser una mejor persona.

Con los objetivos mencionados se pretende que las personas mejoren la calidad de vida, tanto a nivel laboral, y en otros aspectos de la vida. Lo que se pretende es mejorar, triunfar, ser feliz y liberarse de la insatisfacción, con el propósito de que las personas logren el crecimiento personal.

El principal objetivo es que las personas reconozcan que quieren mejorar y que admitan que pueden hacerlo, que aún les queda mucho por mejorar y desarrollar las fortalezas, capacidades, habilidades y que son capaces de dar de sí mismo, mucho más de lo que creen. Sin embargo, para que lo anterior se cumpla es necesario, que se plantee un plan de acción con las metas que se quieren alcanzar en un tiempo determinado.

### **1.3.2.3. Técnicas**

Según Soto (2016) las principales técnicas se dividen en técnicas interpersonales, corpóreo emocionales y de autoconciencia. Cada una de ellas tiene una forma de actuar, características y condiciones especiales para ayudar a las personas a mejorar el desarrollo personal. Estas incrementaran la automotivación, a ser más productivos, mejorar las relaciones interpersonales y mejorar en el trabajo. A continuación, se detalla cada una:

## **Las técnicas interpersonales**

Análisis transaccional: “es un método de psicoterapia social e unipersonal que forma parte de la psicología humanista propuesta por Eric Berne. Esta técnica procura transformar juicios, emociones y conductas de los individuos...” (Berne, 1994, p. )

Coaching: procedimiento basado en seguir, instruir y adiestrar a las personas con el fin de lograr progreso en su vida, debe incrementar sus aptitudes, capacidades con el propósito de alcanzar metas.

Psicodrama: psicoterapia concebida por Moreno, J. (1959): “la cual se orienta en la terapia grupal o psicoterapia profunda de grupo. Se limita hablar acerca de acontecimientos que actúan sobre la vida de los individuos...” (p.108)

## **Las técnicas corpóreo-emocionales**

La terapia primala: psicoterapia lo cual pretende sanar traumas psicológicos, especialmente cohibido a partir de la niñez.

La vegetoterapia: se desempeña en rehabilitar el equilibrio vegetativo entre sistema nervioso simpático y parasimpático.

El análisis bioenergético: psicoterapia la cual pretende comprender la identidad como la unión pragmática entre cuerpo y mente.

El análisis afectivo-primal: se enfoca en el entendimiento del individuo

El renacimiento: se basa en ejercicios corporales sobre inspiración consciente unida, así como métodos acerca de meditación.

La somaterapia: procedimiento físico con la ayuda de actividades corpóreas y proactivas sobre equipos autogestionarios.

## **Las técnicas de autoconciencia**

El eneagrama de personalidad: es una técnica acerca de catalogar a las personas, detalla 9 modelos de identidad diferente, así como la interacción.

La sofrología: trata de buscar estabilidad sobre cuerpo y mente basándose en procedimientos de relajamiento y transformación acerca del estado de percepción.

El ensueño dirigido: emplea la acción representativa durante condiciones sistémicas sobre deducción y guía.

La terapia Gestalt: facilita a la persona superar indicios, eximirse de asedios, autorrealizarse, progresar, etc.

El control mental: conjunto de procedimientos que pretenden modificar el modo de las personas, e incluso pueden optimizar las capacidades, imponerse, etc.

#### **1.4. Formulación del Problema**

El problema de la investigación quedó formulado de la siguiente manera:

¿De qué manera el Coaching puede incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

De acuerdo con los autores Ñaupas & Mejía (2011), en su libro titulado: “Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis”, da a conocer que en una investigación la justificación se clasifica en: justificación teórica, práctica, social y metodológica.

##### **1.5.1. Justificación**

###### **1.5.1.1. Justificación Teórica**

El trabajo de investigación se justifica en el Coaching para la transformación personal de Muradep (2012) y Desarrollo personal de Jiménez (2017) con el fin de investigar los diferentes conceptos, acciones e ideas que contribuyan a generar estrategias de coaching personal que facilitara a los colaboradores descubrir el potencial que poseen, para incrementar el desarrollo personal y que logren mejorar la calidad de vida.

###### **1.5.1.2. Justificación Metodológica**

Se utilizará el método empírico, descriptivo-explicativo, hipotético-deductivo y se empleara técnicas e instrumentos para realizar el trabajo de

investigación se empleará: la observación, la encuesta, el análisis documental y el fichaje.

Con el propósito de determinar si el coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

### **1.5.1.3. Justificación Social**

En la actualidad las empresas están reconociendo la importancia del coaching como herramienta que permite incrementar el desarrollo personal de los trabajadores, con el fin de que descubran y desarrollen potencialidades, destrezas, y sobre todo que se valoren así mismo para que mejoren su calidad de vida.

### **1.5.1.4. Justificación Práctica**

De acuerdo con los objetivos de la investigación, su resultado permitirá encontrar soluciones para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIR, que incidan en mejores resultados para la empresa.

## **1.5.2. Importancia**

El trabajo de investigación es importante para facilitar que la empresa tenga un personal más completo e íntegro.

La investigación contribuirá como apoyo a las empresas que estén interesadas en aplicar el coaching como herramienta para incrementar el desarrollo personal de los colaboradores. Además será una fuente de antecedentes para futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

H1: El coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Analizar el coaching como herramienta para el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL

Determinar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL.

Diseñar estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

### 2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, porque intenta medir o recoger información de manera autónoma o conjunta acerca de las variables a las que se mencionan, ya que pretende detallar características y rasgos importantes del fenómeno que se analiza. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p.81)

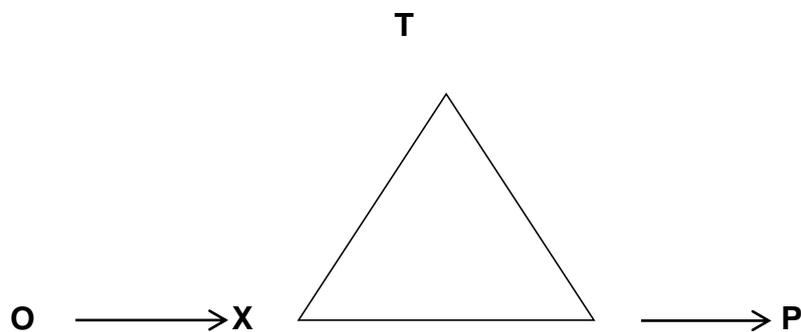
Es propositiva porque presenta una propuesta sobre estrategias de coaching para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

La investigación corresponde al tipo aplicada debido a que pretende solucionar problemas de la vida del hombre y el vínculo con el entorno, aplicando los conocimientos descubiertos por la investigación básica o teórica.

### 2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental.

La investigación no experimental se realiza sin manipular las variables: “es decir, se observa fenómenos tal y como se da en su ambiente natural, para luego analizarlo...” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p.28)



Dónde:

O= Es el observador o investigador.

X= Es la realidad observada.

T= Es la teoría estudiada.

P=Es la propuesta a elaborar.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, la cual poseen características comunes, luego se estudia y da origen a los datos de la investigación. Es decir, son aquellas que tienen similitudes y vínculos con una serie determinada de especificaciones que se utilizan en una investigación para obtener resultados. (Franco, 2014)

La población sujeta a estudio del restaurante Cannata EIRL es de 20 trabajadores.

### 2.2.2. Muestra

De acuerdo a Merino, M. (2015) es solo una parte de la población, pero suficiente para poder representar lo que dicha población piensa u opina sobre el tema a tratar.

En el restaurante Cannata EIRL, se tomará como muestra al total de la población por ser pequeña, ya que son 20 trabajadores.

## 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Variables

#### **Coaching**

Es un procedimiento de adiestramiento personalizado y confidencial que acercan al logro de objetivos, el cual permite el desarrollo personal y profesional. El coaching ayuda a pensar diferente, a generar autoconfianza en las personas y permite obtener resultados extraordinarios en el desempeño, ya que ello hará posible la consecución de los objetivos. (Asociación Española de Coaching 2017)

#### **Desarrollo personal**

Es aquel proceso de transformación, mediante el cual las personas adoptan nuevas ideas o formas de pensar, que le permiten generar nuevos comportamientos y aptitudes, por lo tanto, aquello da como resultado mejorar la calidad de vida. (Jiménez 2017)

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1** Variable independiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TECNICA E INSTRUMENTO
	Aprendizaje	Adquisición de conocimientos	¿Considera que ha adquirido nuevos conocimientos en el tiempo que se encuentra laborando?	
		Actitudes	¿Opta por una actitud asertiva frente a los problemas suscitados en la empresa?	
		Capacidad para toma de decisiones	¿Tiene dificultad a la hora de tomar decisiones?	
<b>Coaching</b>	Desarrollo de habilidades	Creatividad	¿Considera Ud. que es creativo en las actividades que realiza?	Tecnica:Encuesta Instrumento:Cuestionario
		Trabajo en equipo	¿Siente que está trabajando en equipo?	
		Cognitivos	¿Es capaz de fijar metas y trabajar para cumplirlas?	
	Cambios	Emocionales	¿Experimenta cambios emocionales al realizar sus actividades?	
		Conductuales	¿Se considera una persona efectiva?	

Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 2** *Variable dependiente*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICAS DE INSTRUMENTO
Desarrollo Personal	Conflictos internos	Valores	¿Los valores que practica en la organización influyen en su formación y desarrollo como persona?	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Estrés	¿Se siente estresado en su ambiente laboral?	
		Nivel de desempeño	¿Cree Ud. que su nivel de desempeño contribuye al logro de objetivos de la empresa?	
	Potencial	Comunicación	¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?	
		Confianza	¿Eres una persona positiva y optimista?	
		Innovación	¿Alguna vez ha tenido ideas de emprender un negocio?	
			¿Usted aportó una idea innovadora que permitió un cambio favorable a la empresa?	
		Bienestar físico	¿La empresa se preocupa por su seguridad y salud en la realización de las actividades laborales?	
Calidad de vida	Bienestar material	¿Ud. cuenta con un salario que cubre sus necesidades básicas?		
	Bienestar emocional	¿Experimenta constantes cambios de humor?		

Fuente: *Elaboración propia*

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

### **2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Observación**

Según Angrosino, (2012) entendemos la observación como el acto de fijarse en un fenómeno, a menudo con instrumentos, y registrarlo con finalidad científica.

Nos permitirá percibir los hechos o fenómenos más relevantes que se desean estudiar. El instrumento a utilizar será: la ficha o guía de observación.

#### **Encuesta**

En la recolección de información se utilizará la encuesta para la variable independiente y dependiente que está conformada por ítems. La cual se aplicará a los trabajadores con el fin de obtener información respecto al Coaching y Desarrollo Personal del restaurante Cannata EIRL a través de los indicadores derivados de las dimensiones de cada variable.

#### **El análisis documental**

Proporciona herramientas para obtener información cualitativa y cuantitativa de una muestra para una identificación, control, selección e investigación de procesos.

#### **El fichaje**

Es una técnica de gabinete que admite delimitar información sustraída acerca de fuentes primarias y secundarias. Los instrumentos son las fichas. A continuación, se describen:

Registro: permitirá registrar información habitual acerca de textos consultados. Lo cual utilizaremos para consignar las citas, referencias electrónicas, entre otras.

Resumen: facilitara sintetizar contenidos teóricos de las fuentes primarias o secundarias, ya que servirán como marco teórico del trabajo de investigación.

Textuales: permite transcribir correctamente temas tratados de la traducción original. Se utiliza con el propósito de consignar perspectivas específicas de la investigación de acuerdo al contexto teórico, fundamentos de la indagación, referencias de diversos autores.

Comentario: Es la aportación de los investigadores. Así ismo es la apreciación personal que los autores. Por lo tanto, se empleará a fin de explicar los cuadros estadísticos, resultados y las aclaraciones de los precedentes.

### **Cuestionario**

Es un instrumento que se emplea para recoger y almacenar informacion de la investigacion a realizar.

#### **2.4.2. Validez**

Se obtuvo a través del juicio de expertos conocedores del tema con la finalidad de que realicen las correcciones pertinentes para garantizar la calidad y certidumbre del modelo.

#### **2.4.3. Confiabilidad**

Se plantean con el fin de medir si es confiable, en que momento aplicarlo a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, dando resultados iguales o parecidos.

Es por ello que se debe revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento para detectar dificultades al momento de realizar una prueba piloto y posteriormente considerar confiable el instrumento de recolección de datos.

#### **2.4.4. Procedimiento para la recolección de datos**

La encuesta se elaboró de acuerdo a las dimensiones que están dentro de la base teórica de cada variable y en la operacionalizacion de variables se aprecia de manera resumida.

Los pasos que sirvieron para la elaboración de la encuesta fueron:

1. Seleccionar la muestra de la población del restaurante, la cual esta detallada en nuestro marco metodológico, población y muestra.
2. Listar las variables y dimensiones que se pretenden medir.
3. Analizar la descripción teórica, así como entender su significado.
4. Elaborar la operacionalización de variables.
5. Realizar preguntas de acuerdo a los indicadores de cada dimensión.
6. Seleccionar el instrumento de medición.
7. Ir al campo y aplicar la encuesta a los trabajadores de la empresa.
8. Recolectar y procesar los datos de la encuesta.
9. Analizar y llegar a la conclusión para determinar si el coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Luego de recolectar la información de la encuesta, los datos obtenidos fueron ordenados, tabulados y graficados con el propósito de entender los resultados, para ello se utilizaron la hoja de Cálculo Excel y el SPSS versión 23 Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales).

A través del SPSS se obtuvo el análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el cual se detalla a continuación:

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,738	17

## 2.6. Aspectos éticos

Coronel, R. (2014). Afirma que todo trabajo de investigación requiere empeño y tiempo, es producto fruto intelectual que debe ser apreciado y respetado, por lo tanto todo texto extraído deben ser citado, respetando de esta forma los derechos del autor, por tanto; así mismo es necesario que en la República del Perú se considere el Nuevo Código Penal de lo contrario constituirá delitos contra los derechos Intelectuales, específicamente delitos contra los derechos de autor y conexos.

Esta investigación se llevará a cabo según el código de ética profesional, por lo tanto, se mantendrá el principio de reserva y confianza, no divulgando datos a terceros sin autorización previa.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Se utilizó la validación de expertos, con la adecuada operacionalización de preguntas para la encuesta, que fue validada mediante un juicio de expertos, de tal manera que las variables de investigación fueron relevantes y abarcó las dimensiones que se investigo.

De acuerdo a Noreña, et al. (2012) manifiesta los siguientes criterios de rigor científico para una investigación:

**Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad.** Los resultados son reconocidos “verdaderos” por los participantes.

**Transferibilidad y aplicabilidad.** Se describe detalladamente el contexto y los participantes; y se realiza una exhaustiva recolección de datos.

**Consistencia para la replicabilidad.** El cuestionario empleado para el recojo de información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio.

**Confirmabilidad y neutralidad.** Los hallazgos de la investigación son contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y local que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad.

**Relevancia.** Los resultados obtenidos tendrán correspondencia con la justificación.

**Valor veritativo.** Mide el nivel de importancia al momento de analizar los resultados.

**Aplicabilidad.** nivel de difundir los resultados a la comunidad por medio de atributos análogos.

**Consistencia.** nivel de convicción el cual una investigación pueda reiterarse y generar resultados idénticos.

**Neutralidad.** límite de discrepancia que debe considerar el investigador a fin de no alterar los resultados.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y Figuras

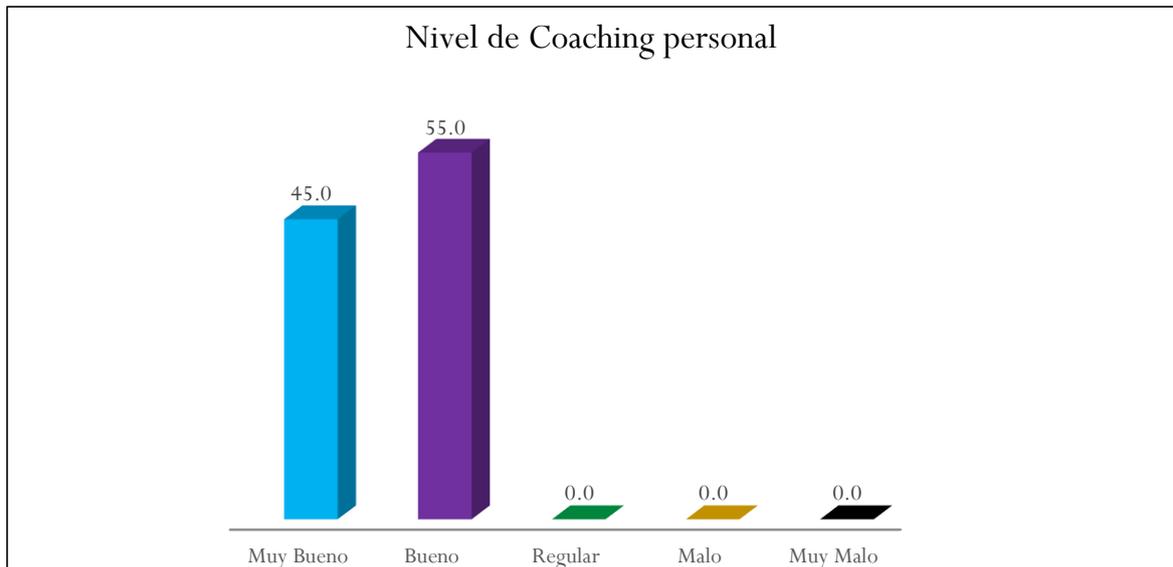
#### VARIABLES Y DIMENSIONES

**Tabla 3**

*Coaching Personal*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	9	45.0	45.0	45.0
Bueno	11	55.0	55.0	100.0
Regular	0	0.0	0.0	
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 1:** Se observa que el 45% de los encuestados considera que es muy bueno y el 55 % considera bueno, que el coaching personal mejorara la calidad de vida. Así mismo facilitara el logro de los objetivos trazados. Por lo tanto, la empresa debe enfocarse en promover charlas para que sus colaboradores logren una mejora en su vida cotidiana.

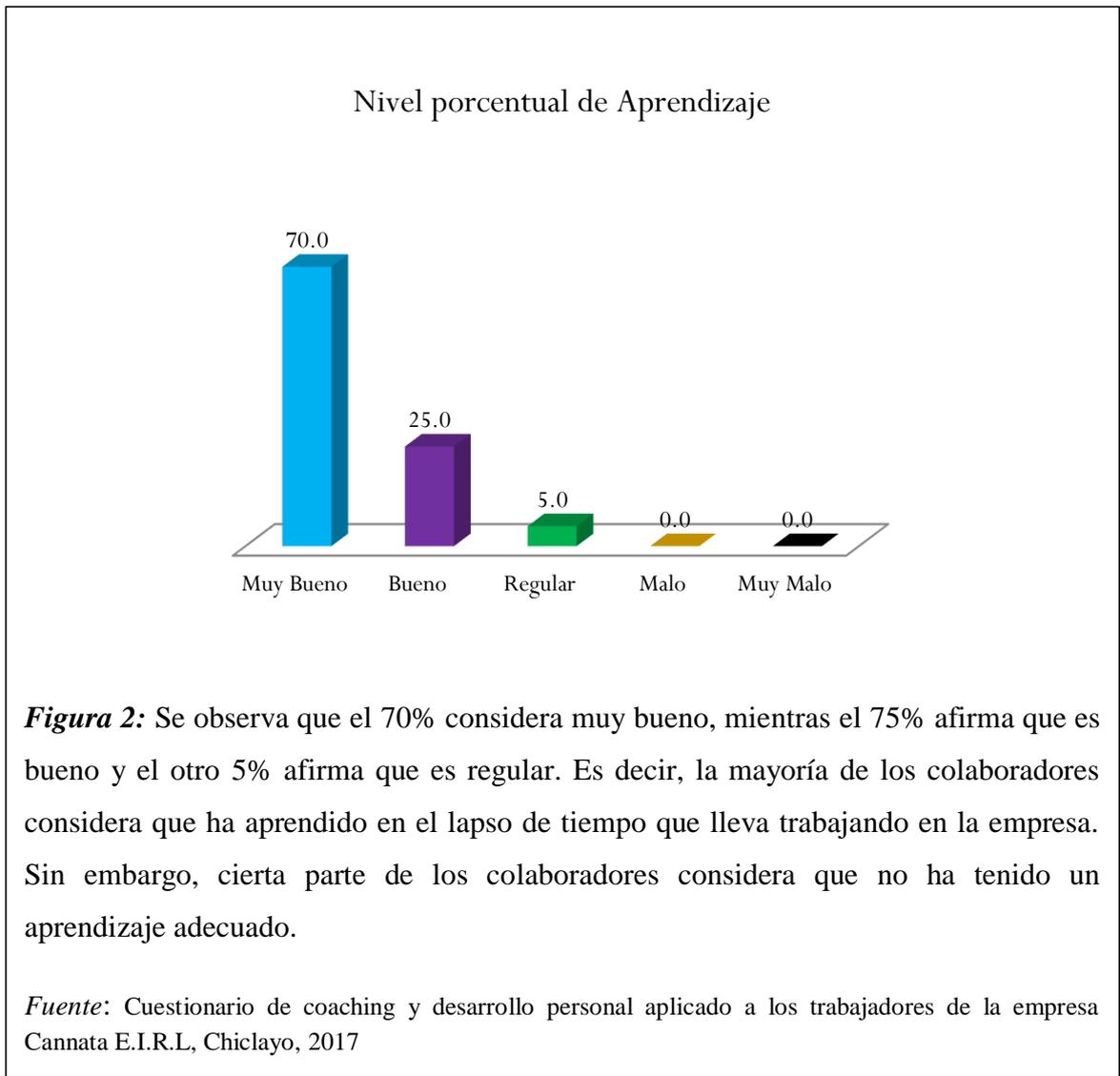
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 4**

*Aprendizaje*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	14	70.0	70.0	70.0
Bueno	5	25.0	25.0	95.0
Regular	1	5.0	5.0	100.0
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

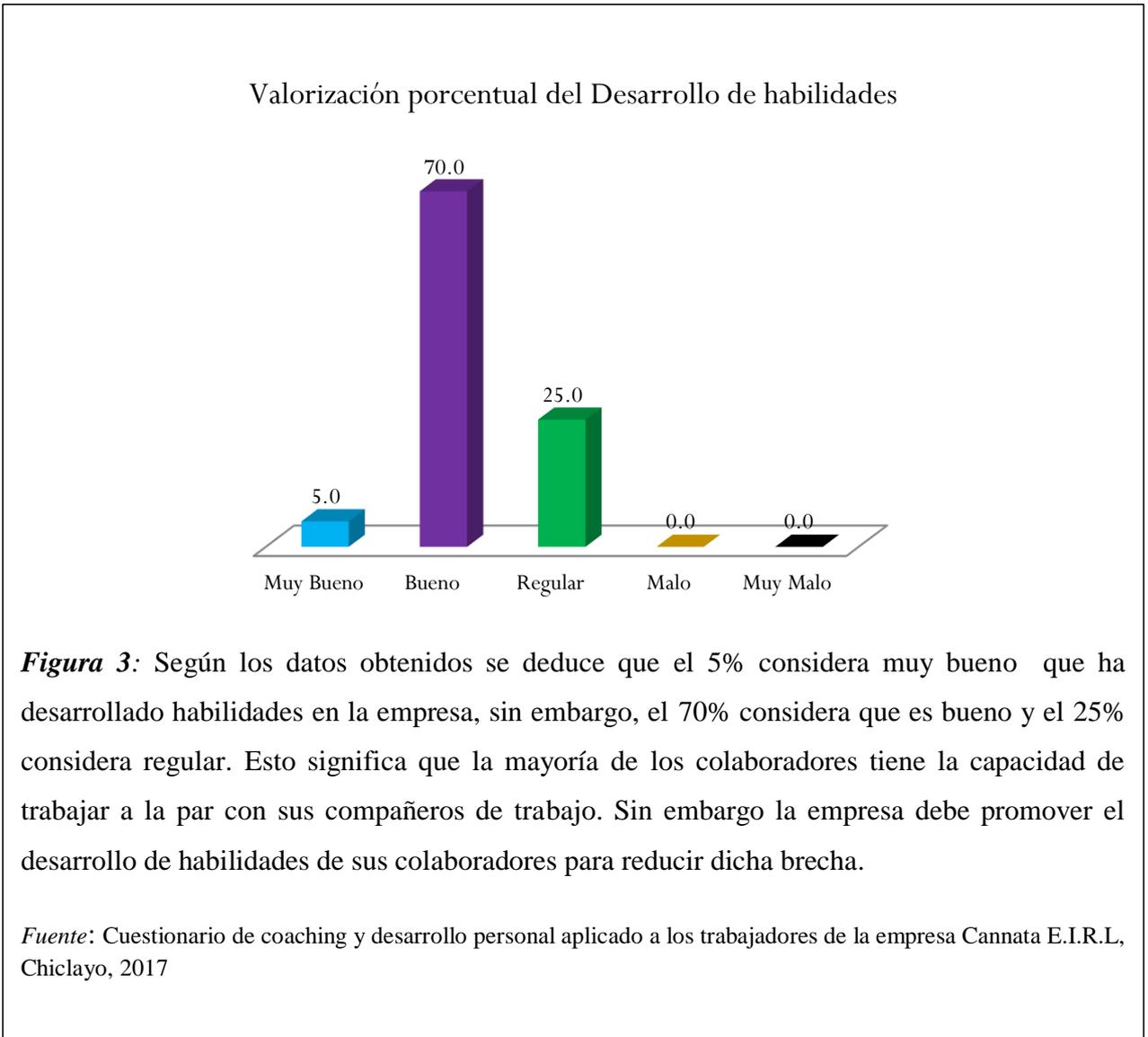


**Tabla 5**

*Desarrollo de habilidades*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	1	5.0	5.0	5.0
Bueno	14	70.0	70.0	75.0
Regular	5	25.0	25.0	100.0
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

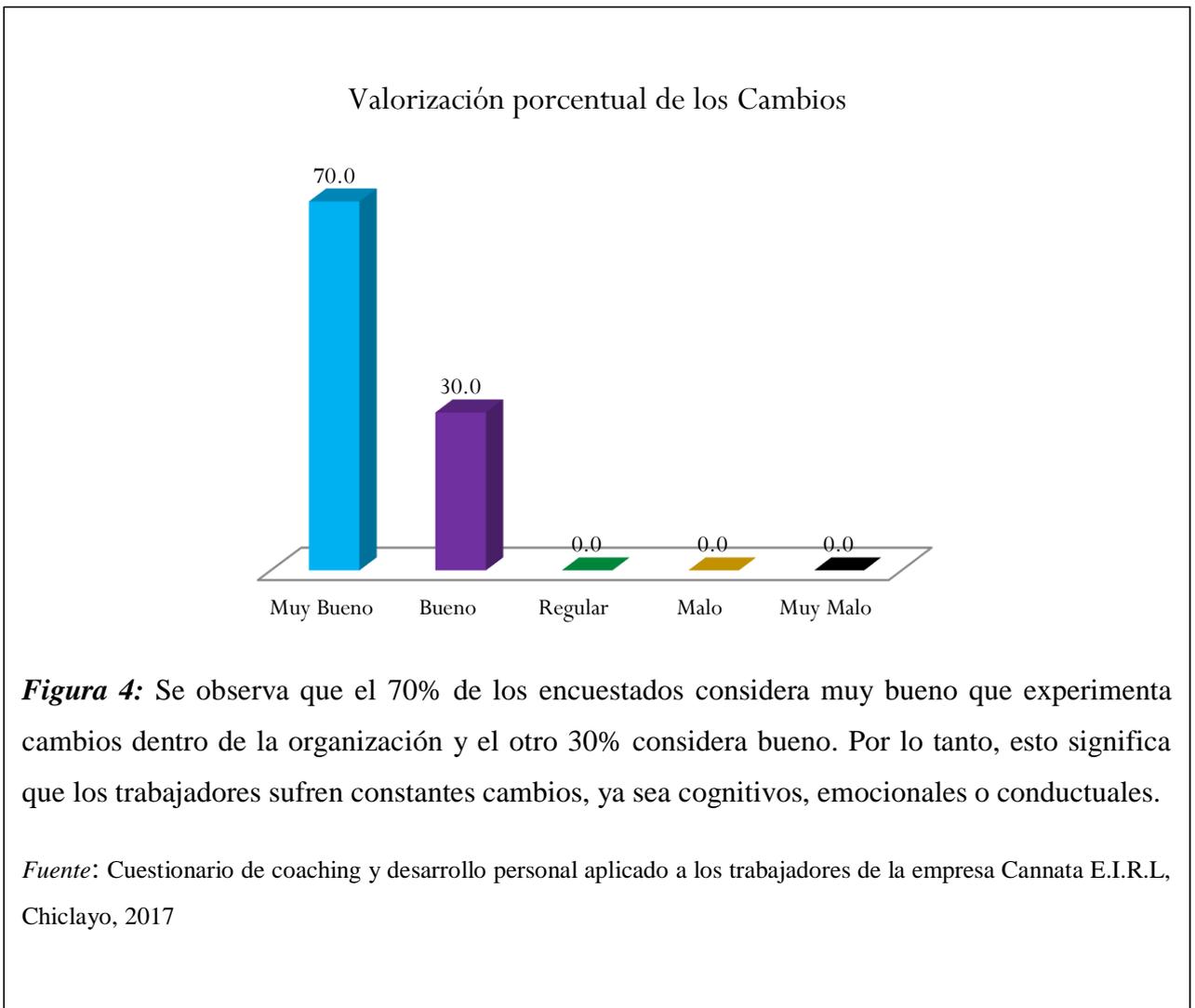
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Tabla 6**  
*Cambios*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	14	70.0	70.0	70.0
Bueno	6	30.0	30.0	100.0
Regular	0	0.0	0.0	
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



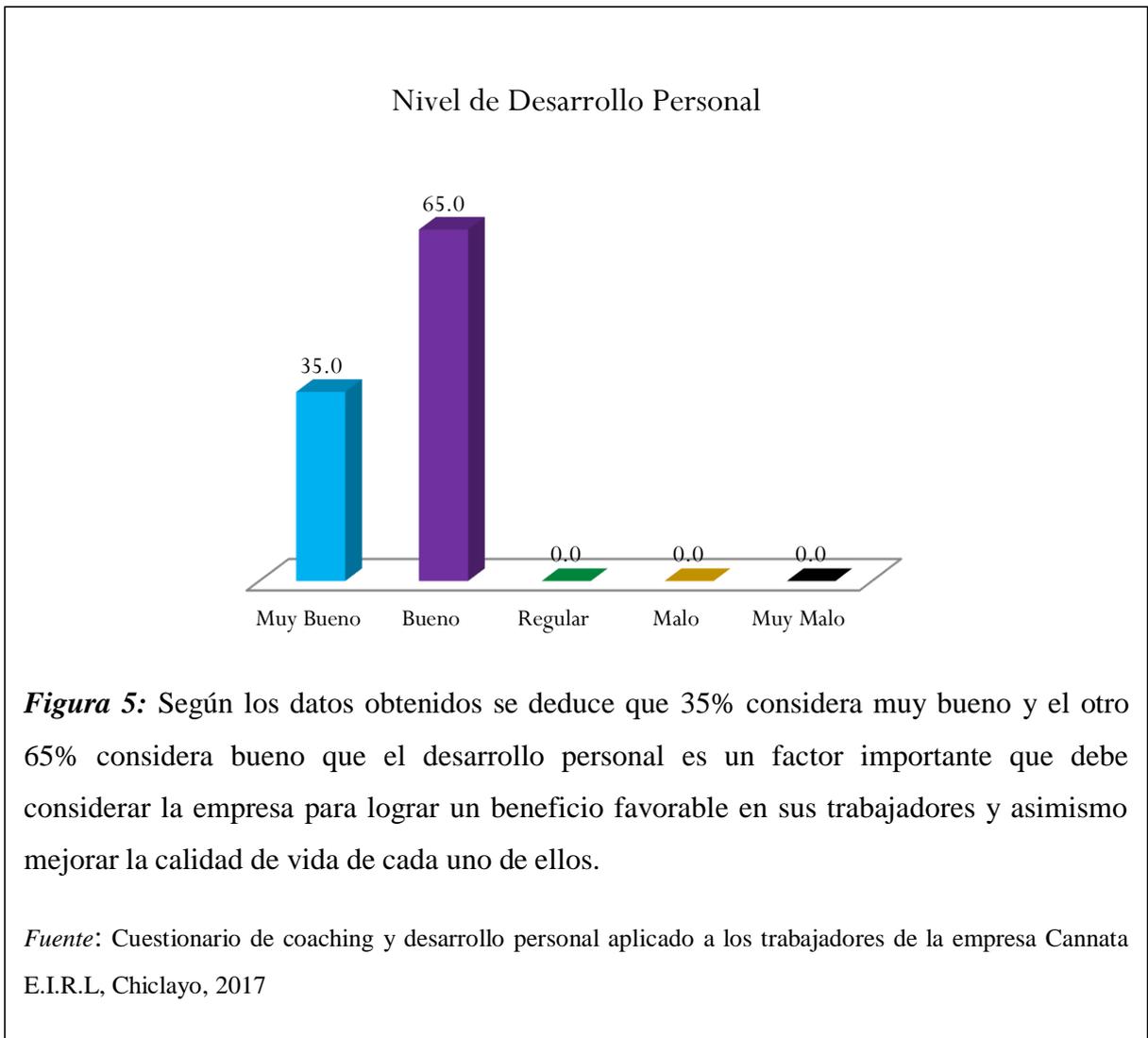
**Tabla 7**

*Desarrollo Personal*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	7	35.0	35.0	35.0
Bueno	13	65.0	65.0	100.0
Regular	0	0.0	0.0	
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata

E.I.R.L, Chiclayo, 2017

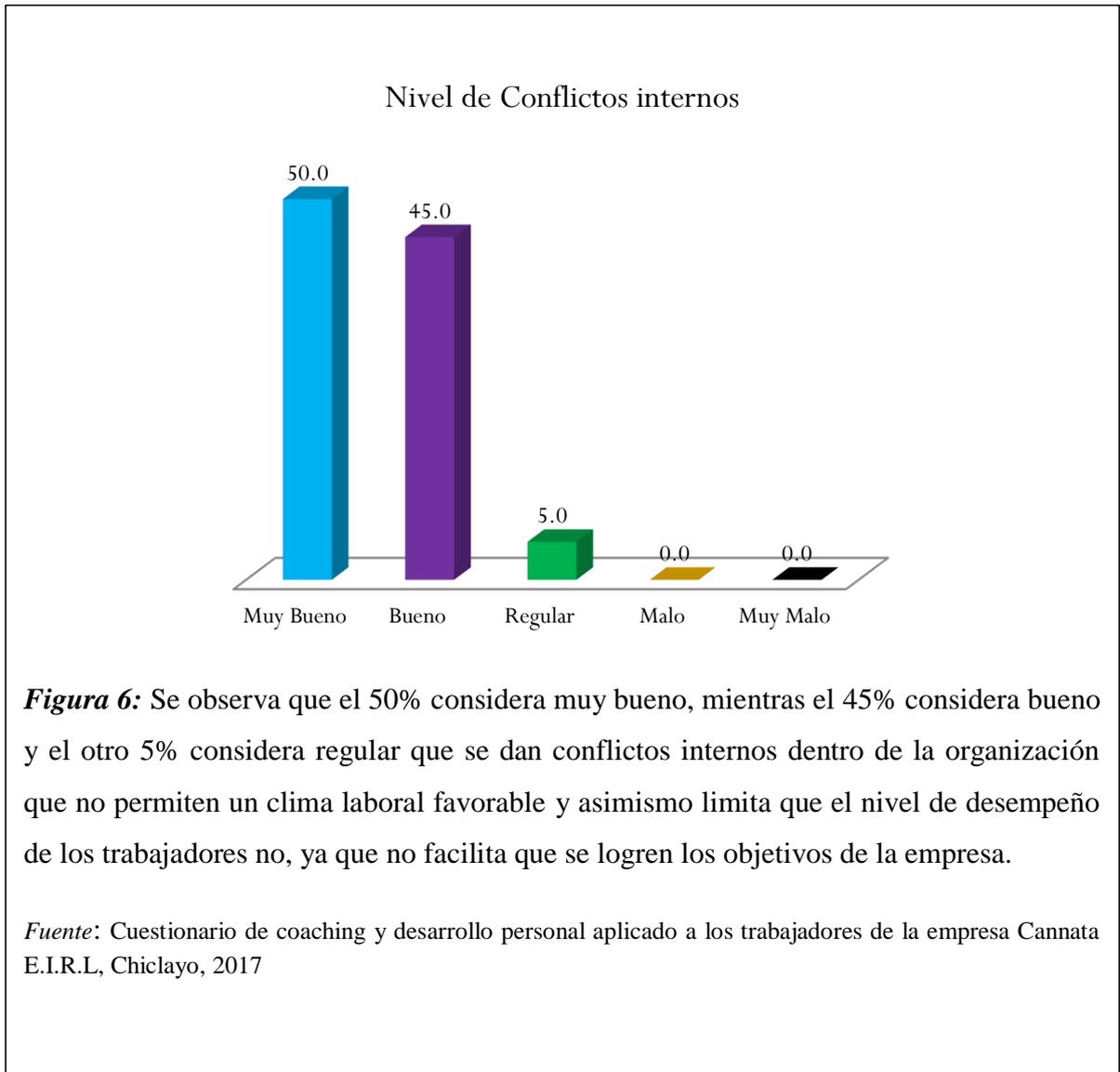


**Tabla 8**

*Conflictos internos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	10	50.0	50.0	50.0
Bueno	9	45.0	45.0	95.0
Regular	1	5.0	5.0	100.0
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

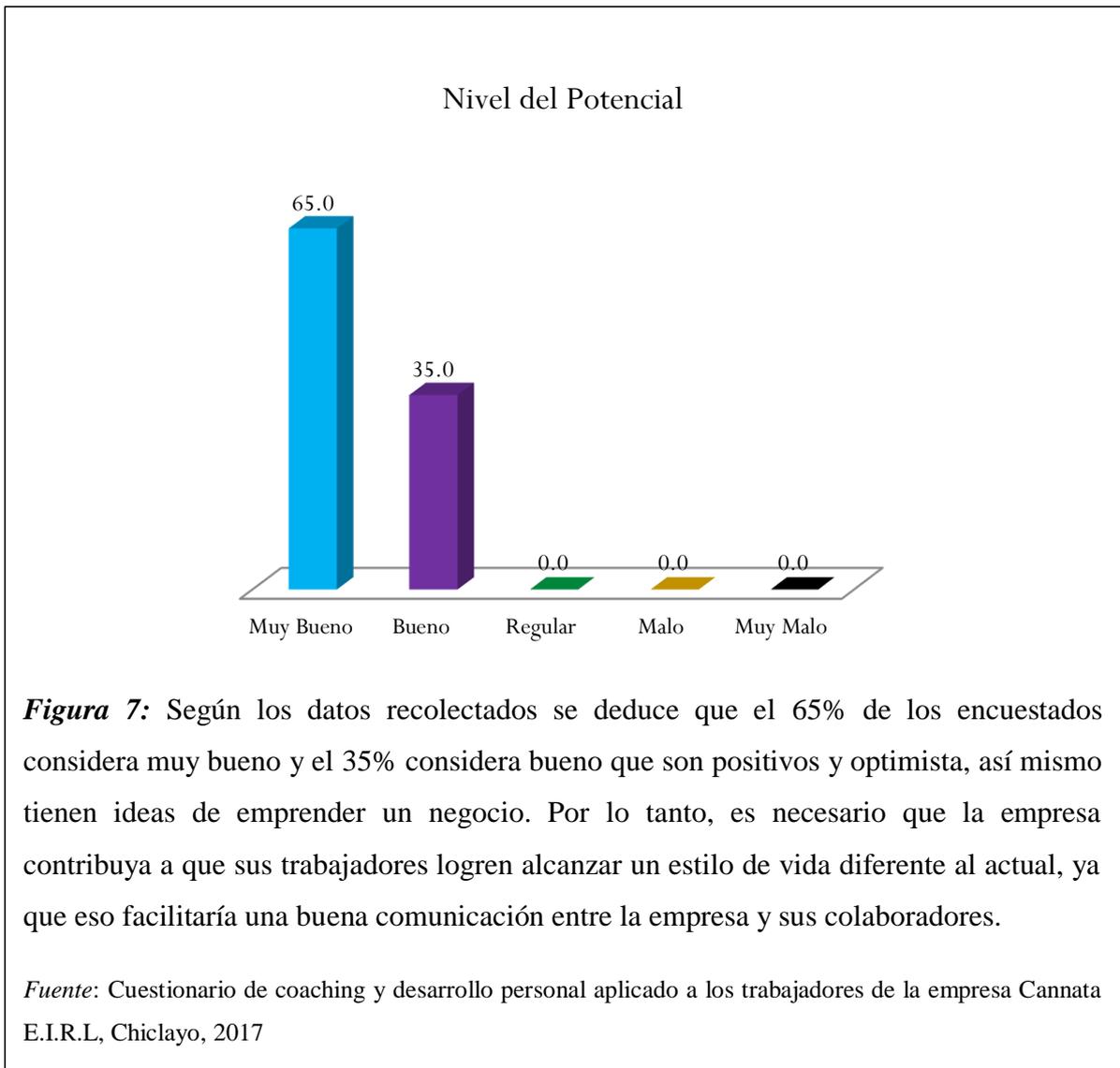


**Tabla 9**

*Potencial*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	13	65.0	65.0	65.0
Bueno	7	35.0	35.0	100.0
Regular	0	0.0	0.0	
Malo	0	0.0	0.0	
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

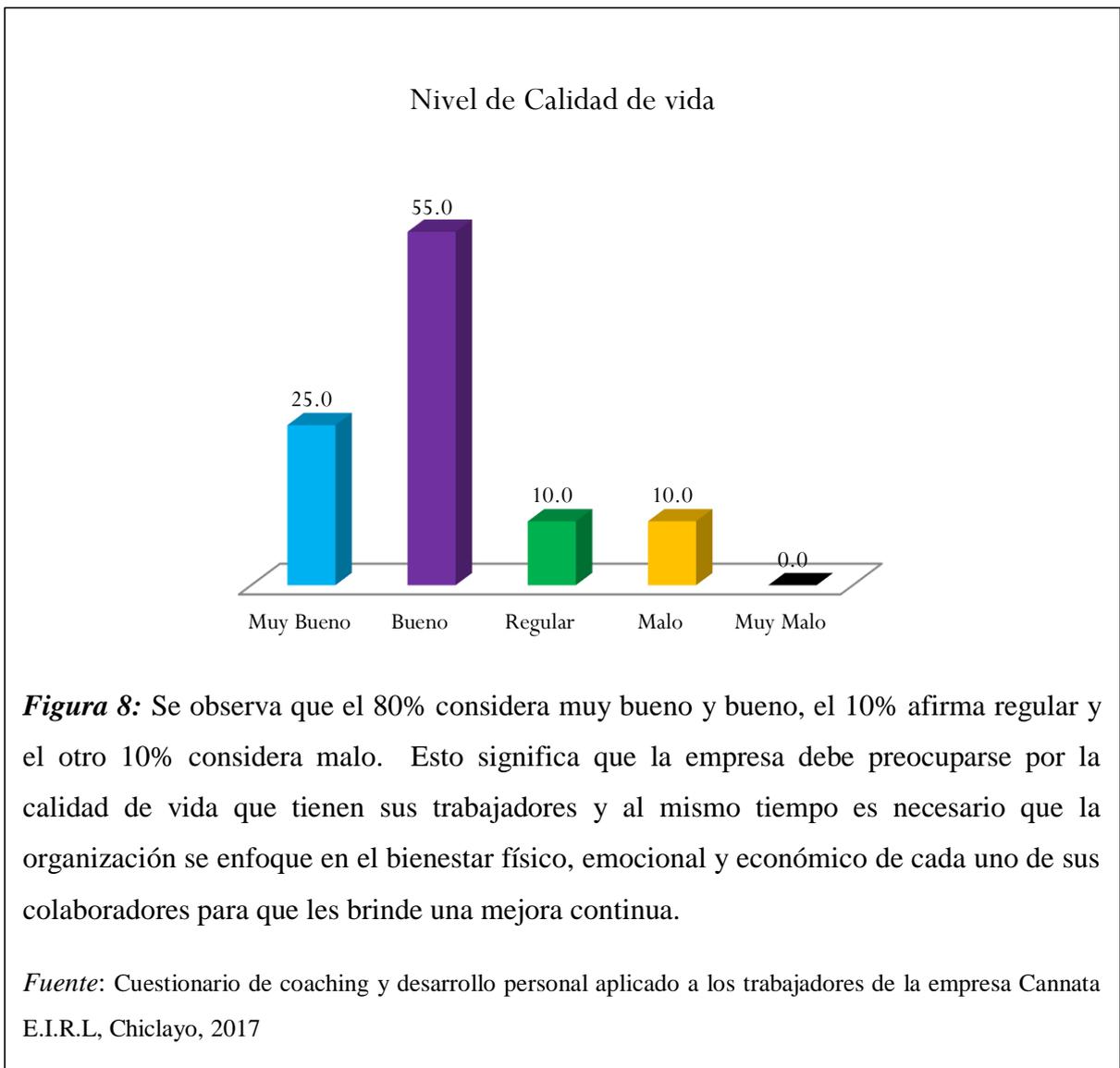
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Tabla 10**  
*Calidad de vida*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	5	25.0	25.0	25.0
Bueno	11	55.0	55.0	80.0
Regular	2	10.0	10.0	90.0
Malo	2	10.0	10.0	100.0
Muy Malo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

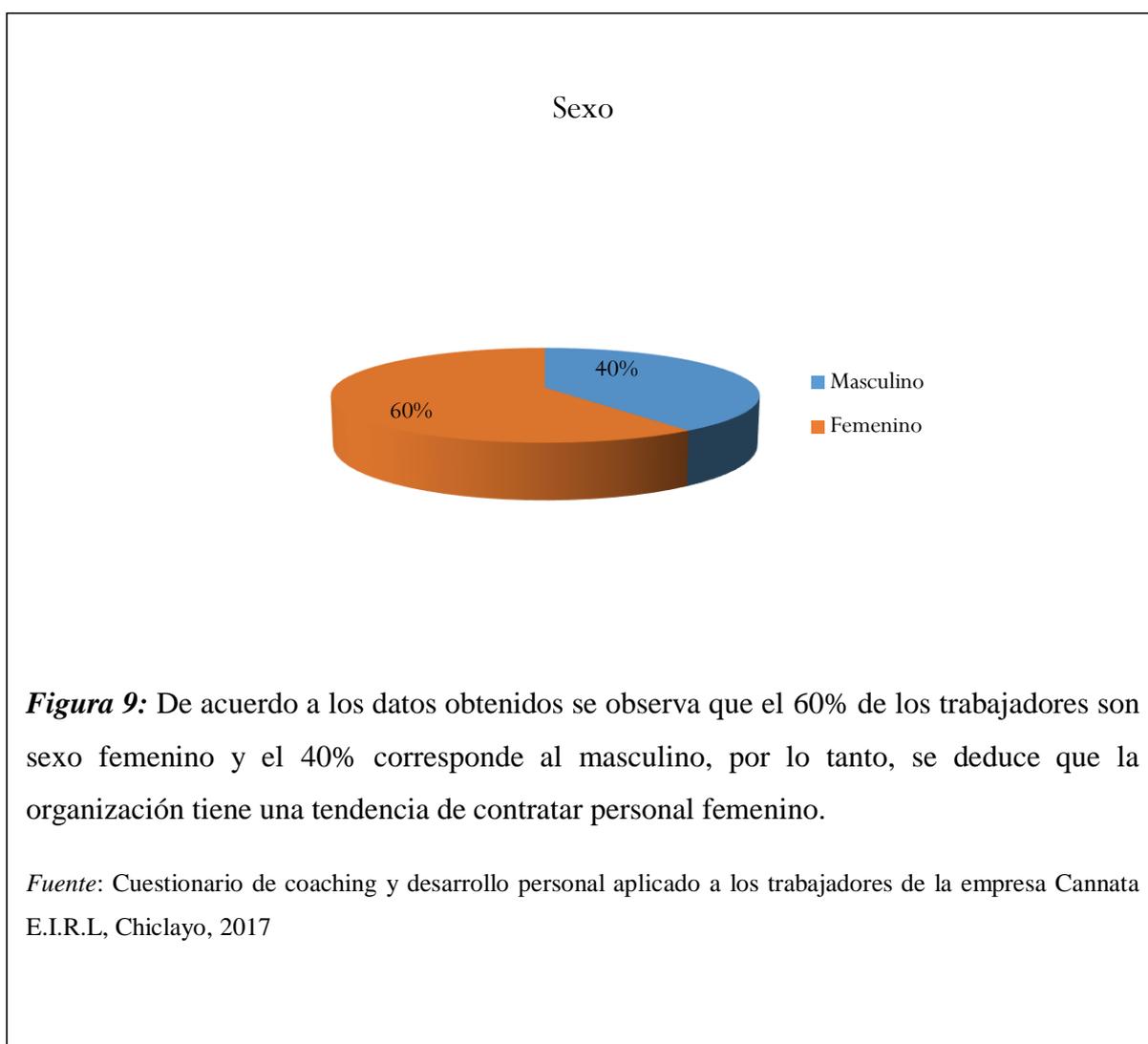


**Tabla 11**

*Distribución de la población según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	8	40.0	40.0	40.0
Femenino	12	60.0	60.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

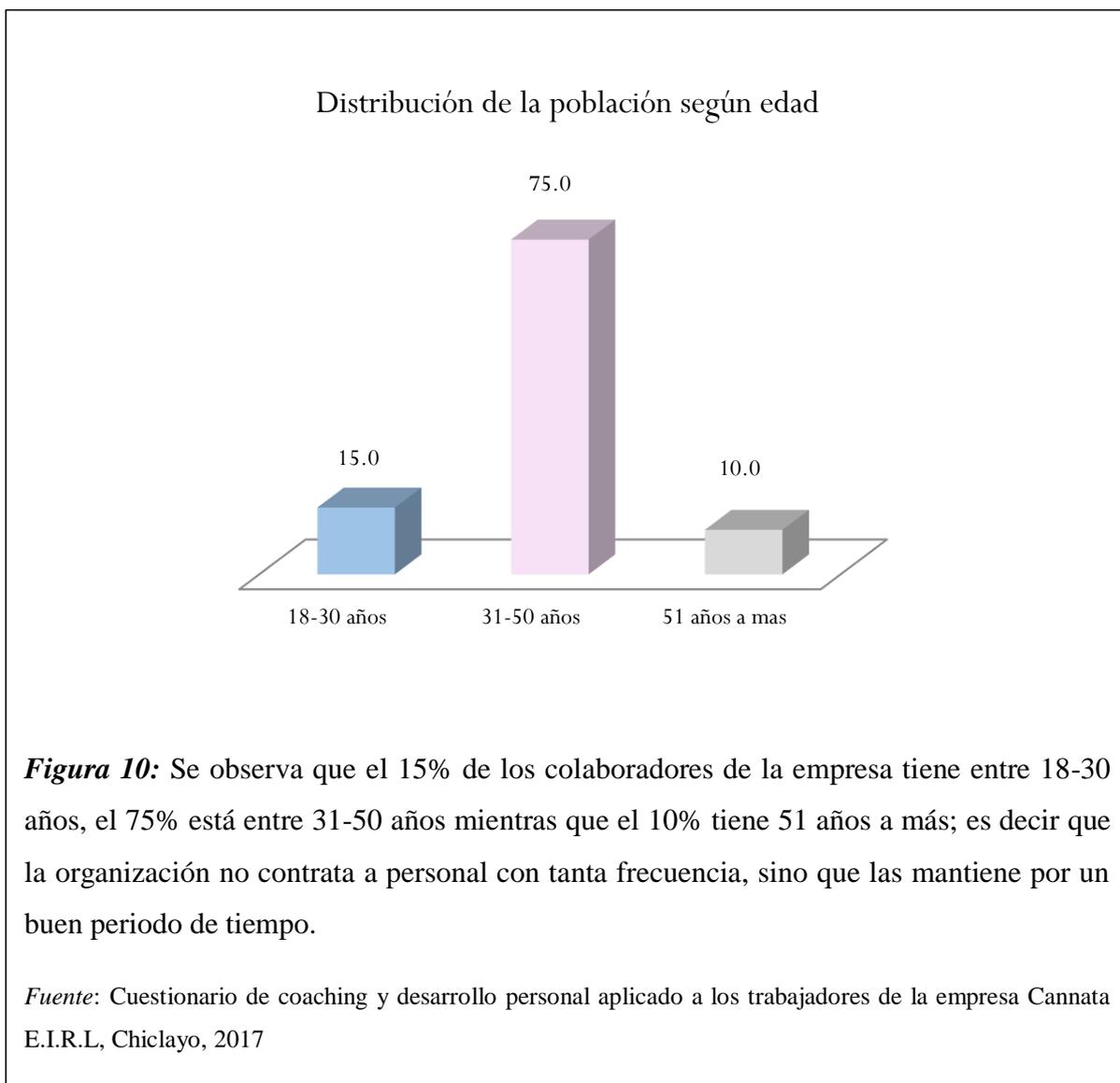


**Tabla 12**

*Distribución de la población según edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-30 años	3	15.0	15.0	15.0
31-50 años	15	75.0	75.0	90.0
50 años a mas	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

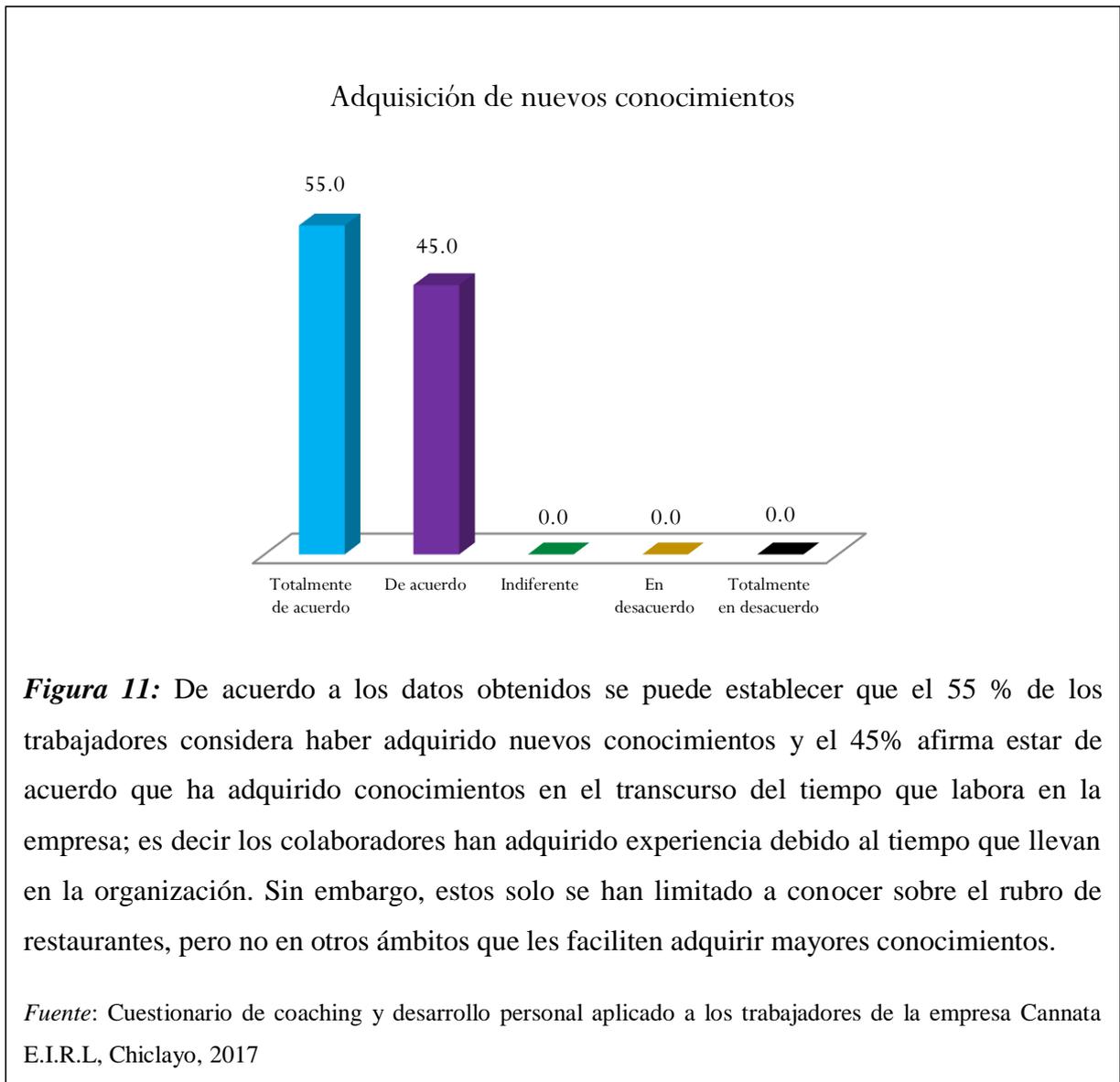


**Tabla 13**

*Adquisición de nuevos conocimientos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	55.0	55.0	55.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

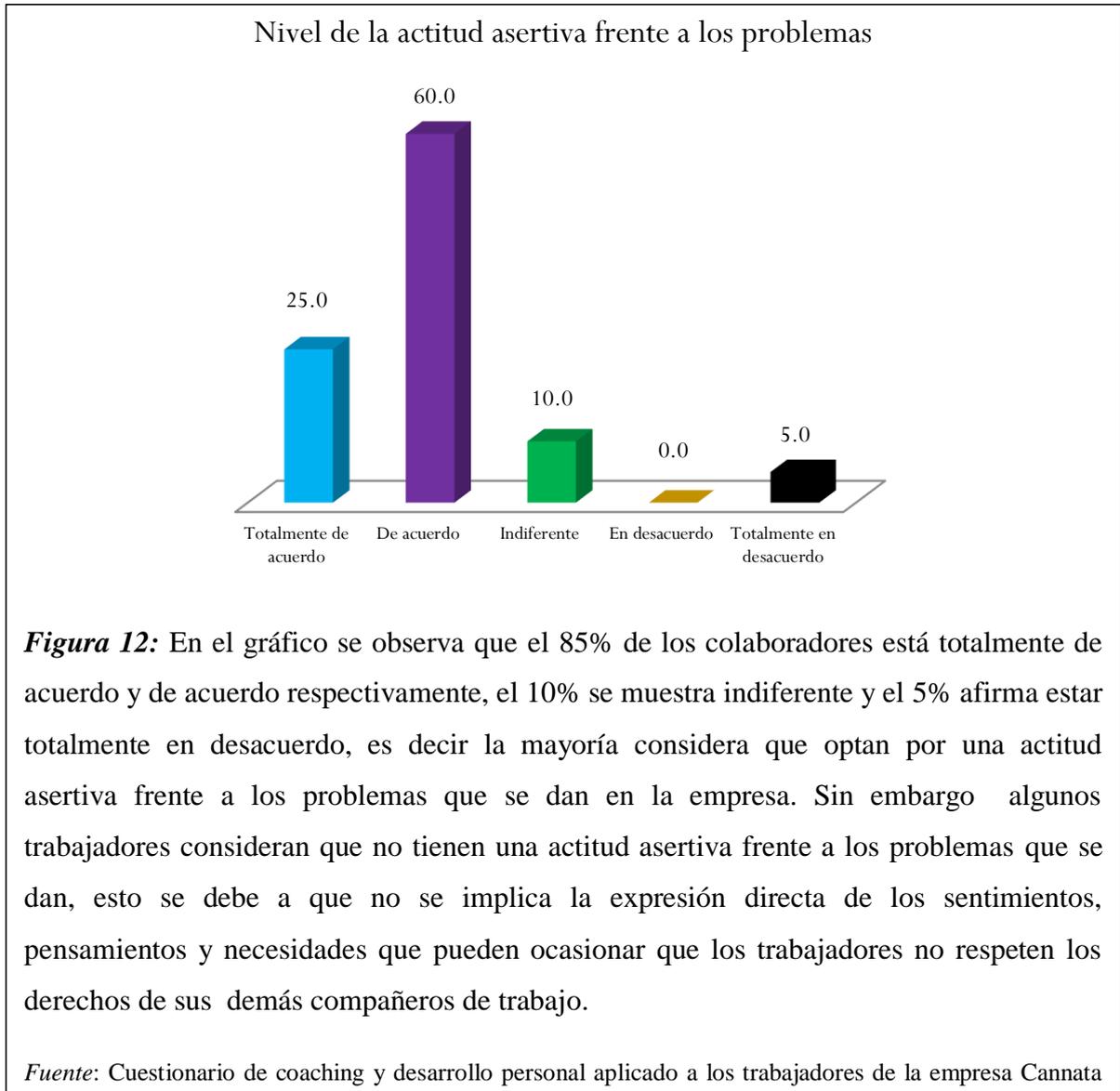


**Tabla 14**

*Actitud asertiva frente a los problemas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	25.0	25.0	25.0
De acuerdo	12	60.0	60.0	85.0
Indiferente	2	10.0	10.0	95.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

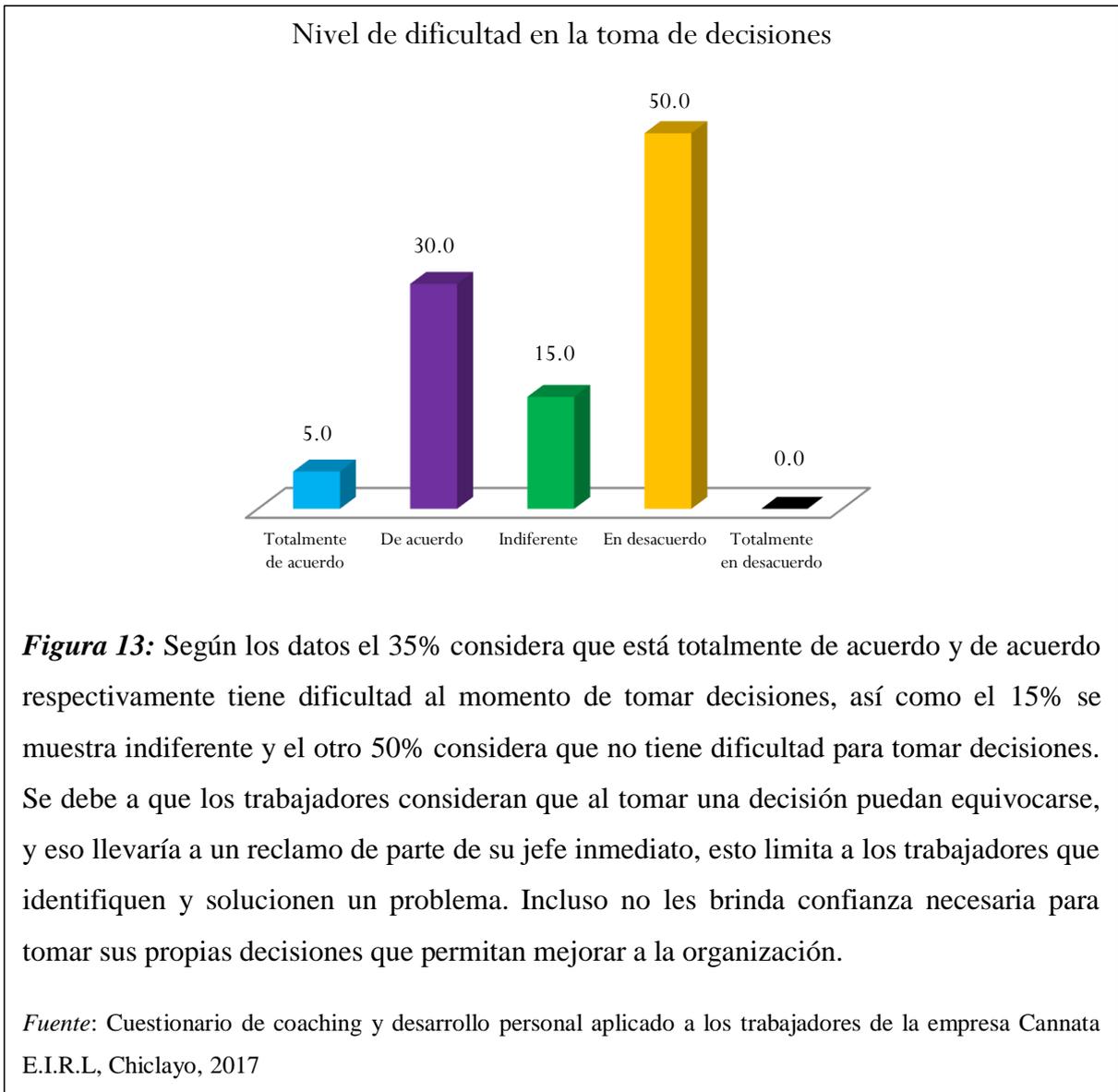


**Tabla 15**

*Dificultad en la toma de decisiones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	6	30.0	30.0	35.0
Indiferente	3	15.0	15.0	50.0
En desacuerdo	10	50.0	50.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

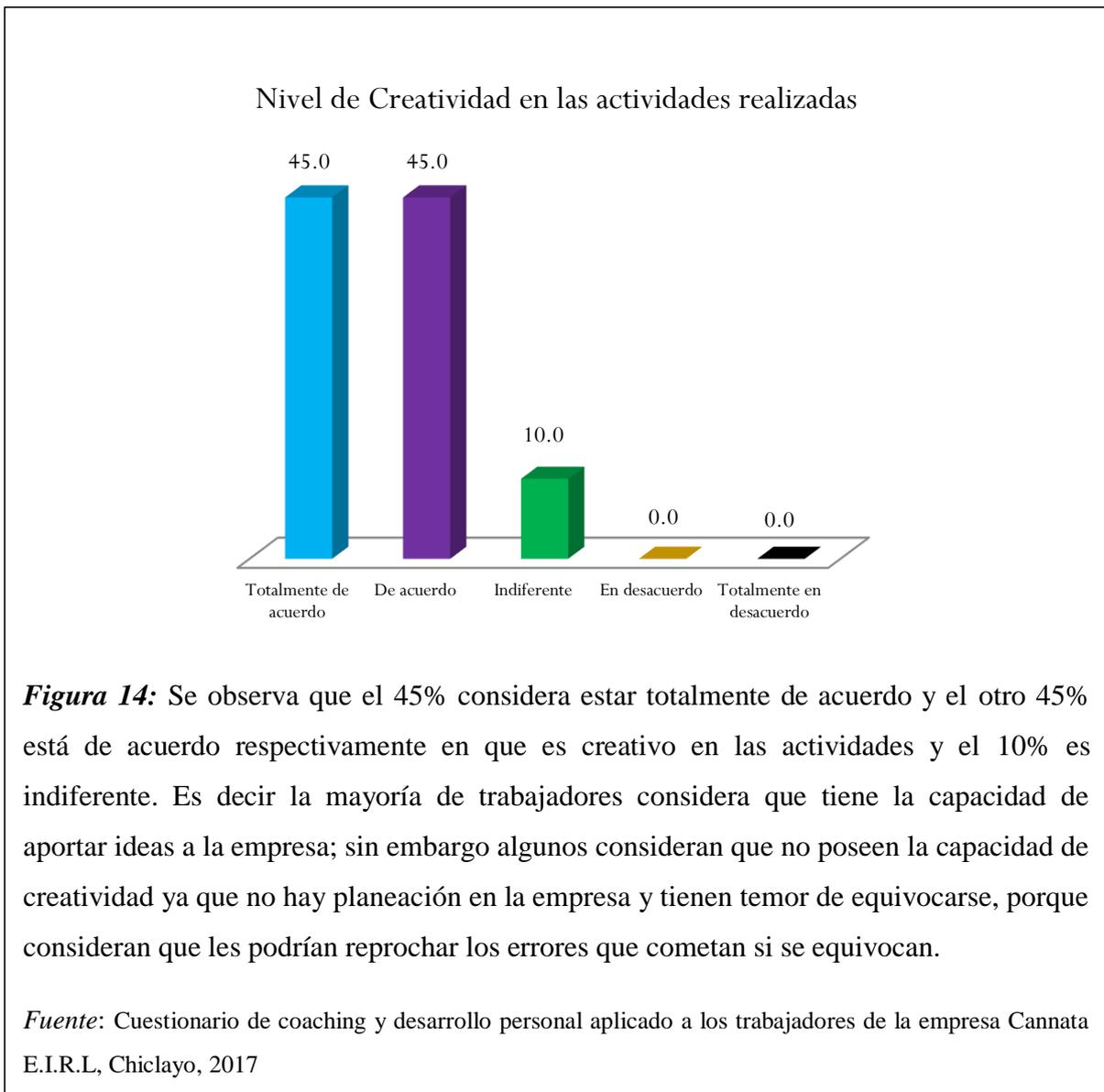


**Tabla 16**

*Creatividad en las actividades realizadas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	45.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	90.0
Indiferente	2	10.0	10.0	100.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 14:** Se observa que el 45% considera estar totalmente de acuerdo y el otro 45% está de acuerdo respectivamente en que es creativo en las actividades y el 10% es indiferente. Es decir la mayoría de trabajadores considera que tiene la capacidad de aportar ideas a la empresa; sin embargo algunos consideran que no poseen la capacidad de creatividad ya que no hay planeación en la empresa y tienen temor de equivocarse, porque consideran que les podrían reprochar los errores que cometan si se equivocan.

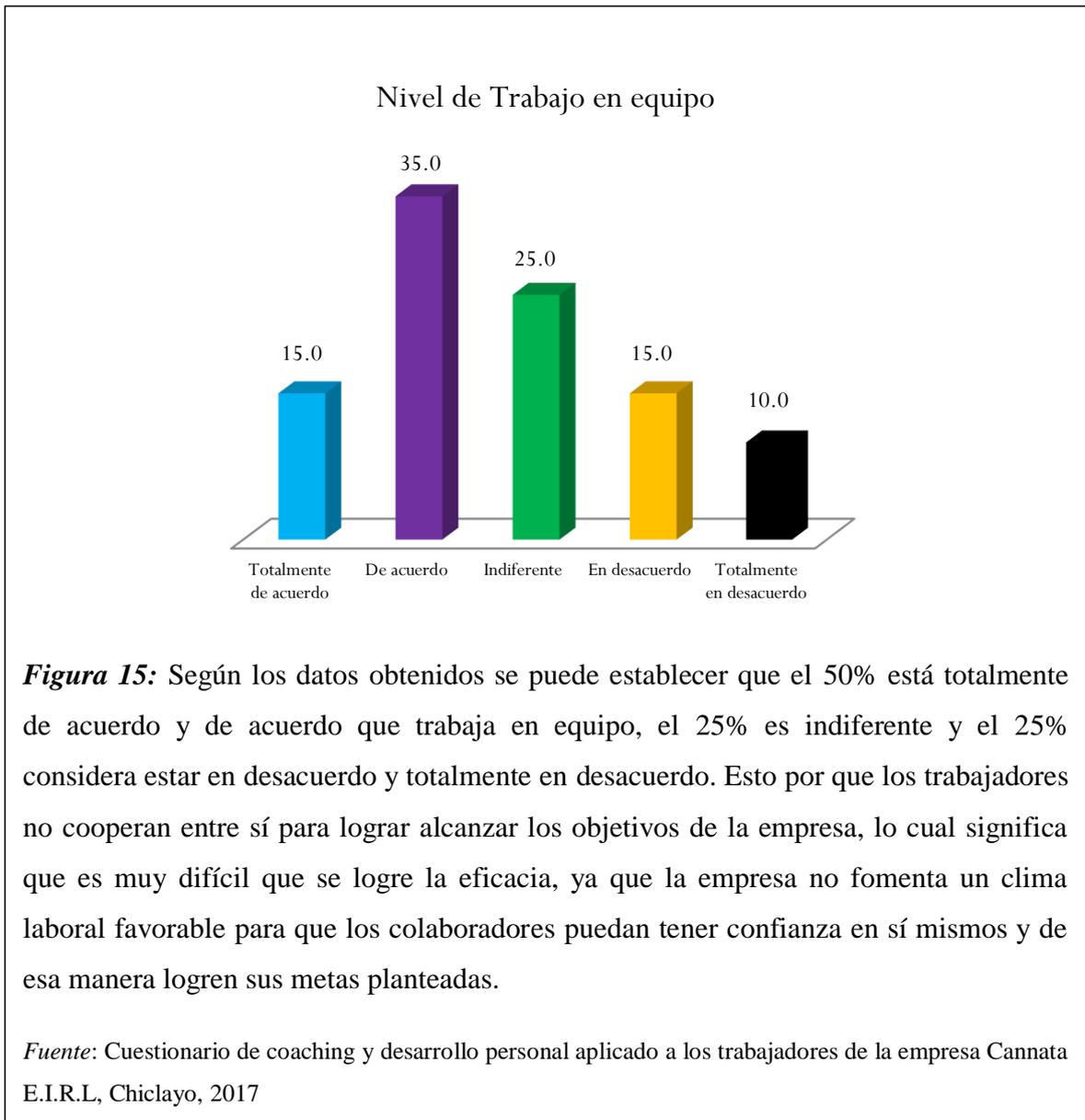
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 17**

*Trabajo en equipo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	15.0	15.0	15.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	50.0
Indiferente	5	25.0	25.0	75.0
En desacuerdo	3	15.0	15.0	90.0
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 15:** Según los datos obtenidos se puede establecer que el 50% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que trabaja en equipo, el 25% es indiferente y el 25% considera estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Esto por que los trabajadores no cooperan entre sí para lograr alcanzar los objetivos de la empresa, lo cual significa que es muy difícil que se logre la eficacia, ya que la empresa no fomenta un clima laboral favorable para que los colaboradores puedan tener confianza en sí mismos y de esa manera logren sus metas planteadas.

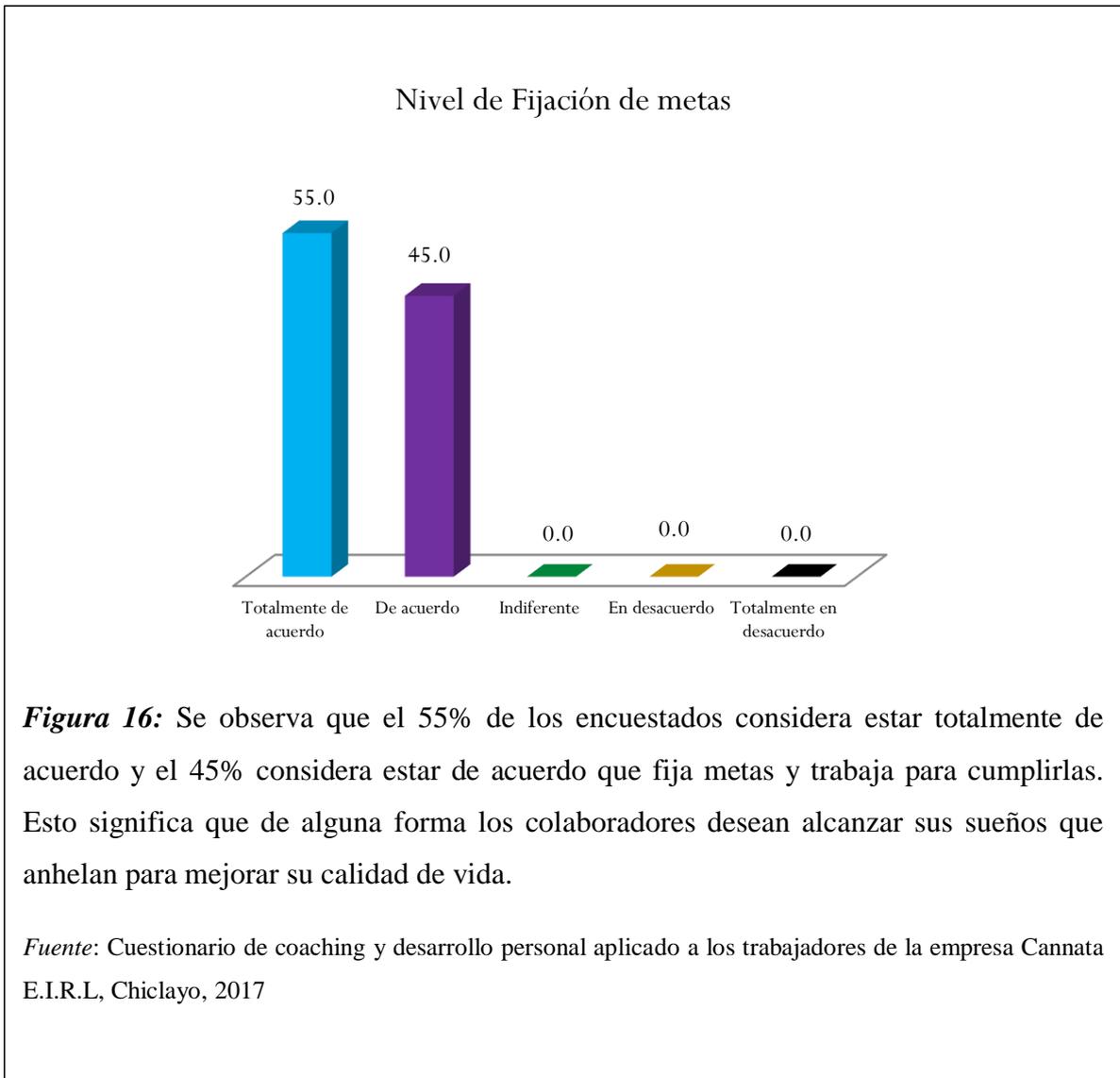
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 18**

*Fijación de metas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	55.0	55.0	55.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 16:** Se observa que el 55% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo y el 45% considera estar de acuerdo que fija metas y trabaja para cumplirlas. Esto significa que de alguna forma los colaboradores desean alcanzar sus sueños que anhelan para mejorar su calidad de vida.

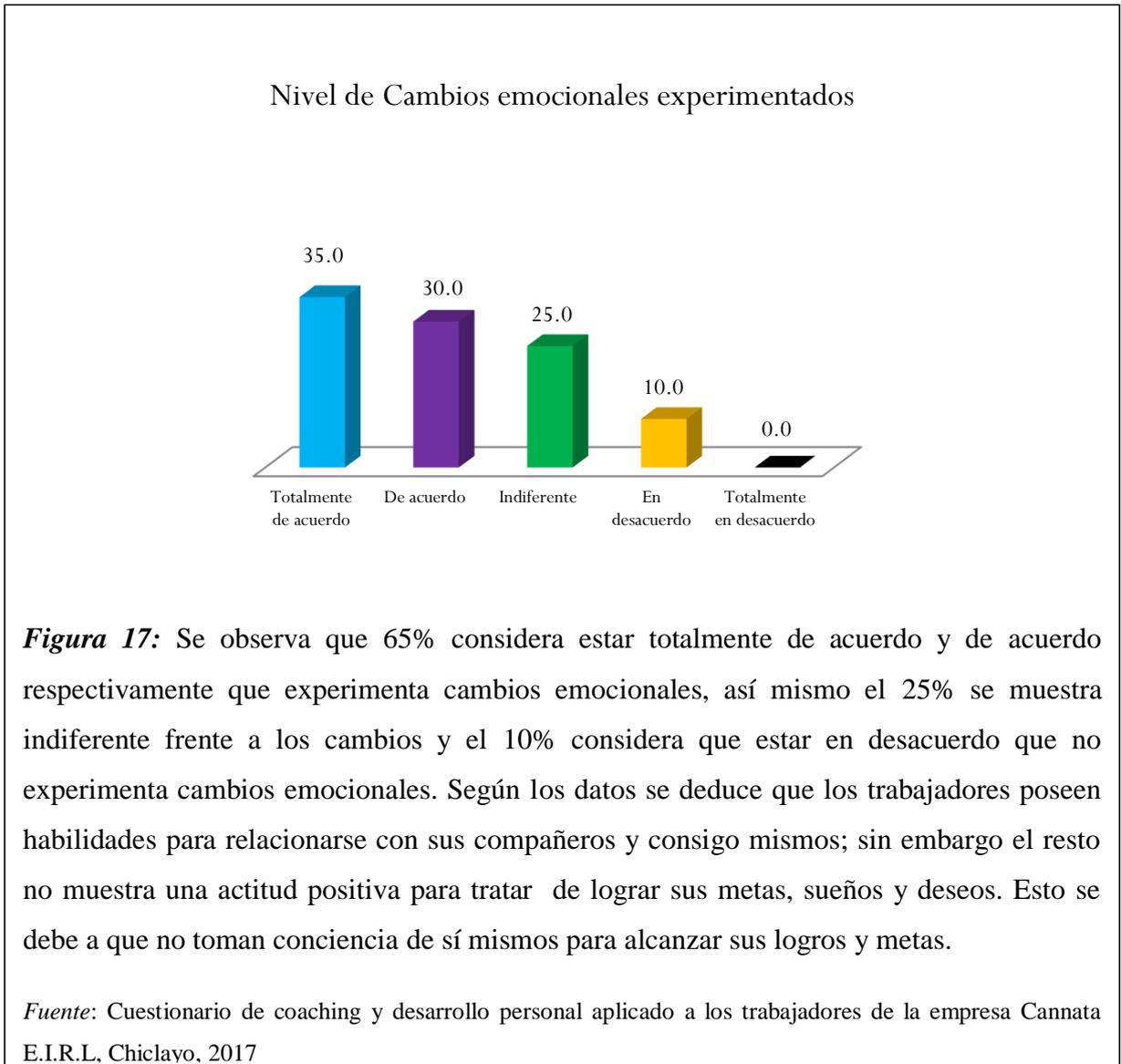
Fuente: Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 19**

*Cambios emocionales experimentados en las actividades realizadas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	35.0
De acuerdo	6	30.0	30.0	65.0
Indiferente	5	25.0	25.0	90.0
En desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

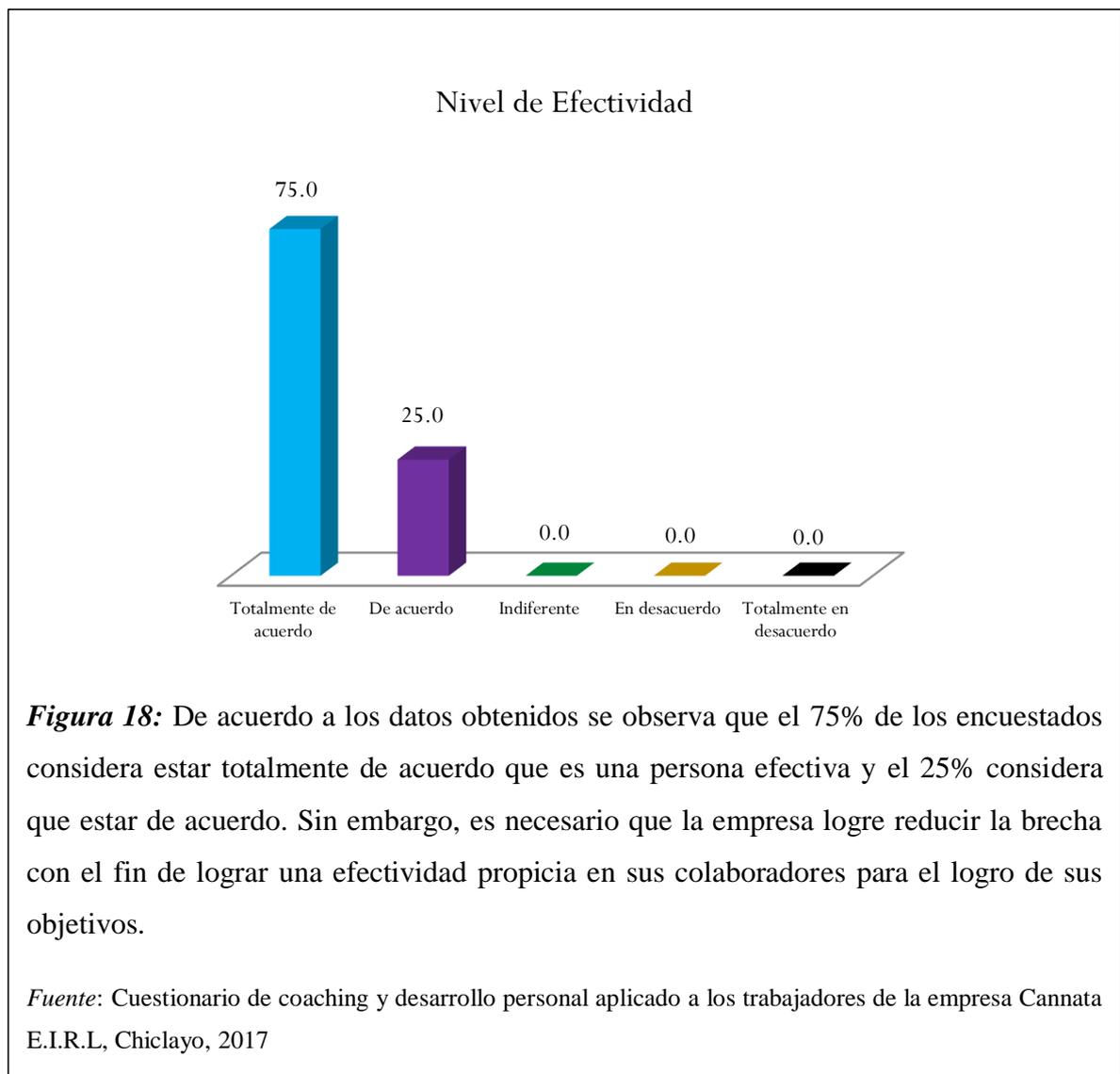


**Tabla 20**

*Efectividad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	75.0	75.0	75.0
De acuerdo	5	25.0	25.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

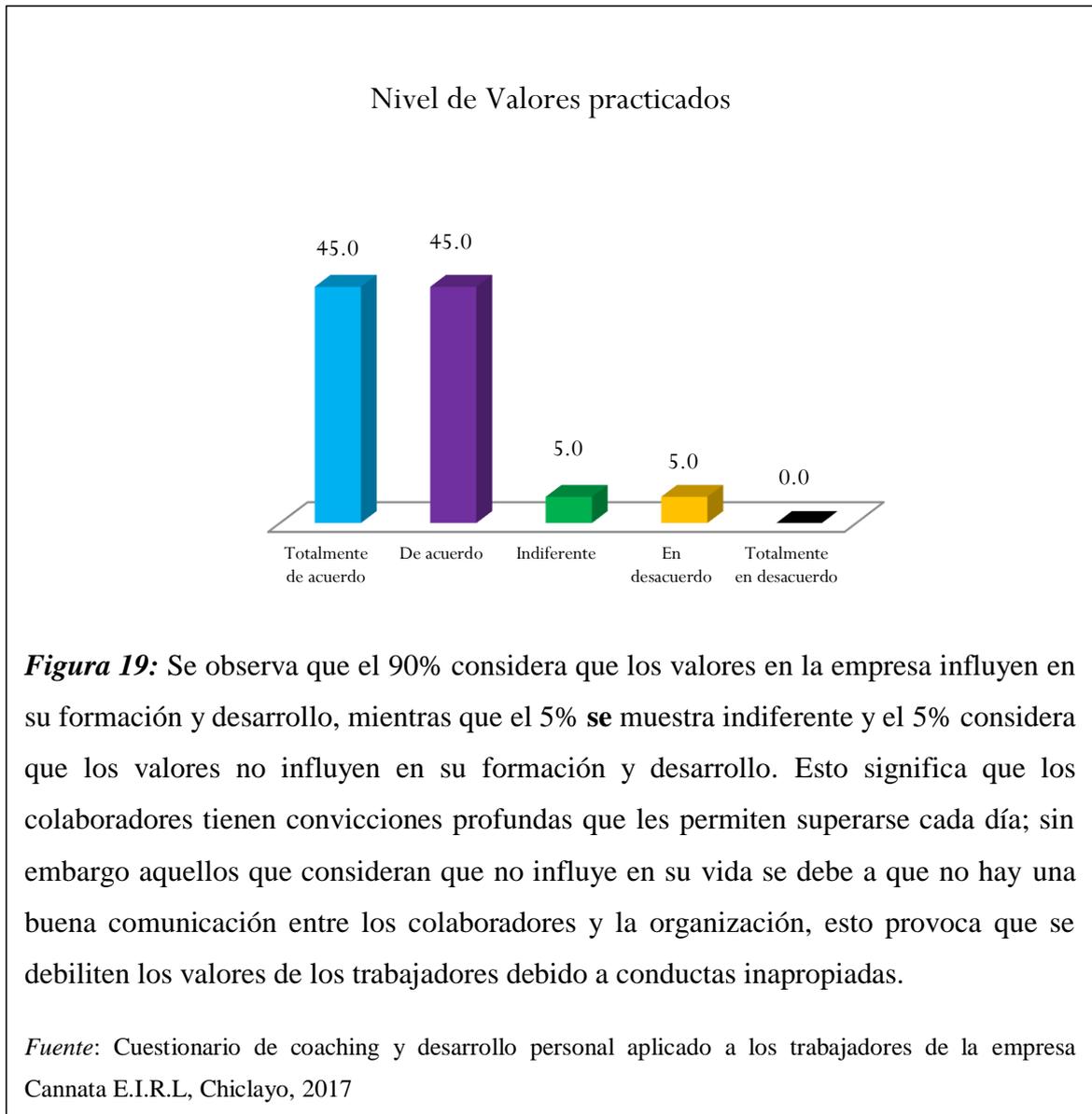


**Tabla 21**

*Valores practicados*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	45.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	90.0
Indiferente	1	5.0	5.0	95.0
En desacuerdo	1	5.0	5.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



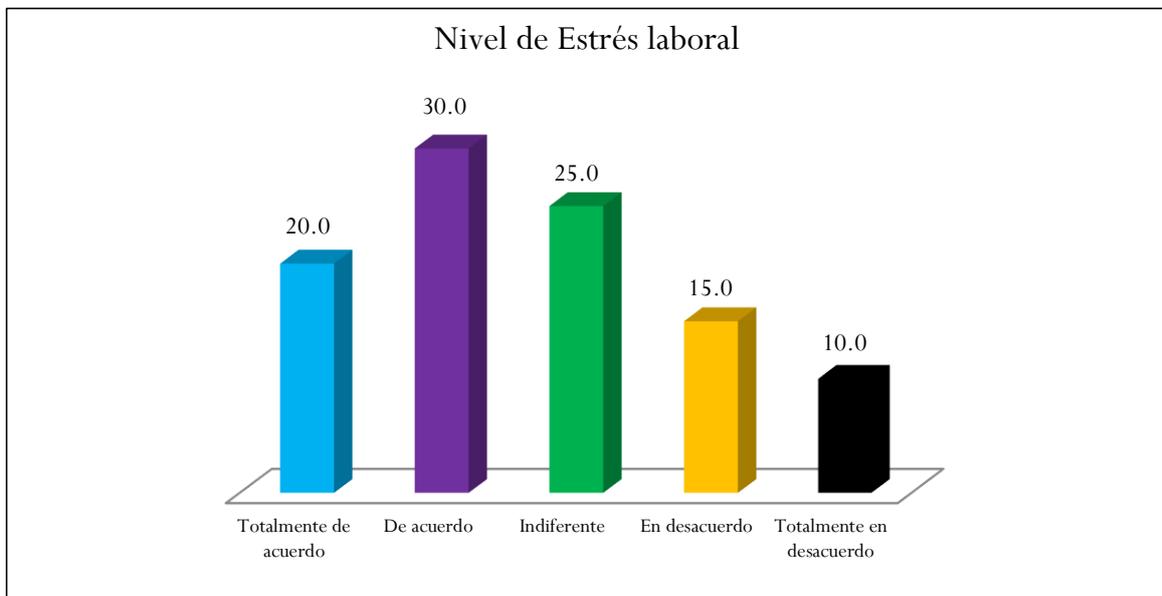
**Tabla 22**

*Estrés laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	20.0	20.0	20.0
De acuerdo	6	30.0	30.0	50.0
Indiferente	5	25.0	25.0	75.0
En desacuerdo	3	15.0	15.0	90.0
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata

E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 20:** Se observa que el 50% considera sentirse estresado en su trabajo, el 25% se muestra indiferente y el otro 25% considera no estar estresado. Es decir los trabajadores son sometidos a una excesiva carga de trabajo, no existe adecuada planificación para contrarrestar el estrés de sus colaboradores. Hacen trabajos repetitivos y no rotan al personal, generando una sensación de rechazo ante la obligación de realizar la misma tarea todos los días; tienen temor a perder el puesto de trabajo e incluso sufren un estrés económico debido a que percibe ingresos muy ajustados que no logran cubrir la canasta básica familiar.

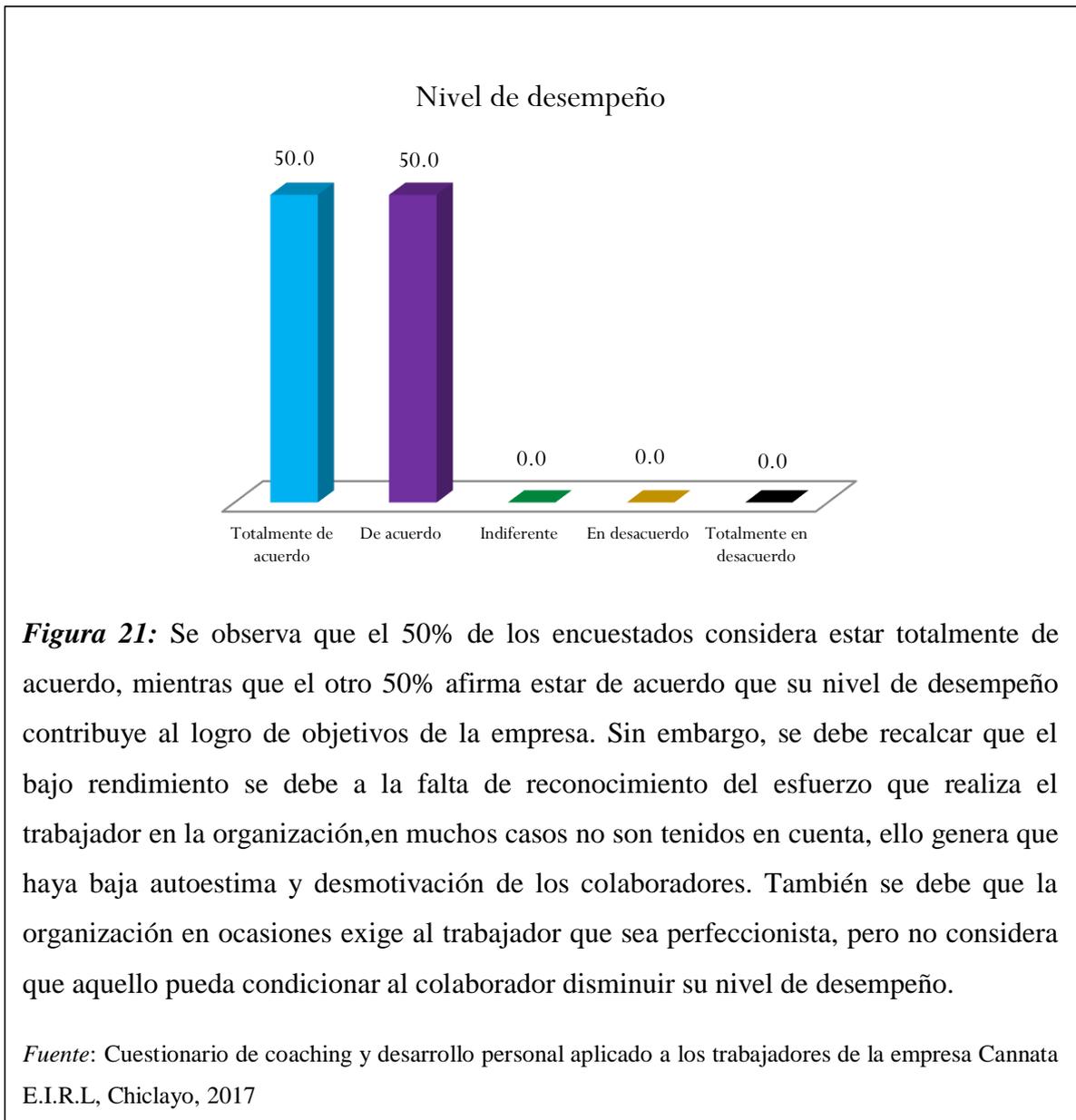
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L. Chiclayo. 2017

**Tabla 23**

*Nivel de desempeño*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	50.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 21:** Se observa que el 50% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo, mientras que el otro 50% afirma estar de acuerdo que su nivel de desempeño contribuye al logro de objetivos de la empresa. Sin embargo, se debe recalcar que el bajo rendimiento se debe a la falta de reconocimiento del esfuerzo que realiza el trabajador en la organización, en muchos casos no son tenidos en cuenta, ello genera que haya baja autoestima y desmotivación de los colaboradores. También se debe que la organización en ocasiones exige al trabajador que sea perfeccionista, pero no considera que aquello pueda condicionar al colaborador disminuir su nivel de desempeño.

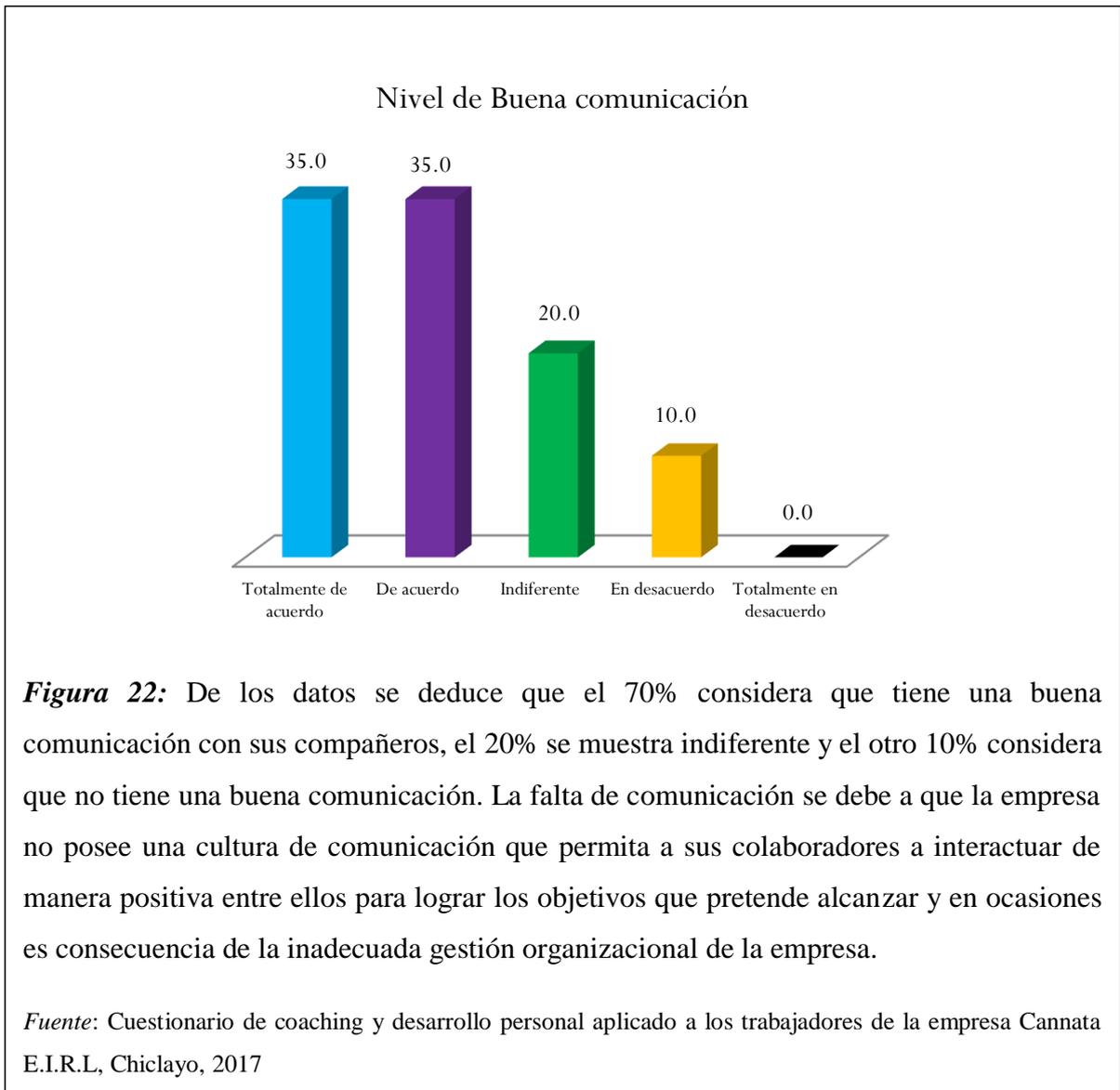
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 24**

*Buena comunicación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	35.0	35.0	35.0
De acuerdo	7	35.0	35.0	70.0
Indiferente	4	20.0	20.0	90.0
En desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 22:** De los datos se deduce que el 70% considera que tiene una buena comunicación con sus compañeros, el 20% se muestra indiferente y el otro 10% considera que no tiene una buena comunicación. La falta de comunicación se debe a que la empresa no posee una cultura de comunicación que permita a sus colaboradores a interactuar de manera positiva entre ellos para lograr los objetivos que pretende alcanzar y en ocasiones es consecuencia de la inadecuada gestión organizacional de la empresa.

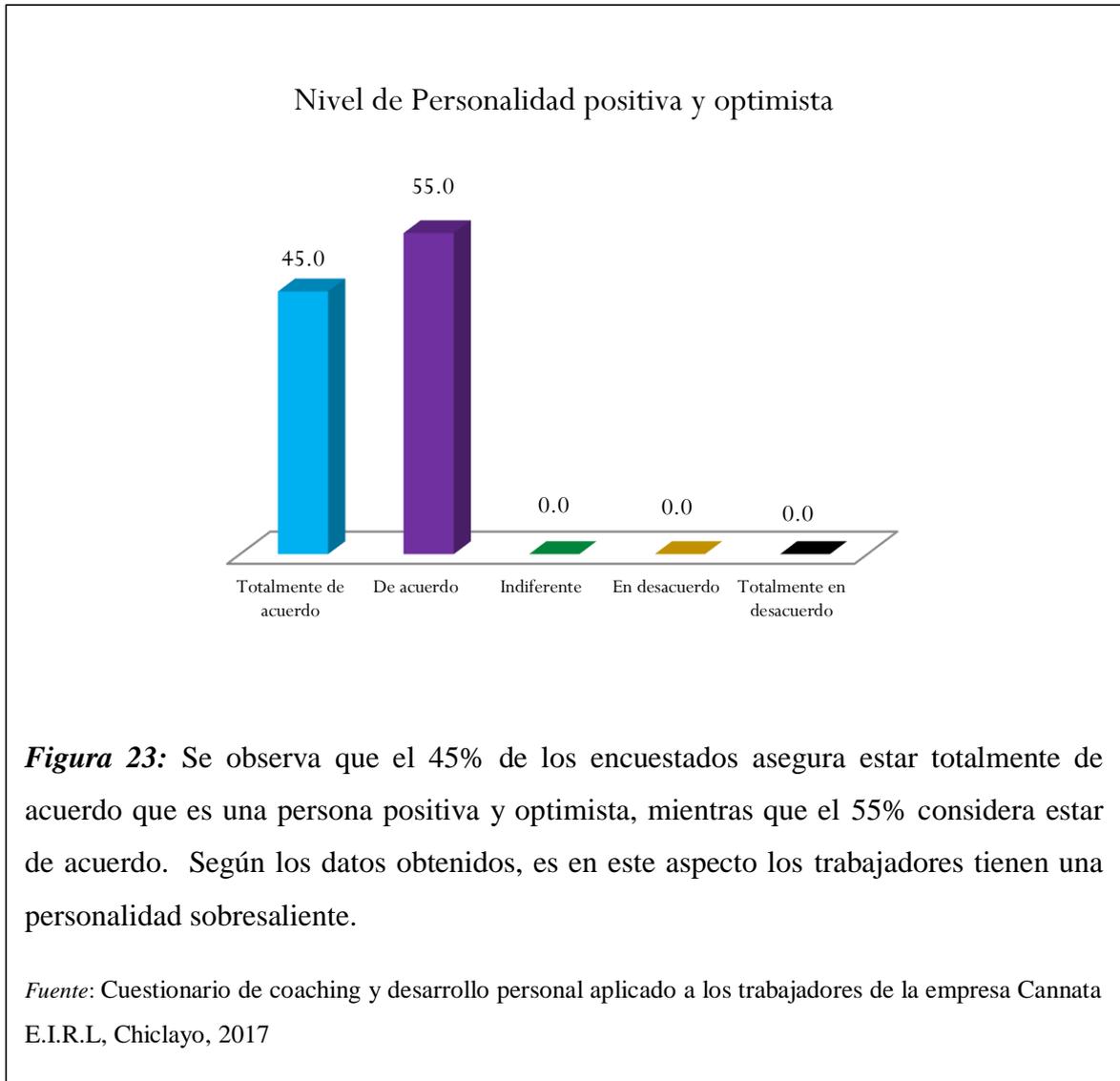
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 25**

*Personalidad positiva y optimista*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	45.0
De acuerdo	11	55.0	55.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 23:** Se observa que el 45% de los encuestados asegura estar totalmente de acuerdo que es una persona positiva y optimista, mientras que el 55% considera estar de acuerdo. Según los datos obtenidos, es en este aspecto los trabajadores tienen una personalidad sobresaliente.

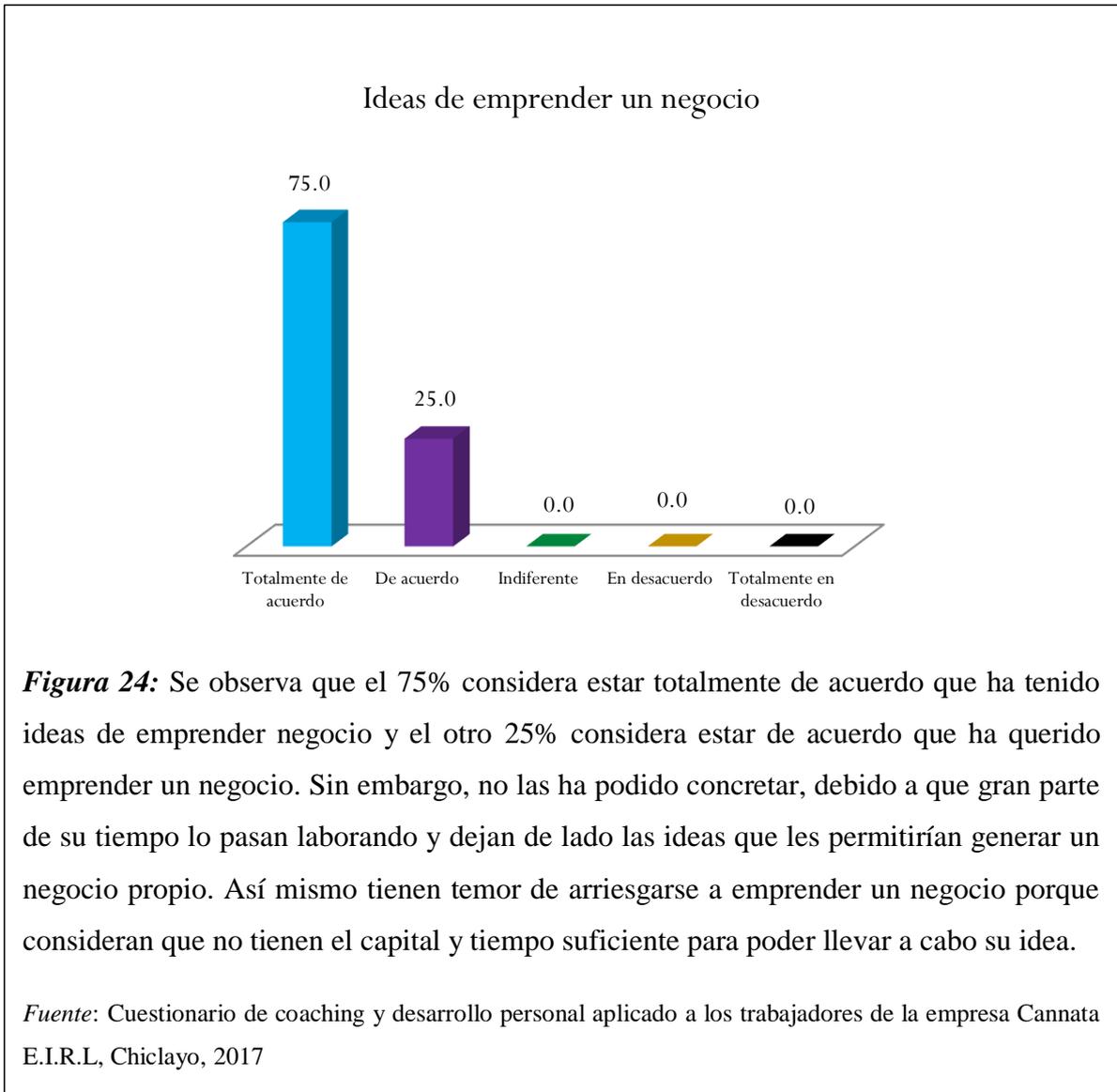
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 26**

*Ideas de emprender un negocio*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	75.0	75.0	75.0
De acuerdo	5	25.0	25.0	100.0
Indiferente	0	0.0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	0.0	
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

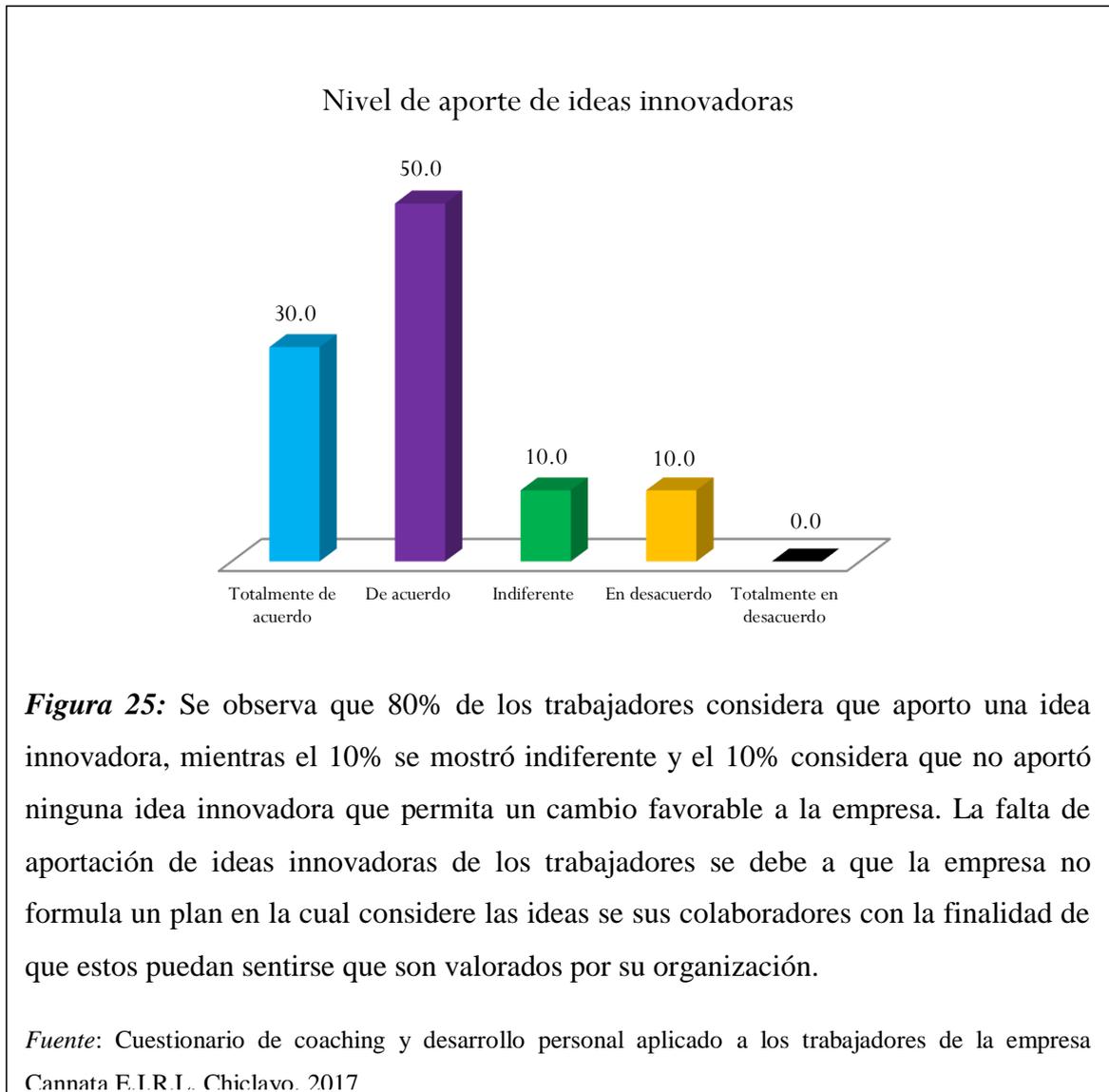


**Tabla 27**

*Aporte de ideas innovadoras*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30.0	30.0	30.0
De acuerdo	10	50.0	50.0	80.0
Indiferente	2	10.0	10.0	90.0
En desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 25:** Se observa que 80% de los trabajadores considera que aportó una idea innovadora, mientras el 10% se mostró indiferente y el 10% considera que no aportó ninguna idea innovadora que permita un cambio favorable a la empresa. La falta de aportación de ideas innovadoras de los trabajadores se debe a que la empresa no formula un plan en la cual considere las ideas de sus colaboradores con la finalidad de que estos puedan sentirse que son valorados por su organización.

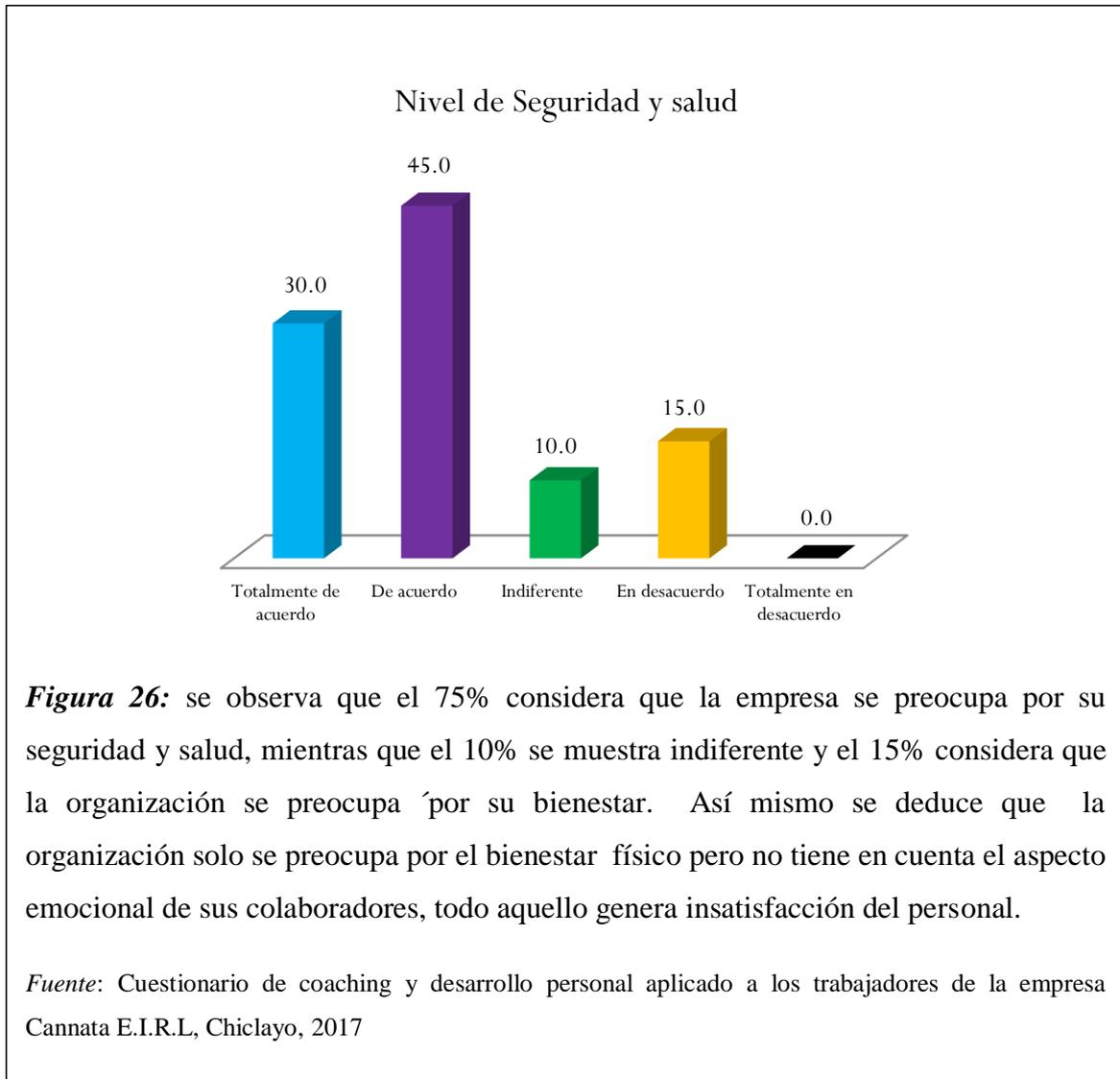
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 28**

*Seguridad y salud*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	6	30.0	30.0	30.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	75.0
Indiferente	2	10.0	10.0	85.0
En desacuerdo	3	15.0	15.0	100.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



**Figura 26:** se observa que el 75% considera que la empresa se preocupa por su seguridad y salud, mientras que el 10% se muestra indiferente y el 15% considera que la organización se preocupa por su bienestar. Así mismo se deduce que la organización solo se preocupa por el bienestar físico pero no tiene en cuenta el aspecto emocional de sus colaboradores, todo aquello genera insatisfacción del personal.

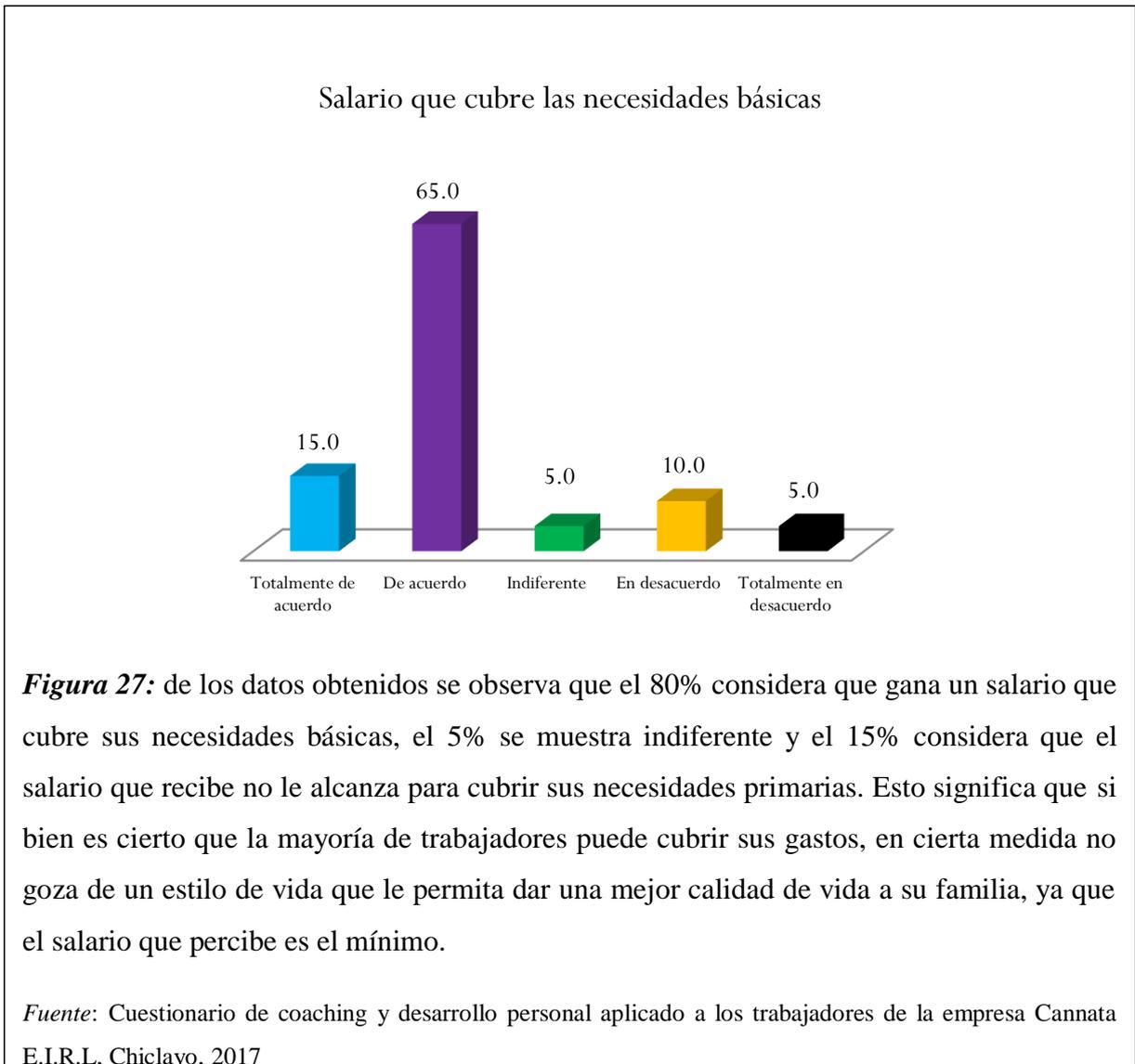
*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

**Tabla 29**

*Salario que cubre las necesidades básicas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	15.0	15.0	15.0
De acuerdo	13	65.0	65.0	80.0
Indiferente	1	5.0	5.0	85.0
En desacuerdo	2	10.0	10.0	95.0
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017

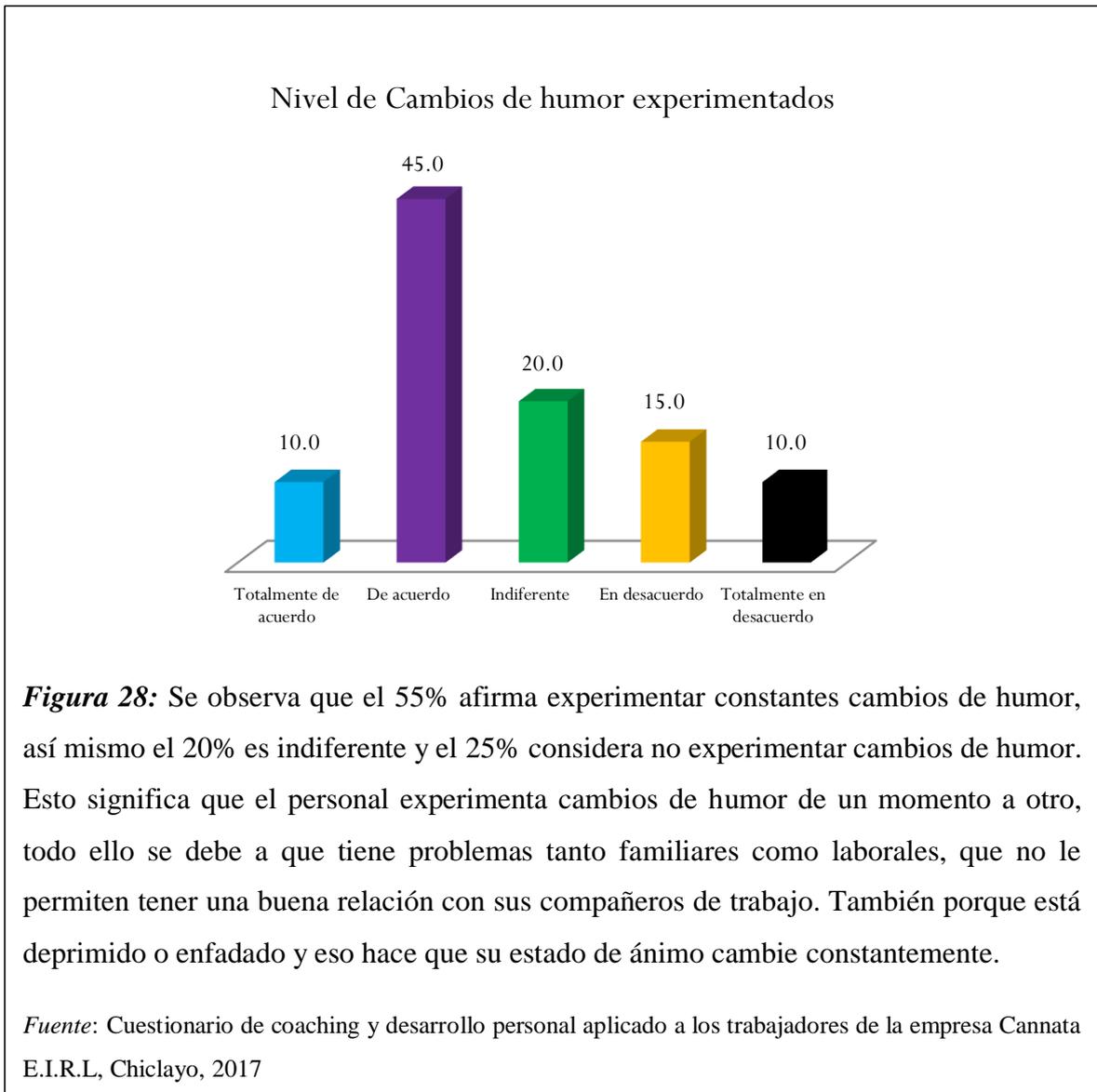


**Tabla 30**

*Cambios de humor experimentados*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	2	10.0	10.0	10.0
De acuerdo	9	45.0	45.0	55.0
Indiferente	4	20.0	20.0	75.0
En desacuerdo	3	15.0	15.0	90.0
Totalmente en desacuerdo	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario de coaching y desarrollo personal aplicado a los trabajadores de la empresa Cannata E.I.R.L, Chiclayo, 2017



### 3.2. Discusión de resultados

Todos los resultados encontrados permiten valorar las opiniones y respuestas de nuestros encuestados. Asimismo se observa la importancia obtenida para la solución de la problemática de la empresa.

Proponer estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017.

Según la investigación realizada por Caicedo; Herrera & Quenguan (2013). En su tesis El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa ratifica que el coaching permite a las empresas lograr un buen desempeño en los colaboradores. Por lo tanto, demuestra que el coaching es una herramienta valiosa para las empresas, ya que facilita gestionar los recursos humanos de la organización para el logro de objetivos. De tal modo Farro& Toro (2014), en la investigación Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan Motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013 afirmo que el impacto de la aplicación de coaching fue positivo, ya que mejoró el clima laboral de la organización y así mismo ayuda a que tenga un personal competitivo para alcanzar los objetivos planteados. Asimismo Cuadri, Fierro, & Palma (2015), afirma que el coaching es el arte de formular preguntas para facilitar a las personas mejorar el aprendizaje a través de la indagación, y que estos descubran nuevas creencias para que alcancen sus metas propuestas.

La coincidencia de los autores es por lo tanto una demostración de que el coaching como herramienta puede incrementar el desarrollo personal de los trabajadores de cualquier organización, facilitando que estos logren los objetivos deseados por la organización.

Analizar el coaching como herramienta para el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL

Para analizar el coaching como herramienta para el desarrollo personal realizamos una encuesta, en la que se observó que en la Tabla 3 y Figura 1, el 45% de los encuestados considera que es muy bueno y el 55 % afirma que es bueno, esto significa que el coaching personal mejorara la calidad de vida. Por lo tanto, facilitará

el logro de sus objetivos trazados. Es por ello, que la empresa debe enfocarse en promover charlas para que sus colaboradores logren una mejora en su vida cotidiana. Coincide con los resultados encontrados por Maldonado (2013) en Lima al mencionar que se obtuvo 10% de mejoría en la competencia de trabajo en equipo, comunicación y liderazgo al realizar el programa de coaching con PNL. Así mismo, Parraguez (2015) nos menciona que se debe trabajar con las competencias de las personas para el logro de objetivos y para generar un cambio, en la que se logre mejorar la calidad de vida de los individuos.

Tal y como se observa en las Tablas 15, 17 y 19 los datos demostraron que los trabajadores tienen dificultad a la hora de tomar decisiones, no cooperan entre sí para el logro de los objetivos y experimentan cambios emocionales al momento de realizar sus actividades, Guzmán y Parravicini (2016) en Trujillo concluyeron que la aplicación del coaching genera mejoras en la gestión del cambio y trabajo en equipo. Por lo tanto coincidimos con el autor Carbini (2015), al mencionar que para trabajar en equipo es necesario que se instruya y entrene a las personas para lograr que desarrollen habilidades en la empresa

La coincidencia con los autores se da debido a que, en ambos existe similitud al afirmar que el coaching facilita a las organizaciones a contar con individuos capaces de desarrollar habilidades, trabajar en equipo y lograr mejoras en la gestión del cambio de las empresas, permitiendo de esa manera el logro de los objetivos planteados.

Determinar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL.

Una vez analizado el coaching como herramienta para el desarrollo personal en la empresa Cannata EIRL, logramos determinar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores según la Tabla 7 y figura 5, en la que se deduce que el 35% considera muy bueno y el otro 65% considera bueno en que el desarrollo personal es un factor importante que debe considerar la empresa para lograr un beneficio favorable a sus trabajadores y asimismo mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos.

Este resultado concuerda con Jiménez (2017) al mencionar que el desarrollo personal es un proceso de transformación, mediante el cual las personas adoptan nuevas ideas o formas de pensar, que le permiten generar nuevos comportamientos y aptitudes, por lo tanto aquello da como resultado mejorar la calidad de vida.

Según los resultados encontrados en las Tablas 22, 24 y 27, demostraron que los trabajadores se sienten estresados debido a que hacen trabajos repetitivos y no existe rotación de personal, no tienen una cultura de comunicación adecuada y no aportan ideas innovadoras a la empresa. Sin embargo los resultados encontrados por Correa y Torres (2016) en Trujillo mencionan que el programa del coaching logra mejorar la comunicación interna de la empresa y facilita a los colaboradores que tengan más confianza y libertad de expresar sus ideas con sus compañeros y superiores. Así mismo Soto (2016) menciona que es aquel conjunto de hechos a fin de que la persona asimile conocerse, progresar y emplear las capacidades, con el objetivo de que mejorar las relaciones de su entorno y para que tome mejores decisiones en la vida personal.

Así mismo los resultados encontrados en las Tablas 28, 29 y 30, demostraron que existe insatisfacción del personal en cuanto a seguridad y salud, no percibe un salario que cubre sus necesidades básicas y experimenta cambios de humor de un momento a otro debido a que tiene problemas tanto familiares como laborales.

La diferencia es porque según los resultados encontrados la empresa no tienen una adecuada planificación para contrarrestar el estrés de sus colaboradores, no interactúa con ellos para lograr una adecuada comunicación y estos no aportan ideas innovadoras porque consideran que la empresa no formula un plan en la cual tenga en cuenta las aportaciones de sus trabajadores. También se deduce que no existe una buena relación laboral entre compañeros, generándose de esa manera conflictos internos en la empresa.

Diseñar estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL.

Una vez analizado el coaching como herramienta y determinado el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL, diseñamos estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal entre los colaboradores a través de la Programación Neurolingüística, así mismo Luisamary

(2014) en Venezuela concluyó que a pesar que la empresa instruye a su personal, no capacita y adiestra continuamente a sus colaboradores, todo ello permite no se realicen las actividades tal como debería ser. También identificó que no posee una buena comunicación con sus clientes. Sin embargo, diseñó estrategias a través del proceso de coaching para mejorar la eficiencia de los colaboradores. Tal como nos menciona Muradep (2012), que la implementación del programa ayuda a las personas a cambiar, crear, innovar y generar un crecimiento individual y compartido, de tal manera que logren alcanzar sus metas trazadas y mejoren la calidad de vida. Por lo tanto su implementación permitirá incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL y propiciar un clima laboral adecuado.

### **3.3. Aporte científico**

## **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COACHING PERSONAL PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO**

### **1. INTRODUCCION**

La propuesta de estrategias de Coaching Personal fue diseñada pensando en los 20 trabajadores que laboran en la empresa. El proceso será individualizado y grupal, y se llevara a cabo en la empresa. La propuesta tiene como finalidad incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017 utilizando el coaching como herramienta.

### **2. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA**

El Restaurante Cannata EIRL, es una empresa dedicada a la venta de asados, comida china y condimentos chinos.

Cuenta con 20 empleados que trabajan a dos turnos. Está ubicada en la calle Alfredo Lapiont N° 1117 de la ciudad de Chiclayo, asimismo cuenta con las siguientes áreas:

Almacén

Gerencia General

Atención al cliente

Cocina

Caja

Cannata EIRL realiza mejoras constantes de sus instalaciones con el objetivo de reducir el coste y mejorar el servicio a sus clientes.

### 3.3 PERFIL DEL COACH

El perfil que debe primar en un coach según Gonzales (2015) son las siguientes:

Claridad. El coach tiene en claro que es lo que se va hacer, ya que permitirá a los colaboradores de la organización alcanzar los objetivos.

Apoyo. Brinda facilidades al equipo de trabajo, ayuda en lo que necesitan y sirve como soporte a las personas.

Confianza. Genera confianza a las personas y permite que crean sí mismas y en lo que hacen.

Mutualidad. Tiene visión compartida, por lo tanto debe explicar a los colaboradores de la empresa cuales son los objetivos que se desean obtener.

Perspectiva. Comprende el punto de vista de las personas. Para ello realiza preguntas que permitan involucrarse y evidenciar la realidad de los participantes.

Riesgo. Da a conocer a los participantes que las equivocaciones no serán sancionadas por medio de destitución, ya que se busca que aprenden para que mejoren su vida.

Paciencia. Es un factor clave para prevenir con el único fin de que el coach ejerza sin control.

Confidencialidad. Toda la información individual recolectada se mantiene en estricta confidencialidad para lograr confianza en los colaboradores.

Respeto. Es la actitud que percibe el supervisor hacia los colaboradores de la organización.

#### ***Justificación de la propuesta.***

La presente propuesta se justifica, porque se quiere lograr el desarrollo personal y profesional en los colaboradores y aportar valor, así como el liderazgo a través de técnicas de aprendizaje, como la conversación, el trabajo en equipo, la productividad, la motivación, aumento de autoestima y empoderamiento, e identificación con la misión y visión.

Con el programa de coaching a aplicar, servirá para que la empresa sea beneficiada tanto en el ámbito social como económico, puesto que sus colaboradores se diferenciarán y a su vez sus niveles de producción aumentarán.

#### **4. DISEÑO DE LA PROPUESTA DEL COACHING**

##### **4.1 OBJETIVOS**

Mejorar las competencias laborales de los colaboradores del restaurante Cannata EIRL

Concientizar a los trabajadores sobre la importancia del desarrollo personal.

Proponer el desarrollo y aplicación de la Propuesta de Estrategias de Coaching Personal, como herramienta que permite incrementar el desarrollo personal.

Proporcionar estrategias necesarias para facilitar el proceso de la implementación de la Propuesta del Coaching Personal.

Evaluar la efectividad de la propuesta del coaching.

##### **4.2 ESTRATEGIAS**

**Preparar a los trabajadores para la presentación de la Propuesta del Coaching Personal**

**Tabla 31**

***Saludo de participantes***

---

Dinámica de Grupo: Saludos de los participantes

---

<b>Recursos:</b> Música	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 10-15 min

**Objetivo:**

Reducir el temor entre los participantes para que tengan confianza y adopten una postura para que se involucren con las técnicas que serán aplicadas posteriormente.

**Descripción:**

Los coaches invitarán a los participantes a formar círculos con igual número de personas, y se les pedirá que se miren frente a frente. Se recomienda tener una música de fondo. Los coaches piden a los participantes que se presenten con la mano y digan su nombre, que hace, que le gusta y que no le gusta. Luego dan la indicación para que los círculos rueden en sentido contrario, de tal manera que le toque otra persona enfrente. Así mismo piden que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de nuevo hasta que todos los participantes puedan hacer lo mismo.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 32***Papel-Imperdible*

---

Dinámica de Grupo: Papel-imperdible (Nombre y hobbies)

---

<b>Recursos:</b> Papel y Música	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 10 min

**Objetivo:**  
El objetivo es que los participantes se conozcan a partir de actividades afines y logren integrarse.

**Descripción:**  
Se dará un papel y un imperdible a cada participante, quienes escribirán su nombre y un hobby. Una vez finalizado, comienzan a pasear por la sala observando los papeles de sus demás compañeros, y luego se elige 4 de ellos para que mencionen a 4 de sus compañeros. Los mismos deben decir en voz alta a quienes recuerdan.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 33***Lluvia de ideas*

---

Dinámica de Grupo: Lluvia de ideas

---

<b>Recursos:</b> Papelotes y plumones	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 20 min

**Objetivo:**  
Ejercitar la creatividad de los colaboradores para sacar el máximo potencial de cada uno, y lograr solucionar un problema o conseguir la meta deseada.

**Descripción:**  
Se organizara una lluvia de ideas para que los participantes expongan sus ideas, para dar solución a los problemas y dificultades con respecto a su desarrollo personal.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 34***Capacidad de acción*


---

Capacidad de acción para el logro de metas

---

<b>Recursos:</b> Papel Bond y lapiceros	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 15 min

**Objetivo:**  
Generar cambios de perspectiva, compromiso y responsabilidad en los colaboradores para el logro de su desarrollo personal.

**Descripción:**  
Los coaches dirán a los participantes que anoten en el papel como quieren cambiar su vida y de qué manera para lograr un mejor estilo de vida, asimismo que tan dispuesto están para lograr el éxito. Una vez finalizado, los colaboradores observaran sus papeles y se darán cuenta que tienen la capacidad de acción para lograr sus metas que deseen.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 35***Programación Neurolingüística*


---

Programación Neurolingüística

---

<b>Recursos:</b> Ninguno	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 30 min

**Objetivo:**  
Lograr que los participantes identifiquen modelos de pensamientos que influyan en su comportamiento para mejorar su calidad de vida.

**Descripción:**  
Los coaches darán a conocer a los participantes casos de éxitos de otras personas que han logrado superarse, para que traten de imitarlos y así logren alcanzar las metas que desean.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 36**

*Solución y Compromiso*

---

Dinámica de Grupo: Solución y compromiso

---

<b>Recursos:</b> Ninguno	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> 20	<b>Duración:</b> 10 min

**Objetivo:**  
Lograr que los participantes aporten soluciones frente a los problemas y que se comprometan al logro de los objetivos.

**Descripción:**  
Se elegirá al azar a los participantes para que den soluciones para mejorar su desarrollo personal. De tal manera que se comprometan a mejorar su calidad de vida.

---

*Fuente:* Elaboración propia

## 5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE COACHING

### 5.1. Charla de conocimiento de la Propuesta de Coaching Personal

Se aplicara una charla a los trabajadores de la empresa para que tengan conocimientos sobre el Coaching Personal.

### 5.2. Aplicación de la propuesta

El proceso se iniciará con la presentación de los coaches y los trabajadores de la empresa Cannata EIRL; así mismo se les brindará una breve explicación en qué consiste la propuesta de coaching. De esta forma se pretende lograr el compromiso y confianza de los coaches, ya que es un factor importante para el éxito de la aplicación de la propuesta.

**Basándonos en el modelo de la programación neurolingüística:**

La implementación del modelo de Programación de neurolingüística facilita a las personas a cambiar, crear, innovar y generar un crecimiento individual y compartido, de tal manera que logren alcanzar sus metas trazadas y mejoren la calidad de vida. Por lo tanto su implementación se empleara para incrementar el desarrollo personal, lograr un aprendizaje, toma de decisiones favorables y mejora de la calidad de vida.

Una vez de realizar la explicación de en qué consiste la propuesta de coaching personal se procederá a lo siguiente:

### **El cambio**

Es la razón por la cual las personas y las organizaciones deben mantenerse flexibles frente a los constantes cambios, es por ello que deben adaptarse, para lograr la transformación y mejorar la calidad de vida.

Ejercicio N° 1. Establecer la brecha entre el estado presente y el deseado.

Preguntas a realizar:

¿Qué tipo de persona quiere ser?

¿Qué tipo de persona está siendo hoy?

¿Para qué cambiar?

Ejercicio N° 2. Si nada cambia, nada cambia

Preguntas a realizar:

¿Cómo se ve?

¿Con quiénes está? ¿Cómo están? ¿Qué opinión tienen de usted?

¿Cómo incide en su economía no haber hecho ese cambio?

¿Qué piensan de usted los que lo quieren? ¿Y los que no lo quieren?

¿Qué piensa de sí mismo?

¿Cómo siente no haber cambiado?

¿Cómo es su equilibrio psicofísico?

¿Qué habrá perdido? ¿Qué habrá ganado?

## **El Observador**

Para realizar cambios en nuestra vida personal y para aprender a comunicarnos efectivamente, es necesario conocerse a sí mismo, y de qué manera vemos el mundo que nos rodea.

### Ejercicio N° 3. Puntos de Vista

Observar una imagen

Preguntas a realizar:

¿Quiénes imagina que son estas personas?

¿Dónde están?

¿Qué cree que hacen?

¿Por qué y para qué?

### Ejercicio N° 4. Re-encuadre de situaciones

Realizar una prueba de acuerdo a Dilts, la técnica consiste en: Si, pero.....

Identificar alguna afirmación en la cual una experiencia positiva quede perjudicada por la palabra “pero”. Ejemplo: “He encontrado una solución a mi problema, pero seguro que volverá a surgir.”

Cambie la palabra “pero” por “aunque”. Observe hacia dónde se desplaza su atención. Ejemplo: “He encontrado una solución a mi problema, aunque vuelva a surgir.”

Re-significar puede ser re-solver

De lo anterior reordenar sus pensamientos para que mejoren la calidad de vida.

## **Modelo para el cambio**

Este modelo facilita el cambio, ya que existe relación directa entre la forma de observar el mundo, las acciones que se emprenden y los resultados que se obtienen.

### Ejercicio N° 5. El observador y los cambios de enfoque

Buscar una situación real de la vida laboral, donde no se alcanzaron los objetivos trazados.

Preguntas a utilizar:

¿Hay otras formas de observar la situación? ¿Cuáles?

Imagine que usted es un observador externo. ¿Cómo la ve? ¿Qué dice sobre ella?

Imagine que usted es un asesor, consultor, o compañero de trabajo. ¿Cómo ve la situación? ¿Qué dice sobre ella? ¿De qué se dio cuenta haciendo este ejercicio? ¿Pudo encontrar otras maneras de percibir la situación?

Ejercicio N° 6. Disociación para cambiar las emociones negativas

En una situación desagradable y quiere usted cambiar la percepción, armar una imagen y proyectarla fuera de usted, en una pantalla imaginaria, en la que se ve experimentando la situación. Luego responda lo siguiente: ¿Qué resultados obtuvo?

Ejercicio N° 7. Asociación: reforzando emociones positivas

Adoptar una postura corporal, cierre los ojos y pregúntese lo siguiente: ¿Cómo es? ¿Quién o quiénes están con usted? ¿Qué se dice internamente? ¿Qué le dicen los demás? Conéctese con la emocionalidad que tiene ahora. ¿Qué sensaciones aparecen en su cuerpo?

Luego abra los ojos, y traiga esa emoción a su presente relacionarlo con la vida.

### **5.3. Actividades y Cronograma**

La duración de la propuesta del Coaching será de un mes (05/02/2019 - 08/03/19). Se impartirá en 3 sesiones.

**Tabla 37***Actividades*

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACION
1) Se recolectara información antes de aplicar la propuesta de coaching.		Del 05 al 06 de febrero
		Del 07 al 08 de febrero
2) Tabulación de la información		
3) Aplicación de la Propuesta de Coaching personal en el restaurante Cannata EIRL.		Del 11 al 01 de marzo
Consistirá en lo siguiente:	Gerente General	Días 11 y 12 de febrero
Charla de conocimiento de la Propuesta de Coachig personal.	Nelly Beatriz Cannata Razuri	
Aplicación de la propuesta:		Día 11 de febrero
Primera sesión		Día 18 de febrero
Segunda sesión		Día 25 de febrero
Tercera sesión		Días 04, 05 y 06 de marzo
4) Recolectar información después de aplicar la propuesta de coaching		Días 07 y 08 de Marzo
5) Tabulación de la información recolectada		

*Fuente:* Elaboración propia

## 6. RESUMEN

**Tabla 38**

*Resumen de la Propuesta*

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES
1) Preparar a los trabajadores para la presentación de la Propuesta de Coaching Personal	Dinámica de Grupo (Sesión 1) Día 11 de febrero	Saludos de los participantes Duración: 10-15 min
	Dinámica de Grupo (Sesión 2) Día 18 de febrero	Nombre y hobbies Duración: 10 min
	Dinámica de Grupo (Sesión 3) Día 25 de febrero	Capacidad de acción para el logro de metas Duración: 15 min
2) Charla de conocimiento de la Propuesta de Coaching Personal	Exposición Días 11 y 12 de febrero	Charla sobre definición, ventajas y beneficios de la propuesta de coaching Duración: 25 min
3) Aplicación de la Propuesta de Coaching	Modelo Programación Neurolingüística Día 11 de febrero	Preguntas basados en el modelo Preguntas individuales y grupales
	Día 18 de febrero	
	Día 25 de febrero	Duración: 1 hora
4) Evaluación y seguimiento	Compromiso	Promesa de compromiso entre los colaboradores Duración: 10 min

*Fuente:* Elaboración propia

## 7. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Luego de finalizar el proceso de coaching se evaluará a los trabajadores para determinar y analizar la influencia en relación al desarrollo personal de estos mismos.

Se aplicará un test posterior a la Propuesta de Coaching para determinar y analizar la influencia que tuvo sobre el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante.

## 8. PRESUPUESTO

La presente propuesta tiene un presupuesto de S/. 2741.50, el cual sera solventado por el Restaurante Cannata E.I.R.L.Cabe señalar que la Gerente General Nelly Beatriz Cannata Razuri será la encargada de contratar a la empresa Institución de Cooperación Educativa Profesional y Empresarial SAC (Icepre) para que pueda llevar a cabo la propuesta que consta de tres sesiones.

**Tabla 39**

*Presupuesto de la propuesta*

Descripción	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Lapiceros	2 docenas	10.00	20.00
Papel bond	1 paquete	10.00	10.00
Papelotes	25 unidades	0.50	12.50
Plumones	2 docenas	22.00	44.00
Imperdibles	25 unidades	0.20	5.00
Primera sesión	1 sesión	800.00	800.00
Segunda sesión	1 sesión	800.00	800.00
Tercera sesión	1 sesión	800.00	800.00
Coffe Break	2 veces	250.00	250.00
Total			S/. 2,741.50

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 40***Cronograma del Programa de Coaching.*

TIEMPO	FEBRERO		FEBRERO		MARZO		MARZO	
ACTIVIDADES	HORAS SEMANA		HORAS SEMANA		HORAS SEMANA		HORAS SEMANA	
Primera sesión:	4	1						
Recolección de Información antes de aplicar la propuesta del Coaching	2	2						
Segunda sesión:			3	2				
Establecer la relación del Coaching :			2	4				
Estrategia 1: Programa de involucramiento y compromiso					1	2		
Estrategia 2: Desarrollo de un programa de motivación e incentivos					1	3		
Estrategia 3 : Estrategia para enriquecimiento y empoderamiento.					1	4	1	1
Estrategia 4 : Método de comunicación para trabajo en equipo.							1	2
Tercera sesión:							1	3
Evaluación y seguimiento del programa.							1	4
							3	4

*Fuente:* elaboración propia.

### *Costo/beneficio de la propuesta.*

De acuerdo a los antecedentes estudiados, en anteriores trabajos, la aplicación de este programa genera un crecimiento de 30% mensual con respecto a las ventas. A continuación, se presenta las ventas con respecto a los meses del año 2018 en la empresa de estudio.

**Tabla 41**

*Ventas actuales en el Restaurante Cannata E.I.R.L.*

VENTAS EN LOS MESES DEL AÑO 2018									TOTALES
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	
S/. 48,500	S/. 49,500	S/. 50,000	S/. 51,000	S/ 59,000	S/ 50,500	S/.52,000	S/.51,000	S/. 50,000	S/.461,500

*Fuente:* Datos obtenidos de la empresa en estudio.

En el siguiente cuadro se presenta las estimaciones de ventas con el 30% de crecimiento con respecto a los meses del año 2018, si la propuesta del programa de coaching es aplicada en el negocio, los resultados mensuales serían:

**Tabla 42**

*Estimación de crecimiento de ventas con la aplicación del programa*

PROYECCION DE VENTAS EN LOS MESES DEL AÑO 2019									TOTALES
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	
S/. 63,050	S/. 64,350	S/. 65,000	S/.66,300	S/. 76,700	S/. 65,650	S/. 67,600	S/. 66,300	S/. 65,000	S/. 599,950

*Fuente:* Elaboración de los autores.

Además del aumento de ventas, que está reflejado en la mejora de la productividad y reducción de costos, también se estima que luego de la aplicación del programa se logrará mejoras en los colaboradores tales como:

Su satisfacción laboral.

Estarán más involucrados con la empresa.

Estarán más motivados para realizar sus funciones.

Mejoras en sus relaciones de trabajo con sus compañeros.

Mejora de sus competencias como sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto a través de la buena toma de decisiones, adecuado comportamiento dentro del equipo, buena comunicación y cada uno aplicando un liderazgo transformacional.

Tendrán más posibilidades de desarrollo.

## **Financiamiento**

La presente propuesta será financiada el 100% por el restaurante Cannata EIRL., ya que al final del ejercicio del año 2019, podrá ser descontada del Impuesto a la Renta según la Ley 30230 que estimula el desarrollo de la micro y mediana empresa en nuestro país y permite invertir el 5% del total de la Planilla anual en el desarrollo del talento humano a través de las capacitaciones.

De igual manera se espera que con la mejora en las ventas en el restaurante Cannata EIRL. en el ejercicio del siguiente año podrá justificar esta inversión.

#### **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Con el desarrollo de estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL concluimos que se incrementara el desarrollo personal de los colaboradores.

Al analizar el coaching como herramienta para el desarrollo personal concluimos que el 45 % considera muy bueno y el 55% bueno, que tiene un impacto significativo en el crecimiento personal de cada trabajador, ya que facilitara a los colaboradores afrontar los problemas y que tengan la capacidad de dar solución.

Al determinar el nivel de desarrollo personal de los colaboradores se concluye que el 35% considera muy bueno y el 65% bueno, que el coaching permite conocer cuál es el nivel de desarrollo personal de los trabajadores en relación al problema planteado en la investigación.

Al diseñar estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal basado en la programación neurolingüística y al diseño descriptivo propositivo, podemos concluir que la implementación de una propuesta de coaching personal incrementa el desarrollo personal de los trabajadores de la empresa. Así mismo dicha propuesta tendrá un costo de S/. 2 741.50 y una duración de un mes, por lo tanto su impacto será significativo para la empresa en el transcurso luego de haberla aplicado, ya que facilitara el crecimiento personal de los colaboradores.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que la empresa evalúe constantemente el desarrollo personal de los trabajadores para prevenir los problemas encontrados al inicio de la investigación referente a esta variable.

Recomendar que la herramienta del coaching se utilice de manera constante, ya que esta contribuye a desarrollar habilidades, mejora el rendimiento y permite a los trabajadores alcanzar el estado deseado, así como ayuda a diagnosticar problemas de desempeño, cambiar hábitos y desarrollar al máximo el potencial de las personas.

Implementar un plan de seguimiento para incrementar el desarrollo personal de los colaboradores.

Dar seguimiento al desarrollo de habilidades para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores, manteniéndolos capacitados en temas como el coaching personal, asimismo se recomienda evaluar permanentemente el desarrollo personal, facilitando visualizar con mayor énfasis el comportamiento de los trabajadores y así obtener los resultados deseados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Asociación Española de Coaching. (2017). *Coaching*. Obtenido de <http://www.asescoaching.org/el-coaching/>
- Atarama, A. (2013). *Programa de coaching interpersonal y su influencia en el desarrollo de la autoestima en los estudiantes del segundo grado de educación primaria de la institución educativa N° 11011 Señor de los Milagros del distrito Jose Leonardo Ortiz – 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Peru. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11031>
- Bayón, F. (2017). *Coaching: La oportunidad de cambiar* (Primera ed.). (L. Pérez Martínez, Ed.) Madrid, España: Centro de estudios Ramón Areces.
- Cabrera, J. Innovación para el crecimiento personal. *Gestión*. (24 abril 2017). Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/innovacion-crecimiento-personal-2095311>
- Caicedo,L.; Herrera,J. & Quenguan,N.(2013). *El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Rosario. Pamplona, España. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4781/1075249712-2013.pdf>
- Carbini, A. (2015). *Y Si Cambio Yo?: Coaching Como Herramienta De Cambio*. Bloomington: Palibrio.
- Caruajulca, E. y Monzón, G. (2016). *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE\\_ADMI\\_EDINSON.CA](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CA)

RUAJULCA\_GERSON.MONZON\_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL\_DATOS.PDF

Corporación Horizontes. (2015). *Responsabilidad Ambiental*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/CorporacinHorizontes/responsabilidad-ambiental-55084145>

Correa, A. y Torres, C. (2016). *Programa de coaching empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-Año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2315/1/RE\\_ADMI\\_ANA.CORREA\\_CESAR.TORRES\\_PROGRAMA.DE.COACHING.EMPRESARIAL\\_DATOS\\_T04\\_6\\_71582806T-47132254T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2315/1/RE_ADMI_ANA.CORREA_CESAR.TORRES_PROGRAMA.DE.COACHING.EMPRESARIAL_DATOS_T04_6_71582806T-47132254T.PDF)

Cuadri, J., Fierro, S., & Palma, I. (2015). *El coaching*. (S. C. Méndez, Ed.) E-motion (4), 18-33.

D'Agostino, A. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. (21 noviembre 2015). Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>

Dilts, R. (2016). *Coaching Herramientas para el cambio*. Barcelona: Urano.

Effectus Fischman. (2015). *Coaching: una palabra, muchos significados*. Recuperado de <http://www.effectusfischman.com/articulos/detalle/76/coaching--una-palabra--muchos-significados>

Farro, C. & Toro, I. (2014). *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwan Motos" en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/629>

- Feldenkrais, M. (2015). *El poder del yo: la transformación personal a través de la espontaneidad* (Primera ed.). Barcelona, España: Paidós.
- Fernández, J. y Anticon, E. (2015). *El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6496/Fern%C3%A1ndez%20Segura,%20Jos%C3%A9%20Luis%20Camilo%20%20Anticon%20Guti%C3%A9rrez,%20Eddie%20Pa%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franco, Y. (2014). *Población y Muestra*. Tamayo y Tamayo. Obtenido de Tesis de Investigación: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Fuster, A., & Pinillos, I. (2014). *Te mereces ser feliz: Aprende a construir tu felicidad en 12 semanas*. España: Penguin Random House.
- Gil, F. (4 de Noviembre de 2015). *Desarrollo personal y organizacional: la metáfora de las plantas*. Recuperado de Semana Económica: <http://semanaeconomica.com/transformandotalento/2015/11/04/desarrollo-personal-y-organizacional-metaphora-plantas/>
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional* (Septuagesima ed.). (D. Gonzalez Raga, & F. Mora, Trads.) Barcelona: Kairos.
- González, N. (2016). *Coaching en una semana*. España: Grupo Planeta Spain.
- González Ruiz, P. (2017). *Coaching*. Recuperado de Saludterapia: <http://www.saludterapia.com/glosario/d/13-coaching.html>
- Guzman, W. & Parravicini, L. (2016). *Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de*

*Trujillo en el año 2016.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE\\_ADMI\\_WENDY.GUZMAN\\_LUIS.PARRAVICINI\\_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE_ADMI_WENDY.GUZMAN_LUIS.PARRAVICINI_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS_DATOS.PDF)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Iztapalapa, México: McGraw-Hill Interamericana.

Herrera, A. (Febrero de 2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo centroamérica, agencia Huehuetenango.* Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>.

Izquierdo, J. (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de coaching en la formación del personal para incrementar los niveles de efectividad en el área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú - sucursal Lambayeque, 2014.* (Tesis de Licenciatura).Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/912>

Jiménez Merino, J. (2017). *Desarrollo Personal.* Obtenido de Poder Personal: <http://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.html>

Luisamary, J. (2014). *Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A.* (Tesis de Licenciatura).Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela. Recuperado de: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-johana-ospino.pdf>

Maldonado Vicente, G. (2013). *Influencia del coaching con programación.* Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres, IV (1), 65-76.

Maya, J. (2017). *Desarrollo Personal.* Recuperado de <http://www.sebascelis.com/desarrollo-y-crecimiento-personal/>

- Merino, M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC.
- Moreno, K. & Ramírez, M. (2015). *Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado, desde: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1434>
- Moreno, E. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Obtenido de metodología de la investigación científica: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Mumford, J. (2012). *Coaching para Dummies* (Cuarta ed.). España, España: Grupo Planeta.
- Muradep, L. (2012). *Coaching Para la Transformación Personal* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Noreña, A. L., Moreno, N. A., Rojas, J. G., & Malpica, D. R. (2012). Obtenido de Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa : <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., & Mejía, E. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis* (2 ed.). Lima: Centro de producción editorial.
- Parraguez, C. (2015). *Coaching corporal MARES* (Primera ed.). Santiago, Chile: RIL editores.
- Practica Fiscal. (2007). *Qué es el coaching y la importancia de aplicarlo en las empresas*. *Practica Fiscal* (485), B1-B5.

- Ravier, L. (2005). *Arte y ciencia del Coaching. Su historia filosofía y esencia*. Buenos Aires: Editorial Dunken. Obtenido de <http://arteycienciadelcoaching.com/lectura-online-gratuita/>
- Rengifo, R. & Vallejos, R. (2013). *Elaboración de una estrategia de coaching para el cambio de actitud en los trabajadores de la empresa de servicios postales Serpost S.A.-Filial Chiclayo, 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3837/RENGIFO%20ZAMORA%20RENATO%20RAYSON-EDITADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Retana, J.; Zaldaña, L. & Zelada, J. (2014). *Aplicación del método coaching para la mejora de los trabajadores y la calidad de los procesos productivos en la empresa industrial textil de la ciudad de Santa Ana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de El Salvador. Santa Ana. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/10348/1/APLICACI%C3%93N%20DEL%20M%C3%89TODO%20COACHING%20PARA%20LA%20MEJORA%20DEL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20Y%20LA%20CALIDAD%20DE%20L.pdf>
- Rocha, M. & Holguín, M. (2014). *El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2985/1/110047.pdf>
- Sarmiento, C. (2017). *Coaching para emprendedores: Llegue donde quiera y cumpla sus sueños*. Mesta Ediciones.
- Siesnegas, C. & Pajuelo, D. (2017). *Propuesta de coaching personalista en la relación médico-paciente-familia para el servicio de emergencia de dos hospitales de salud de la red asistencial Lambayeque*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado desde: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1154/1/TM\\_SisniegasVergaraCesar\\_PajueloGarciaDenissa.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1154/1/TM_SisniegasVergaraCesar_PajueloGarciaDenissa.pdf.pdf)

- Soto, B. (2016). *Qué es el desarrollo personal*. Obtenido de Gestion.org: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/48837/que-es-el-desarrollo-personal/>
- Uribe, R. (26 de Enero de 2016). *Coaching*. Recuperado el 10 de Mayo de 2017, de Prezi: [https://docs.google.com/document/d/1ct3ar23oDA\\_aDN2\\_EbUxvbN2tVGWLTrcK7wLdaB0xG8/edit](https://docs.google.com/document/d/1ct3ar23oDA_aDN2_EbUxvbN2tVGWLTrcK7wLdaB0xG8/edit)
- Urzúa M., & Caqueo, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. *Terapia psicológica*, XXX (1), 61-71.
- Veloz, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Recuperado desde: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>
- Villa, J., & Caperán, J. (2010). *Manual de coaching, Cómo mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona, España: Profit.
- Villegas, J. M. (2015). *Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantía Ltda. Miraflores 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/149/villegas\\_vj.pdf;jsessionid=A55D12ACF7C2C4392793C6A43A18110B?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/149/villegas_vj.pdf;jsessionid=A55D12ACF7C2C4392793C6A43A18110B?sequence=1)

## **ANEXOS**

**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de Noviembre del 2017

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

Los suscritos:

SANTISTEBAN SIESQUEN GERMAN, con DNI: 73748893.

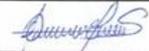
SOTO BRAVO CARMEN DE JESUS, con DNI: 77808409.

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado:

EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de licenciada(o), de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP 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 la página Web de la Universidad Señor de Sipán, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 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
GERMAN SANTISTEBAN SIESQUEN	73748893	
CARMEN DE JESUS SOTO BRAVO	77808409	

### **Acta de originalidad de informe de investigación**

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0725 – FACEM-USS-2017 del estudiante(s) SANTISTEBAN SIESQUEN GERMAN Y SOTO BRAVO CARMEN DE JESUS, titulada EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017, Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de Noviembre del 2017



**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia**

**DNI N° 41365424**

## Reporte Turnitin

### EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.utpl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Senor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

## Constancia de autorización para realizar trabajo de investigación

*Cannata E. I. R. L.*

RUC N° 20487434800

Calle Alfredo Lapoint N° 1117-Chiclayo

### **CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

CANNATA EIRL, con RUC N° 20487434800, domiciliado en Calle Alfredo Lapoint N° 1117, debidamente representada por su Gerente General Sra. Nelly Beatriz Cannata Rázuri, con DNI 16636281, deja constancia de lo siguiente:

Que autoriza a los estudiantes CARMEN DE JESUS SOTO BRAVO con DNI N° 77808409 y GERMAN SANTISTEBAN SIESQUEN con DNI N° 73748893, realizar su Proyecto de Tesis titulada EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017.

Se emite la presente constancia a requerimiento de parte de los interesados para los fines que crean conveniente.

Chiclayo, Octubre del 2017.

**CANNATA EIRL.**  
*Nelly Beatriz Cannata Rázuri*  
Nelly B. Cannata Rázuri  
GERENTE

## Declaración Jurada



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

SANTISTEBAN SIESQUEN GERMAN

Apellidos y nombres

73748893

2131818450

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

SOTO BRAVO CARMEN DE JESUS

Apellidos y nombres

77808409

2131811152

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

SANTISTEBAN SIESQUEN GERMAN

DNI N° 73748893



SOTO BRAVO CARMEN DE JESUS

DNI N° 77808409



## Validación de instrumentos por expertos



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	CÉSAR MANUEL CHUMÁN CABEZA =
2	<b>Profesión</b>	RR II - ABOGADO
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	MÁGISTER EN ADM. NEGOCIOS
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	30 AÑOS
	<b>Institución donde labora</b>	PROFESOR DE AULA -USS
	<b>Cargo</b>	PROFESOR

**TESIS**

**TÍTULO:** EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017

**PROBLEMA:** ¿De qué manera el coaching puede incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017?

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar si el coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017

**Autores:** Santisteban Siesquen German

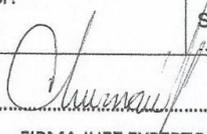
Soto Bravo Carmen de Jesús

**Asesor:** Dra. Gallo Gallo María del Socorro

<b>Instrumento evaluado</b>	Encuesta N° 1
<b>Objetivo de la investigación.</b>	Analizar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017

**Detalle del Instrumento:** Escala de Likert

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1		
1. ¿Considera que ha adquirido nuevos conocimientos en el tiempo que se encuentra laborando?	A (✓)	D ( )
2. ¿Opta por una actitud asertiva frente a los problemas suscitados en la empresa?	A (✓)	D ( )
3. ¿Tiene dificultad a la hora de tomar decisiones?	A (✓)	D ( )
4. ¿Considera Ud. que es creativo en las actividades que realiza?	A (✓)	D ( )
5. ¿Siente que está trabajando en equipo?	A (✓)	D ( )
6. ¿Es capaz de fijar metas y trabajar para cumplirlas?	A (✓)	D ( )
7. ¿Experimenta cambios emocionales al realizar sus actividades?	A (✓)	D ( )
8. ¿Se considera una persona efectiva?	A (✓)	D ( )
9. ¿Los valores que practica en la organización influyen en su formación y desarrollo como persona?	A (✓)	D ( )
10. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral?	A (✓)	D ( )
11. ¿Cree Ud. que su nivel de desempeño contribuye al logro de objetivos de la empresa?	A (✓)	D ( )
12. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?	A (✓)	D ( )
13. ¿Eres una persona positiva y optimista?	A (✓)	D ( )
14. ¿Alguna vez ha tenido ideas de emprender un negocio?	A (✓)	D ( )
15. ¿La empresa se preocupa por su seguridad y salud en la realización de las actividades laborales?	A (✓)	D ( )
16. ¿Ud. cuenta con un salario que cubre sus necesidades básicas?	A (✓)	D ( )
17. ¿Experimenta constantes cambios de humor?	A (✓)	D ( )

  
 FIRMA JUEZ EXPERTO  
 DNI N° 16443068



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Gonzales Zarpán Luis Miguel
2	Profesión	Lic. Administración de Empresas
	Mayor Grado Académico obtenido	MBA en Operaciones, Recursos Humanos, Marketing
	Experiencia Profesional (en años)	7 años
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán
	Cargo	DTP

**TESIS**

**TÍTULO:** EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017

**PROBLEMA:** ¿De qué manera el coaching puede incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017?

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar si el coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017

**Autores:** Santisteban Siesquen German  
Soto Bravo Carmen de Jesús

**Asesor:** Dra. Gallo Gallo María del Socorro

**Instrumento evaluado** Encuesta N° 1

**Objetivo de la investigación.**

Analizar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017

**Detalle del Instrumento:** Escala de Likert

I. Items preguntas.- ENCUESTA N°1		
1. ¿Considera que ha adquirido nuevos conocimientos en el tiempo que se encuentra laborando?	A (✓)	D ( )
2. ¿Opta por una actitud asertiva frente a los problemas suscitados en la empresa?	A (✓)	D ( )
3. ¿Tiene dificultad a la hora de tomar decisiones?	A (✓)	D ( )
4. ¿Considera Ud. que es creativo en las actividades que realiza?	A (✓)	D ( )
5. ¿Siente que está trabajando en equipo?	A (✓)	D ( )
6. ¿Es capaz de fijar metas y trabajar para cumplirlas?	A (✓)	D ( )
7. ¿Experimenta cambios emocionales al realizar sus actividades?	A (✓)	D ( )
8. ¿Se considera una persona efectiva?	A (✓)	D ( )
9. ¿Los valores que practica en la organización influyen en su formación y desarrollo como persona?	A (✓)	D ( )
10. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral?	A (✓)	D ( )
11. ¿Cree Ud. que su nivel de desempeño contribuye al logro de objetivos de la empresa?	A (✓)	D ( )
12. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?	A (✓)	D ( )
13. ¿Eres una persona positiva y optimista?	A (✓)	D ( )
14. ¿Alguna vez ha tenido ideas de emprender un negocio?	A (✓)	D ( )
15. ¿La empresa se preocupa por su seguridad y salud en la realización de las actividades laborales?	A (✓)	D ( )
16. ¿Ud. cuenta con un salario que cubre sus necesidades básicas?	A (✓)	D ( )
17. ¿Experimenta constantes cambios de humor?	A (✓)	D ( )


 M.B.A. Lic. Adm. Luis Miguel  
 Gonzales Zarpán.....  
 ASESOR  
 FIRMA JUEZ EXPERTO  
 DNI N° 42388946



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	MIGUEL CABEZAS QUINPE
2	Profesión	SOCIÓLOGO
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER S.C.
	Experiencia Profesional (en años)	20 AÑOS
	Institución donde labora	VSS - I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ TP
	Cargo	DOCENTE TP - VSS " NOMBRADO - MUEVO
<b>TESIS</b>		
<b>TÍTULO:</b> EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE CANNATA EIRL CHICLAYO 2017		
<b>PROBLEMA:</b> ¿De qué manera el coaching puede incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017?		
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar si el coaching como herramienta incrementa el desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017		
<b>Autores:</b> Santisteban Siesquen German Soto Bravo Carmen de Jesús		
<b>Asesor:</b> Dra. Gallo Gallo María del Socorro		
<b>Instrumento evaluado</b>		Encuesta N° 1
<b>Objetivo de la investigación.</b>		Analizar el nivel de desarrollo personal de los trabajadores del restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017
<b>Detalle del Instrumento:</b> Escala de Likert		

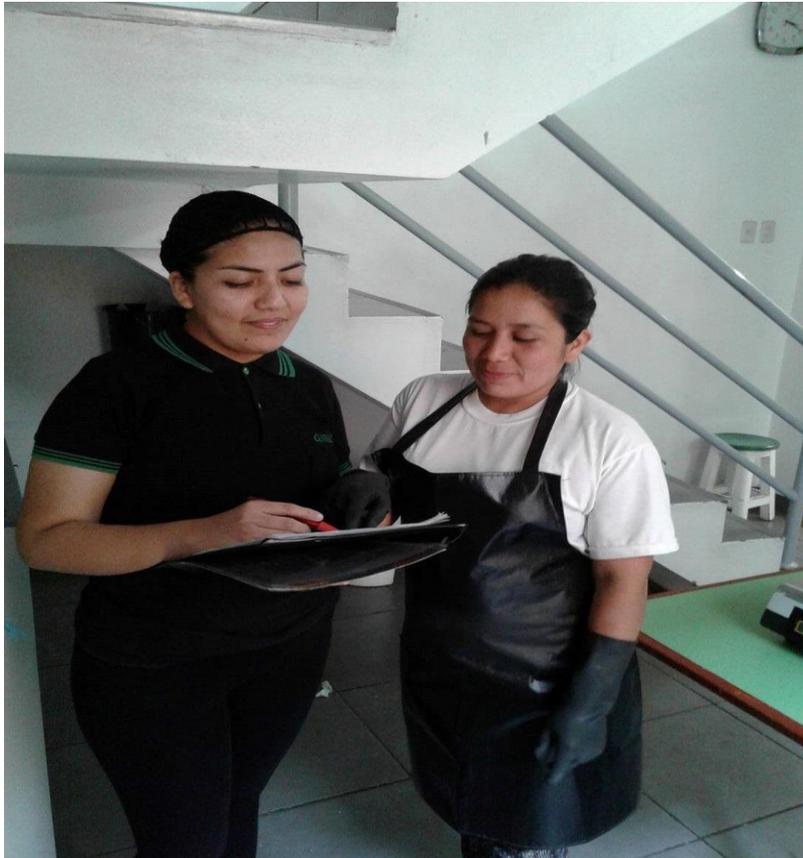
I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1		
1. ¿Considera que ha adquirido nuevos conocimientos en el tiempo que se encuentra laborando?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
2. ¿Opta por una actitud asertiva frente a los problemas suscitados en la empresa?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
3. ¿Tiene dificultad a la hora de tomar decisiones?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
4. ¿Considera Ud. que es creativo en las actividades que realiza?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
5. ¿Siente que está trabajando en equipo?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
6. ¿Es capaz de fijar metas y trabajar para cumplirlas?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
7. ¿Experimenta cambios emocionales al realizar sus actividades?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
8. ¿Se considera una persona efectiva?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
9. ¿Los valores que practica en la organización influyen en su formación y desarrollo como persona?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
10. ¿Se siente estresado en su ambiente laboral?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
11. ¿Cree Ud. que su nivel de desempeño contribuye al logro de objetivos de la empresa?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
12. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
13. ¿Eres una persona positiva y optimista?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
14. ¿Alguna vez ha tenido ideas de emprender un negocio?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
15. ¿La empresa se preocupa por su seguridad y salud en la realización de las actividades laborales?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
16. ¿Ud. cuenta con un salario que cubre sus necesidades básicas?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
17. ¿Experimenta constantes cambios de humor?	A (✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
		N.O. EXPERIMENTA CAMBIOS DE HUMOR

FIRMA JUEZ EXPERTO  
DNI N° 16534282



## Fotos de evidencia

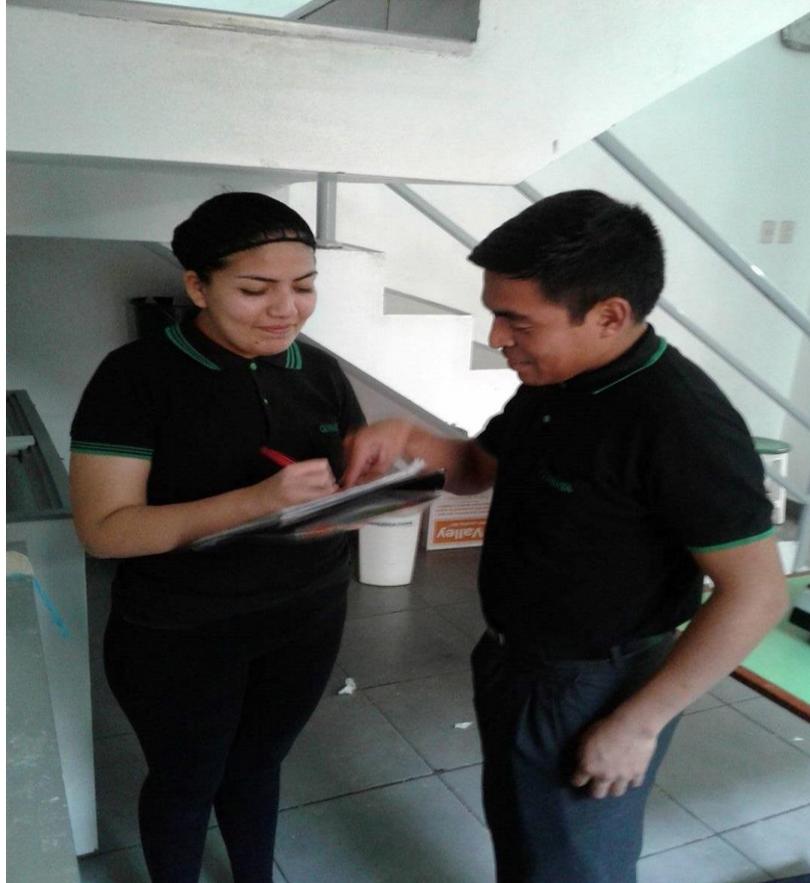
*Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurante  
Cannata E.I.R.L Chiclayo-2017*



**Figura 29:** Imagen de la toma de la Encuesta a los Trabajadores del Restaurante Cannata E.I.R.L.

*Fuente: elaboración propia.*

*Aplicación de encuesta a los trabajadores del Restaurante  
Cannata E.I.R.L Chiclayo-2017*



**Figura 30:** Imagen de la toma de la Encuesta a los Trabajadores del Restaurante Cannata E.I.R.L.

*Fuente: elaboración propia.*