



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

TESIS

**PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C.,
CHICLAYO 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

**Bach. Toro Mera Luis Jampier
orcid.org/0000-0002-2060-5870**

Asesor:

**Mg. García Yovera Abraham José
orcid.org/0000-0002-5851-1239**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DEL JURADO
TESIS
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL
NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019

Asesor (a): Mg. García Yovera Abraham José Firma

Presidente (a): Dr. Max Fernando Urbina cárdenas Firma

Secretario (a): Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez Firma

Vocal (a): Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejo Firma

DEDICATORIA

A Leyli Mera Fonseca y Luis Enrique Toro Camacho, MIS PADRES por su apoyo incondicional, por preocuparse por el bienestar de la familia y ser un ejemplo a seguir.

A Enrique André Toro Mera y Frank Enmanuel Toro Mera, MIS HERMANOS, porque son mi fuerza y motivación para salir adelante, por su apoyo en cada situación y decisiones que he tomado, y alentarme a culminar este proyecto muy significativo en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, salud, por permitirme alcanzar uno de los objetivos profesionales más importantes en mi vida.

A los docentes, por haber brindado sus experiencias y conocimientos día a día, por querer formar profesionales completos y competitivos para bien de la sociedad.

Agradecer al asesor de tesis, Dr. CORDOVA CHIRINOS JOSÉ WILLIAN, por la orientación, dedicación y paciencia que brindó, por alentarme a continuar, por sus consejos y por su amistad, por ser un gran ejemplo a seguir como persona y como profesional.

A los jefes de la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., por permitirme realizar este estudio en su empresa y brindar las facilidades del caso que este requiere para su desarrollo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C-2019, la formulación del problema se presentó mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera la aplicación del programa de coaching empresarial contribuye a mejorar el desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC-2019? La investigación fue de tipo explicativa con enfoque cuantitativa y aplicada, con un diseño pre experimental, teniendo como muestra a 30 trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento con escala de Likert y como técnica la encuesta. El estudio determino que, el desempeño laboral de la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C, ha sido baja, ya que la mayor parte de los trabajadores le es indiferente el resultado de sus labores, así mismo el tiempo que deben de dedicarle, como también la prioridad de los problemas principales y de los problemas secundarios, también le es indiferente asumir responsabilidades adicionales, y no se capacitan. Por lo que se recomienda aplicar el programa de coaching de manera permanente, ya que con ello se podrá mantener al personal altamente comprometido con la empresa. Se concluye que, mediante la puesta en marcha de la propuesta, se ha logrado que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa, tomando en cuenta los resultados de su trabajo, la comunicación se ha vuelto más fluida ya que los problemas son priorizados, se centran en conseguir los resultados, se asumen responsabilidades adicionales todo en pro del bienestar empresarial.

Palabras clave: Coaching, capacitación, compromiso, desempeño, laboral.

ABSTRAC

The purpose of this research was to apply a business coaching program to improve job performance in the company GRUPO FOOD DEL NORTE SAC- 2019, the formulation of the problem was presented through the following question: How the application of the coaching program business contributes to the improvement of work performance in the company GRUPO FOOD DEL NORTE SAC-2019? The research was of an explanatory type with a quantitative and applied approach, with a pre-experimental design, having as a sample 30 workers, to whom an instrument with Likert scale was applied and as a technique the survey. The study determined that, the work performance of the company GRUPO FOOD DEL NORTE SAC, has been low, since most of the workers are indifferent to the result of their work, as well as the time they should devote, as well as the priority of the main problems of the secondary problems, it is also indifferent to assume additional responsibilities, and they are not trained. Therefore, it is recommended to apply the coaching program in a permanent way, since this will keep the staff highly committed to the company. It is concluded that, through the implementation of the proposal, it has been achieved that the workers feel committed to the company, taking into account the results of their work, the communication has become more fluid since the problems are prioritized, focus on achieving the results, additional responsibilities are assumed all in favor of corporate well-being.

Keywords: *Coaching, training, commitment, performance, work.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE FIGURAS	¡Error! Marcador no definido.
LINTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.	14
1.1.1. Contexto Internacional.	14
1.1.2. Contexto Nacional.	16
1.1.3. Contexto Local.	18
1.2. Trabajos previos.	19
1.2.1. A Nivel Internacional.	19
1.2.2. A Nivel Nacional.	24
1.2.3. A Nivel Local.	29
1.3. Teorías relacionadas al tema.	35
1.3.1. Coaching empresarial.	35
1.3.2. Desempeño laboral.	39
1.4. Formulación del Problema.	44
1.5. Justificación e importancia del estudio.	44
1.6. Hipótesis.	45
1.7. Objetivos.	46
1.7.1. Objetivo general.	46
1.7.2. Objetivos específicos.	46
II. MATERIAL Y MÉTODO	46
2.1. Tipo y diseño de investigación.	47
2.1.1. Tipo de investigación.	47
2.1.2. Diseño de investigación.	47
2.2. Población y muestra.	48
2.2.1. Población.	48
2.2.2. Muestra.	48
2.3. Variables, Operacionalización.	51

2.3.1. Variables.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	56
2.4.1. Técnica de recolección de datos.....	56
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.	57
2.4.3. Validez.....	57
2.4.5. Confiabilidad.	58
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	59
2.6. Criterios éticos.	59
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	60
III. RESULTADOS.....	61
3.1. Resultados en tablas y gráficos.	61
3.2. Discusión de resultados.	101
3.3. Aporte.....	105
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
4.1. Conclusiones.....	116
4.2. Recomendaciones.....	117
Referencias.....	118
Anexos.....	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Puntuación	44
Tabla 2 Personal de la empresa	49
Tabla 3 Coaching empresarial	52
Tabla 4 Desempeño laboral	54
Tabla 5 Expertos.....	58
Tabla 6 Fiabilidad.....	59
Tabla 7 Sexo	61
Tabla 8 Edad en años.....	62
Tabla 9 ¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?.....	63
Tabla 10 ¿Mi planeamiento es óptimo?.....	64
Tabla 11 ¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?.....	65
Tabla 12 ¿Priorizo los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?.....	66
Tabla 13 ¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?.....	67
Tabla 14 ¿Asumo responsabilidades adicionales?.....	68
Tabla 15 ¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?	69
Tabla 16 ¿Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?	70
Tabla 17 ¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?	71
Tabla 18 ¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?.....	72
Tabla 19 ¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?	73
Tabla 20 ¿Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?.....	74
Tabla 21 ¿Participo activamente en reuniones de trabajo?.....	75
Tabla 22 ¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?	76
Tabla 23 ¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?.....	77
Tabla 24 ¿Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?	78
Tabla 25 ¿Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.....	79
Tabla 26 ¿Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.....	80
Tabla 27 Sexo	81
Tabla 28 Edad en años.....	82

Tabla 29 ¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?.....	83
Tabla 30 ¿Mi planeamiento es óptimo?.....	84
Tabla 31 ¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?.....	85
Tabla 32 ¿Priorizo los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?	86
Tabla 33 ¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?.....	87
Tabla 34 ¿Asumo responsabilidades adicionales?.....	88
Tabla 35 ¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?	89
Tabla 36 ¿Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?	90
Tabla 37 ¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?	91
Tabla 38 ¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?.....	92
Tabla 39 ¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?	93
Tabla 40 ¿Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?.....	94
Tabla 41 ¿Participo activamente en reuniones de trabajo?.....	95
Tabla 42 ¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?	96
Tabla 43 ¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?.....	97
Tabla 44 ¿Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?	98
Tabla 45 ¿Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.....	99
Tabla 46 ¿Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo GROW de coaching	36
Figura 2 Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores.....	61
Figura 3 Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles	62
Figura 4 Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados	63
Figura 5 Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo.....	66
Figura 6 Mi planeamiento es óptimo.....	67
Figura 7 Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo	70
Figura 8 Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo.....	71
Figura 9 Asumo responsabilidades adicionales.....	72
Figura 10 ¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores	73
Figura 11 Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles	74
Figura 12 Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados	75
Figura 13 Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades	77
Figura 14 Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas.....	80
Figura 15 Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo	82
Figura 16 Participo activamente en reuniones de trabajo.....	83
Figura 17 Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo.....	84
Figura 18 Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente	85
Figura 19 Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos	87
Figura 20 Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.....	88
Figura 21 Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.....	89
Figura 22 ¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo	90
Figura 23 Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo	95
Figura 24 Mi planeamiento es óptimo.....	96

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Según la empresa Master Coaching Group (2018) las empresas se enfrentan a grandes cambios, dicho cambios son muy acelerados, por lo que el nivel de actuación debe de ser inmediata, para ello las empresas deben de estar preparada, o tener previsto un plan de acción, aquí es donde entra a tallar el Coaching empresarial, pues la adopción de esta técnica permitirá que la empresa logre resultados que en otras ocasiones resultan inalcanzables, pues se va a contar con un profesional o mejor dicho un coach, el cual está altamente capacitado en estrategias modernas, finalmente con ello se lograra que la empresa sea más competitiva en el mercado.

Además Besa (2017) menciona que las empresas están fomentando el desempeño laboral cada vez con más ahínco, pues no se trata de solo ofrecer un empleo, este tiene que tener en cuenta muchos factores agregados, como el ambiente laboral, la imagen de la empresa, capacitaciones y la estabilidad laboral, ya que cada día los profesionales están en constante capacitaciones, que les ayude a incrementar sus conocimientos y habilidades, siendo estos cada vez más efectivos, por ello buscan una empresa que les pueda brindar más que un empleo, entonces las empresas no sólo se deben preparar para integrar a un trabajador a su planilla, si no buscar las técnicas necesarias para poder captar al mejor talento humano, pero brindándole beneficios.

Por todo lo antes expuesto el problema de la investigación, se ha definido de la siguiente manera: ¿De qué manera la aplicación del programa de coaching empresarial contribuye a la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC-2019?, en un futuro la cual sirva de mejora para solucionar problemas de desempeño.

En fin, esta investigación permitirá conseguir información relevante sobre el desempeño laboral que se evidencian frecuentemente en la actualidad, por lo que se presenta información que puede contribuir a solucionar algún trabajo como es el coaching empresarial.

Esta investigación presenta los siguientes capítulos:

El capítulo I: nos señala la situación problemática contexto internacional, contexto nacional y contexto local; trabajos previos que se han elaborado a nivel internacional, nivel nacional y nivel local; teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: indica, los aspectos del tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la hipótesis, las variables además de su operacionalización el abordaje metodológico, técnicas e instrumentos que se han usado para la recolección de datos, los criterios éticos y los de rigor científicos.

El capítulo III: muestra el análisis e interpretación de cada uno de los resultados en tablas que nos permiten una mejor comprensión. Y luego se elabora la discusión para a continuación elaborar el aporte científico.

El capítulo IV: expresa las conclusiones que se llegaron, además se traza algunas recomendaciones.

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Contexto Internacional.

En Colombia, la empresa Grupo Bancolombia, existían problemas en cuanto a la comunicación de la información y el temor de liderar y motivar al trabajador, lo cual desembocaba en un desempeño no adecuado; es así que implementó un programa que permita controlar y preparar a los directivos: aplicándose como estrategias la escucha activa, la construcción de confianza y el fomento de la transparencia en la empresa, obteniendo así un mejor autoconocimiento de sí mismo, mejores relaciones con los demás, mayor confianza y conciencia de lo que se tiene en la organización. En ISAGEN, existían problemas de escucha entre los colaboradores, por lo cual se realizó el programa que les ayude a mejorar sus competencias conversacionales en toda la empresa; después de aplicar el programa se obtuvo una mayor aceptación de los errores, disposición de escucha, mayor manejo de emociones y aprendizaje tanto personal como en la empresa. PREBEL, presentaba como problemas habilidades deficientes en gerencia y jefaturas para gestionar el desempeño de los colaboradores, realizando entonces actividades de coaching, de manera que se potencien las competencias de liderazgo, después de ello se obtuvo mejor desempeño de liderazgo, conversaciones efectivas y buenos resultados para la empresa. En AVON, los problemas eran más por el mal manejo del personal, en cuanto a saber que necesidades de capacitación buscan satisfacer y que por ende no hayan muchas ausencias en el trabajo que perjudican el desempeño laboral; por eso se implementó el programa Abriendo Puertas, que hace referencia al programa de liderazgo personal para 150 personas de la Universidad Avon, a partir de los cuales se obtuvieron como resultados la disminución de un 30% de las ausencias del personal a finales del 2014, asimismo un cambio de actitud del 80% de los colaboradores y mejor conocimiento emocional y mental de cada uno de ellos (Villegas, 2019, párr.6).

En el mundo, las empresas fomentan el desempeño laboral a través de diferentes estrategias, por ejemplo en la situación de la empresa Google, en la cual se presentaba problemas en cuanto a cualificación en los empleados, la adicción a las estadísticas que logren mejorar, la permanencia de trabajo en todo el día, el cierre de proyectos por arte de magia que afectan directamente al desempeño del trabajador y su posterior despido; es así que se implementó oficinas bien decoradas, en las cuales se impulsa el entretenimiento y la creatividad, un casino con comida gratis, la posibilidad de ocupar 20% del horario laboral en lo que desean y capacitaciones en manejo de habilidades blandas. Asimismo, Facebook y

Netflix ofrecen la oportunidad de desarrollarse como también vacaciones sin límites, respectivamente. Dichas empresas entendieron que el desempeño laboral de los buenos empleados es 3 veces mayor que el de los empleados con bajo desempeño. Obteniéndose como resultados una mejora en la percepción de los clientes acerca de la empresa y menor dependencia de la imagen de la marca (Besa, párr. 2017, .7).

Asimismo, en Estados Unidos, Gallup la compañía global de análisis y asesoramiento; afirmó que el 26% de los empleados dice que su desempeño se evalúa menos de una vez al año, mientras que el 48% dice que se revisan anualmente. Eso es por lo menos 12 meses de cambios en las prioridades, nuevos negocios, cambios de personal y cambios en la vida personal que ocurren antes de que la organización espere que los empleados se sienten con su gerente y hablen sobre ellos. Al aplicarse un programa de Coaching, esta situación cambia puesto que los resultados se manifiestan cuando los gerentes enfatizan los logros y el crecimiento en las conversaciones de desempeño, y finalmente pueden comenzar a tener revisiones que comprometen, inspiran y mejoran el desempeño de los empleados (Wigert & Mann, 2017, párr.12).

De la misma manera, Martínez (2016) indica que en España las pymes son las que forman el tejido empresarial en ese país, pero estas no cuentan con estrategias, ni personas encargadas de velar por que se cumplan los objetivos empresariales, pues no tienen definido una estructura organizacional, por ello muchas empresas tienen la necesidad de emplear el Coaching empresarial, ya que ayuda a que los trabajadores se preparen técnicamente en temas de sus áreas, de esta manera, la empresa otorgará a los clientes todo aquello que necesitan satisfacer, incrementando en gran medida la facturación de la empresa; es así como muchas compañías que brindan servicios de tercerización, están encaminándose en ofrecer el servicio de coaching, para poder asesorar y ayudar a la pymes a elevar su potencial.

Es por ello que en las industrias en EE. UU., el número de empleados supervisados por un gerente ha aumentado, por lo que se requiere que sea líder, coach hábil más no un mero supervisor, ya que se busca atraer, inspirar y retener al personal idóneo, y no solo cumplir con las cifras de la empresa. Considerando que los empleados aprenden a aprender a través del coaching (Deloitte University Press, 2016, p.60). Por la cual, las

revisiones de desempeño son correctivas en lugar de constructivas y, a menudo, desmotivan a los empleados.

También en Estados Unidos se indica que los empleados que alcanzan tanto la tenencia, compromiso y talento se desempeñan un 18% más que el empleado promedio y un 35% más que un trabajador que no cuenta con ninguno de los tres aspectos mencionados anteriormente. Para el personal calificado, de producción y de apoyo, esto equivale a un impacto financiero de \$ 6 millones y \$ 12 millones, respectivamente, por cada 1,000 empleados. Para profesionales altamente educados, el impacto económico esencialmente se duplica de \$ 12 a \$ 23 millones por cada 1,000 trabajadores. En muchas empresas, puede parecer poco realista tener un excedente de trabajadores con diez o más años de permanencia. Incluso entre los trabajadores que tienen menos tenencia y están comprometidos y tienen un gran talento para su función, su desempeño es un 9% mejor que el promedio y un 24 % más alto que el de alguien con poco talento que está activamente desconectado. Evidenciándose que, por falta de un programa de coaching, se trae consigo consecuencias negativas que se encuentran relacionadas con altos costos para la empresa, disminución de la creatividad y baja motivación en los colaboradores. Obteniéndose como resultados que una adecuada gestión del coaching permite aumentar el desempeño de los colaboradores, puesto que el compromiso, talento, confianza y liderazgo, no se logran de un momento a otro, sino que es un proceso de autoconocimiento que se consigue paso a paso (Harter, 2015, párr.15).

De la misma forma, en España, a la empresa Aje se le veía una deficiencia en cuanto al conocimiento de cada uno de los colaboradores, lo cual no propiciaba un buen clima que les permita desempeñarse adecuadamente; por lo cual se realizó su programa de coaching 'Equilibra', en el cual se buscaba equilibrar la vida personal y profesional de sus colaboradores, obteniéndose como resultados un mejor autoconocimiento, mayor desempeño, confianza y logro de resultados (El Crisol, 2015, párr.1).

1.1.2. Contexto Nacional.

Por otro lado, en Perú el 80% de los trabajadores opina que el clima laboral es muy significativo para el buen desempeño, el sueldo no resulta tan importante, puesto que se consideran más los temas relacionales y del ambiente organizacional, en los que se fomenta la felicidad, motivación y compromiso, es por ello que el 20% afirma que el clima

laboral negativo afecta su desempeño laboral. De acuerdo con ello se debe potenciar las habilidades del personal, su capacidad de escucha de los jefes y el autoconocimiento de cada colaborador, de tal manera se aplica el programa de coaching en la mejora del desempeño (El Peruano, 2018, párr.4).

En el ranking de rotación de personal en Latinoamérica, el Perú está situado en el tercer lugar, este índice fue muy alarmante, por lo que llevo a que el gobierno cree una entidad pública llamada SERVIR, para calcular y evaluar el trabajo de los colaboradores del sector público, con esto se va poder planificar objetivos, los ejecute juntamente con los trabajadores, luego haga un seguimiento del progreso, y finalmente se informe los resultados, esto hace que se pueda medir la productividad, esto tiene que ser aplicado a todas las áreas de la organización de tal manera que se genere una retroalimentación, y se identifiquen las falencias que se tienen, para poder reforzar con capacitaciones o cursos especialmente para solucionar dichas falencias (ESAN, 2018).

Si bien las empresas trasnacionales que invierten en Perú tienen otra filosofía de trabajo, es decir, cuentan con programas de manejo de clima laboral, con la finalidad de hacer mejoras, a razón que constantemente están en busca de certificaciones de calidad, muy al contrario de las empresas peruanas, que su mayor preocupación es no infringir la ley laboral, y no le ponen mayor atención al desempeño de sus trabajadores, es ahí donde se ocasiona la baja productividad de las empresas, y la fuga de talento, ya que los trabajadores de alto nivel buscan empresas que les brinden seguridad y estabilidad laboral, pero también que siempre estén a la vanguardia (Rivera, 2018).

Es por ello, que la empresa Lima Tours, debido a que se presentaban problemas en cuanto al rendimiento, falta de liderazgo en la empresa, y a raíz de ello obtenían bajos ingresos, se aplicó el programa de coaching, obteniéndose como resultados un mayor nivel de liderazgo y mayor satisfacción laboral. La Agrícola Cerro Prieto, al tener como grandes retos el incremento de áreas cultivadas y mayor demanda del mercado, ha aplicado el coaching para fortalecer las habilidades de los gerentes e integrar a los equipos a la consecución de objetivos, logrando así un mayor desarrollo de capacidades de manejo de equipos, resolución de problemas y mayor participación en el logro de los objetivos (Access Training, 2017, párr.9).

Según Lezama (2016) el Perú se encuentra en una desaceleración económica, pero dentro de este escenario el 35% de las empresas aseguran que crecerán en un promedio de 8%, esta proyección se aventuran a afirmar, ya que las empresas peruanas han enfocado sus esfuerzos en la capacitación de sus empleados, asimismo más del cincuenta por ciento de las organizaciones ofrecen oportunidades de progreso, el cuarenta por ciento cree que sus sistemas de desarrollo son bien llevados y cerca del sesenta por ciento de las empresas aplican programas de coaching; si bien este índice se aplica a grandes empresas que cuentan con capital suficiente para poder tener a su personal altamente capacitado, el problema se engloba en las pequeñas, que son empresas que luchan por sobrevivir en el mercado, preocupados por las ventas, es ahí donde es necesario que el gobierno pueda ayudar con programas que permita que los trabajadores puedan acceder a capacitaciones direccionadas a las necesidades, y que realmente sean útiles para el desempeño de sus labores.

Según el diario Gestión (2015) la fuerza laboral que la empresa tiene, está conformado por Millennials, los cuales cada vez se tornan más exigentes, en cuanto a nutrir sus conocimientos y habilidades, ante ello las empresas no reaccionan de manera rápida, ahí es dónde, los trabajadores empiezan a sentirse poco importantes, por lo que su compromiso con la empresa empieza a decaer, es así como se evidencia que el 60% de las empresas peruanas indican que no disponen de programas adecuados para medir y perfeccionar el compromiso laboral, y que el 8% de los directivos cree que dentro de su empresa se cuenta con herramientas de gestión del talento; es así como se muestra una falta de preocupación por la mejora del desempeño laboral, partiendo desde la gerencia, hacia niveles jerárquicos de menos grado, por lo que el resultado es la falta de engagement, que finalmente el afectado es el cliente, ya que con ello no se puede ofrecer un producto acorde con sus expectativas.

1.1.3. Contexto Local.

En la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC., ubicada en la Calle Pariñas N° 841 – Chiclayo – Lambayeque, se brindan los servicios de alimentación, Hotelería & housekeeping lavandería, limpieza de oficina y áreas comunes, mantenimiento y refracción menor, atención salas de recreación, jardinería y limpieza industrial. Contando para ello con 30 trabajadores en planilla, pues se evidencia la presencia de un desempeño ineficiente de los trabajadores, ocasionado por la falta de motivación, por la existencia de un ambiente en

el cual los jefes no inspiran confianza, ni se preocupan por potenciar las habilidades del personal, para poder ubicarlos en el área en que mejor se puedan desempeñar y así evitar tiempos muertos que se producen por la innecesaria rotación de personal a áreas que resultan nuevas para los colaboradores, y aunque no ocurre con frecuencia provoca que los empleados no cumplan con los requerimientos a tiempo, realizándose allí despidos y retiros voluntarios, puesto que sienten que en este trabajo no lograrán crecer profesionalmente y personalmente, por la falta de guía por parte de los jefes inmediatos, falta de liderazgo, deficiencias de competencias laborales en las distintas áreas y falta de capacitaciones que permitan mejorar sus capacidades y enriquecer sus habilidades y destrezas, las cuales si se aplicarán en el área adecuada la cual resultaría beneficioso para la empresa como para los clientes.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. A Nivel Internacional.

Rivas (2017) en su investigación titulada “Influencia del Coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016. Guayaquil, Ecuador”, teniendo como objetivo diagnosticar la influencia del Coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016. Guayaquil, Ecuador, La investigación fue bibliográfica, explicativa, descriptiva y de campo. Aplicándose el método cuantitativo, después de realizar las encuestas a una muestra de 25 empleados de la institución. Teniendo como resultados que, más del noventa por ciento indicó que no han tenido a un especialista el cual les dirigiera, e indicara el funcionamiento de los equipos. Llegando a la conclusión que, en dicha institución no se cuenta con un proceso de entrenamiento hacia los empleados, por lo que es necesario un programa de coaching.

Esta investigación resulta útil puesto que, se evidencia la importancia que tiene el coaching en las organizaciones, si bien pueden tener un programa de entrenamiento, pero no es aplicado de manera idónea, por lo que aplicar un programa de coaching hará que se mejore la productividad de los trabajadores, a razón de que se sacará lo mejor de cada uno, y brindándoles herramientas necesarias para que se les facilite su trabajo, añadiendo a ello que el clima laboral mejorará en gran medida, esto desencadenará un buen desempeño laboral, que hará que se eleve las ventas de la empresa.

Castellón (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el período 2016. Guatemala”, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Guatemala, El diseño de la investigación fue no experimental basado en un enfoque cuantitativo. Buscando contrarrestar la hipótesis de que, el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Para ello se utilizó el método empírico de recolección de datos, como el cuestionario, aplicándose a una muestra de 9 trabajadores que tienen cargos gerenciales. Teniendo como resultados que la productividad es relativamente media, pues el 76% de los trabajadores es productivo. Concretándose que la toma de decisiones se da de manera personal, lo que hace que el desempeño laboral sea bajo, pues estos no funcionan como un equipo, por ello se especifica que se carece de un plan de capacitación.

Esta investigación resulta útil, pues, muestra como el desempeño laboral está relacionado directamente con el ambiente laboral que se tenga en la empresa, ya que no se trabaja de manera coordinada, mucho menos para lograr un objetivo organizacional, si no de manera independiente, lo que hace que cada trabajador se centre específicamente en sus labores, estos no ven la necesidad de cooperar con compañeros, tornándose el clima un poco tenso, ya que si ocurre algún error, este tiene que ser asumido de manera individual, en esta empresa no se cuenta con un líder, el cual sea una guía y haga que se comprometan con la empresa.

Maldonado (2016) en su investigación titulada “El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A. Escuela profesional de Psicología industrial, Facultad De Ciencias Psicológicas. Universidad Central Del Ecuador. Quito, Ecuador”, cuyo objetivo fue analizar la influencia del coaching organizacional para desarrollar la efectividad de cada estilo de liderazgo, en las líneas de supervisión de la empresa Fideval S.A. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva y correlacional. Aplicándose el método estadístico descriptivo e inferencial asimismo el deductivo e inductivo, después de realizadas

las encuestas a una población y muestra de 10 colaboradores de los mandos medios. Teniendo como resultados que, se tenía un tipo de liderazgo autócrata, pero luego de la aplicación de del coaching, hubo un cambio significativo. Concluyéndose que, para poder tener un buen liderazgo en la empresa, se debe de aplicar el coaching, de manera que se influya en el equipo de trabajo.

Esta investigación resulta útil puesto que, se determina el efecto que causa el coaching ejecutivo en garantizar la eficiencia que tiene todo tipo de liderazgo, además que este estudio descubrió que los líderes después de aplicar el coaching ejecutivo obtenían información sobre el liderazgo que operaban y la manera de influir en el desempeño y conocimiento de las habilidades de sus colaboradores.

Palomino y Peña (2016) en su investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA. Escuela de administración de empresas, Facultad de ciencias económicas. Universidad De Cartagena. Cartagena, Colombia”, cuyo objetivo fue examinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA. Por ello el tipo de investigación utilizado fue el descriptivo y correlacional, mientras que el diseño fue el no experimental. Asimismo, la población fue de 97 trabajadores de la empresa mientras que la muestra fue de 49, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario. Teniendo como resultados que, los empleados se sienten muy motivados, pero el punto débil es en la toma de decisiones, pues se trabaja de manera individual. La instigación concluyó que el desempeño de los colaboradores fue bueno, obteniéndose los mayores puntajes en aptitudes y las habilidades, sin embargo, no poseen conocimiento sobre alguna evaluación de su desempeño.

Esta investigación resulta importante porque aporta en cuanto al desempeño laboral, asimismo la encuesta de desempeño laboral 360 aplicado permite obtener una mejor percepción sobre el desempeño del colaborador, puesto que no solo se evalúa el mismo, sino también sus compañeros y jefes; de tal manera que se obtenga resultados más concretos sobre el nivel de desempeño en toda la organización, los cuales permitan ver que tan cerca

se pueden lograr los objetivos propuestos. Lo cual con un programa de coaching empresarial permita perfeccionar este nivel de trabajo como los resultados económicos en la empresa.

Morales y Ordoñez (2018) en su investigación titulada “Coaching como estrategia para el mejoramiento del liderazgo transformacional en fuerza aérea colombiana. Escuela de Psicología, Facultad de ciencias sociales y humanas. Universidad Cooperativa de Colombia. Villavicencio, Colombia”, cuyo objetivo fue realizar un análisis del cambio que se genera en el liderazgo transformacional del Grupo de Seguridad y Defensa de bases aéreas de la Fuerza Aérea Colombiana CACOM 2 tras la implementación de la estrategia coaching. Por ello se usó un tipo de investigación fenomenológico con diseño pre experimental, cuya población y muestra fue 10 personas, 5 oficiales y 5 suboficiales pertenecientes al Grupo de Seguridad y Defensa de Bases, aplicándose entrevistas y grupos focales. Teniendo como resultados que, se encontró que los colaboradores contaban con un dominio adecuado de las concepciones básicas del liderazgo transformacional en la que se evidenciaba la presencia de todas las características del mismo como lo son el carisma, la influencia idealizada, la estimulación intelectual, la consideración individualizada y la inspiración motivacional. La investigación concluyó que el coaching organizacional como estrategia para la mejora del liderazgo transformacional, permitió fortalecer tanto la comunicación como el trabajo en equipo del personal de la fuerza aérea.

Esta tesis resulta importante debido a que, se considera al coaching organizacional, como una herramienta que permite mejorar muchos aspectos que fortalecen al liderazgo transformacional, generando asimismo estrategias que de alguna manera busquen mejorar el desempeño laboral, para lograr los objetivos propuestos en la organización y se aumenten los beneficios tanto para la empresa como para los colaboradores.

Barragán (2018) en su investigación titulada “Coaching ejecutivo estratégico en la industria. Repercusión de la falta de liderazgo y motivación de los gerentes de ventas. Caso de la industria farmacéutica. Escuela nacional de ciencias biológicas. Instituto Politécnico Nacional. Ciudad de México, México”, por la cual el objetivo fue demostrar la importancia que presenta la motivación y el liderazgo gerencial en el incremento de ventas. Por la que se empleó una investigación de tipo descriptiva aplicada, con diseño no

experimental, cuya población y muestra de estudio fue de 24 representantes de Laboratorio Liomont, aplicándose una encuesta a través de un cuestionario de 11 preguntas. Teniendo como resultado que, se ha observado que un 42% de los trabajadores tiene apoyo de su gerente y el 58% no lo tiene, considerando que la mayoría no tienen apoyo de sus gerentes. La investigación concluyó que un 63% considera que los gerentes no cuentan con liderazgo asimismo se afirma que existe una necesidad del 100% de contar con la impartición de cursos tanto de coaching, motivación y liderazgo a los Gerentes, debido a la presencia del autoritarismo, la falta de sutileza y de motivación que presentan en el trato con su personal, lo que derivaría en un mejor desempeño laboral.

Este estudio resulta importante puesto que se ejecuta un estudio de la situación del personal internamente en la industria, tal es el caso de la falta de liderazgo transformacional como la motivación de los gerentes, por lo cual al implementarse el coaching ejecutivo puede mejorar esta realidad, de tal manera que se logre mejorar la forma de dirigir las actividades como de impulsar a los colaboradores a lograr un mejor desempeño laboral.

Paz (2018) en su investigación titulada “Coaching como herramienta de gestión administrativa para fortalecer el talento humano en la empresa CORPICECREAM S.A. Escuela de administración de empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador”, cuyo objetivo fue realizar un modelo de coaching como una herramienta de gestión administrativa con el fin de lograr metas empresariales. Para ello el tipo de investigación fue básica y el diseño fue no experimental. Siendo la población y muestra de estudio de 17 empleados, a los que se aplicó una encuesta con el instrumento del cuestionario. Teniendo como resultados que, no existe un departamento, ni responsable de las funciones y actividades de reconocimiento al personal. La investigación concluyó en que pese a los años que lleva operando la empresa, la comunicación que existe es informal, e impersonal, lo que conlleva a que se generen rumores que dañan el ambiente laboral, el trabajo en equipo y retrasa el cumplimiento de los objetivos. Por lo cual el modelo de coaching busca optimizar los tiempos, recursos y espacios.

Esta tesis resulta importante puesto que se realiza un modelo de coaching empresarial para la empresa, en el cual se evidencian las fases Grow, Outcomes, Achieve,

en las cuales se logre contar con un personal más comprometido, esto con el propósito de que se pueda mejorar el trabajo de los colaboradores, porque solo así se toma decisiones adecuadas con los distintos procesos de reclutamiento, selección, valoración y evaluación del desempeño. Este modelo de coaching empresarial permite tener una mejor visión de cómo se encuentra la empresa y hacia donde pretende llegar.

1.2.2. A Nivel Nacional.

Caruajulca y Monzón (2016) en su tesis titulada “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. Escuela Profesional De Administración, Facultad De Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú”, cuyo objetivo fue determinar si con la aplicación del coaching organizacional se contribuye a mejorar de manera positiva el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016. El diseño de la investigación fue cuasi experimental, de tipo descriptiva explicativa. Para contrarrestar la hipótesis de que la aplicación del coaching organizacional contribuye a mejorar de manera positiva el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016. Aplicándose como método estadístico la prueba t- student a las encuestas realizadas a una población y muestra de 100 colaboradores. Teniendo como resultados que, el 55% de los trabajadores indica que, con la aplicación del coaching organizacional, se mejora la productividad de la municipalidad, Concluyéndose que el coaching después de haberse aplicado 10 sesiones mejoró el desempeño en un 58%.

Esta tesis resulta importante debido a que se propone un plan de coaching organizacional, en el cual se establecen los objetivos, metas, presupuesto y sesiones a realizar. Asimismo, se recomienda realizar planes de mejora continua que favorezcan la implementación del coaching organizacional en áreas de una mejora. En cuanto al plan de coaching organizacional se realiza una conceptualización, asimismo se establecen sus etapas de aplicación del coaching, el cual es una evaluación completa del desempeño, sea bueno o malo.

Beraun (2017) en su tesis titulada “El Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, Año 2017. Escuela profesional de administración, Facultad de ciencias empresariales. Universidad César Vallejo. Lima, Perú”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores -2017. El diseño de esta investigación fue no experimental transversal, con un tipo de investigación aplicada, descriptiva y correlacional, para contrarrestar la hipótesis de que existe una relación significativa entre el Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores -2017. Aplicándose el método estadístico descriptivo e inferencial de un cuestionario a una población y muestra de 65 acompañantes pedagógicos de la UGEL 01. Teniendo como resultados que, la relación entre el desempeño y el coaching es elevado. Concluyéndose que existe se debe de aplicar un programa de coaching en la institución, si se desea mejorar el desempeño.

Esta tesis resulta importante puesto que se evidencia la dependencia positiva entre el coaching organizacional y desempeño laboral, sirviendo de aporte a la base teórica puesto que describe teorías del coaching que permiten mejorar el desenvolvimiento del personal, asimismo las estrategias que permiten lograr los objetivos propuestos de la empresa. Las bases del coaching organizacional se fundamentan en las dimensiones de la conciencia, responsabilidad personal y potencial; además que, al orientarlo a la conciencia y responsabilidad, se obtiene a corto plazo un mejor desempeño de la tarea y al largo plazo, se eleva el rendimiento académico y la calidad de vida laboral.

Cahuana (2017) en su investigación titulada “Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (APECOM) 2017-2. Escuela de administración, Facultad De Ciencias Empresariales. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú”, cuyo objetivo fue determinar si existe influencia del programa de coaching empresarial en la productividad laboral de la Asociación Peruana de Empresas de Consumo Masivo (APECOM) en el período del segundo semestre del 2017. El diseño de la investigación fue transaccional/ transversal con un tipo de investigación No experimental, investigación sistemática y empírica. Para contrarrestar la hipótesis de que existe influencia del programa de coaching empresarial en la productividad laboral de APECOM en el período del segundo semestre del 2017. Para ello, se aplicó como método estadístico descriptivo, de

una muestra de 380 colaboradores. Teniendo como resultados que, la productividad se puede mejorar, siempre y cuando las horas aumenten, pero el control de la efectividad también sea controlado. Concluyéndose que los resultados de la aplicación del programa son positivos, mejorando en gran medida el desempeño.

Esta investigación resulta importante ya que, para que se pueda generar productividad, esta debe estar ligado a un programa de coaching, ya que se mejorará tanto habilidades como aptitudes de los trabajadores, llevando a que el servicio que estos prestan hacia los clientes sea positivo.

Gamboa y Gutiérrez (2017) en su investigación titulada “Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C., Trujillo 2017. Escuela de Administración. Facultad de negocios. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú”, cuyo objetivo fue proponer un plan de coaching empresarial basado en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. ubicado en la ciudad de Trujillo. El diseño de la investigación fue no experimental con un tipo de investigación descriptivo- propositivo. Con la finalidad de contrarrestar la hipótesis de que se propuso el plan de coaching empresarial basado en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. Aplicándose el método estadístico descriptivo además de encuestas y entrevistas aplicadas a los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. Teniendo como resultado que, para los trabajadores es importante desenvolverse en un ambiente laboral óptimo, de manera que con ello puedan lograr una alta productividad. Concluyéndose que, para elevar el desempeño laboral, se tiene que desarrollar un plan de coaching empresarial.

Esta investigación resulta importante porque se evidencian aspectos centrales que permiten una mejora en todo tipo de habilidades del personal, que logren una mejora del desempeño laboral. Asimismo, sirve de base teórica y de discusión de las teorías del coaching y desempeño laboral, puesto que se centra en otorgar un ambiente laboral óptimo, es ahí que cada uno de los colaboradores se siente comprometido permitiendo un mejor desarrollo individual siendo partícipes del progreso y liderazgo participativo en la empresa, siendo esto propiciado por un plan de coaching empresarial en el que se formulan estrategias para un mejor desempeño.

Gonzales (2017) en su investigación titulada “Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. Escuela profesional de administración, Facultad De Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Lima, Perú”, Cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño de tareas de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. El diseño de esta investigación fue no experimental y transversal, con un tipo de investigación descriptiva- correlacional. Para contrarrestar la hipótesis de que Coaching se relaciona directamente con el Desempeño Laboral. Para ello se empleó una encuesta a una población y muestra de 45 colaboradores, aplicándose el método estadístico descriptivo y correlacional. Teniendo como resultado que, hay una relación positiva entre el coaching y el desempeño laboral de 0,867. Concluyéndose que, a partir de la implantación del coaching, este va incidir en el desempeño laboral de manera significativa.

Esta tesis resulta importante, ya que brinda una visión panorámica, lo cual se observa de inmediato todos los cambios que se deben de realizar, pues el tema principal es el logro de los objetivos, y como es que los trabajadores hacen para lograr el cometido. Además, que se ve claramente como esta herramienta sirve a fines de empresas dedicadas al servicio financiero, asimismo, a cada uno de los tipos de desempeño laboral, el de tareas, el contextual y el contra productivo.

Chinchay, Damián, y Quiñonez (2018) en su investigación titulada “Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. San Juan De Lurigancho, Lima 2017. Escuela De Administración Y Gestión De Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Peruana De Las Américas. Lima, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño de tareas de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. Proponer un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. El diseño de la investigación fue no experimental bajo un enfoque mixto, con un tipo de investigación descriptivo propositivo; buscando contrarrestar la hipótesis de que el programa de coaching empresarial mejorará el desempeño laboral en la

empresa Alianza Metalúrgica S.A. Para tal fin, se aplicó como método deductivo y de técnicas de coaching empresarial, además de una encuesta en base a un cuestionario a una población y muestra de 105 colaboradores. Teniendo como resultado que, para que los colaboradores trabajen en equipo, primero deben de tener una buena comunicación, incentivos tanto económicos como de psicológicos. Concluyéndose que, se tiene que implementar un buen programa de coaching, el cual conlleve a que se refuercen las relaciones y así se fomente un ambiente de continuo aprendizaje, cimiento y responsabilidad.

Esta tesis resulta importante debido a que desarrolla teorías del coaching que sirven como base teórica de la presente investigación, asimismo que se desarrolla un programa de coaching empresarial en el cual permite luego evidenciar la mejora del desempeño laboral a través del cambio de actitudes y comportamiento del personal. En cuanto al coaching se discuten teorías de Consultoría de Saporito, en el que se explica el contexto, la tarea a realizar, la planificación del desarrollo y la realización del coaching; asimismo la Teoría Formativa de Evaluación de Kirpatrick, en el cual se establece el nivel de reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados; la Teoría Integrativo de Passmore, en el cual los coachees llevan su conocimiento a la práctica y la Teoría de Adherencia de Kilburg, el cual se fundamenta en el compromiso voluntario del coach.

Chumpitaz y Villafuerte (2016) en su investigación titulada “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Confecciones Galindo S.R.L., Lima 2015. Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Peruana De Las Américas. Lima, Perú”, cuyo objetivo general fue determinar cuál es la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Confecciones Galindo S.R.L., Lima 2015. Empleándose una metodología de tipo descriptivo- correlacional con diseño no experimental, aplicándose como técnica la encuesta en base a un cuestionario a una población y muestra de 22 trabajadores. Teniendo como resultados que, los colaboradores no se identifican con la empresa, pues no son valorados y tomados en cuenta para posibles ascensos dentro de la empresa. La investigación concluyó en que la empresa no capacita a sus colaboradores que se integran por primera vez, asimismo el empleador no fortalece las necesidades de crecimiento de estos.

Esta investigación es útil puesto que presenta al coaching empresarial con un programa de 8 sesiones cada una de 60 minutos, las cuales buscan mejorar la participación activa de los colaboradores, mejor toma de decisiones en el ámbito financiero y de producción; asimismo permite aumentar la satisfacción de los clientes para lo cual resulta necesario brindar capacitaciones a los colaboradores. Es así que el contar con un programa de coaching empresarial, el gerente podrá dirigir mejor los recursos humanos, como los procesos que ello involucra, por ejemplo, la correcta selección del personal, adiestramiento e inducción.

1.2.3. A Nivel Local.

Fustamante y Santisteban (2018) en su tesis titulada “Propuesta de un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral de los docentes en la I.E.P. CIENCIA COLLEGE – “MORROPE”, 2018. Escuela De Administración De Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú”, cuyo objetivo general fue Proponer un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral de los docentes en la I.E.P CIENCIA COLLEGE – “MÓRROPE”, 2018 de la ciudad de Chiclayo, en el año 2013. Esta investigación presento un diseño experimental de una descriptiva no experimental. Porque se buscó enumerar las características que presentan la variable dependiente de investigación, buscando obtener y cuantificar el nivel de desempeño de la muestra de estudio de la empresa I.E.P CIENCIA COLLEGE – “MÓRROPE” de la ciudad de Chiclayo. Para ello se utilizó como método la estadística descriptiva a partir de encuestas realizadas a una población y muestra de 25 trabajadores de la empresa. Teniendo como resultado que, se puede evidenciar que la variable desempeño laboral tiene un nivel alto, en general se puede afirmar que los maestros de la I.E.P, tiene un desempeño laboral adecuado, y los factores que afectan el desempeño laboral de los maestros de la I.E.P. Ciencia College son: la oportunidad en el diseño de trabajo, el 96% de los maestros menciona que no les deja asumir nuevas responsabilidades. Concluyéndose que por medio de la aplicación del coaching se ha mejorado el nivel de los maestros de la I.E.P CIENCIA COLLEGE – “MÓRROPE”, 2018, obteniendo el nivel adecuado de desempeño.

Esta investigación es útil puesto que presenta al coaching empresarial como una herramienta importante en la mejora del desempeño laboral, lo cual al aplicarse durante un año mejoró las ventas de los colaboradores, lo que se traduce en una mejora del desempeño

laboral. Asimismo, un nivel de desempeño laboral deficiente permite servir de fundamento para aplicar el coaching empresarial como un medio que lleva a la persona desde los que es, hasta lo que quiere ser, desarrollando nuevas habilidades y fortaleciendo las existentes en bien de la mejora del desempeño laboral que trae consigo un adecuado desempeño.

Aguilar y Marlo (2016) en su investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. Escuela Académico Profesional De Administración Pública, Facultad De Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño de tareas de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. Esta investigación se basó en un diseño transversal no experimental, de tipo descriptivo, aplicada y propositiva, para contrarrestar la hipótesis de que el plan de capacitación mejoró el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque. Asimismo, el método aplicado fue el estadístico descriptivo realizando gráficas y tablas de una encuesta aplicada a una muestra de 141 colaboradores del hospital de una población total de 946 colaboradores. Teniéndose como resultados que, según más del cincuenta por ciento de los trabajadores mencionan que se ha realizado capacitaciones en la institución, además que si se hizo una evaluación antes de que estos ingresen a trabajar. Concluyéndose que, los empleados desconocen del plan de capacitación, a ello responde un bajo rendimiento laboral y un aspecto negativo para el hospital; puesto que no se tenían definidas sus responsabilidades. Sin embargo, su implementación del plan traería una mejora en el desempeño laboral.

Esta tesis resulta importante debido a que se plantean estrategias de capacitación que fomentan el desempeño laboral, asimismo se evidencian teorías del desempeño laboral que sirven de aporte teórico. Además, que se realiza un diagnóstico del desempeño laboral en la organización, de tal manera que se propuso alternativas de solución para mejorar dicha situación. De la misma manera, esta investigación centró sus bases en el plan capacitación, para mejorar las capacidades de sus empleados, pues son el pilar de la organización.

Arancibia y Seminario (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional De Innovación Agraria, Chiclayo – 2016. Escuela Académico Profesional De Administración, Facultad De Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional De Innovación Agraria, Chiclayo – 2016. Para ello se empleó una metodología de tipo descriptivo y correlacional bajo un diseño no experimental y transversal; cuya población y muestra de estudio fue de 51 colaboradores de la empresa y 12 trabajadores que son responsables de cada área; aplicándose como técnica a la encuesta a través del instrumento de cuestionario. Teniendo como resultado que, el clima laboral se encuentra en un estado regular, pues los datos mostraron un mayor nivel de presencia de las dimensiones: Estructura (92%), Relaciones Sociales (85%), y Remuneración (83%). La investigación concluyó que las recompensas y remuneraciones promueven el desempeño laboral, evidenciándose un nivel regular de desempeño laboral de 83% de los colaboradores y un nivel bajo en un 17%, esto debido a que existe falta de compromiso de los colaboradores e incumplimiento de la normativa existente.

Esta investigación resulta importante puesto que se plantea una propuesta de clima organizacional con el fin de aumentar el nivel de desempeño laboral, a través del desarrollo de talleres, dinámicas, capacitaciones y otros eventos que mejoren el desempeño laboral de los colaboradores. Asimismo, se manifiesta como desempeño laboral como una intervención que opera de acuerdo a lo establecido y que logra los resultados propuestos. Por lo cual la intervención de un coach empresarial que pueda evaluar la situación de manera imparcial, de tal manera que se determine también el nivel de desempeño de los jefes y poder trabajar con las deficiencias existentes.

Llanos y Tapia (2017) en su tesis titulada “Satisfacción marital y desempeño laboral en los trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo. Escuela Académica Profesional De Psicología, Facultad De Humanidades. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción marital y el desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad de

Chiclayo. El diseño que utilizó esta investigación fue el no experimental de tipo transversal correlacional, buscando contrarrestar la hipótesis de que existe relación significativa entre la satisfacción marital y el desempeño laboral. Asimismo, se empleó el método estadístico descriptivo y el correlacional, después de aplicados los cuestionarios a 100 colaboradores de la municipalidad. Teniendo como resultados que, los problemas familiares no tienen influencia en el desempeño de los colaboradores de la municipalidad. Concluyéndose que el 31.6% de los trabajadores posee un bajo desempeño laboral.

Esta investigación resulta importante puesto que se aplica una escala de desempeño laboral actualizada y validada, que permite dar a conocer en qué nivel se encuentran los colaboradores determinando como dimensiones a la motivación, determinantes facilitadores, conductas extra roles y habilidades; asimismo para la otra variable se utilizó el Inventario multifacético de satisfacción marital, en que el que se busca evidenciar que no existe relación significativa de las variables en este estudio. Sin embargo, dicho cuestionario del desempeño laboral puede ser utilizado para la investigación y relacionado con el programa de coaching empresarial.

Alcántara y Pintado (2018) en su investigación titulada “El coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L. 2017. Escuela profesional de administración, Facultad de ciencias empresariales. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú”, cuyo objetivo fue realizar una propuesta del coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L. 2017. El diseño de la investigación fue no experimental transversal de tipo descriptivo propositivo. Con la finalidad de contrarrestar la hipótesis de que la herramienta del coaching si mejorará las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L. para ello se aplicó una encuesta en base a un cuestionario dirigido a una población y muestra de 35 colaboradores y como método se empleó el estadístico descriptivo. Teniendo como resultado que, se detectó que la mayor parte de los colaboradores, o no le dan importancia, o no desarrollan sus competencias laborales adecuadamente, entre ellas, la capacidad de actualización, el compromiso con la misión y visión de la organización y la integración con su equipo de trabajo; es por ende que necesitan ser potencializadas y esto se va a lograr a través de la motivación e inspiración en los colaboradores mediante un programa de coaching. Concluyéndose que debido a que los

colaboradores muestran poca importancia en sus competencias laborales, que incluyen la capacidad de actualización, el compromiso con la misión y visión de la organización y la integración con su equipo de trabajo; es por ende que mediante un programa de coaching se espera obtener mejores resultados, tanto en crecimiento empresarial como competitividad, a través de sesiones.

Este estudio es útil puesto que brinda base teórica en cuanto al programa de coaching empresarial cuyas dimensiones son conciencia, auto creencia y responsabilidad, asimismo se presenta su importancia en la mejora de las competencias laborales medidas a través de hacer, ser y saber, que directamente se encuentran relacionadas con el desempeño laboral. Es por ello que al aplicarse sesiones de coaching a los trabajadores después de su jornada diaria y en días no laborables, fomenta un ambiente amigable y no solo fortalece relaciones laborales, sino que también la comunicación y confianza con los jefes. Presentando al coaching como la forma en que una persona logra ayudar a otro a fin de que esta logre sus metas propuestas alineadas a las del equipo de trabajo. Determinándose como elementos del coaching a los valores, resultados, la disciplina y la formación previa, estructurándose las sesiones de coaching en un tiempo promedio de 60 a 90 minutos.

Gonzales y Capuñay (2018) en su investigación titulada “Influencia de la cultura organizacional (CO) en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2015. Escuela Profesional De Administración, Facultad De Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño de tareas de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. Determinar cómo influye la cultura organizacional (CO) en el desempeño Laboral (DL) de los trabajadores administrativos del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. El diseño de esta investigación fue no experimental- transversal, de tipo descriptiva y causal, de tal manera, que se contrarreste la hipótesis de que la cultura organizacional (CO) influye en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores administrativos del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque. Aplicándose el método estadístico descriptivo, a partir del cual se realizan los gráficos y tablas correspondientes de las encuestas en base a un cuestionario dirigido a 69 trabajadores entre directivos, jefes de Oficina de las diferentes unidades y

gerencias y personal administrativo. Teniendo como resultados que, el 58.49% del personal administrativo manifestó que solo a veces el estilo de liderazgo de sus superiores les motiva a cumplir voluntariamente su trabajo y el 41.51% que casi siempre; el 49.05% expresaron que solo a veces el estilo para gestionar a los empleados se caracteriza por el trabajo en equipo, el contenido y la participación mientras que el 50.95% indicaron que casi nunca. De igual manera el 52.83% de los trabajadores indicaron que casi nunca la organización realiza ceremonias de reconocimiento a sus trabajadores por sus logros personales y el 47.17% que a veces Llegándose a concluir que depende mucho el desempeño de la cultura organizacional, por ello se debe de trabajar en realizar mejoras, si se quiere que los trabajadores sean eficientes.

Este estudio resulta útil como aporte teórico, además que presenta una mejora del desempeño laboral a través de un programa de motivación, lo cual permite incrementar los niveles de comunicación dimensionados en alto, medio y bajo, asimismo se da a conocer la relación existente entre el programa de motivación con el desempeño laboral, el cual es medido a través del desempeño contextual, de tarea y contra productivo; elaborándose teorías del desempeño laboral que sirven de base teórica y discusión. Manifestando que el desempeño laboral resulta ser la combinación del comportamiento del personal y sus resultados obtenidos, es decir la capacidad de que el trabajador realice su trabajo con menor tiempo y menor esfuerzo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento, por lo cual es imprescindible fomentar el desempeño laboral para conseguir los objetivos que la empresa persigue.

Salazar (2018) en su tesis titulada “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área RPM control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo. Escuela Profesional De Administración, Facultad De Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú”, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño de tareas de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017. Determinar la influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Área Rpm Control Perú de la Empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo en el 1° semestre del 2015. El diseño de la investigación fue no experimental. Transversal y de tipo descriptivo

correlacional, para ello se buscó contrarrestar la hipótesis de que existe influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Área Rpm Control Perú de la Empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo en el 1° semestre del 2015. Aplicándose el método estadístico descriptivo e inferencial luego de recolectarse los datos de la encuesta a través de un cuestionario realizado a una población y muestra de 50 trabajadores. Teniendo como resultados que, el conocimiento del trabajo a desempeñar es considerado como parte fundamental, pues si el empleado no conoce las expectativas del cliente, por ende, no sabrá que hacer, esto tiene un 98% de aceptación. Concluyéndose que existe influencia significativa y positiva de la cultura organizacional en el desempeño laboral en Allus Global BPO Center.

Este estudio es significativo por su gran aporte teórico con relación desempeño laboral, asimismo se muestra los métodos para evaluarlo. El desempeño laboral es concebido como un comportamiento organizacional y que se encuentra bajo el control de cada persona, considerándose a la eficacia de los colaboradores de la empresa y lo importante que resulta para ella. Asimismo, los métodos para evaluar dicho desempeño laboral se centran en las habilidades y capacidades, comportamientos y metas, como también resultados. Además, se denota la relación positiva que existe con la variable cultura organizacional, sirviendo esta información para poder ver la importancia que tienen otras variables y que pueden mejorar el desempeño laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Coaching empresarial.

Es un instrumento que consiste en mejorar los procesos dentro de la organización, de tal manera que se aumente la satisfacción de los empleados como el rendimiento de los mismos (Hernández 2019, p.27).

Es una técnica de asistir a otros para concretar y clarificar metas y objetivos, estableciendo una vía la cual permita lograr lo propuesto y proporcionar el soporte que se requiere para ello (Menéndez, 2016, p.29).

Whitmore, escribió que hay dos tipos de objetivos en el coaching. El primero es el objetivo de cada sesión. Esto significa lo que el coachee desea obtener de la sesión de

coaching específica. La sesión también puede ser iniciada por el entrenador. En este caso, el entrenador será quien tenga el objetivo de la sesión en mente, pero Whitmore (2010) señala que también se debe preguntar al coachee si también tiene un objetivo para la sesión (Leikomaa, 2016, p.27).

1.3.1.1. Modelo GROW de coaching.

El Método Grow o Proceso Grow es un modelo muy utilizado en el coaching europeo, el cual se expandió en el resto de países a finales de los 80's y principios de los 90's (Rey & Hernández, 2014, p.165).

Este modelo consiste en:

- a) Metas/ objetivos. Consiste en saber hacia dónde se dirige la empresa.
- b) Realidad. Consiste en tomar en cuenta los sucesos de la empresa.
- c) Opciones. Consiste en buscar todas las alternativas posibles.
- d) Plan de acción. Consiste en plasmar todo lo anterior en un plan.

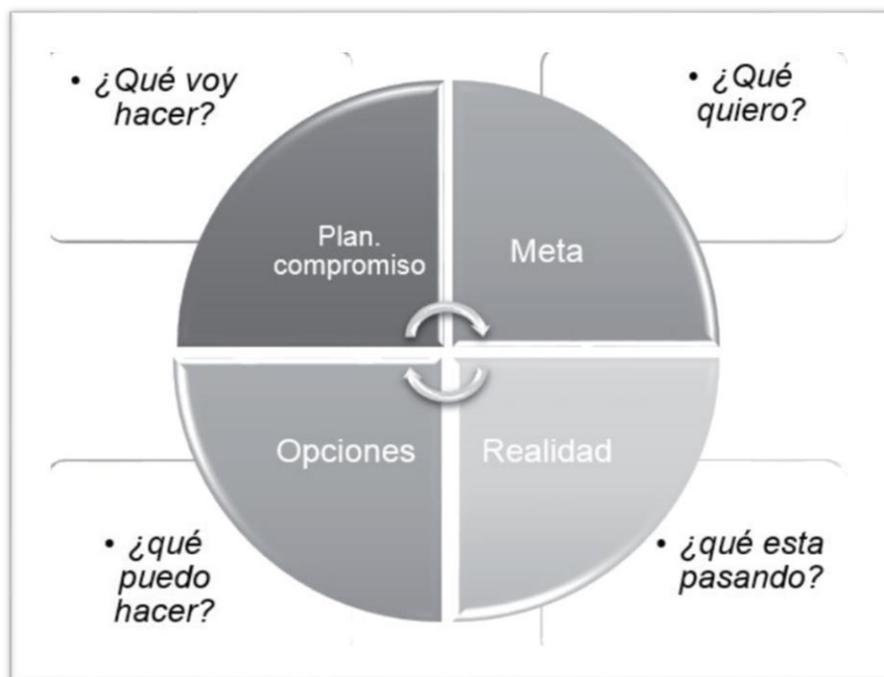


Figura 1 Modelo GROW de coaching

Fuente: Tomado de Coaching para profesionales de la enseñanza por Rey y Hernández (2014), Formación Continua Logoss Madrid, p.166.

A. Elementos del coaching empresarial.

Tomando en cuenta el modelo GROW difundido por Whitmore en el año 2002, caracterizado por ser uno de los métodos más utilizados para estructurar la conversación de coaching. Cada letra del acrónimo GROW representa una etapa de una conversación de coaching. Cuando se usa el modelo GROW, la sesión comienza estableciendo un objetivo para la sesión de coaching. El coach y el coachee luego exploran la realidad actual, antes de desarrollar opciones para la acción y concluir con pasos de acción específicos que ayudan a definir el camino a seguir (Brown & Grant, 2010).

1. Objetivo. Se le pide al coachee que aclare lo que quiere lograr en cada sesión.

Determina el enfoque del coaching. Este implica definir los objetivos a lograr, determinando el enfoque de proceso.

a) Determinación del objetivo: Consiste en establecer el objetivo a lograr.

2. Realidad. Sensibilizar a las realidades actuales. Asimismo, se examina cómo la situación actual está impactando las metas del coachee. Consiste en describir la realidad y los inconvenientes que se presentan para lograr los objetivos propuestos.

a) Análisis de la situación: Consiste en realizar una descripción de la situación de la empresa y los colaboradores.

b) Identificación de problemas: Consiste en determinar cuáles son los problemas que se deben de mejorar.

c) Estrategias de solución: Consiste en proporcionar estrategias para solucionar a dichos problemas.

3. Opciones. Identifique y evalúe las opciones disponibles. Se trata de fomentar el pensamiento centrado en la solución y la lluvia de ideas. Consiste en detallar cuáles serán las alternativas a elegir.

a) Identificación de alternativas: Consiste en identificar las soluciones a los problemas.

b) Nuevas soluciones: Consiste en la aportación de innovadoras soluciones a los problemas identificados.

4. Plan de acción. Se refiere a la ayuda que se le da al coachee a determinar los próximos pasos. Desarrollar un plan de acción y generar motivación. Significa pasar a la acción para desarrollar la opción escogida y cumplir con el objetivo (Corbu, 2016, p.22).

a) Cronograma. En el cual se establece las actividades a elaborar.

b) Identificación de posibles desviaciones. Destaca las posibles desviaciones que puedan suceder y la manera como corregirlos.

c) Personal encargado. Son aquellos jefes y personal, al cual se deberá de informar, y quienes brindarán la retroalimentación.

d) Satisfacción de los colaboradores. Busca evidenciar en que se mejora la satisfacción de los colaboradores.

B. Dimensiones e indicadores del coaching empresarial.

Tomando en cuenta el modelo GROW difundido por Whitmore en el año 2002, caracterizado por ser uno de los métodos más utilizados para estructurar la conversación de coaching. Cada letra del acrónimo GROW representa una etapa de una conversación de coaching. Cuando se usa el modelo GROW, la sesión comienza estableciendo un objetivo para la sesión de coaching. El coach y el coachee luego exploran la realidad actual, antes de desarrollar opciones para la acción y concluir con pasos de acción específicos que ayudan a definir el camino a seguir (Rey & Hernández, 2014, p.168).

1. Objetivo: Se le pide al coachee que aclare lo que quiere lograr en cada sesión.

Determina el enfoque del coaching. Este implica definir los objetivos a lograr, determinando el siguiente indicador:

a) *Determinación del objetivo*. Establecer el objetivo a lograr.

2. Realidad. Sensibilizar a las realidades actuales. Asimismo, se examina cómo la situación actual está impactando las metas del coachee. Consiste en describir la realidad y los inconvenientes que se presentan para lograr los objetivos propuestos utilizando los posteriores indicadores:

a) *Análisis de la situación*. Consiste en realizar una descripción de la situación de la empresa y los colaboradores.

b) *Identificación de problemas*. Consiste en determinar cuáles son los problemas que se deben de mejorar.

c) *Estrategias de solución*. Consiste en proporcionar estrategias para solucionar a dichos problemas.

3. Opciones: Se trata de fomentar el pensamiento centrado en la solución y la lluvia de ideas. Consiste en detallar cuáles serán las alternativas a elegir por los siguientes indicadores:

a) *Identificación de alternativas*. Consiste en identificar las soluciones a los problemas.

b) *Nuevas soluciones*. Aportar innovadoras soluciones a los problemas identificados.

4. Plan de acción. Ayudar al coachee a determinar los próximos pasos.

Desarrollar un plan de acción y generar motivación. Significa pasar a la acción para desarrollar la opción escogida y cumplir con el objetivo mediante sus indicadores siguientes (Corbu, 2016, p.22).

a) *Cronograma*. En el cual se establece las actividades a elaborar.

b) *Identificación de posibles desviaciones*. Destaca las posibles desviaciones que puedan suceder y la manera como corregirlos.

c) *Personal encargado*. Son aquellos jefes y personal, al cual se deberá de informar, y quienes brindarán la retroalimentación.

d) *Satisfacción de los colaboradores*. Busca evidenciar en que se mejora la satisfacción de los colaboradores.

1.3.2. Desempeño laboral.

Son los comportamientos o acciones de valor de la organización, es un resultado importante en múltiples campos de investigación, así como en la práctica (Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H., & Van der Beek, A., 2014, p.155).

Según Chiavenato (2007) el desempeño laboral, es la manera correcta de llevar a cabo las funciones, dando el cien por ciento y satisfaciendo principalmente al cliente, pues este es el fin de toda organización.

1.3.2.1. Evaluación del desempeño laboral.

Desde que una persona, decidió contar con otra para realizar una actividad, esto fue evaluado, midiendo de este modo el costo-beneficio, esto se hizo notorio desde la época antigua, donde Jesús recibía notas e informes de los predicadores, quienes eran los que realizaban las predicaciones tal como estaban establecidos, estos informes los recibía de todo el mundo, y llegaban por medio de cartas en navíos. Luego por el año 1842 en estados unidos se empezó a tomar en cuenta el desempeño de sus colaboradores, así mismo en 1880, el ejército estadounidense implantó el mismo sistema y, en 1918, la General Motors desarrolló un sistema para evaluar a sus ejecutivos. Sin embargo, ya tuvo mayor proliferación en pleno siglo XXI, ya llevándolo a calcular mediante fórmulas el rendimiento de los trabajadores (Chiavenato, 2007, pág. 243).

Por ello se puede afirmar que, las evaluaciones de desempeño laboral se hacen en áreas de un mejoramiento y de premiar a aquel trabajador que es altamente productivo. (Chiavenato, 2007, pág. 243).

1.3.2.2. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) menciona la evaluación del desempeño intenta obtener diversos objetivos:

- a. Medir el potencial de los trabajadores (pág. 248).
- b. Valorar aspectos positivos de los trabajadores (pág. 248).
- c. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación activa en la organización (pág. 248).

1.3.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) indica que cuando se evalúa a los trabajadores, esto traerá consigo beneficios para el individuo, el gerente, la organización y la comunidad (pág. 248).

1. Beneficios hacia el gerente: Permite que este tenga cifras sobre el desarrollo de los trabajadores, para tomar medidas correctivas y mejorar los inconvenientes que se están dando en la empresa (pág. 248).

2. **Beneficios para el subordinado:** Permite que reconozcan sus puntos débiles, y tomen iniciativas para corregirlas, además que les hace ver cuáles son las posibilidades que tiene la empresa en relación a su trabajo (pág. 248).

3. **Beneficios para la organización:** Le permite conocer el estado de productividad de su personal, para tomar medidas correctivas, bien sea rescindir de estos, llevarlos de puesto o bien sea capacitarlos (pág. 249).

1.3.2.4. Evaluadores del desempeño laboral.

Chiavenato (2007) indica que los evaluadores del desempeño laboral son el gerente, el trabajador, jefe-trabajador, en equipo de trabajo, o el área de recursos humanos, estos serán descritos a continuación:

a) El gerente: Este evaluará a todos los jefes de área, de acuerdo al nivel de productividad de las personas que tienen a cargo (Chiavenato, 2007, pág. 244).

b) La propia persona: Mediante criterios de evaluación que han sido diseñados por parte del gerente, los mismos trabajadores se hacen una autoevaluación, siendo responsables de los resultados indicados (Chiavenato, 2007, pág. 244).

c) El individuo y el gerente: En estas épocas el trabajo debe de ser conjunto, es decir que para la implantación de los objetivos de la empresa, se deben de tener en cuenta para su formulación a todos los trabajadores, es decir se debe trabajar bajo los lineamientos de la administración por objetivos, es ahí donde la evaluación no sólo se aplica a los trabajadores, si no estos también tienen la libertad de evaluar el trabajo de sus jefes (Chiavenato, 2007, pág. 245).

d) El equipo de trabajo: Los evaluadores son ellos mismos, se evalúan unos a otros con la responsabilidad que amerita el caso, pues la productividad se alcanza siempre y cuando se trabaje en equipo (Chiavenato, 2007, pág. 245).

e) El área de recursos humanos: Las empresas dejan caer la responsabilidad de evaluadores al área de recursos humanos, pero esto no solo debe ser netamente su responsabilidad, pues la manera correcta, es la recaudación de información de cada jefe de área, y contrastarla con la evaluación en general que estos hayan hecho, para que se origine un consenso, evadiendo posibles alteraciones o la minimización de aspectos relevantes en cuanto al desempeño laboral (Chiavenato, 2007, pág. 245).

a. Dimensiones del desempeño laboral.

Según Koopmans, et al., (2014, p. 159), se evidencian 3 dimensiones:

1. El desempeño de la tarea, que se puede definir como la competencia con la cual los individuos realizan las tareas sustantivas o técnicas centrales para su trabajo. Ahora se acepta en general que, además del rendimiento de la tarea, el dominio IWP consiste en un rendimiento contextual y un comportamiento de trabajo contraproducente.

Indicadores.

a) *Planificación de trabajo.* Es una herramienta importante que ayuda a un proyecto a asignar tareas, administrar el flujo de trabajo y hacer un seguimiento de los diversos componentes y los plazos de entrega importantes. (Leonard, 2018, p.1).

b) *Resultados.* Es considerado como aquello que se obtiene como producto del esfuerzo realizado en el trabajo.

c) *Capacidad de separar problemas.* Es la capacidad que tiene el empleado para solucionar los problemas de manera adecuada separándolos por prioridad.

d) *Buen trabajo.* Es percibido como un trabajo realizado acorde a las exigencias solicitadas.

2. El desempeño contextual, puede definirse como comportamientos que apoyan el entorno organizativo, social y psicológico en el que debe funcionar el núcleo técnico.

Indicadores.

a) *Responsabilidades adicionales.* Son las responsabilidades que se adquieren esto debido a la adaptación de los cambios y exigencias del mercado.

b) *Nuevas tareas.* Son un conjunto de actividades que se presentan en el trabajo.

c) *Trabajos desafiantes.* Son el tipo de trabajo que requieren un poco más de esfuerzo que el normal.

d) *Conocimientos actualizados.* Son los conocimientos que se requieren para poder mejorar la forma en que se hacen las cosas.

e) *Habilidades actualizadas.* Habilidades que posee el personal y que les permite realizar de manera adecuada su trabajo.

f) *Nuevas alternativas de solución.* Son aquellas soluciones que son innovadoras y no tradicionales.

g) *Nuevos retos*. Consiste en afrontar nuevos desafíos que se presentan en el trabajo.

h) *Participación activa*. Es la participación oportuna en las reuniones, charlas o decisiones.

3. El comportamiento de trabajo contraproducente, se puede definir como un comportamiento que perjudica el bienestar de la organización.

Indicadores.

a) *Disconformidad ante los cambios*. Son aquellas quejas que no resultan importantes para la compañía.

b) *Problemas grandes*. Son aquellos que son percibidos con una magnitud superior que un problema normal.

c) *Aspectos negativos*. Son los aspectos que no se consideran positivos por los trabajadores.

A. Instrumento de medición.

El cuestionario para medir el desempeño laboral es el Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) con 18 preguntas. El enfoque principal del constructo de IWP se centra en el desempeño de tareas, que se puede definir como la competencia con la cual los individuos realizan las tareas sustantivas o técnicas centrales para su trabajo. Ahora se acepta en general que, además del rendimiento de la tarea, el dominio IWP consiste en un rendimiento contextual y un comportamiento de trabajo contraproducente. Existen muchos cuestionarios para medir el desempeño laboral, sin embargo, lo más sorprendente es que ninguno de ellos mide todas las dimensiones relevantes de IWP en conjunto. El marco conceptual consta de tres dimensiones (rendimiento de la tarea, rendimiento contextual y comportamiento de trabajo contraproducente), que representan la gama completa de IWP. Además, el IWPQ se desarrolló y refinó sobre la base de una población laboral genérica y, por lo tanto, es adecuado para todos los sectores ocupacionales, así como para trabajadores con y sin problemas de salud. El desarrollo, así como la cara, y la validez estructural de la IWPQ se han establecido en estudios anteriores. La validez de construcción se refiere a si el instrumento proporciona las puntuaciones esperadas, en función del conocimiento existente sobre la construcción, asimismo la validez de constructo se evaluó probando las expectativas sobre la relación de las escalas IWPQ con constructos relacionados (validez convergente) y

sobre las diferencias entre grupos con la validez discriminativa (Koopmans et al., 2014, p.156).

B. Criterios de medición.

El cuestionario de desempeño laboral se realiza en una escala de calificación de 5 puntos ("rara vez" a "siempre" para la tarea y el rendimiento contextual, "nunca" a "a menudo" para el comportamiento laboral contraproducente). Para las sub escalas IWPQ, se calculó una puntuación media al sumar las puntuaciones de los ítems y dividir su suma por la cantidad de ítems en la sub escala. Por lo tanto, el IWPQ arrojó tres puntajes de sub escala que oscilaron entre 0 y 4, con puntajes más altos que reflejan una tarea más alta y un desempeño contextual, y un mayor comportamiento laboral contraproducente (Koopmans et al., 2014, p.158).

Se utilizará la baremación del instrumento, por lo cual se establecen los puntajes máximos y mínimos, de acuerdo a un puntaje de Likert del 1 al 5, siendo los baremos elaborados, los siguientes:

Tabla 1
Puntuación

Nivel	Puntaje
Bajo	18-42
Medio	43-67
Alto	68-90

Fuente: Elaboración Propia

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera la aplicación del programa de coaching empresarial contribuye a mejorar del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Fue importante, porque, con la aplicación de un programa de coaching ha contribuido con los colaboradores para adquirir conocimientos, lo que permitió desarrollar sus habilidades, de manera que se fomentó la actualización de los hechos que sucede en el mundo de las empresas, y al mismo tiempo se mejoró el desempeño de cada uno de ellos, lo cual

repercute en incrementar de la satisfacción de los clientes, aumentando la rentabilidad de la empresa.

Justificación teórica.

Tuvo justificación teoría, puesto que la investigación se ha respaldado en teorías que fueron fundamentadas por autores, por ende, permitió conocer como la aplicación del coaching empresarial mejora el desempeño laboral, de tal manera que se utilizó el modelo Grow que generó discusión y reflexión del trabajo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Justificación metodológica.

De la misma manera justificación metodológico, ya que la investigación fue de tipo explicativa, con un enfoque cuantitativo, aplicada, a ello se añade un diseño pre experimental, por lo que se tomó en cuenta instrumentos validados y confiables, los cuales sirvieron de base a futuras investigaciones, utilizándose una entrevista de acuerdo con el modelo Grow para el programa de coaching empresarial, así como el cuestionario de Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) para el desempeño laboral. (López & Fachelli, 2015)

Justificación práctica.

Desde el punto de vista práctico, la investigación resulto importante puesto que se obtuvieron beneficios tanto para los colaboradores, la empresa como para los clientes, debido a que los colaboradores sintieron la confianza asimismo se pudieron expresar con mayor rapidez, de tal manera que la aplicación del programa de coaching empresarial, permitió un mejor desempeño y así la empresa obtendrá mayores ingresos, puesto que se logró captar más clientes, quienes percibirán un mejor trato por parte de los colaboradores. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

1.6. Hipótesis.

La aplicación de un programa de coaching empresarial contribuye a mejorar el desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

1.7.2. Objetivos específicos.

a) Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

b) Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

c) Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación utilizada fue Explicativa, pues Bernal (2006) indica que se analiza las situaciones de la problemática, identificando las variables y las causas y efectos de su relación (pág. 115).

La investigación cuantitativa se refiere aquella que recoge y analiza datos cuantitativos de las variables de estudio. Esta investigación se enfocó en determinar la asociación o correlación entre ambas variables, considerando entre sus características la objetividad, la orientación al resultado, la deducción y la inferencia. Siendo su validez externa más fuerte que la validez interna, puesto que lo que se encuentra es generalizable a la población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 10).

Esta investigación fue de enfoque cuantitativa porque se tomaron los datos cuantitativos de ambas variables, para la cual, se determinó la mejora que trae la aplicación del programa de coaching en el desempeño laboral en la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C- Chiclayo 2019.

Asimismo, la investigación aplicada es aquella que se enfoca en resolver problemas, buscando la objetividad de tal manera que se apliquen los conocimientos a la realidad (Hernández et al., 2014, p.45).

2.1.2. Diseño de investigación.

Por otro lado, el diseño pre experimental es aquel caracterizado por su grado de control mínimo, administrando un test antes del estímulo a un grupo y luego del tratamiento se aplica una prueba posterior observándose luego los resultados del nivel obtenido en este grupo (Hernández et al., 2014, p.141).

Por lo cual esta investigación siguió el diseño pre experimental puesto que se aplicó un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral, de tal forma que se realizó un test antes como uno después de la aplicación, para determinar la mejora.



Dónde:

G: es el grupo

01: Es el pre test

X: Programa de coaching empresarial

02: Es el pos test

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población.

Población: Es un grupo de casos que tienen en común una serie de especificaciones. Dicha población debe estar situada dentro de un determinado espacio, tiempo y de acuerdo a características de contenido. La correcta delimitación de la población es lo que hace que el trabajo sea de calidad, por lo que no es necesario que la población sea grande sino más bien que sea acorde a la realidad problemática (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.174).

En esta investigación se consideró al total de los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C- Chiclayo 2019, los cuales sumaron en total 30 personas, como características se tomó en cuenta el estar en planilla de la empresa, el de laborar en la empresa por más de 1 mes, considerándose ambos sexos y todas las áreas de la organización incluida el área de campo.

2.2.2. Muestra.

Muestra: No se tomó en cuenta la fórmula para calcular la muestra.

Tabla 2
 Personal de la empresa

	NOMBRES	APELLIDOS	CARGO
GERENCIA	JORGE	PAREDES	GERENTE
	RICHARD	ROJAS	
	ELDI	ROJAS MERA	GERENTE DE
	MERCEDES		OPERACIONES
	CARLOS	UGAZ CASTAÑEDA	SUB-GERENTE
	ONELIDA	ZAPATA LACHAPELLE	CONTABILIDAD
ADMINISTRATIVO	ELIANA	RODAS SANCHEZ	ASIS. RR.HH
	ELBA	MALDONADO	GESTION DE
	CAROLINA	DE ALVAREZ	TALENTO
			HUMANO
	KATHERINE	GONZALEZ	ASIS. CONTABLE
	VIVIANA	FIESTAS	
OLMOS	RAUL	VIGIL	CONDUCTOR
	FRANKLIN	RAMOS	
	WALTER	ROSAS CARRASCO	JEFE OPERACIONES
	FRANCISCO	GALVEZ NIZAMA	COCINERO
	ALICIA	CHAVEZ RAMOS	AYUDANTE DE COCINA
	JEAN	RAFAEL	AYUDANTE DE
CARLOS	LIVAQUE	COCINA	
REYDER	BUSTAMANTE DELGADO	AUXILIAR GENERAL	
ELBERT	RAFAEL		
EDICSON	LIVAQUE	VAJILLERO	

	ABRAHAM	CORDOVA	VAJILLERO
	EMILIO	SONCO	
	NORLY	BENITEZ GARCIA	AZAFATA
	GENESIS	VENTURA	AZAFATA
	ABIGAYL	VASQUEZ	
	CARLA	MENDOZA REYES	AYUDANTE DE COCINA
	DANIELA	PASCO VASQUEZ	ADMINISTRADORA CAMP.
VENTUROSA	JOSE	BARON	MOZO
	VICENTE	FUENMAYOR	
	AMERICA	NUÑEZ VASQUEZ	COCINERA
	PRISCILA	CABRERA SALAS	AYUDANTE DE COCINA
	MADELEINE	ROMERO	AUXILIAR
	GRETTY	SUAREZ	GENERAL
	FRANCO	CALVAY	ADMINISTRADOR
	MANUEL	HUIMAN	CAMP.
	CARLOS	SANDOVAL REQUEJO	COCINERO
	CRISTHIAN	CARRILLO	AYUDANTE DE
	JOSEPH	MANALLAY	COCINA
	JOHAMDRYS	VIVAS NOVOA	MOZO
OYON	MARCOS	ROJAS CABALLERO	VAJILLERO
	NORLY	BENITEZ	AZAFATA
	ADELAIDA	GARCIA	
	MARIBEL	SABINO ALANIA	AZAFATA

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables.

Coaching empresarial: Es un instrumento que consiste en mejorar los procesos dentro de la organización, de tal manera que se aumente la satisfacción de los empleados como el rendimiento de los mismos (Hernández 2019, p.27).

Desempeño laboral: Son los comportamientos o acciones de valor de la organización, es un resultado importante en múltiples campos de investigación, así como en la práctica (Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H., & Van der Beek, A., 2014, p.155).

2.3.2. Operacionalización.

Tabla 3
Coaching empresarial

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Programa de coaching empresarial	1. Objetivo	1.1. Determinación del objetivo	1. ¿Qué desea lograr con las sesiones de coaching?	Entrevista Secciones
			2. ¿Cuál es el objetivo principal que desea lograr?	
		3. ¿Cuál crees que sería el beneficio de participar en una sesión de coaching?		
		2.1. Análisis de la situación	4. ¿Cuál es la situación actual de la empresa?	
	2.2. Identificación de problemas		5. ¿Cómo has manejado los problemas?	
		2.3. Estrategias de solución	6. ¿Las estrategias utilizadas sirvieron de mejora?	
	7. ¿Cuáles de las estrategias no fueron eficientes para la solución de problemas?			
	3. Opciones	3.1. Identificación de alternativas	8. ¿Identificaste nuevas alternativas de solución?	
		3.2. Nuevas soluciones	9. ¿Aplicaste nuevas estrategias?	
	4. Plan de acción	4.1. Cronograma	10. ¿Qué es lo que has planteado desarrollar para mejoras y solucionar problema?	
			4.2. Identificación de posibles desviaciones	

4.3. Personal
encargado

12. ¿Qué podría contribuir a lograr los objetivos planteados?

4.4. Satisfacción
de los
colaboradores

13. ¿Cuáles serían tus expectativas después de desarrollar el programa de coaching?

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4
Desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos	
Desempeño laboral	1. El desempeño de la tarea	1.1. Planificación de trabajo	1. ¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?	Encuesta- cuestionario	
		1.2. Resultados	2. ¿mi planeamiento es óptimo?		
		1.3. Capacidad de separar problemas	3. ¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?		
		1.4. Buen trabajo	4. ¿Priorizo los problemas principales de los secundarios en mi trabajo?		
	2. El desempeño contextual	2.1. Responsabilidades adicionales	5. ¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?		6. ¿Asumo responsabilidades adicionales?
		2.2. Nuevas tareas	7. ¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?		
		2.3. Trabajos desafiantes	8. ¿Asumo tareas de trabajo desafiantes cuando estaban disponible?		
		2.4. Conocimientos actualizados	9. ¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?		
		2.5. Habilidades actualizadas	10. ¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?		

	2.6. Nuevas alternativas de solución	11. ¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?
	2.7. Nuevos retos	12. ¿Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?
	2.8. Participación activa	13. ¿Participo activamente en reuniones de trabajo?
	3.1. Disconformidad ante los cambios	14. ¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi trabajo?
	3.2. Problemas grandes	15. ¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?
3. El comportamiento de trabajo contraproducente	3.3. Aspectos negativos	16. ¿Me centro en aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?
		17. ¿Hablo con colegas de los aspectos negativos de mi trabajo?
		18. ¿Hablo con personas externas a la organización sobre aspectos negativos de mi trabajo?

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos.

Se tomó en cuenta las siguientes técnicas:

Encuesta: Es aquella que recoge datos mediante la interrogación, de tal forma que se mide conceptos de manera sistemática. Aquí la libertad del encuestado se limita a preguntas cerradas, además que puede ocurrir que conteste solo lo que quiere dejando de lado las preguntas que no entienda. La superficialidad es una de sus características más predominantes, pues solo se limita a captar información superficial de los hechos por lo que existe un bajo grado de profundidad de la información (López & Fachelli, 2015, p.10).

Para efectos de esta investigación se hizo uso de la encuesta para la variable dependiente, que en este caso es el desempeño laboral, dirigido a los 30 colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C. Primero se coordinó el día de la encuesta con el gerente general, el cual designó el día y el área a encuestar primero, para lo cual se estableció que sea media hora, durante dos días. En el día de aplicación se realizó una presentación con los trabajadores del área presente, se procedió a la aplicación previa al consentimiento informado. Después de la aplicación se les agradeció su participación y se les aclaró cualquier duda sobre el destino de las respuestas.

Entrevista: Se da mediante la interacción oral con el sujeto de la investigación, con la intención de recabar información relevante para el desarrollo de la investigación, pues es fluida, casi como una conversación coloquial, ya que las preguntas son abiertas, dando libertad al entrevistado para que se exprese libremente. (Troncoso & Amaya, 2017, p.330).

En esta investigación se hizo uso de la entrevista para la variable independiente, la cual es el programa de coaching empresarial al gerente general, al sub gerente general y al gerente de operaciones de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Consiste en recolectar información mediante una serie de interrogantes, las cuales se le administra a la muestra de objetivo con el propósito de alcanzar los datos que permitan responder a los objetivos establecidos en la investigación (López & Fachelli, 2015, p.17).

El cuestionario de esta investigación consto de 18 preguntas para el caso de la variable dependiente, es decir el desempeño laboral, compuesto por preguntas de tipo cerrado con escala Likert con puntajes del 1 al 5.

2.4.3. Validez.

Se centró en validar el instrumento, en el cual mostró la autenticidad, determinando cuales son las características o aspectos a estudiar, las cuales son consideradas variables criterios. Se tomó en cuenta la validez de contenido, ya que trata de determinar hasta qué punto los ítems del cuestionario son representativos, los mismos que fueron validados por juicio de expertos, considerando la congruencia, redacción y precisión. (Corral, 2009, p.236).

En esta investigación se utilizó la validez de contenido la cual consistió en validar el instrumento por medio de 5 expertos, los cuales incluyeron a 3 especialistas del área de recursos humanos, un estadista y un metodólogo.

Tabla 5
Expertos

N°	Nombre	Profesión	Especialidad	Experiencia profesional	Cargo
1	Juan Ramón Pecsén Quiroz	Economista	Investigación	5 años	Docente
2	Edgar Roland Tuesta Torres	Contador público	Coaching	30 años	Jefe de unidad de investigación FACEM
3	José Rodas Cobos	Estadístico	Analista de datos	3 años	Docente
4	Espinoza Rodríguez	Administración	Marketing	20 años	Director
5	Carla Reyes Reyes	Administración	Gestión pública	9 años	Docente

Fuente: Elaboración Propia

2.4.5. Confiabilidad.

Consistió en responder a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems representan al universo de donde fueron seleccionados?, se tienen diversos métodos para medir, pero uno de los más importantes es el Coeficiente de alfa de Cronbach, que indica la homogeneidad de las preguntas (Corral, 2009, p.241).

Tabla 6
Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	18

Fuente: IBM SPSS

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La información obtenida de las encuestas, fueron procesada a un Excel, y luego al SPSS versión 2.5, de allí se obtuvo el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, seguidamente los datos del cuestionario de desempeño laboral, fue tratada con la técnica de estadística descriptiva, por último, tanto la encuesta como entrevista fueron interpretados y analizados.

2.6. Criterios éticos.

Los criterios éticos considerados fueron los siguientes:

1. Respeto por las personas: Puesto que se reconoció la autonomía de las personas, es decir que se respetó las opiniones de las mismas. Por ello, se consideró que las personas ingresen a este estudio de manera voluntaria.

2. Beneficencia: Este principio se aplica cuando se busca incrementar el beneficio y reducir los riesgos que pueda traer la aplicación de esta investigación. Es decir, saber reconocer cuales son esos beneficios y riesgos que resultan de la mejora del conocimiento en cuanto al tema en cuestión.

3. Justicia: Se sustenta cuando se plantean repartir los beneficios de manera equitativa entre la sociedad y no solo por una minoría, en este caso se trata de los jefes como también de los colaboradores de la empresa.

4. Consentimiento informado: Este principio se respetó debido a que se realizó una coordinación previa para la realización de la investigación, solicitando el consentimiento del gerente para la aplicación de los instrumentos en la empresa.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Dichos criterios son los siguientes:

1. Credibilidad: Este criterio se consideró en la investigación debido a que se aplicó instrumentos validados, además de información de fuentes primarias, en este caso de los colaboradores y jefes de la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC.

2. Neutralidad: Puesto que los resultados que se obtuvieron no fueron subjetivos, sino que mantuvieron la objetividad para garantizar una mejor visión de la situación real.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos.

Resultados del Pre test.

Tabla 7
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	14	47	47	47
Femenino	16	53	53	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

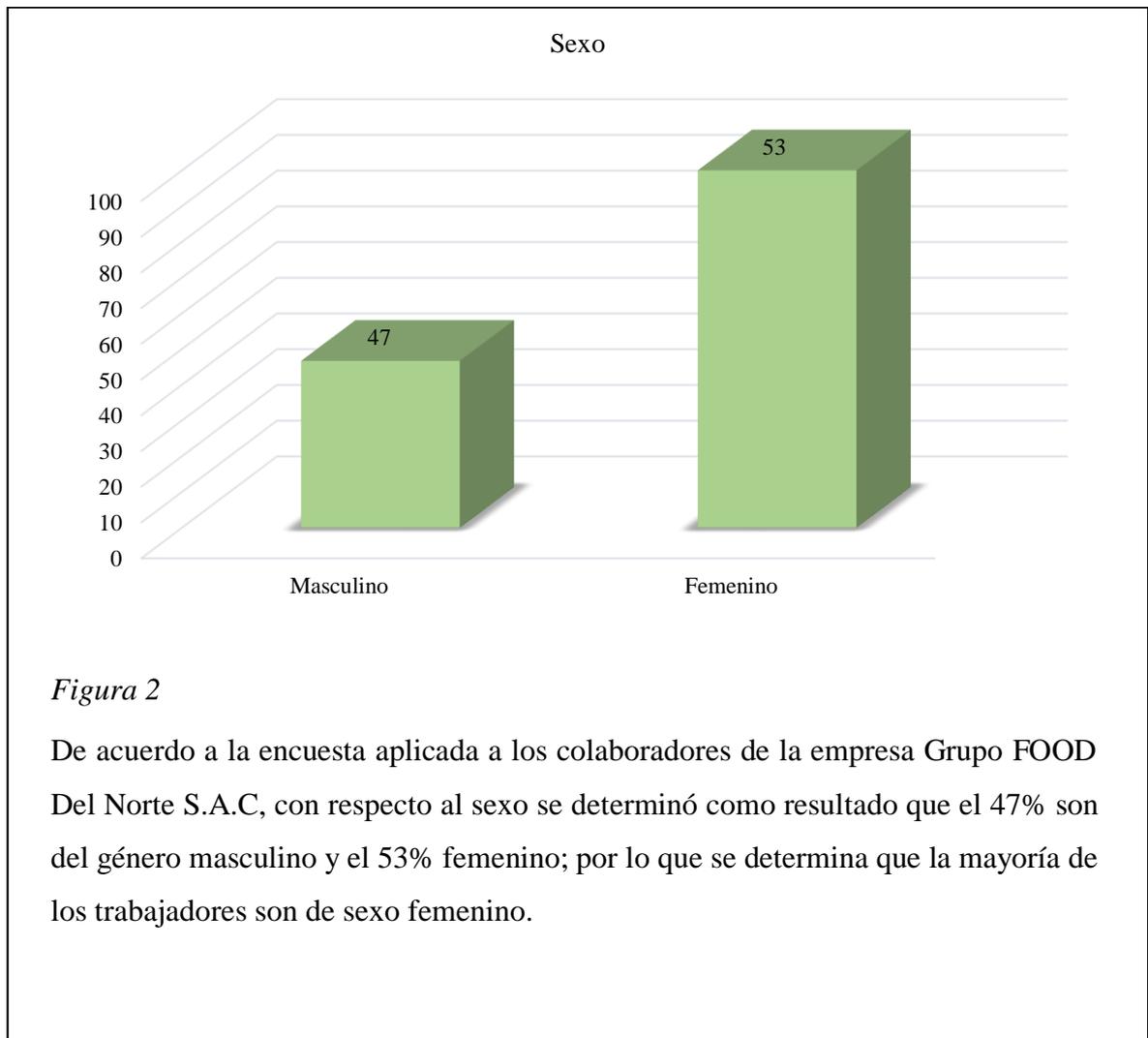


Tabla 8
Edad en años

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
23-30	17	57	57	57
31-35	7	23	23	80
36-40	4	13	13	93
40-45	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

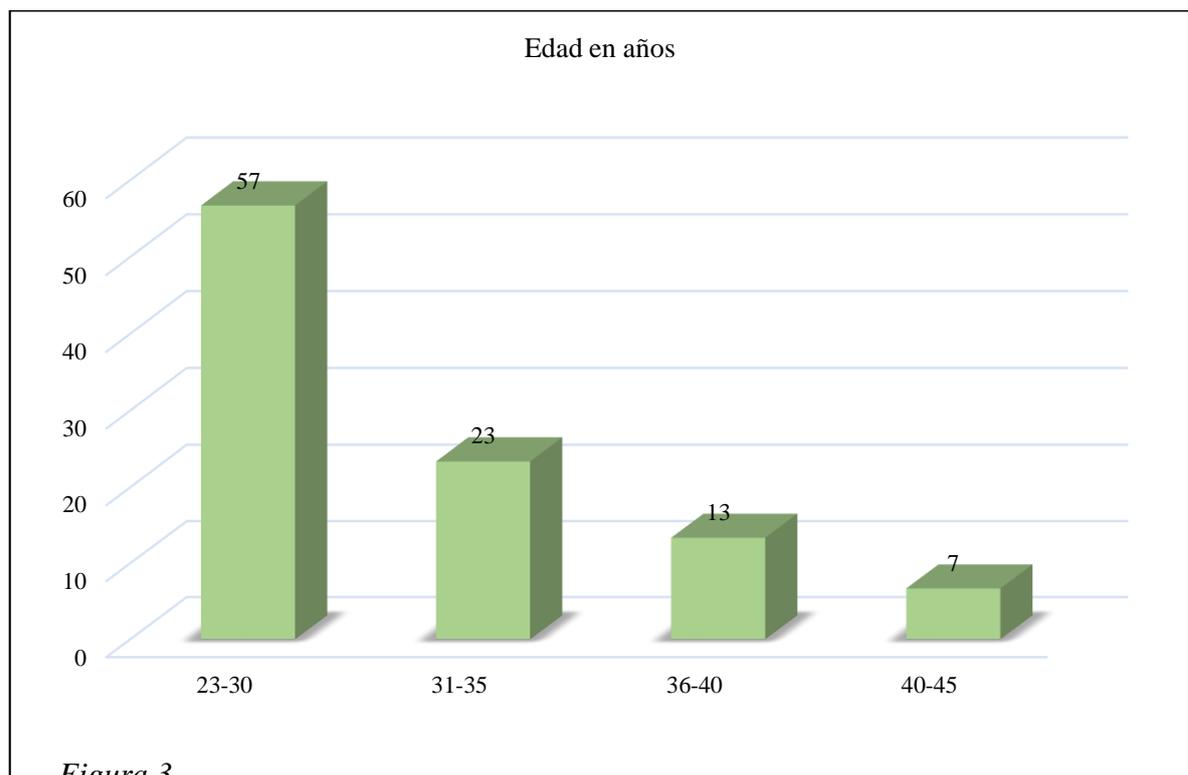


Figura 3

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, con relación a la edad de cada uno de ellos, dónde se obtuvo que el 57% tienen la edad entre 23-30 años, el 23% entre 31-35 años; además el 13% la edad entre 36-40; y el 7% la edad entre 40-45 años; en la que se determina que la mayoría de los colaboradores tienen un rango de edad entre 23 a 30 años.

Fuente: Elaboración Propia

Fuente: Tabla 8

Tabla 9

¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	3	3
En desacuerdo	2	7	7	10
Indiferente	20	67	67	77
De acuerdo	7	23	23	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

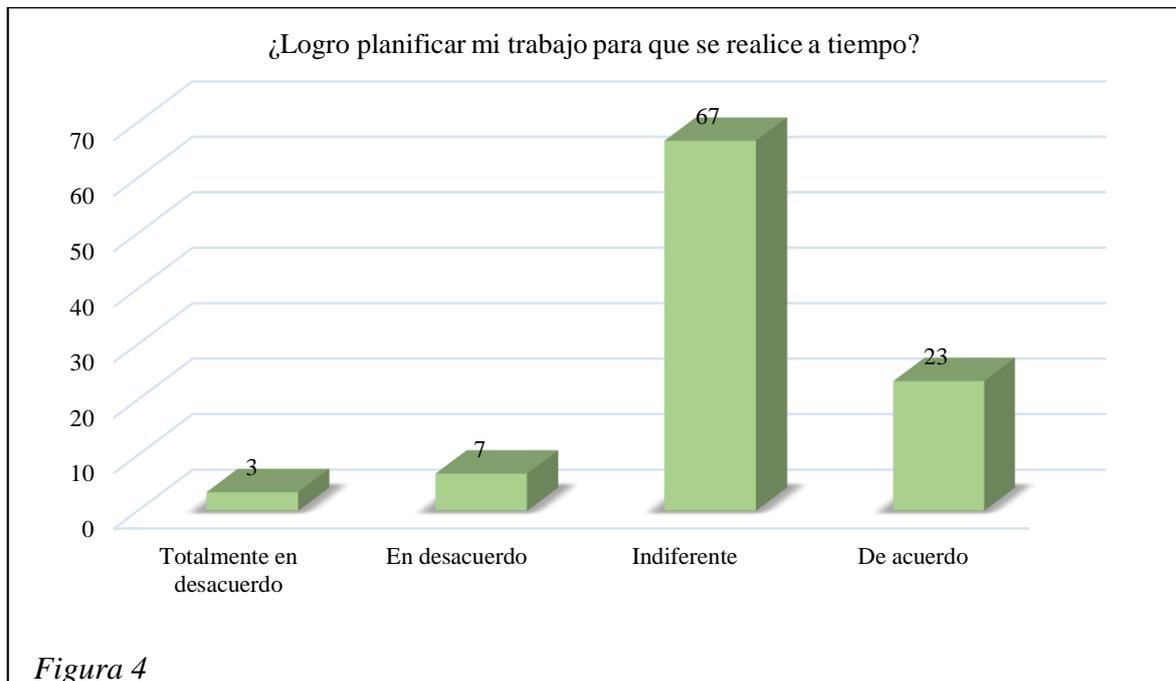


Figura 4

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, con relación a la edad de cada uno de ellos, dónde se obtuvo que el 57% tienen la edad entre 23-30 años, el 23% entre 31-35 años; además el 13% la edad entre 36-40; y el 7% la edad entre 40-45 años; en la que se determina que la mayoría de los colaboradores tienen un rango de edad entre 23 a 30 años.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10
¿Mi planeamiento es óptimo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	9	30	30	30
De acuerdo	21	70	70	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

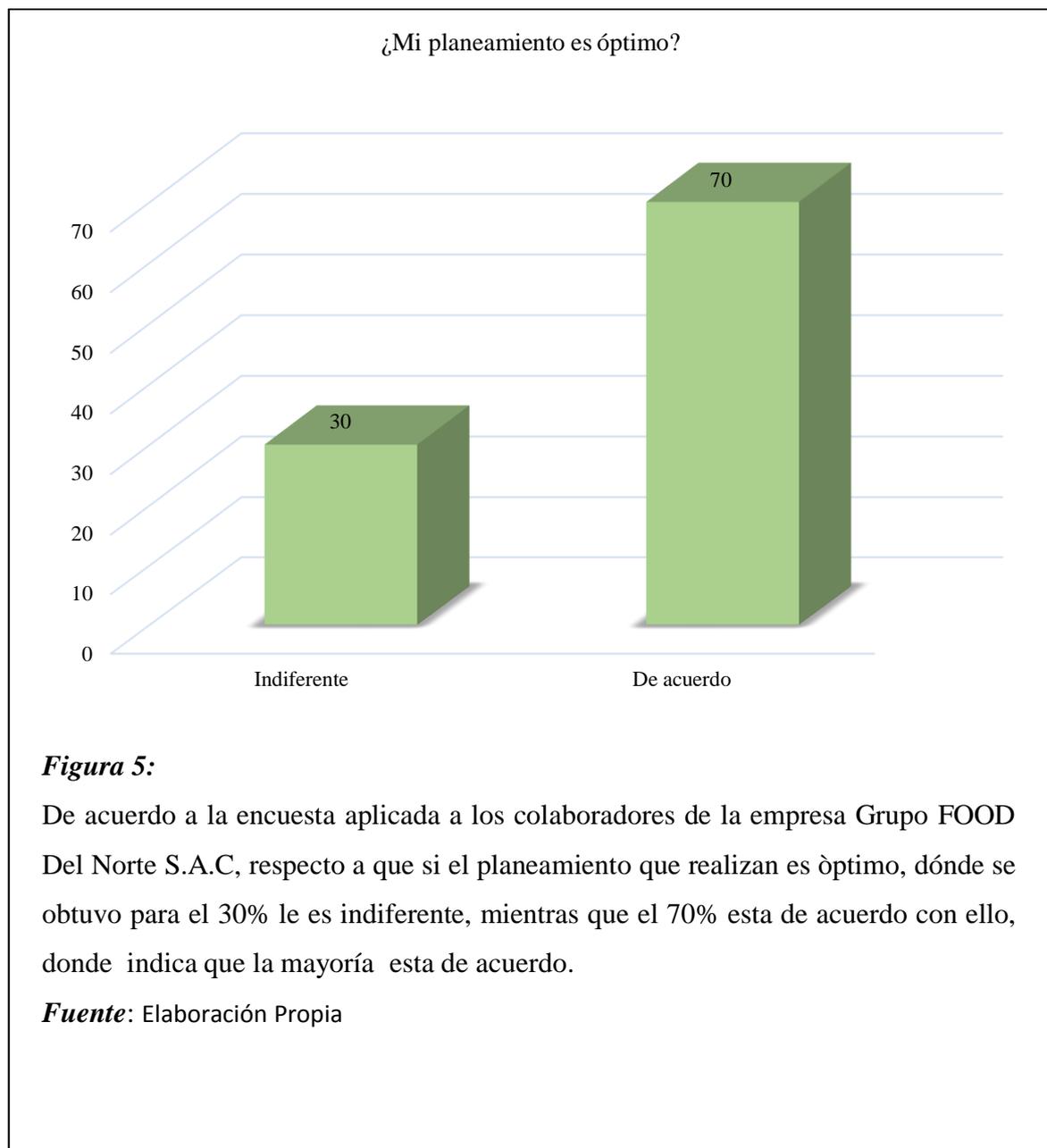


Tabla 11

¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	20	20	20
Indiferente	17	57	57	77
De acuerdo	6	20	20	97
Totalmente de acuerdo	1	3	3	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

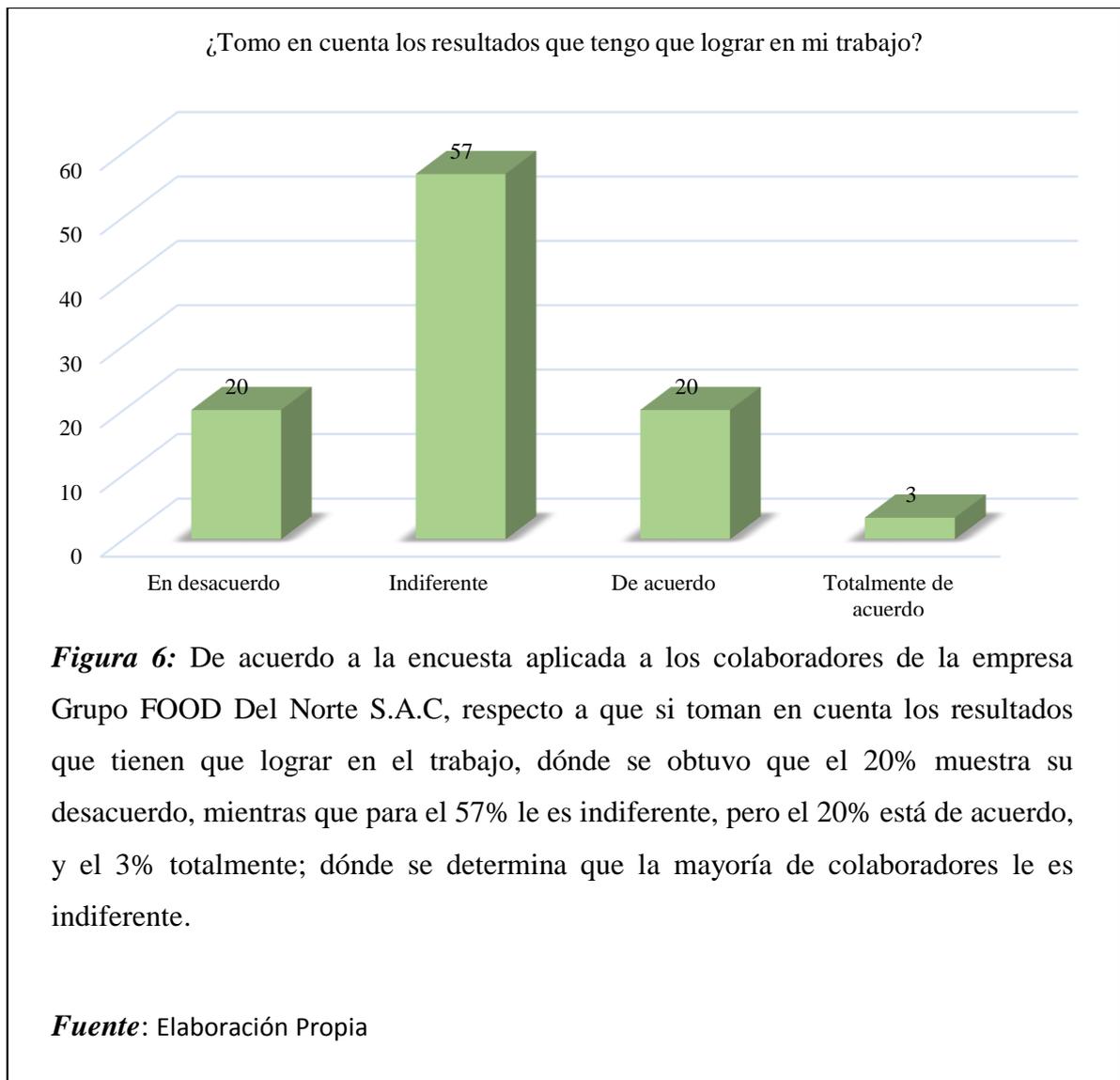


Tabla 12

¿Priorizo los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	20	20	20
Indiferente	23	77	77	97
De acuerdo	1	3	3	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

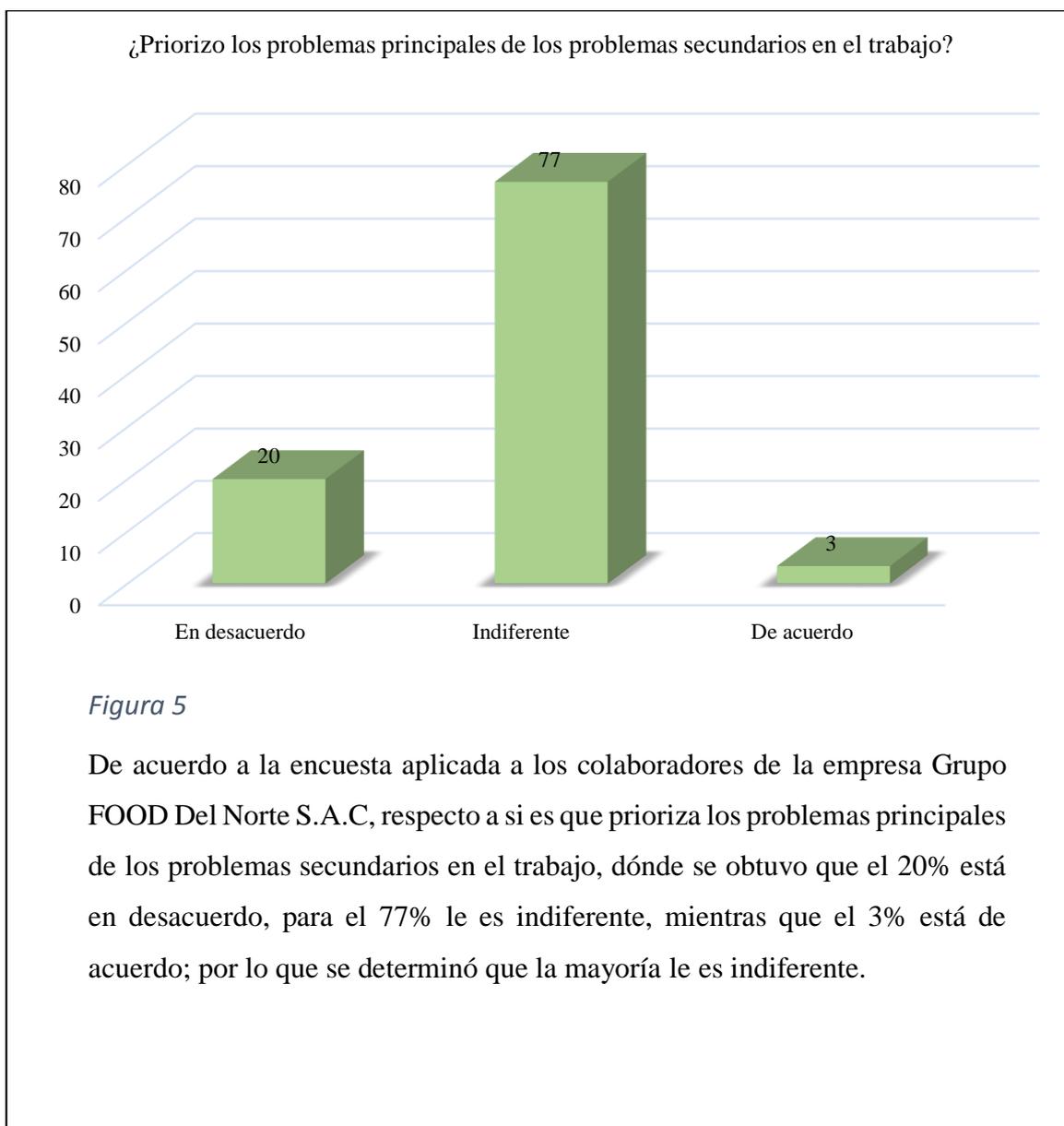


Figura 5

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si es que prioriza los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo, dónde se obtuvo que el 20% está en desacuerdo, para el 77% le es indiferente, mientras que el 3% está de acuerdo; por lo que se determinó que la mayoría le es indiferente.

Tabla 13

¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	17	17	17
Indiferente	23	77	77	93
De acuerdo	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

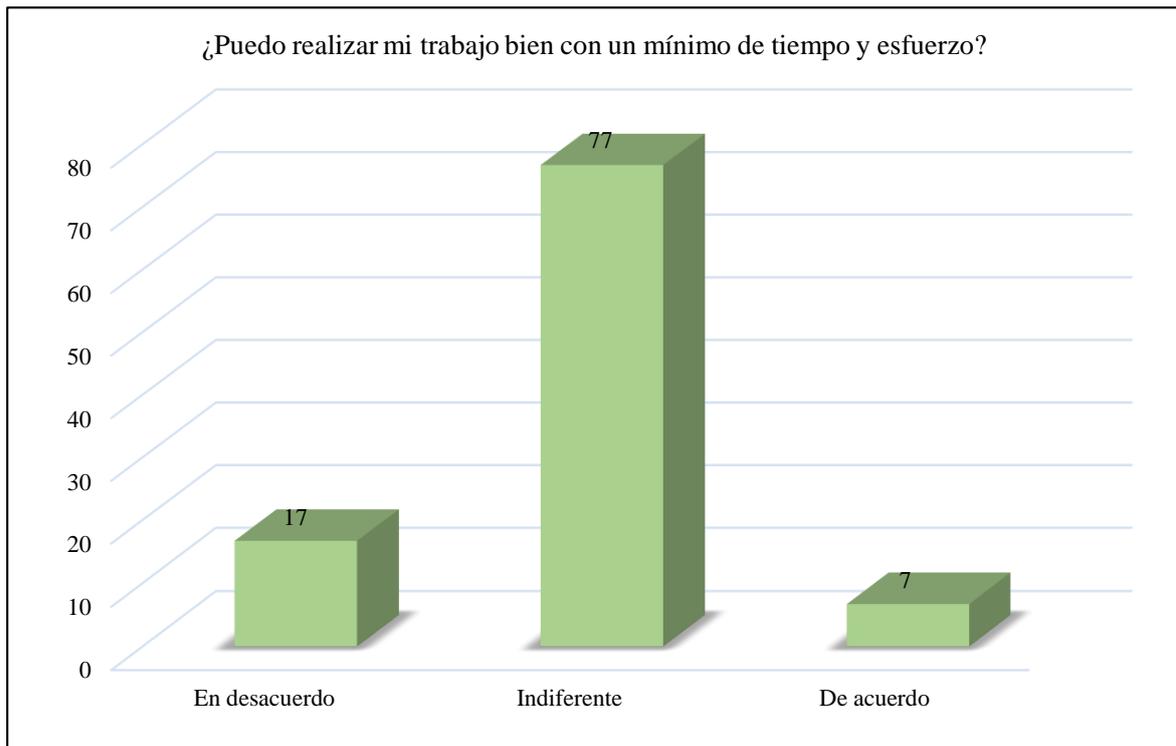


Figura 6

Figura 8: De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si es que pueden realizar su trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo, dónde se obtuvo que el 17% está en desacuerdo, mientras que para el 77% le es indiferente, y el 7% muestra su acuerdo; dónde se determina que la gran mayoría le es indiferente.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14
¿Asumo responsabilidades adicionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7	7	7
En desacuerdo	7	23	23	30
Indiferente	20	67	67	97
De acuerdo	1	3	3	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

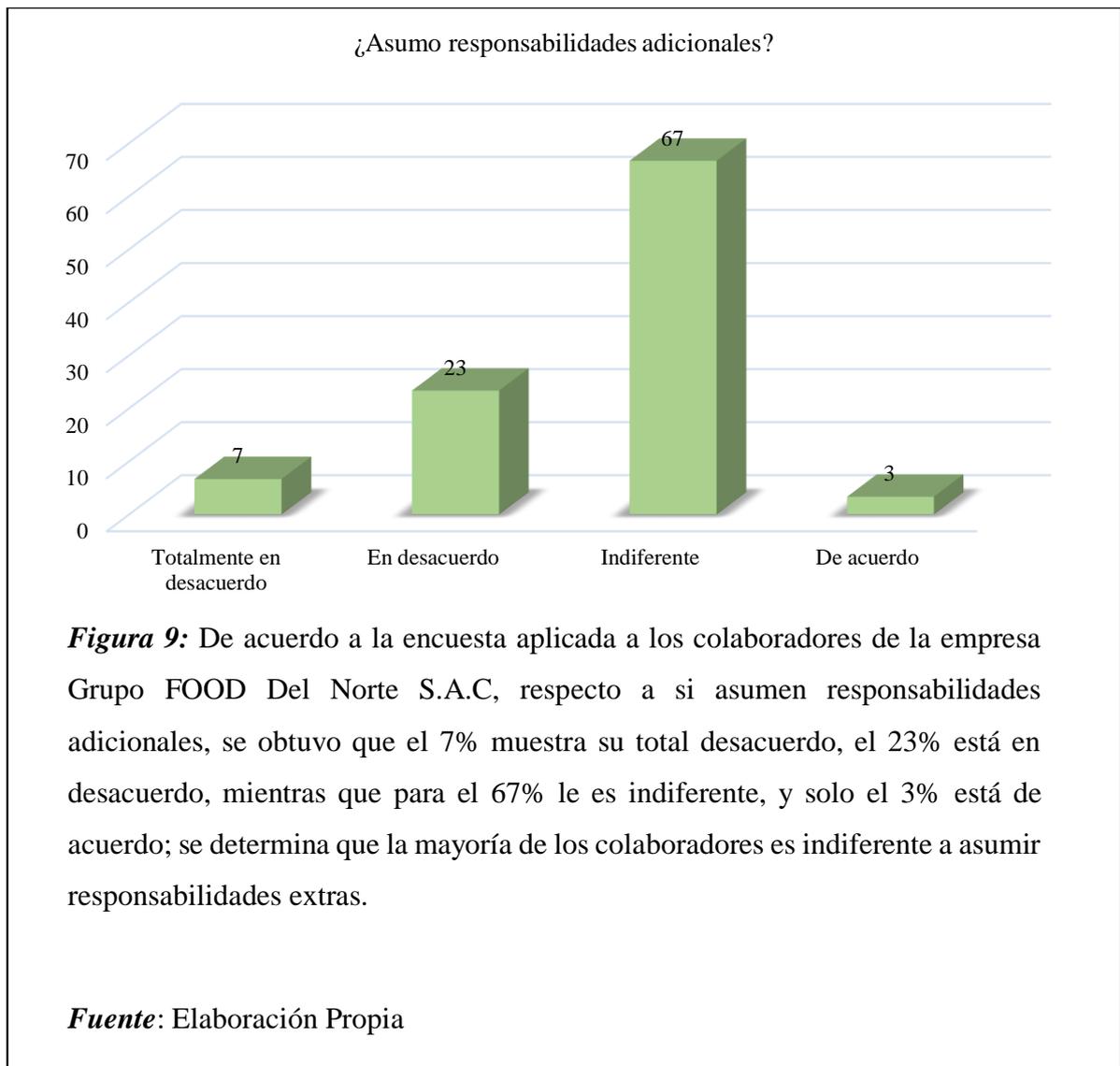


Tabla 15

¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	17	17	17
En desacuerdo	3	10	10	27
Indiferente	17	57	57	83
De acuerdo	5	17	17	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

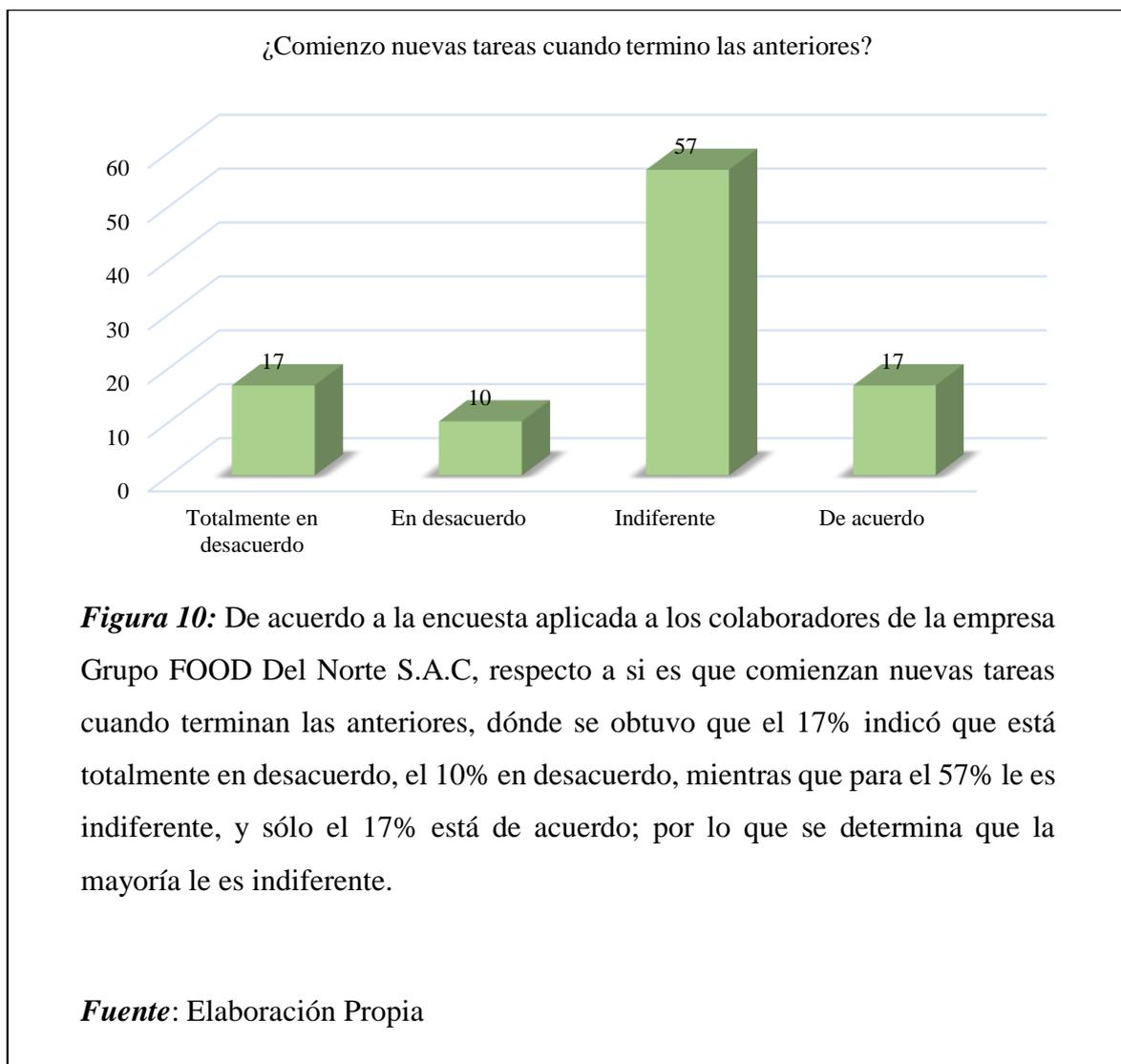


Tabla 16

¿Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13	13	13
En desacuerdo	6	20	20	33
Indiferente	18	60	60	93
De acuerdo	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

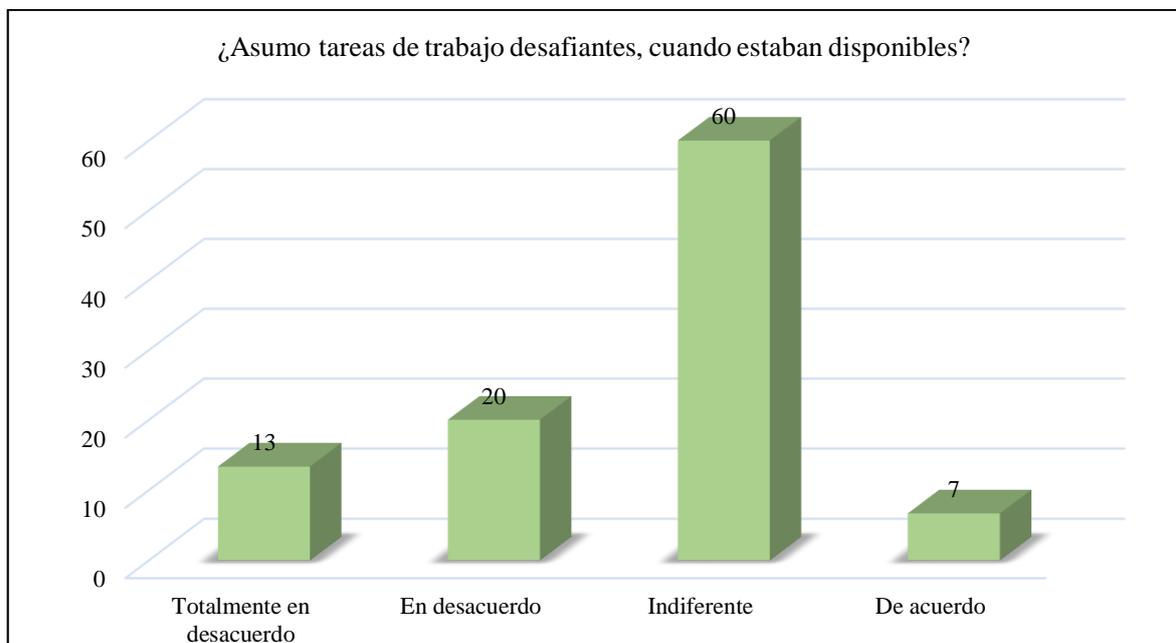


Figura 7

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si asumen tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles, dónde se obtuvo que el 13% muestra su total desacuerdo, el 20% su desacuerdo, mientras que para el 60% le es indiferente, y sólo el 7% está de acuerdo; en la que se determinó que a la gran mayoría le es indiferente.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 17

¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	21	70	70	70
Indiferente	9	30	30	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

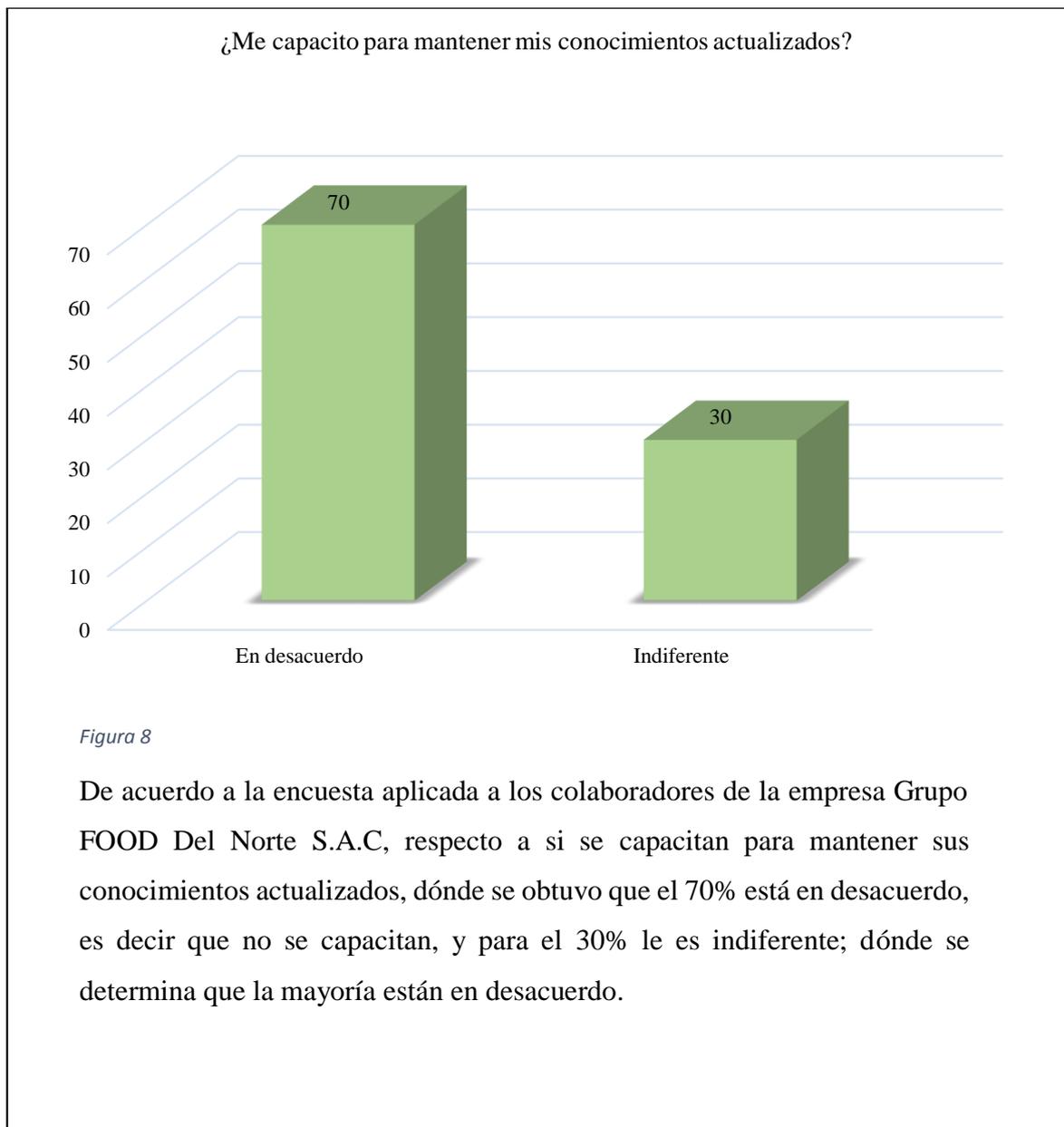


Tabla 18

¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	21	70	70	70
Indiferente	9	30	30	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

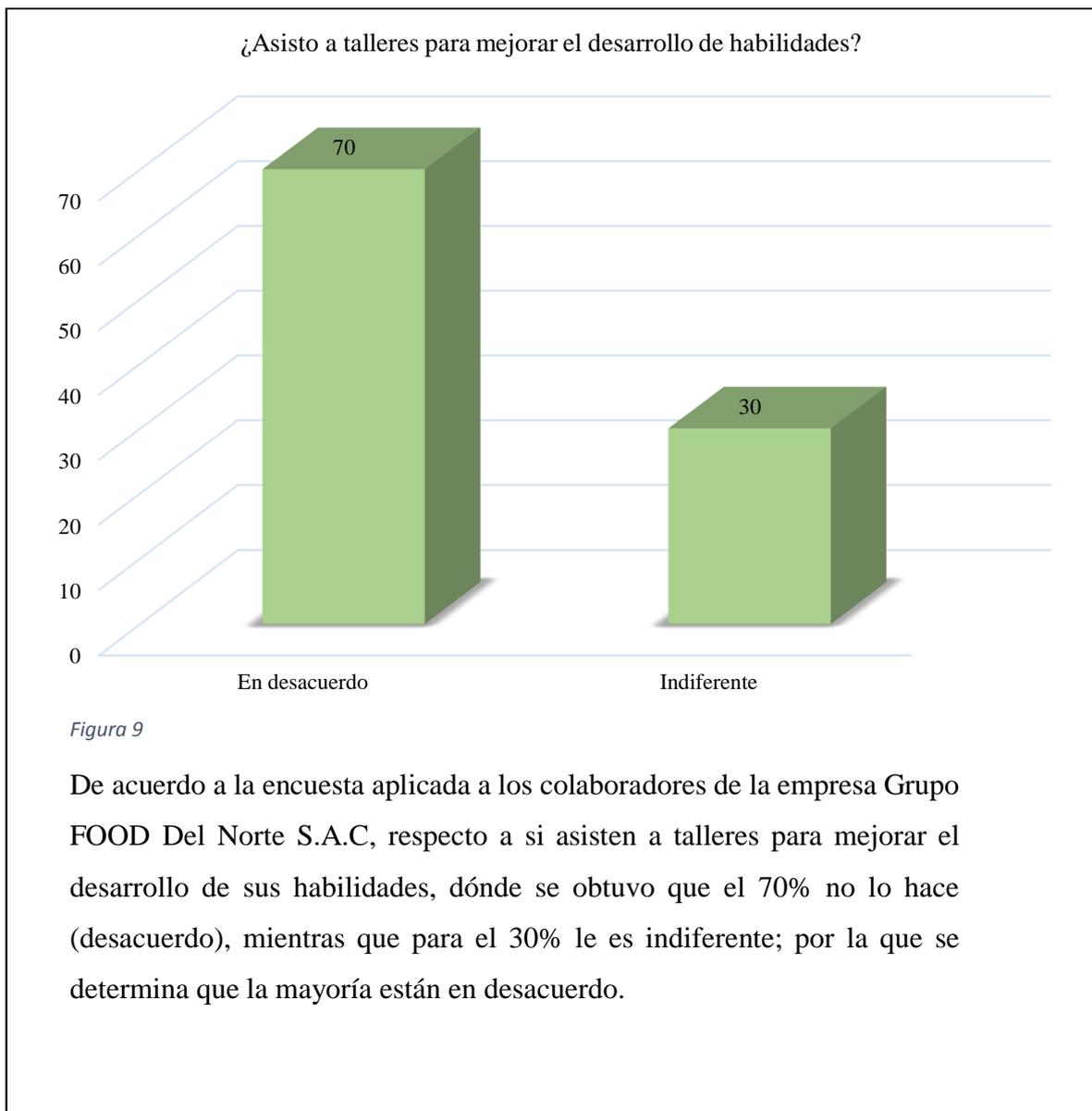


Tabla 19

¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	23	77	77	77
De acuerdo	7	23	23	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

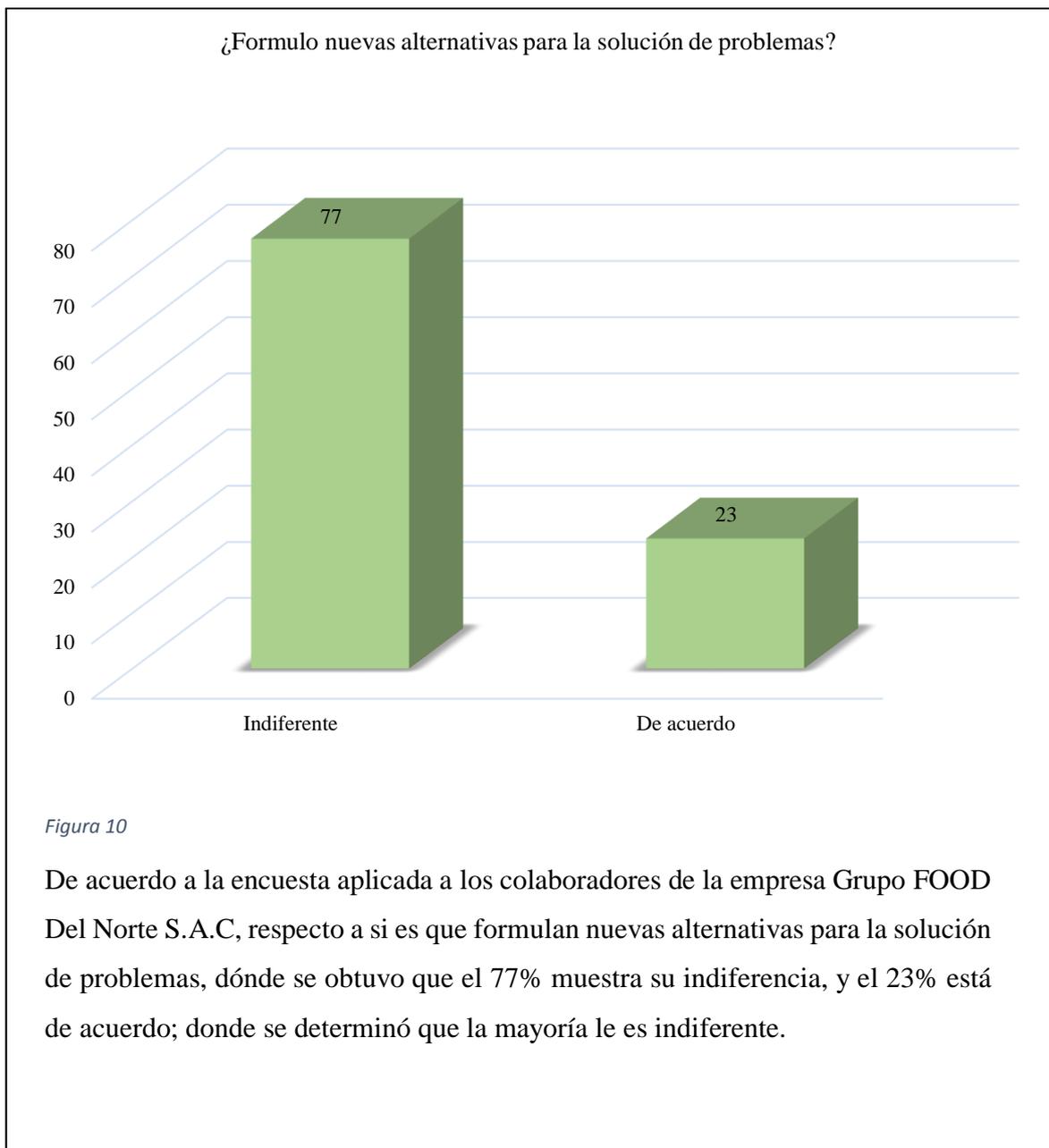


Tabla 20
¿Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	17	17	17
Indiferente	25	83	83	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

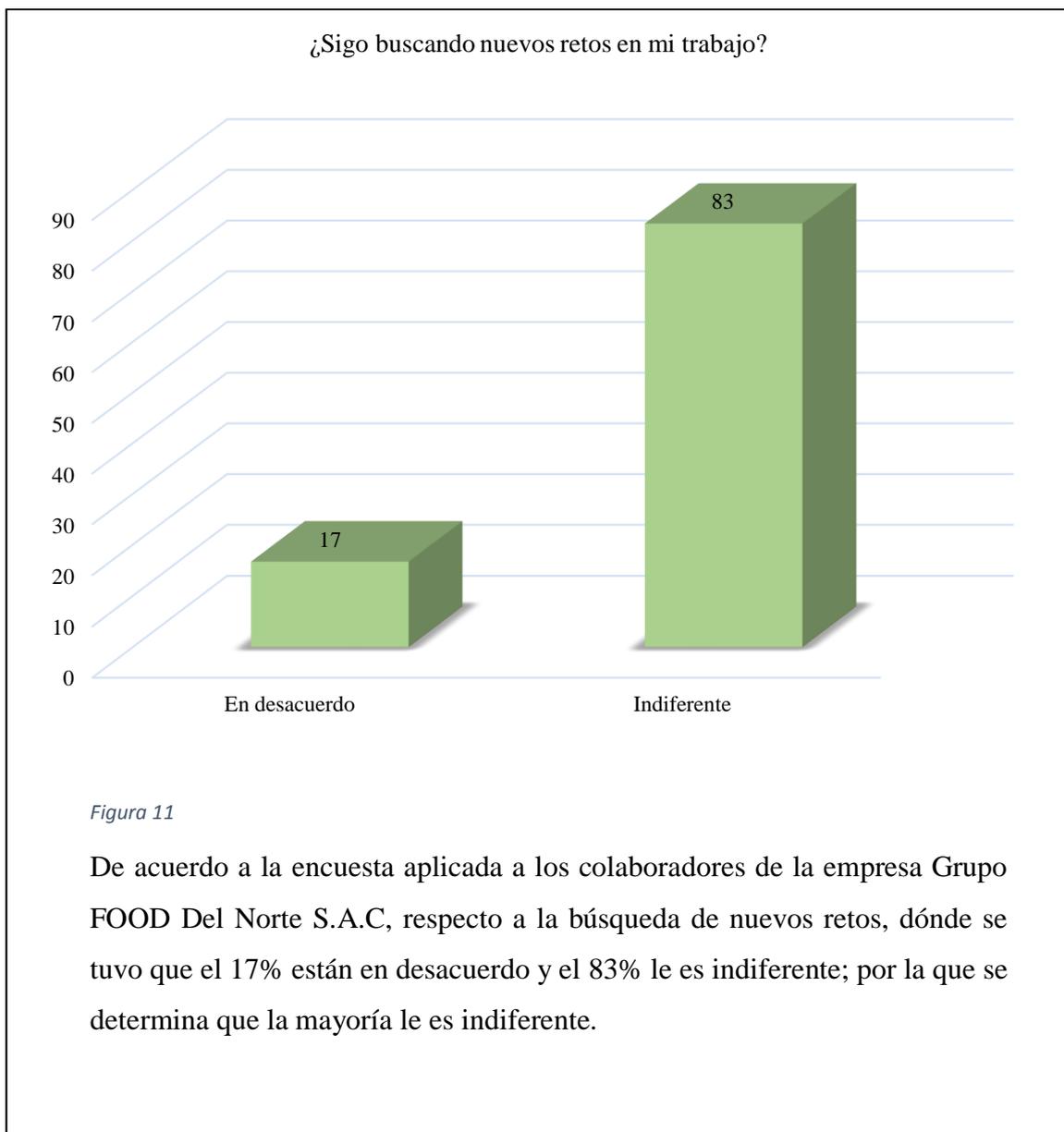


Tabla 21
¿Participo activamente en reuniones de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	21	70	70	70
Totalmente de acuerdo	9	30	30	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

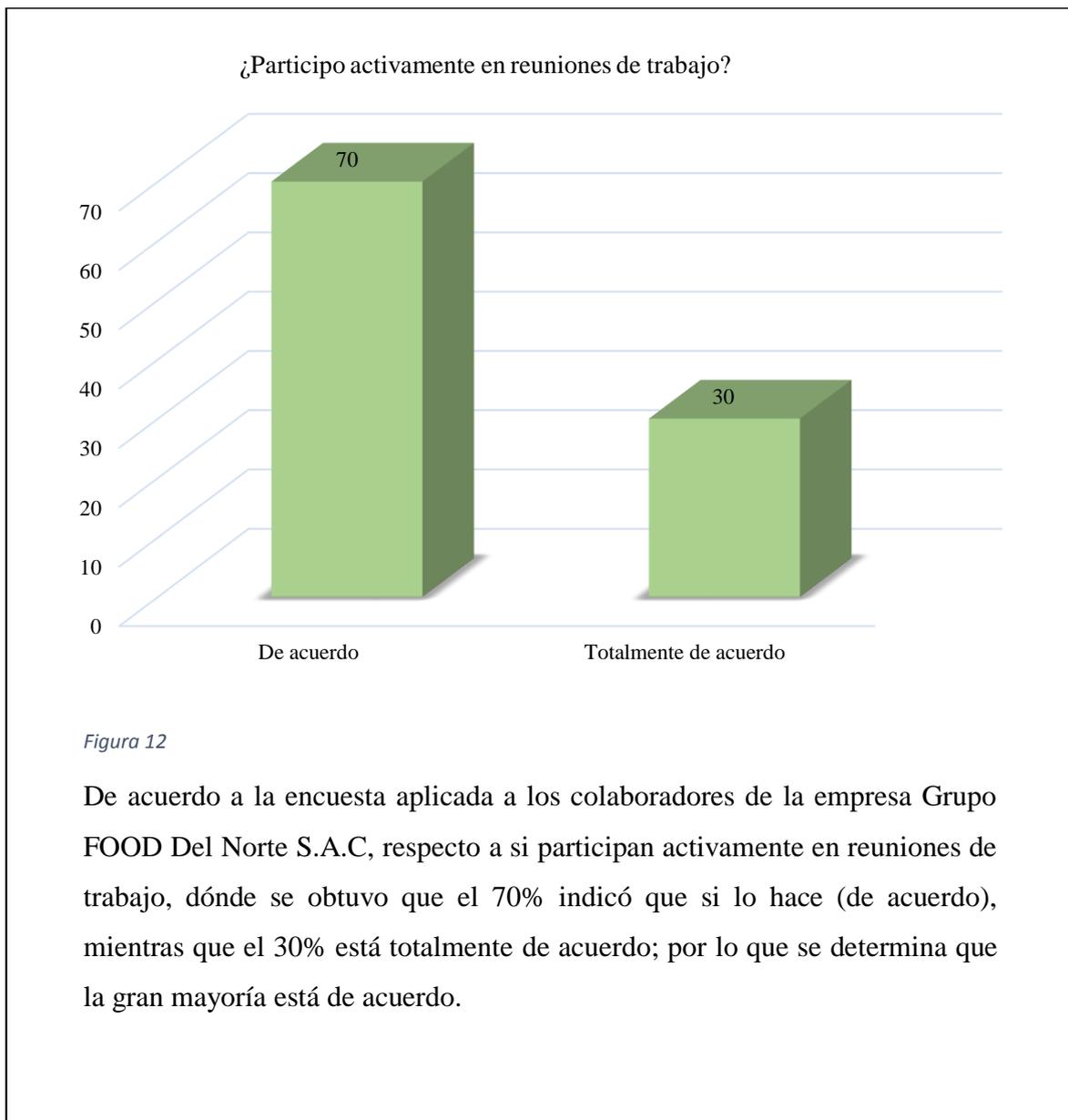


Tabla 22

¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	5	17	17	17
De acuerdo	17	57	57	73
Totalmente de acuerdo	8	27	27	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

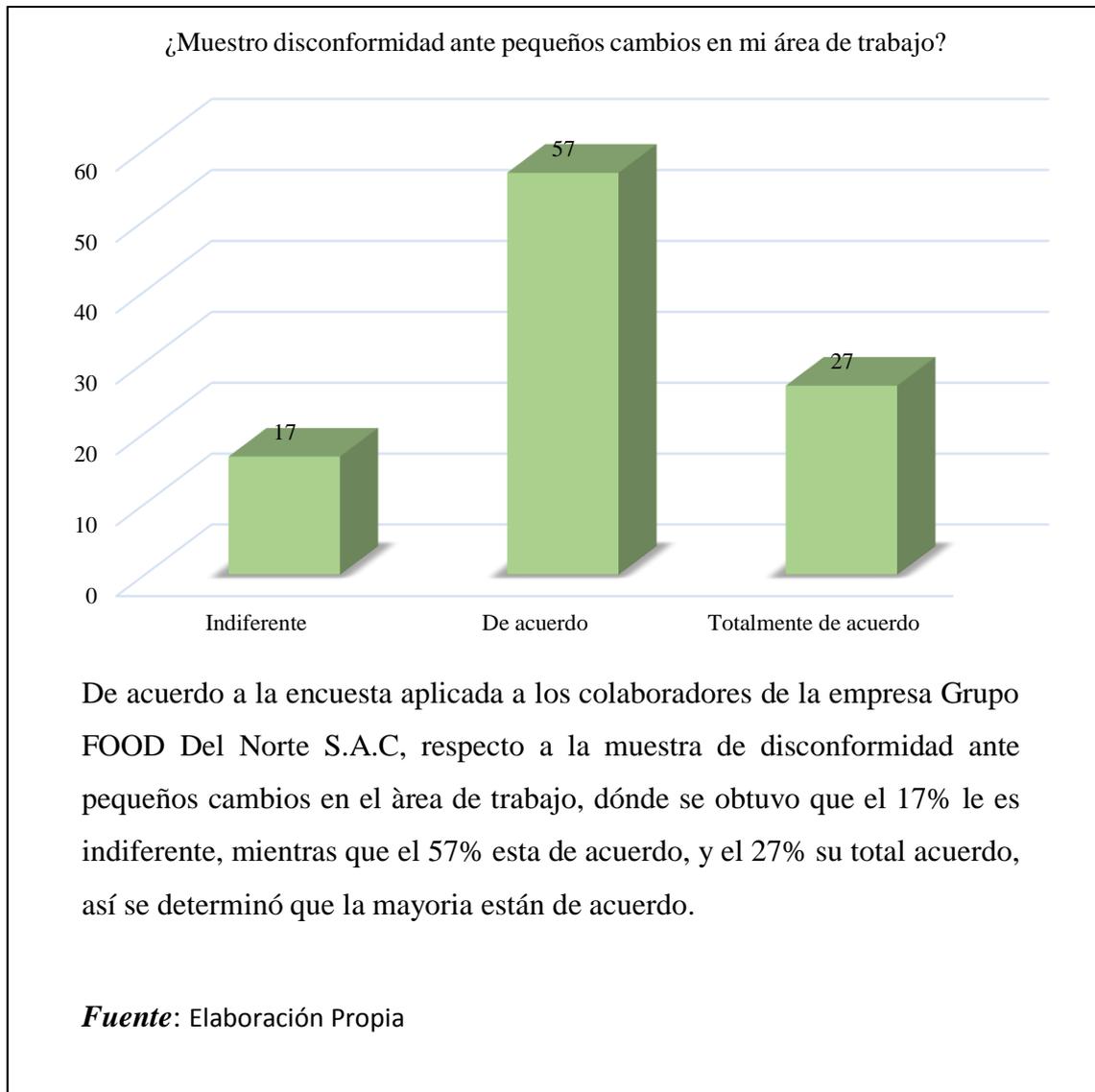


Tabla 23

¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13	13	13
En desacuerdo	7	23	23	37
Indiferente	19	63	63	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

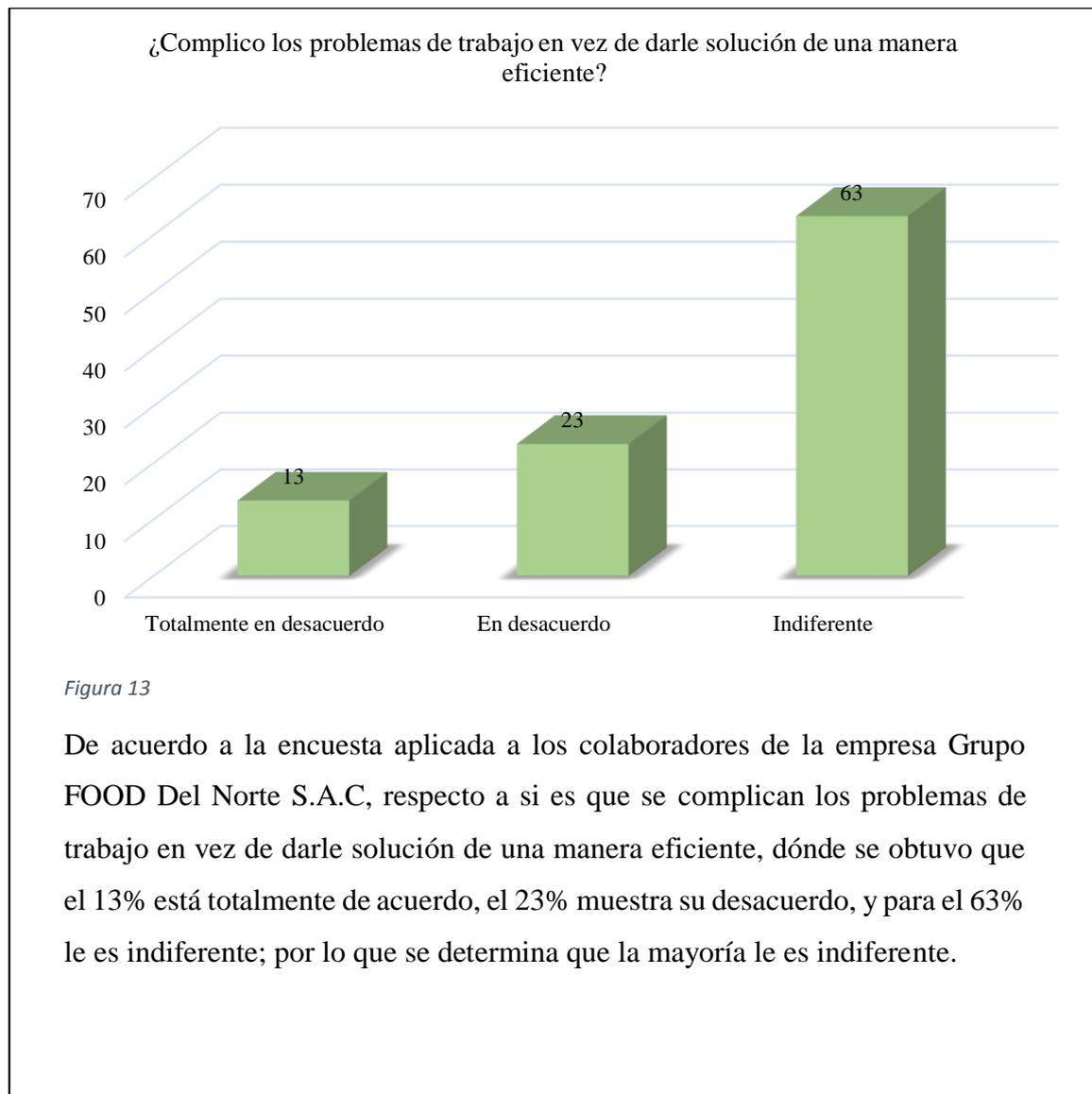


Figura 13

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si es que se complican los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente, dónde se obtuvo que el 13% está totalmente de acuerdo, el 23% muestra su desacuerdo, y para el 63% le es indiferente; por lo que se determina que la mayoría le es indiferente.

Tabla 24

¿Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7	7	7
En desacuerdo	8	27	27	33
Indiferente	17	57	57	90
De acuerdo	3	10	10	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

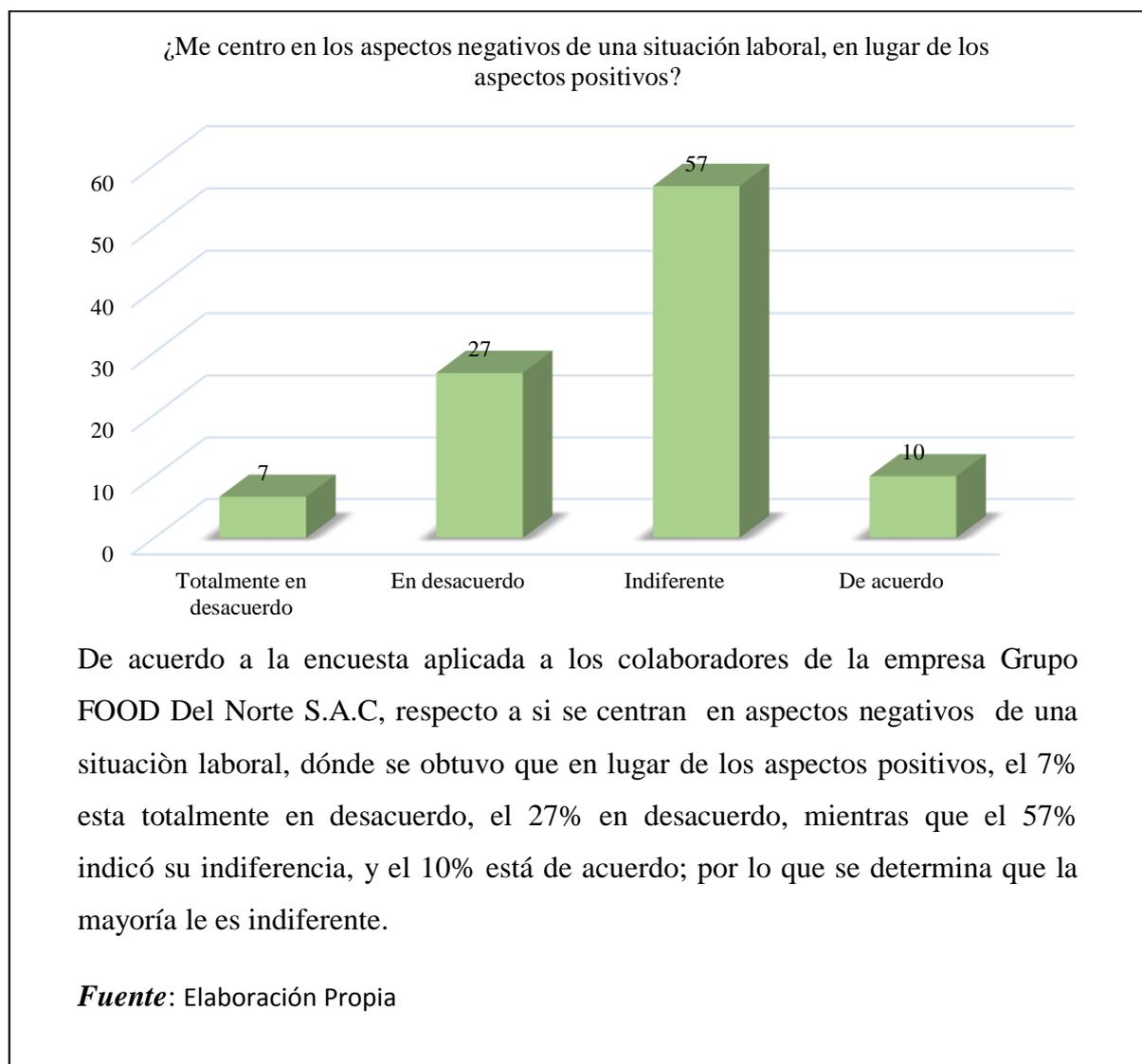


Tabla 25

¿Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	9	9	9
En desacuerdo	2	8	8	17
Indiferente	10	33	33	50
De acuerdo	9	30	30	80
Totalmente de acuerdo	6	20	20	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

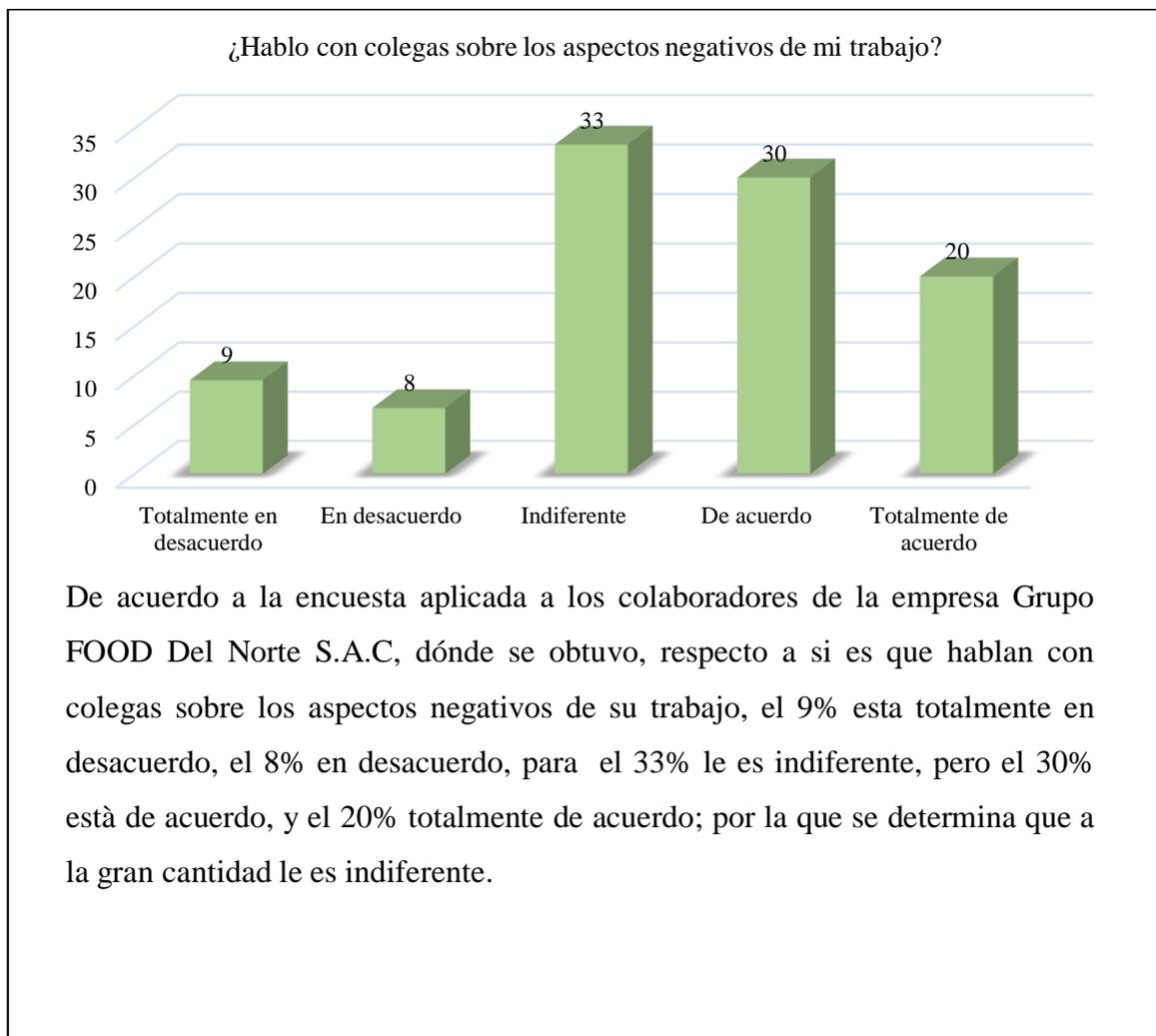


Tabla 26

¿Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	30	30	30
En desacuerdo	21	70	70	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, agosto.2019.

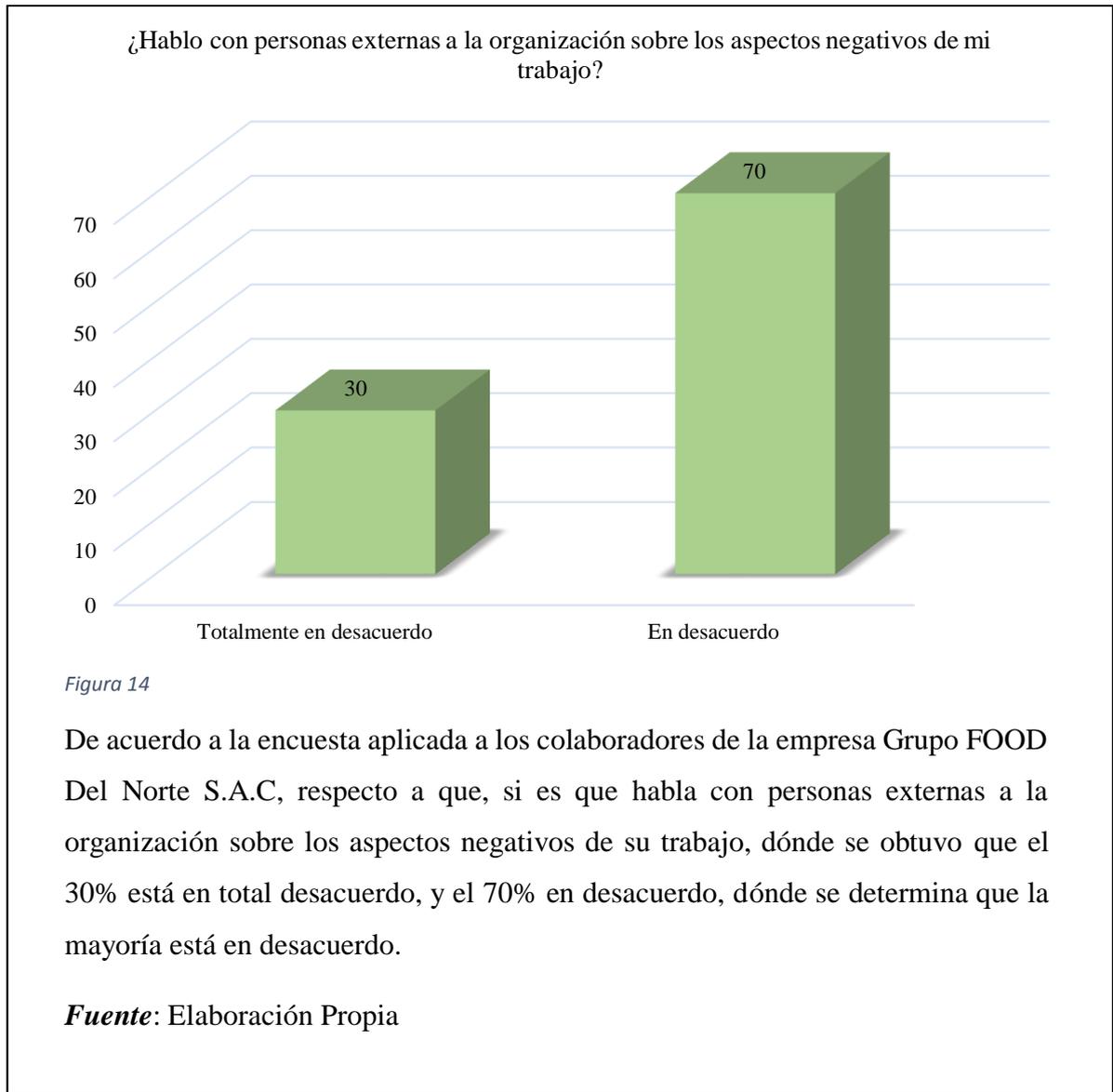


Figura 14

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a que, si es que habla con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo, dónde se obtuvo que el 30% está en total desacuerdo, y el 70% en desacuerdo, dónde se determina que la mayoría está en desacuerdo.

Fuente: Elaboración Propia

Resultados del Pos Test

Tabla 27
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	14	47	47	47
Femenino	16	53	53	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

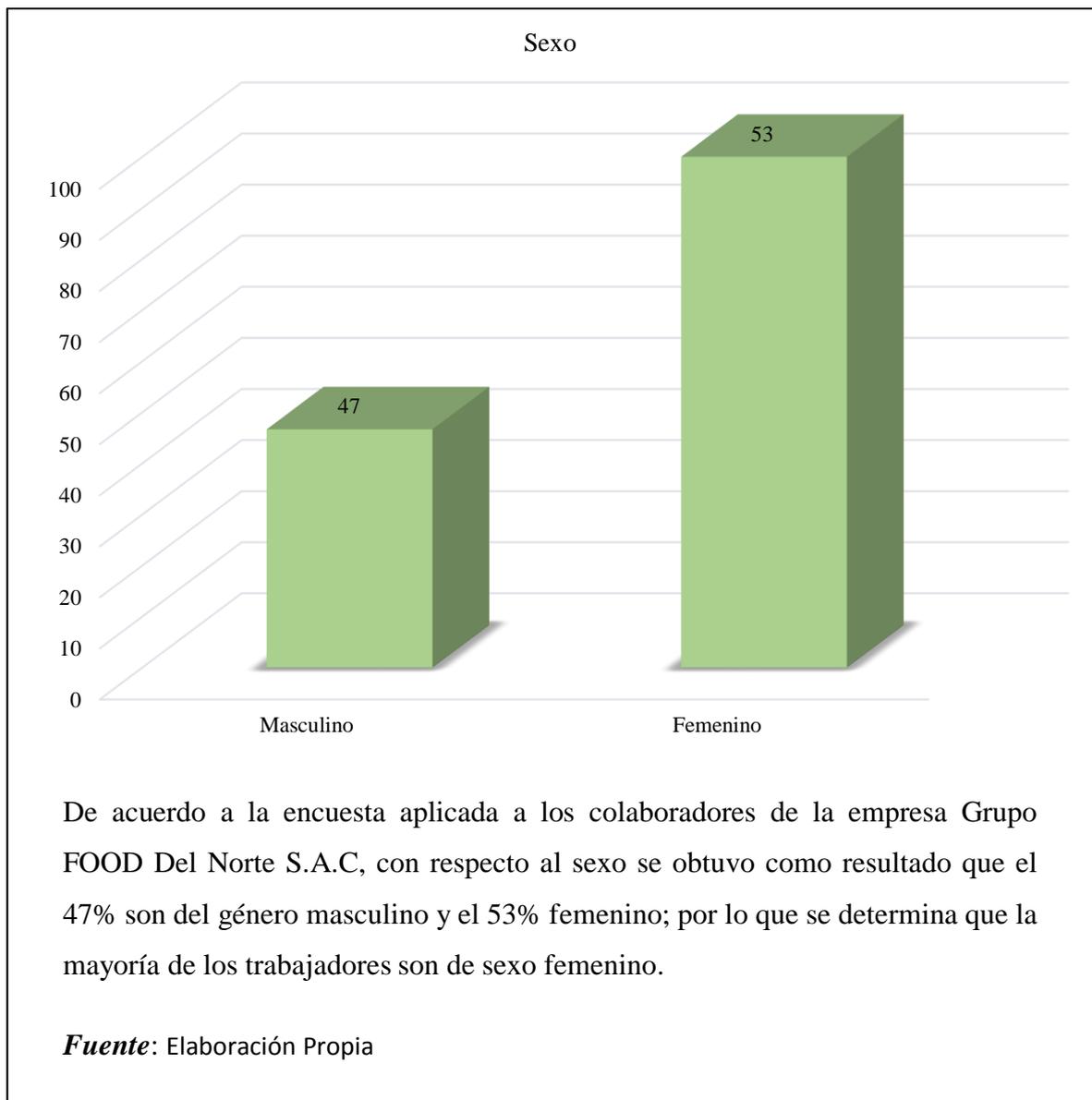


Tabla 28
Edad en años

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
23-30	17	57	57	57
31-35	7	23	23	80
36-40	4	13	13	93
40-45	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

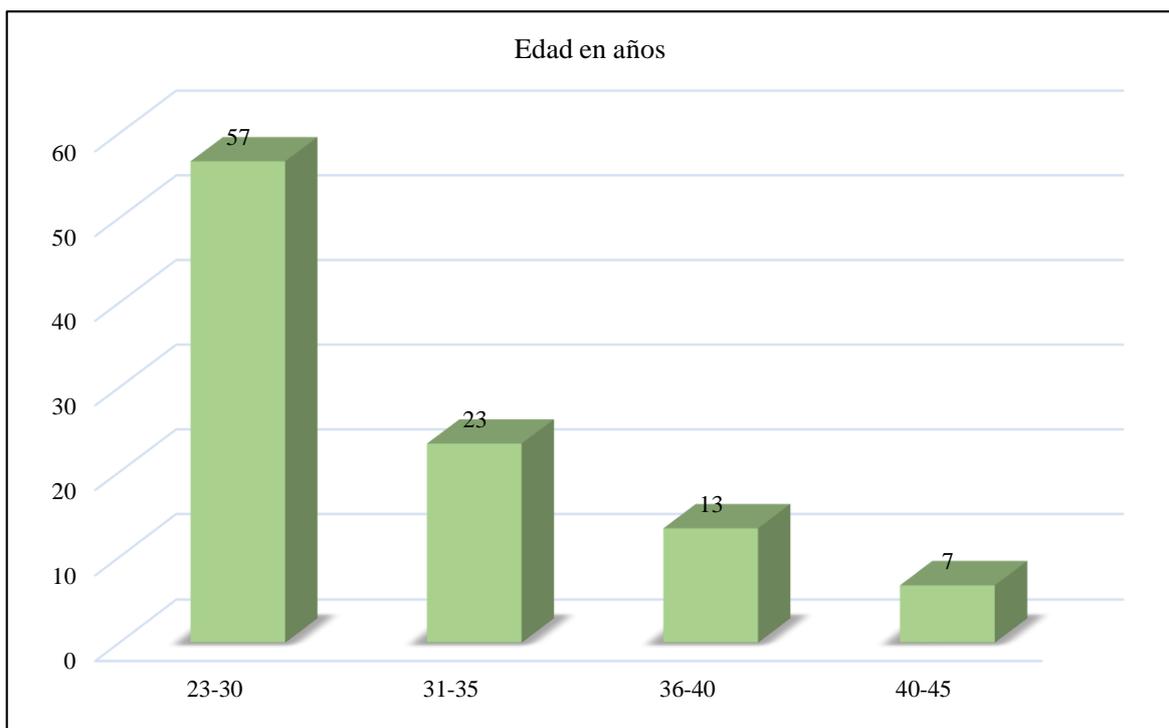


Figura 15

Figura 23: De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, con relación a la edad de cada uno de ellos, dónde se obtuvo que el 57% tienen la edad entre 23-30 años, el 23% entre 31-35 años; además el 13% la edad entre 36-40; y el 7% la edad entre 40-45 años; en la que se determina que la mayoría de los colaboradores tienen un rango de edad entre 23 a 30 años.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 29

¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	3	3
En desacuerdo	1	3	3	6
Indiferente	4	14	14	20
De acuerdo	18	60	60	80
Totalmente de acuerdo	6	20	20	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

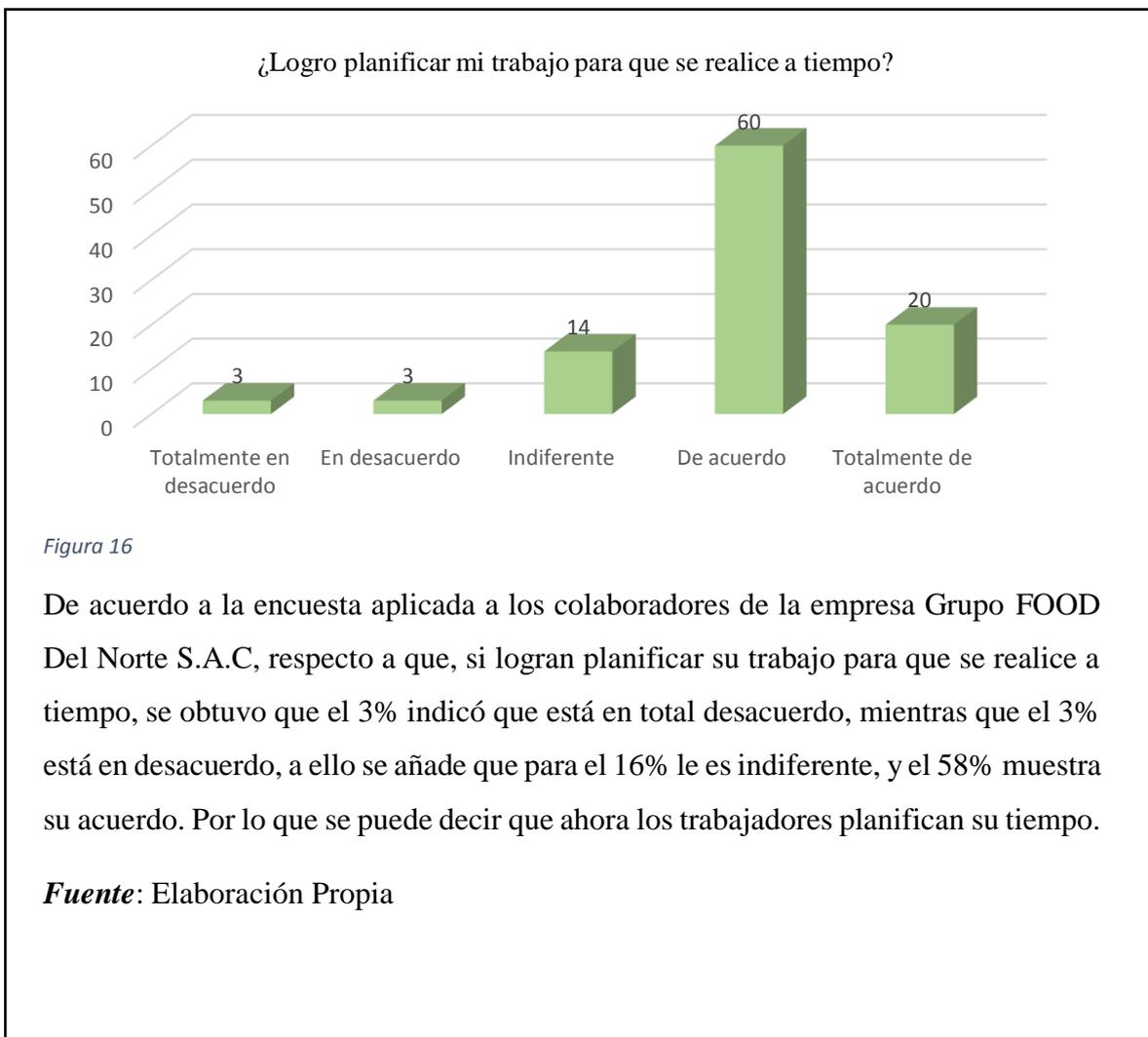


Tabla 30
¿Mi planeamiento es óptimo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	10	10	10
De acuerdo	21	70	70	80
Totalmente de acuerdo	6	20	20	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

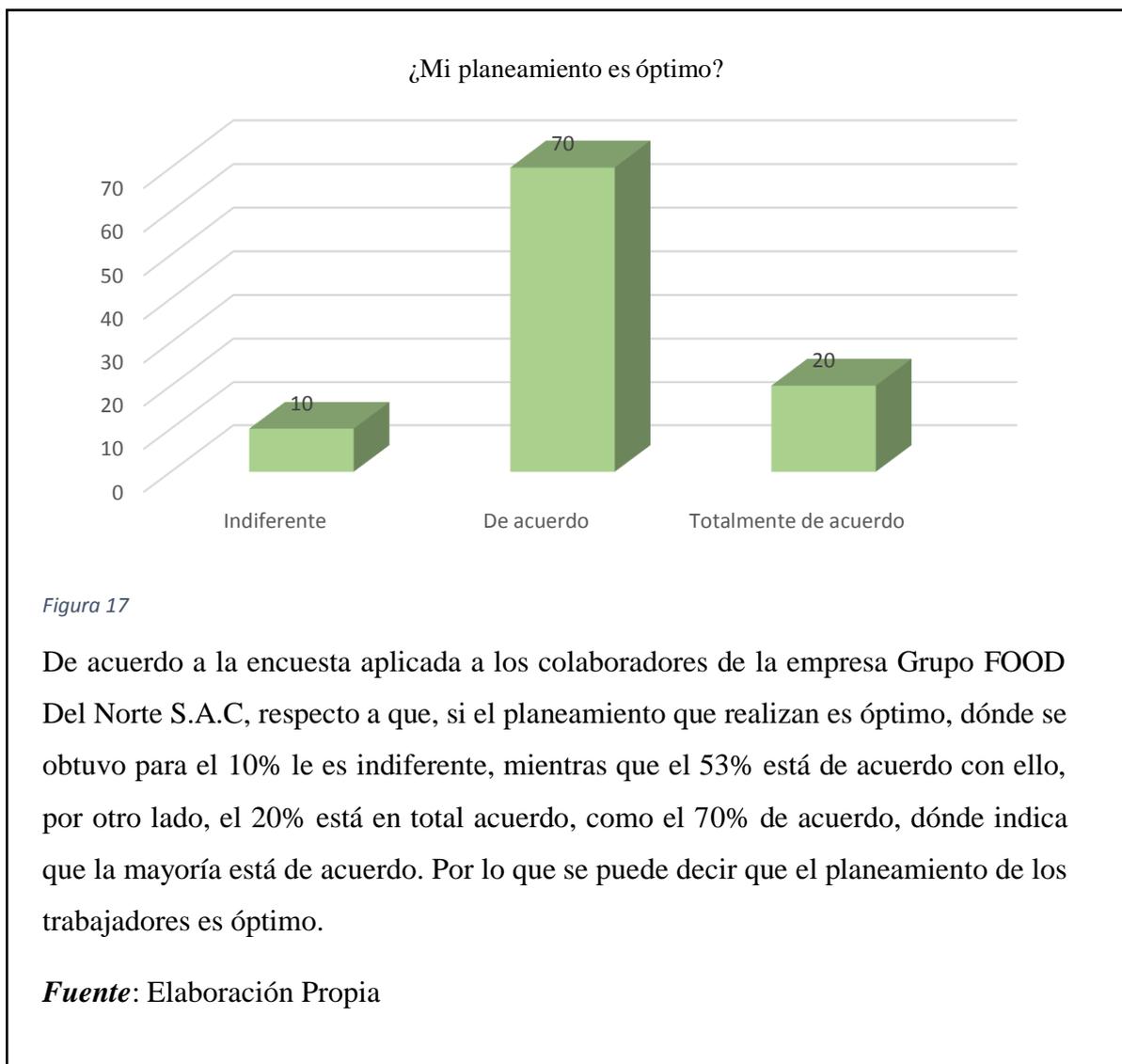


Tabla 31

¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3	3	3
Indiferente	6	20	20	23
De acuerdo	20	67	67	90
Totalmente de acuerdo	3	10	10	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

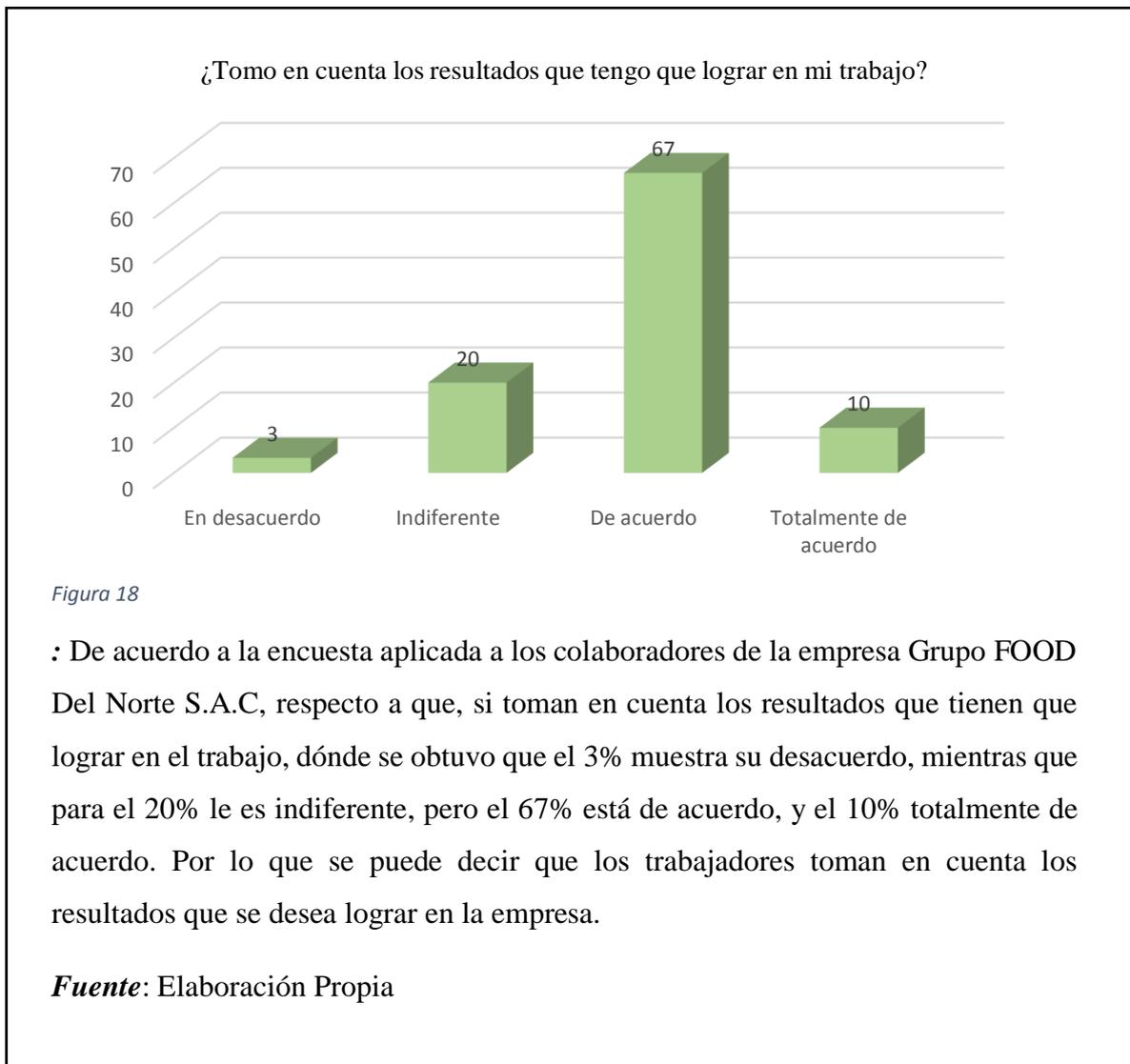


Figura 18

: De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a que, si toman en cuenta los resultados que tienen que lograr en el trabajo, dónde se obtuvo que el 3% muestra su desacuerdo, mientras que para el 20% le es indiferente, pero el 67% está de acuerdo, y el 10% totalmente de acuerdo. Por lo que se puede decir que los trabajadores toman en cuenta los resultados que se desea lograr en la empresa.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 32

¿Priorizo los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	20	20	20
Indiferente	9	30	30	50
De acuerdo	15	50	50	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

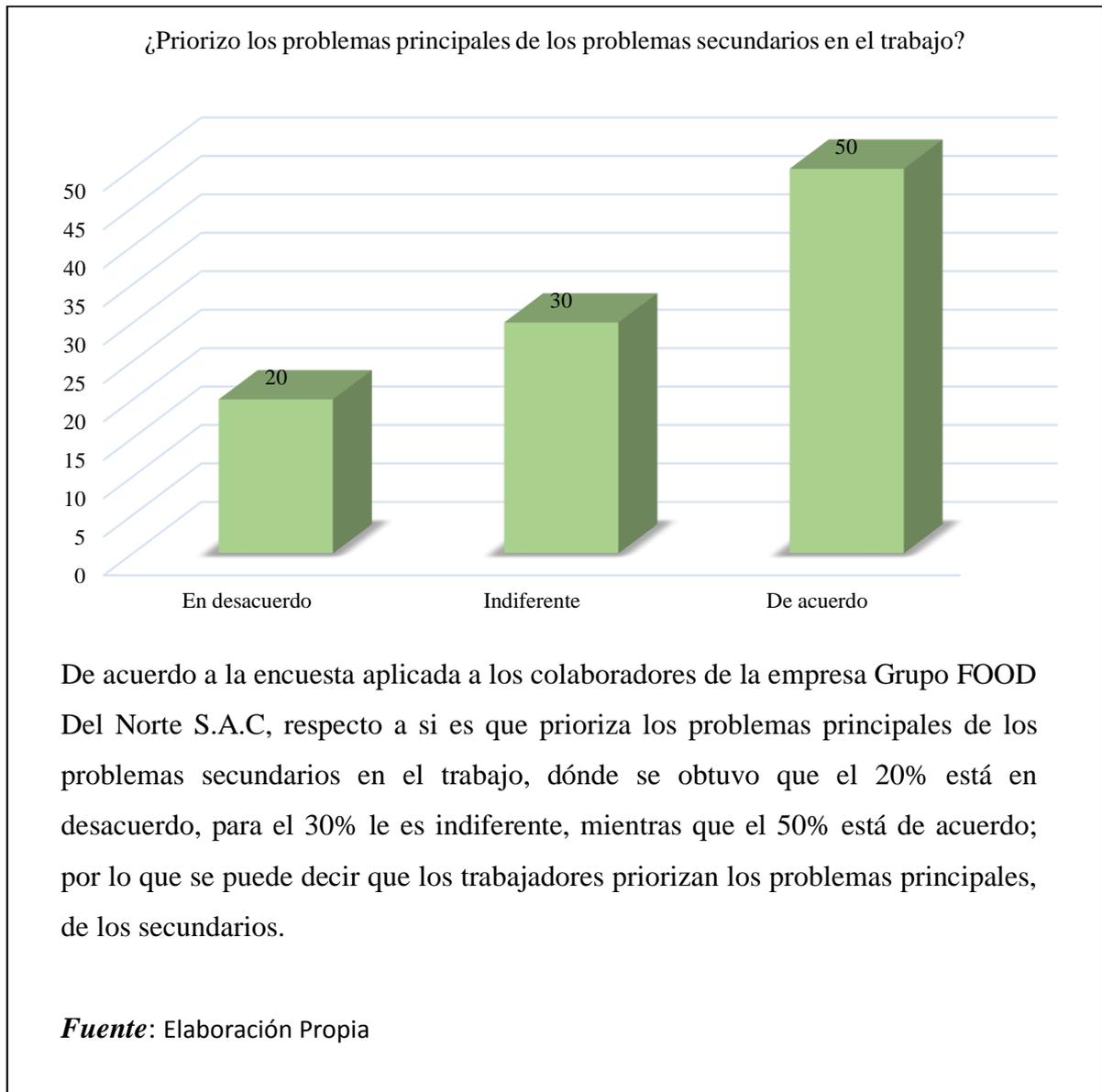


Tabla 33

¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	7	7	7
Indiferente	8	27	27	33
De acuerdo	20	67	67	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

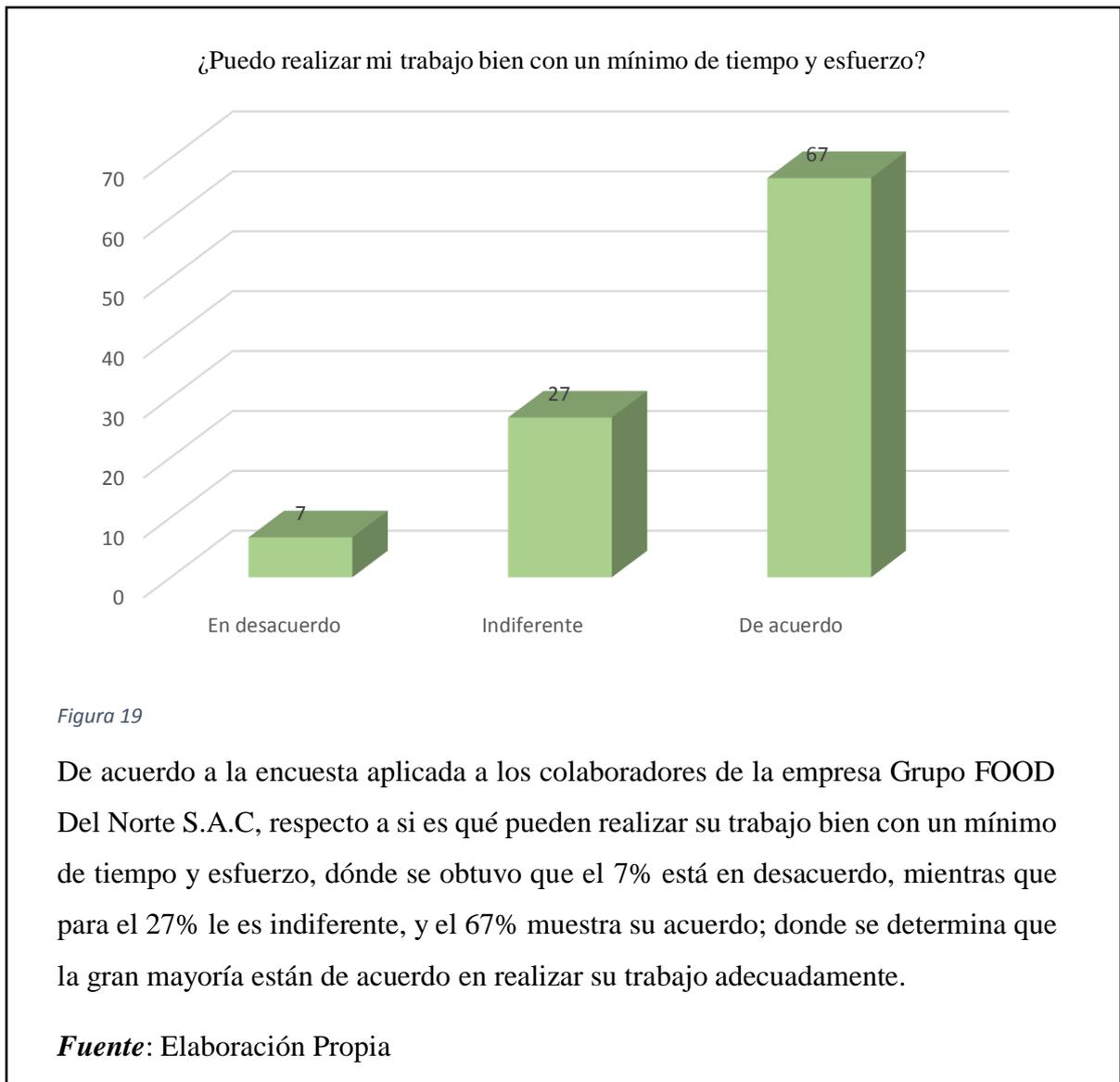


Tabla 34
¿Asumo responsabilidades adicionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	7	7	7
En desacuerdo	7	23	23	30
Indiferente	20	67	67	97
De acuerdo	1	3	3	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

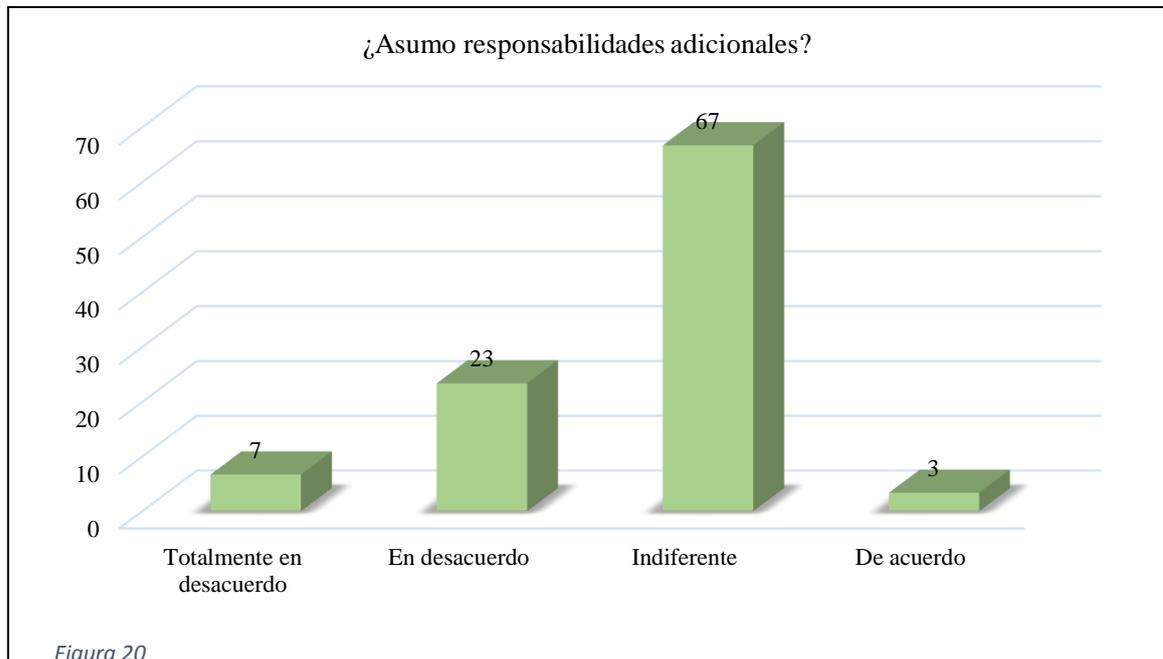


Figura 20

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si asumen responsabilidades adicionales, se obtuvo que el 7% muestra su total desacuerdo, el 23% está en desacuerdo, mientras que para el 67% le es indiferente, y solo el 3% está de acuerdo; por lo que se puede decir que los trabajadores están asumiendo responsabilidades adicionales a los de su trabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 35

¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	13	13	13
En desacuerdo	2	7	7	20
Indiferente	4	13	13	33
De acuerdo	18	60	60	93
Totalmente de acuerdo	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

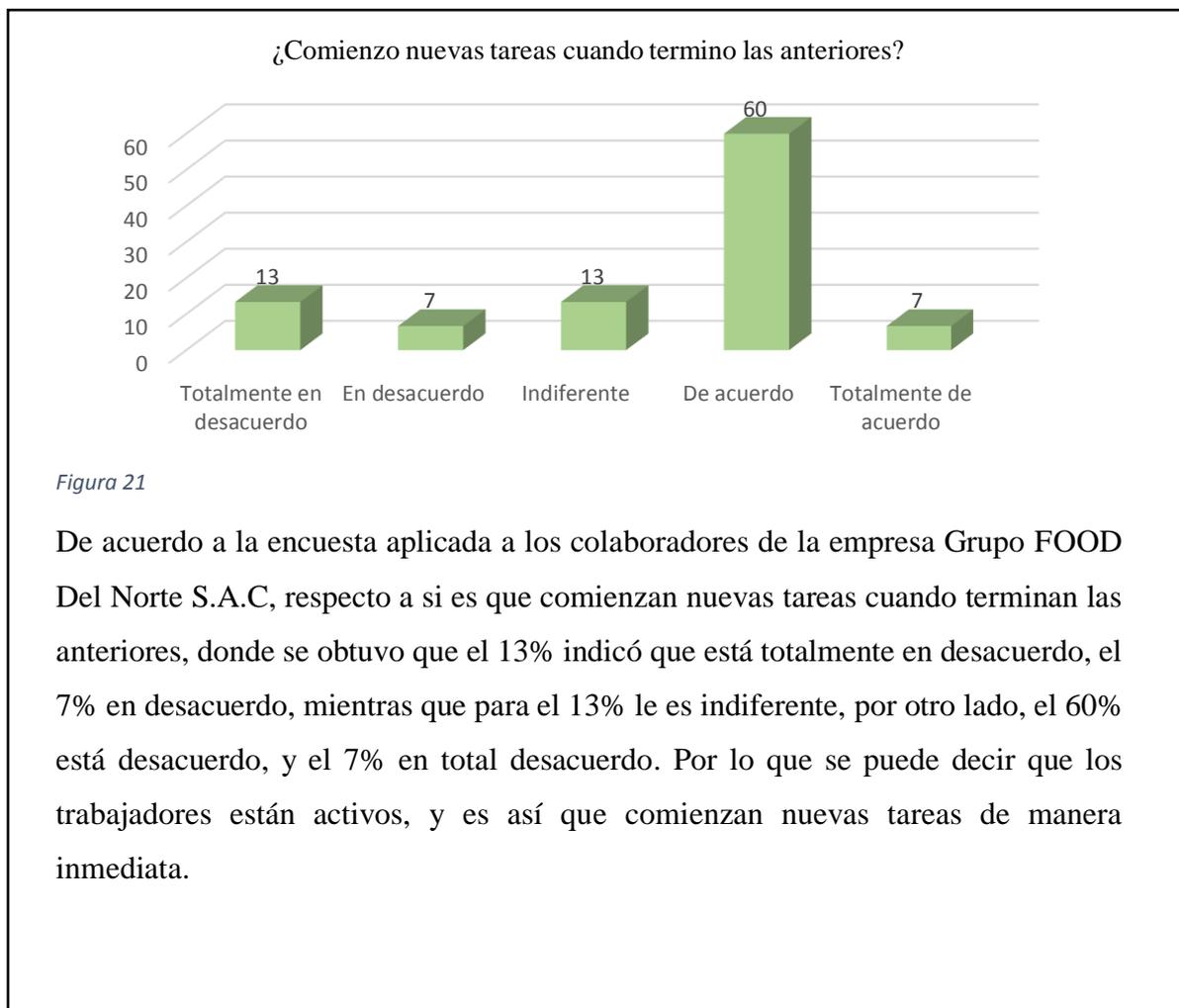


Tabla 36

¿Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	23	23	23
En desacuerdo	16	53	53	77
Indiferente	4	13	13	90
De acuerdo	2	7	7	97
Totalmente de acuerdo	1	3	3	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

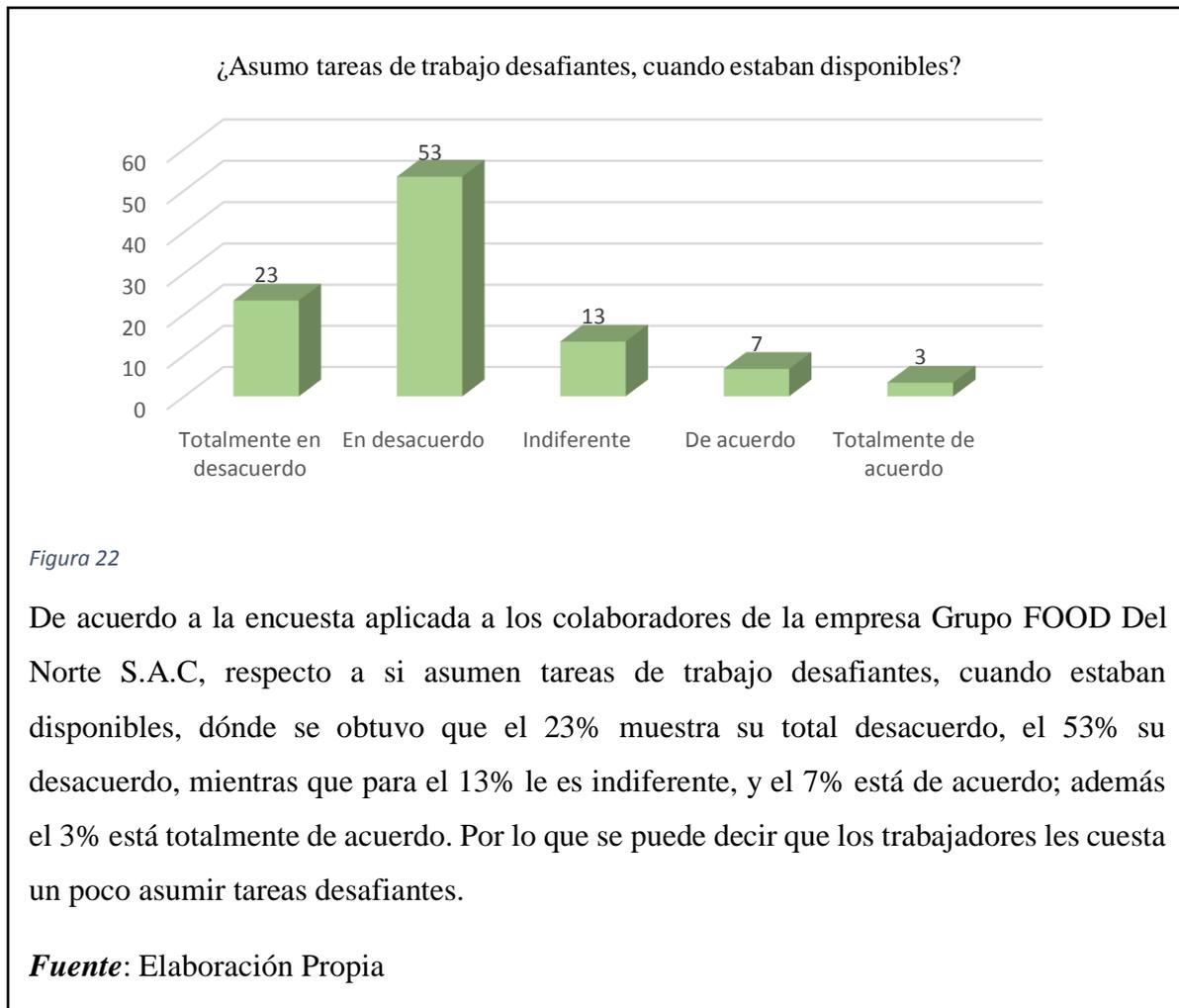


Tabla 37

¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	33	33	33
Indiferente	9	30	30	63
De acuerdo	11	37	37	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

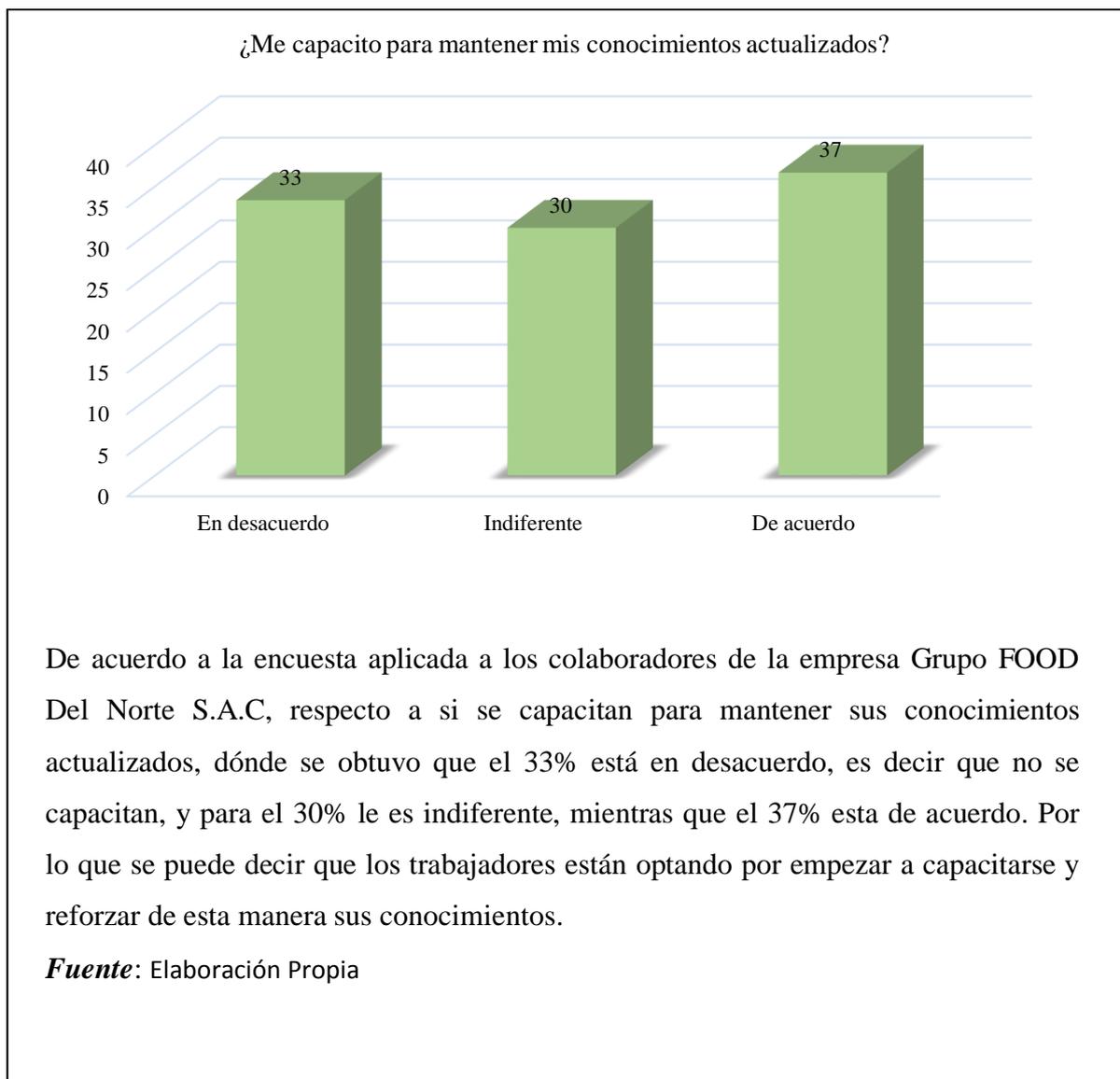


Tabla 38

¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	33	33	33
Indiferente	6	20	20	53
De acuerdo	14	47	47	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

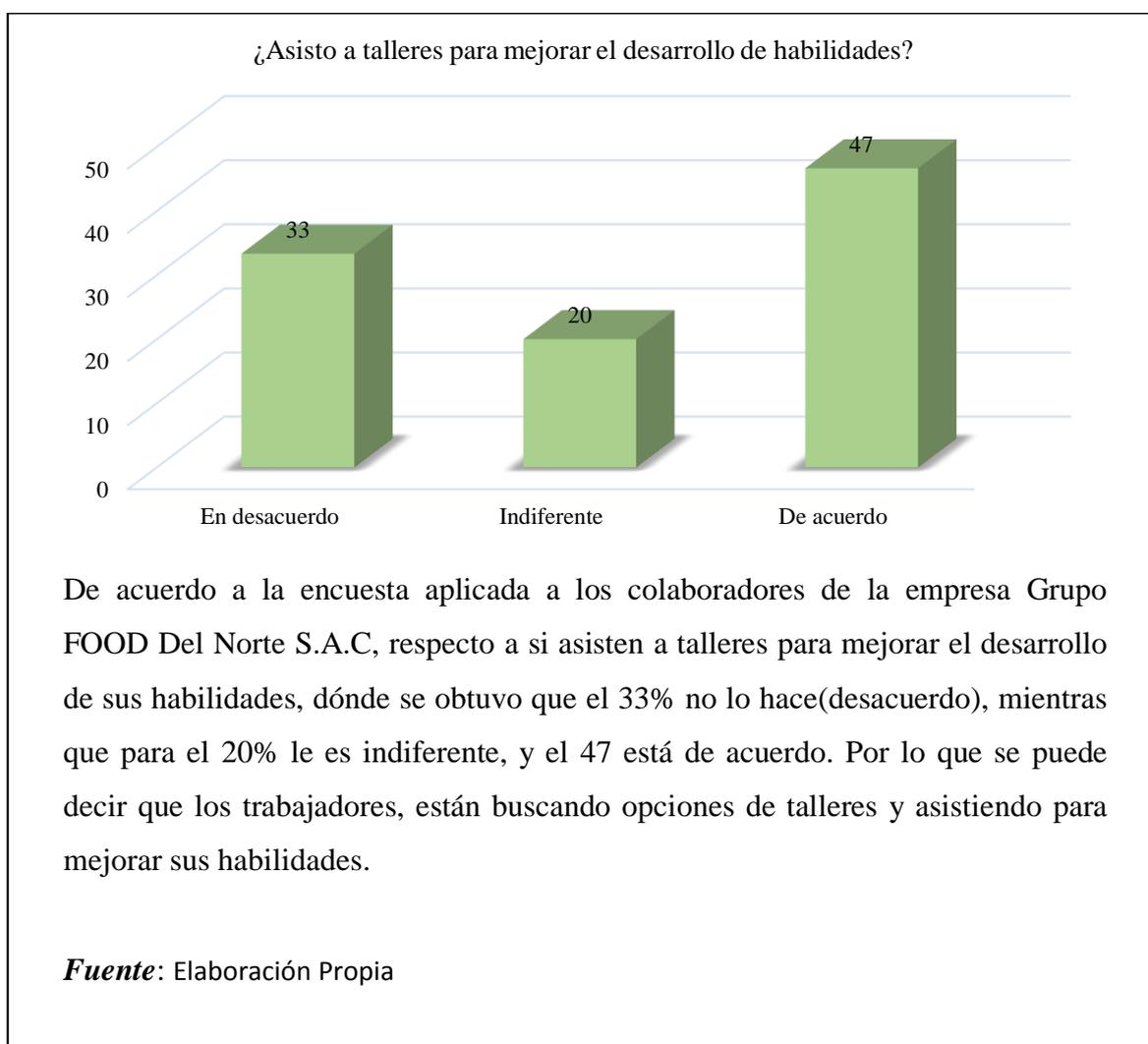


Tabla 39

¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	7	23	23	23
De acuerdo	23	77	77	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

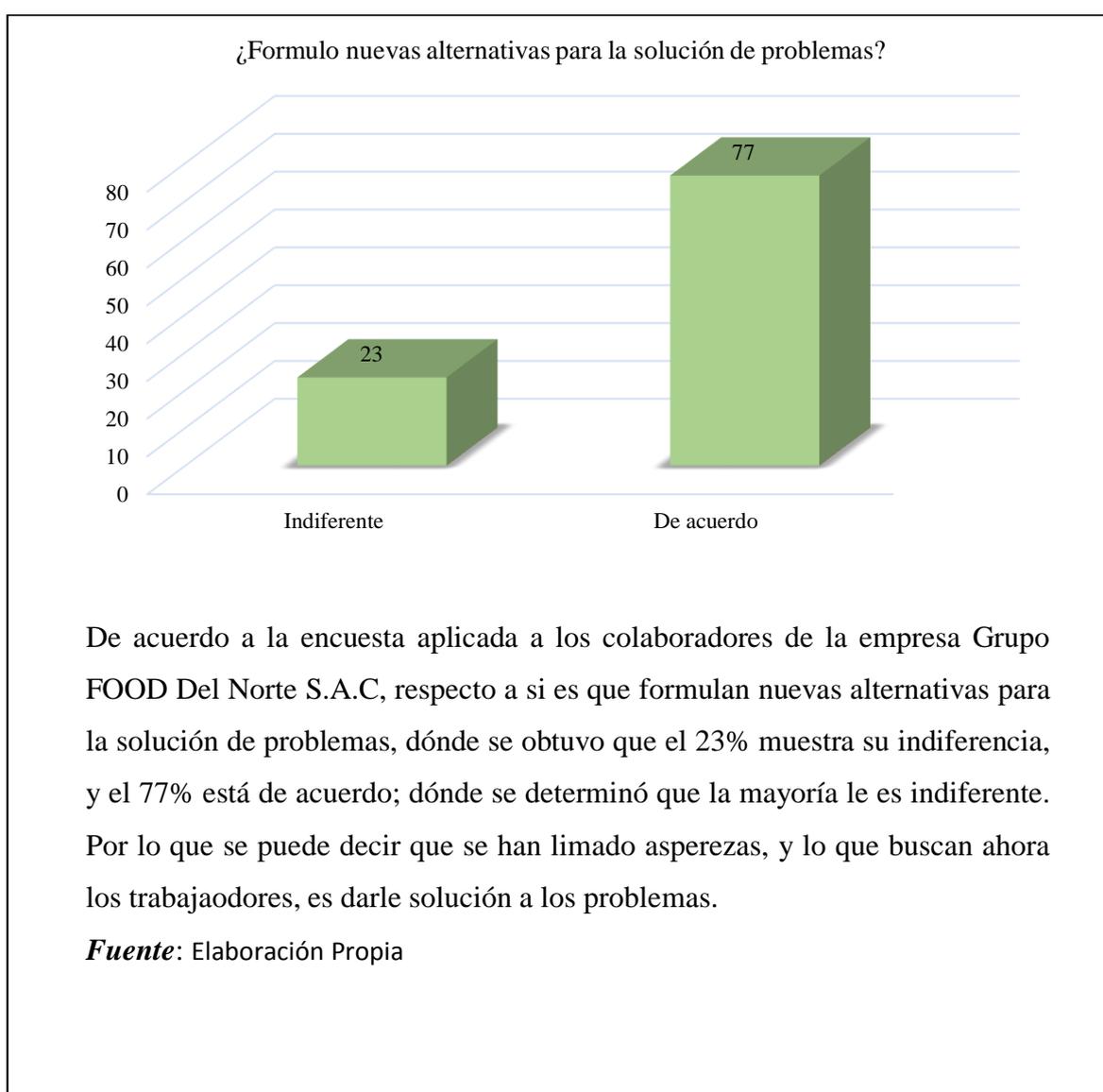


Tabla 40
¿Sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	7	7	7
Indiferente	4	13	13	20
De acuerdo	24	80	80	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

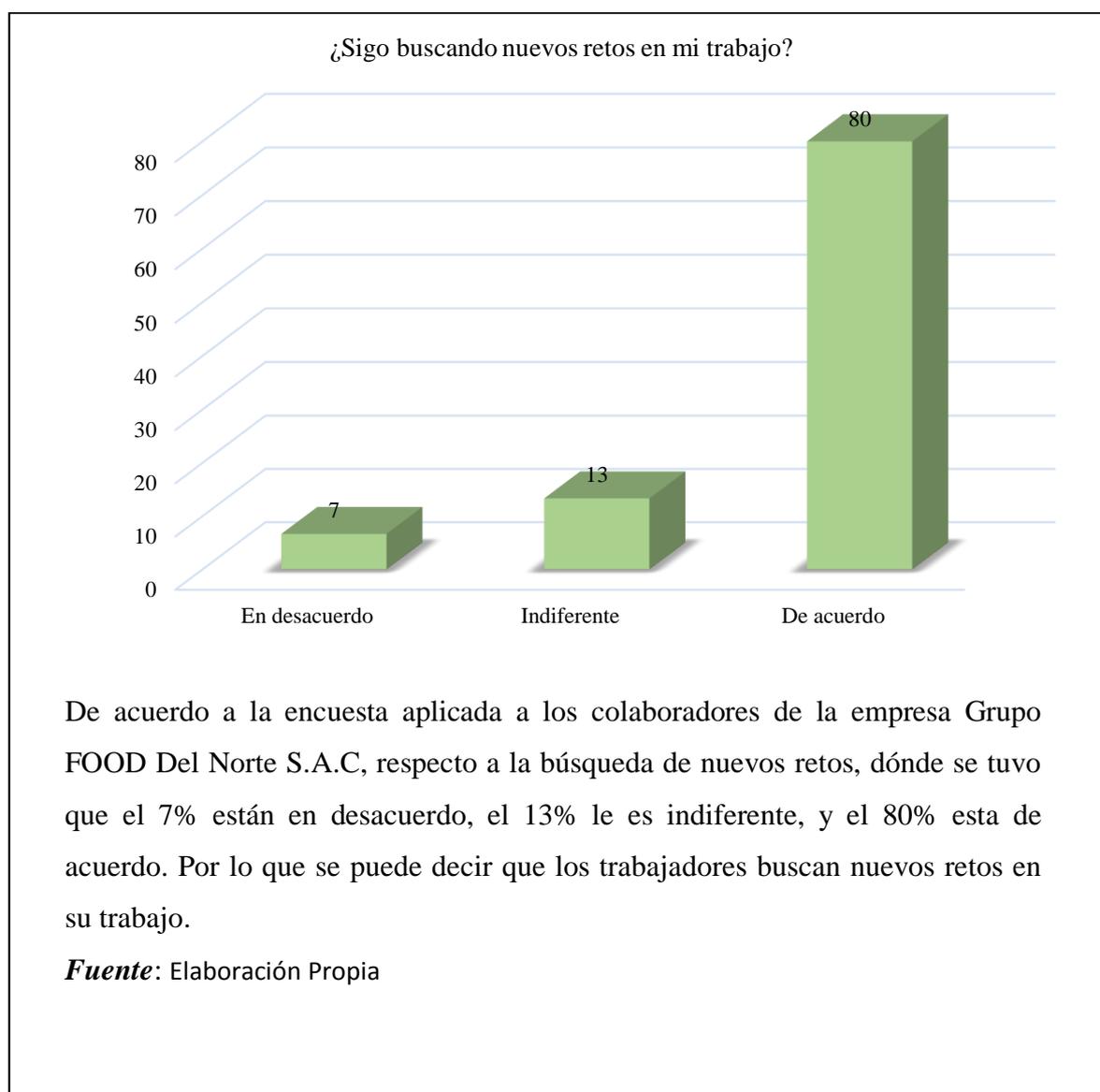


Tabla 41

¿Participo activamente en reuniones de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	21	70	70	70
Totalmente de acuerdo	9	30	30	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

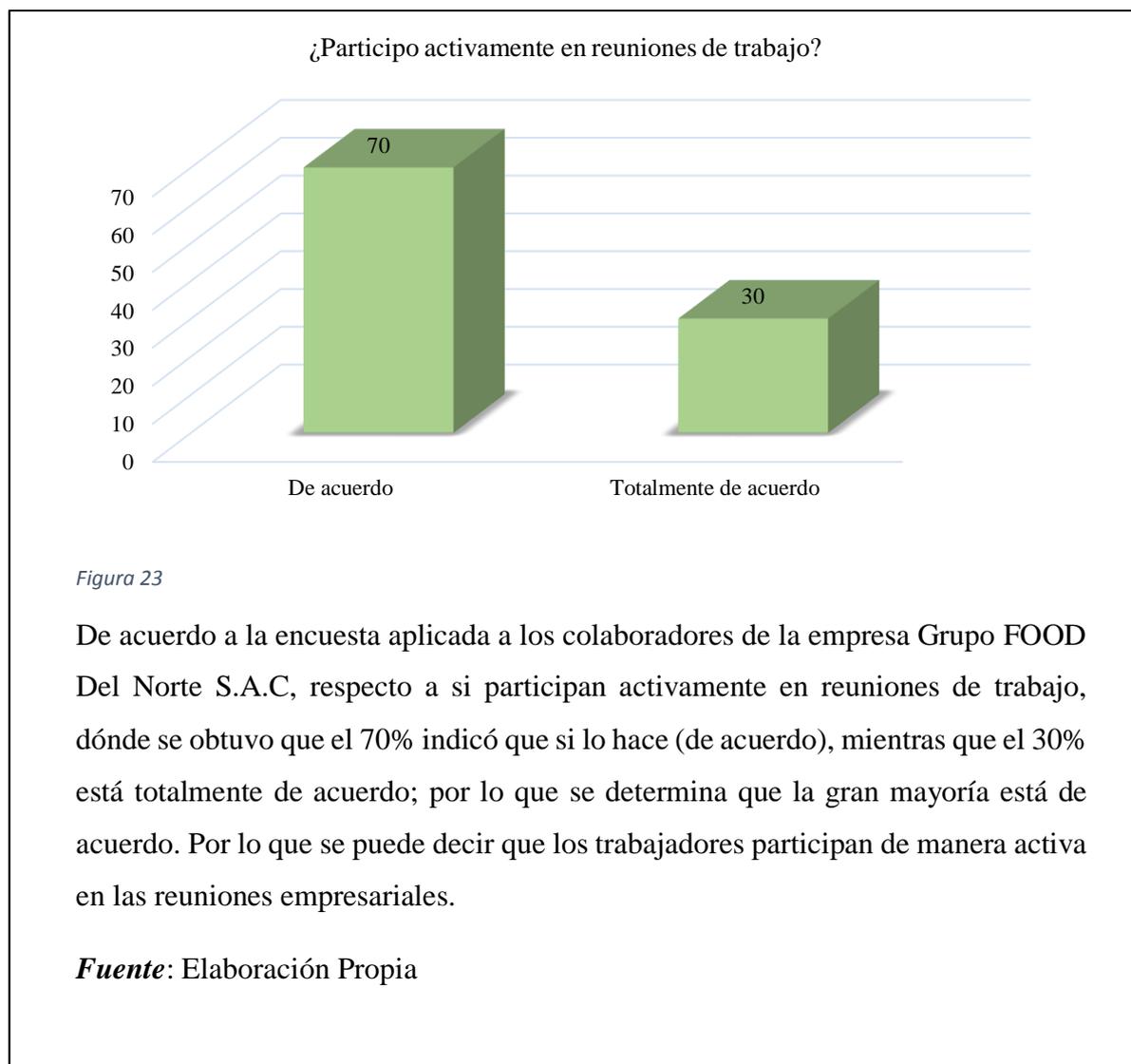


Tabla 42

¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	18	60	60	60
Indiferente	9	30	30	90
De acuerdo	3	10	10	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

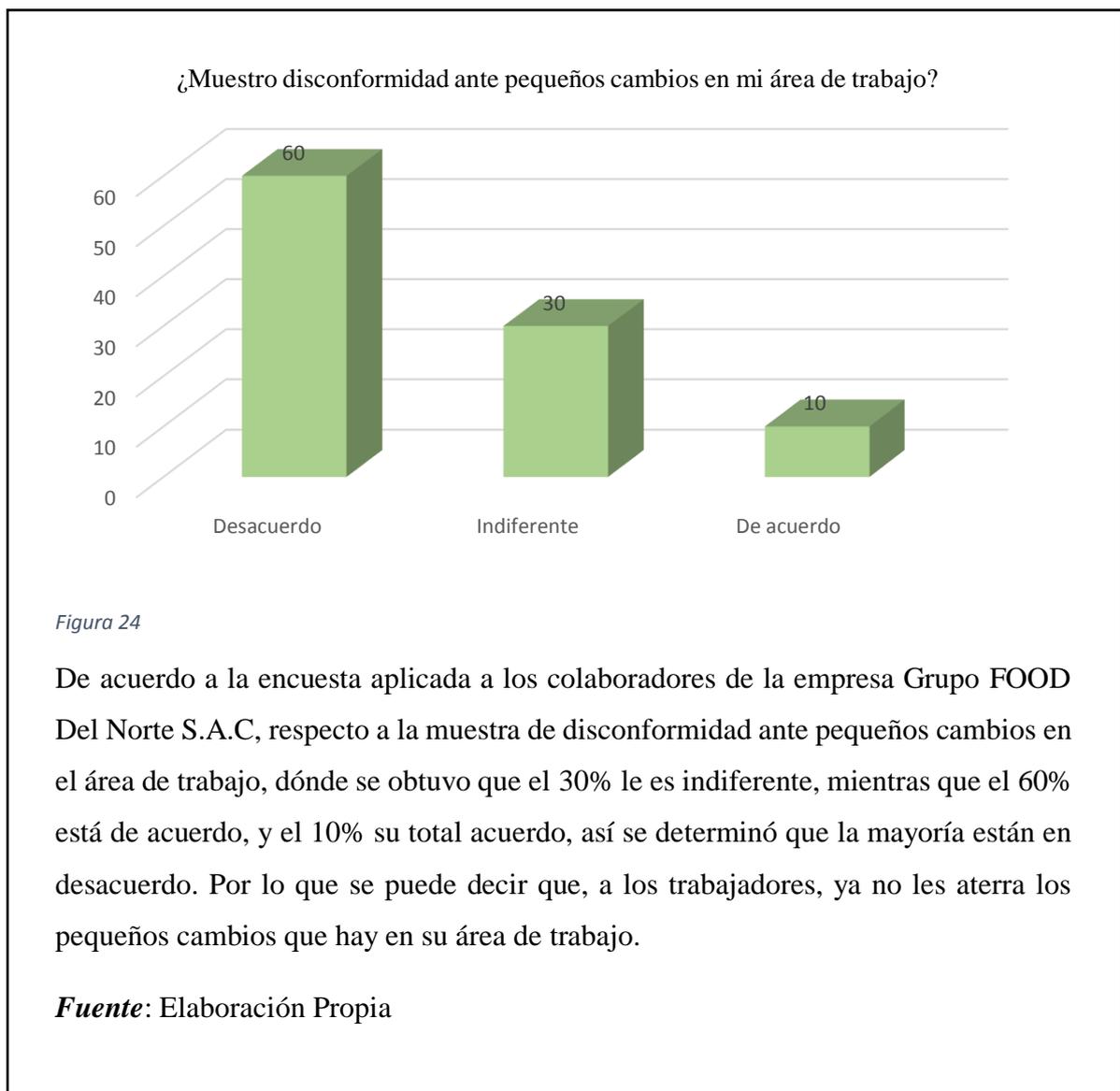


Figura 24

De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a la muestra de disconformidad ante pequeños cambios en el área de trabajo, dónde se obtuvo que el 30% le es indiferente, mientras que el 60% está de acuerdo, y el 10% su total acuerdo, así se determinó que la mayoría están en desacuerdo. Por lo que se puede decir que, a los trabajadores, ya no les aterra los pequeños cambios que hay en su área de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 43

¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	33	33	33
En desacuerdo	14	47	47	80
Indiferente	6	20	20	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

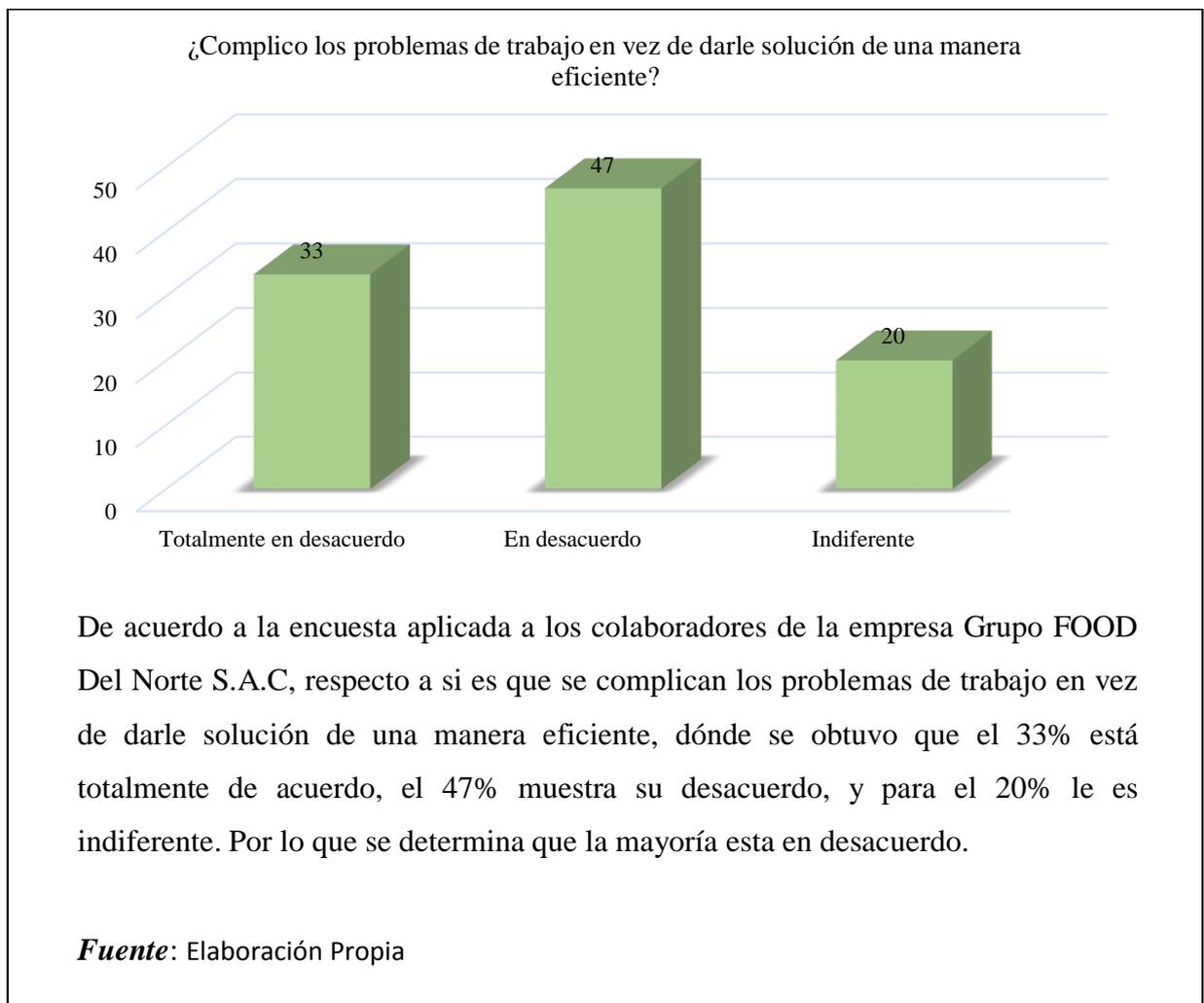


Tabla 44

¿Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	30	30	30
En desacuerdo	12	40	40	70
Indiferente	6	20	20	90
De acuerdo	3	10	10	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

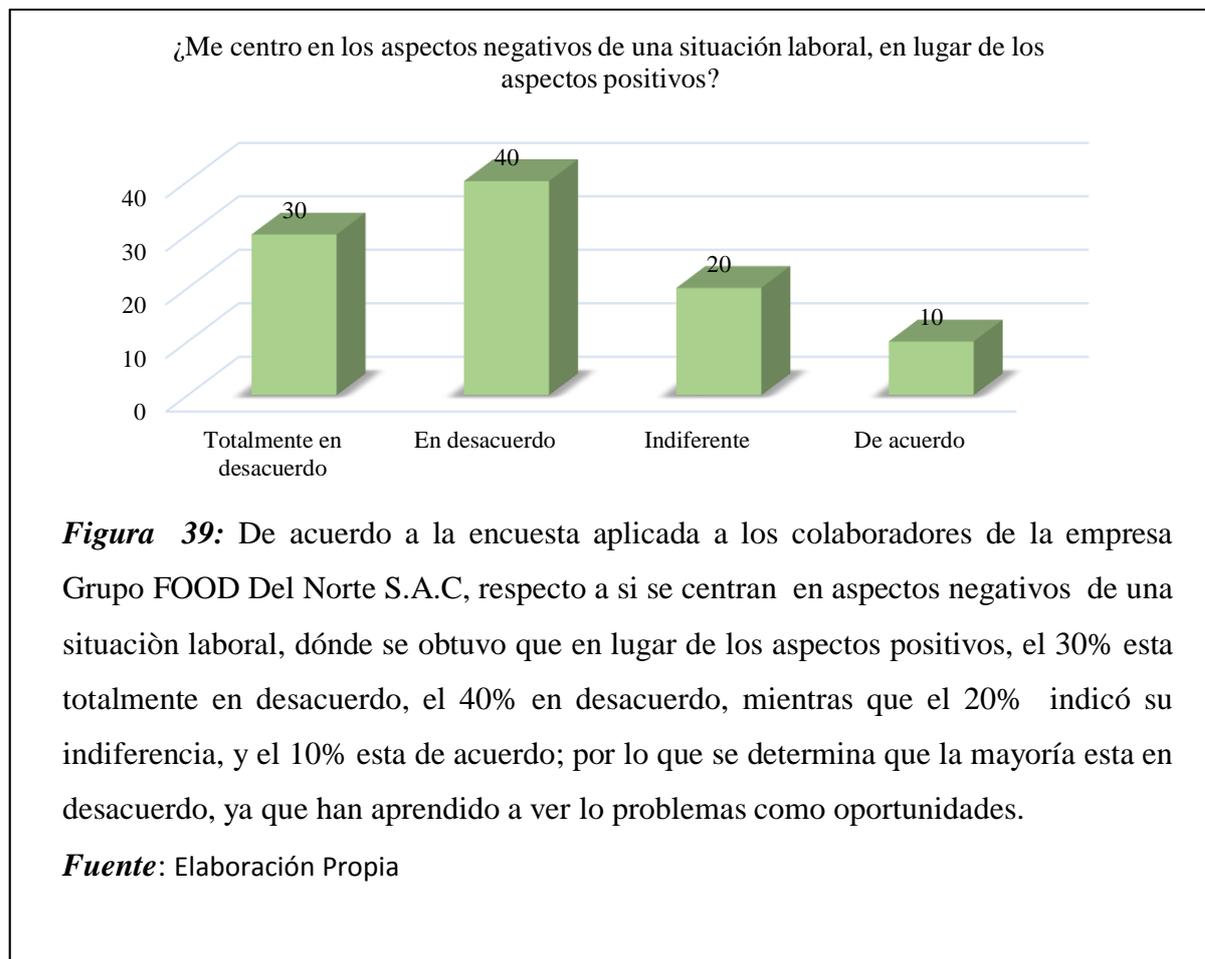


Figura 39: De acuerdo a la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Grupo FOOD Del Norte S.A.C, respecto a si se centran en aspectos negativos de una situación laboral, dónde se obtuvo que en lugar de los aspectos positivos, el 30% esta totalmente en desacuerdo, el 40% en desacuerdo, mientras que el 20% indicó su indiferencia, y el 10% esta de acuerdo; por lo que se determina que la mayoría esta en desacuerdo, ya que han aprendido a ver lo problemas como oportunidades.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 45

¿Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	37	37	37
En desacuerdo	8	27	27	64
Indiferente	6	20	20	84
De acuerdo	3	10	10	94
Totalmente de acuerdo	2	7	7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.

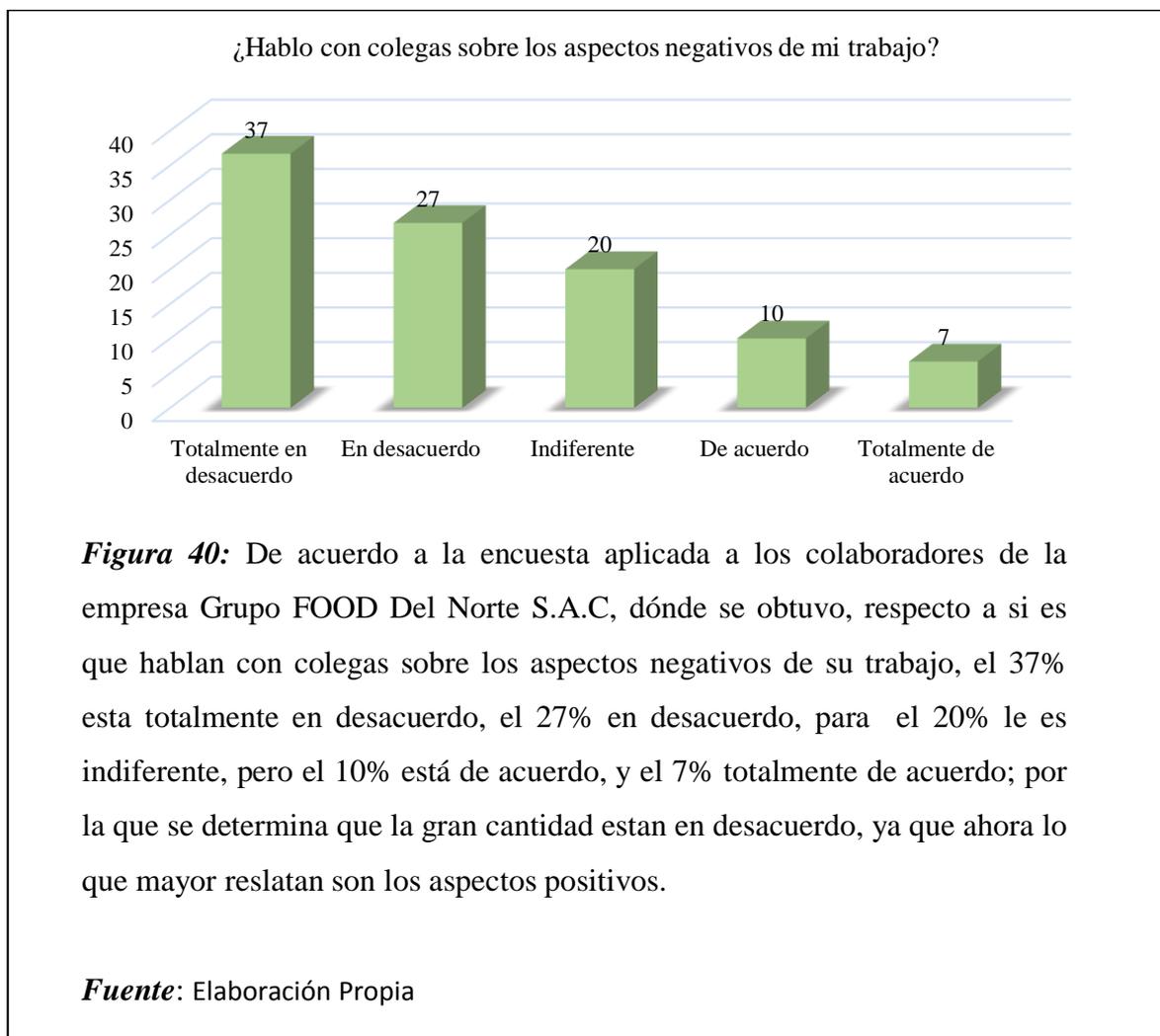
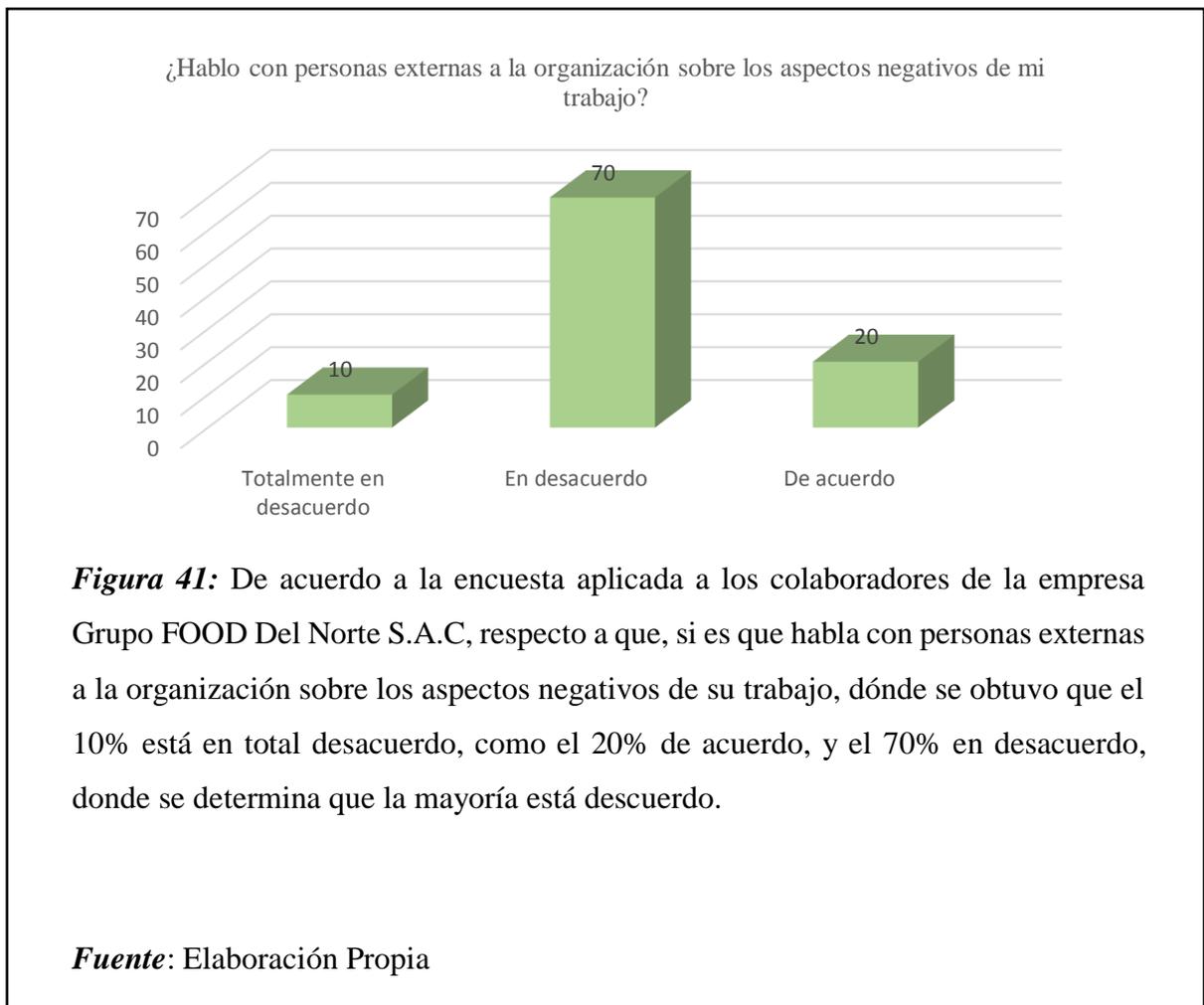


Tabla 46

¿Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	10	10	10
En desacuerdo	21	70	70	80
De acuerdo	6	20	20	100
Total	30	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Grupo FOOD del Norte, octubre.2019.



3.2. Discusión de resultados.

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019. Del mismo modo diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019. Y validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.

La mayor limitante de la investigación, fue que en el pre test, el 30% le es indiferente, mientras que el 70% está de acuerdo con ello, donde indica que la mayoría está de acuerdo; respecto a que si el planeamiento que realizan es óptimo (Tabla 8), el 20% muestra su desacuerdo, el 57% le es indiferente, pero el 20% está de acuerdo, y el 3% totalmente de acuerdo; respecto a que si toman en cuenta los resultados que tienen que lograr en el trabajo (Tabla 9), el 20% está en desacuerdo, para el 77% le es indiferente, mientras que el 3% está de acuerdo; respecto a si es que priorizan los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo (Tabla 10), el 17% está en desacuerdo, mientras que para el 77% le es indiferente, y el 7% muestra su acuerdo; respecto a si es que pueden realizar bien su trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo (Tabla 11), el 70% indicó que si lo hace (de acuerdo), mientras que el 30% está totalmente de acuerdo; respecto a si participan activamente en reuniones de trabajo (Tabla 19), el 17% le es indiferente, mientras que el 57% está de acuerdo, y el 27% su total acuerdo, respecto a la muestra de disconformidad ante pequeños cambios en el área de trabajo (Tabla 20), el 13% está totalmente de acuerdo, el 23% muestra su desacuerdo, y para el 63% le es indiferente, respecto , así es, que se complican los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente (Tabla 21), el 7% está totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, mientras que el 57% indicó su indiferencia, y el 10% está de acuerdo, respecto, a si es que, se centran en aspectos negativos de una situación laboral, dónde se obtuvo que en lugar de los aspectos positivos (Tabla 22), el 9% está totalmente en desacuerdo, el 8% en desacuerdo, para el 33% le es indiferente, pero el 30% está de acuerdo, y el 20% totalmente de acuerdo, respecto a si es, que hablan con colegas sobre los aspectos negativos de su trabajo (Tabla 23), el 30% está en total desacuerdo, y el 70% en desacuerdo, respecto a, si es que habla con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo (Tabla 24). Se relaciona con la teoría de Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Vet y Van (2014) quienes indican que

el desempeño laboral, se refiere a los comportamientos o acciones que son importantes para los objetivos de la organización, es un resultado importante en múltiples campos de investigación, así como en la práctica. Por otro lado Castellón (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Mangua en el período 2016”, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. El diseño de la investigación fue no experimental basado en un enfoque cuantitativo. Buscando contrarrestar la hipótesis de que, el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Para ello se utilizó el método empírico de recolección de datos, como el cuestionario, aplicándose a una muestra de 9 trabajadores que tienen cargos gerenciales. Teniendo como resultados que la productividad es relativamente media, pues el 76% de los trabajadores es productivo. El autor concreto que la toma de decisiones se da de manera personal, lo que hace que el desempeño laboral sea bajo, pues estos no funcionan como un equipo, por ello se especifica que se carece de un plan de capacitación.

Mientras que en el pos test se tuvo que, el 10% le es indiferente, mientras que el 70% está de acuerdo, y el 20% totalmente de acuerdo respecto a que si el planeamiento que realizan es óptimo (Tabla 28), el 3% muestra su desacuerdo, el 20% le es indiferente, pero el 57% está de acuerdo, y el 10% totalmente de acuerdo; respecto a que si toman en cuenta los resultados que tienen que lograr en el trabajo (Tabla 29), el 20% está en desacuerdo, para el 30% le es indiferente, mientras que el 50% está de acuerdo; respecto a si es que priorizan los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo (Tabla 30), el 7% está en desacuerdo, mientras que para el 27% le es indiferente, y el 67% muestra su acuerdo; respecto a si es qué pueden realizar bien su trabajo con un mínimo de tiempo y esfuerzo (Tabla 31), el 7% muestra su total desacuerdo, el 23% está en desacuerdo, mientras que para el 67% le es indiferente, y solo el 3% está de acuerdo, , respecto a si asumen responsabilidades adicionales, por lo que se puede decir que los trabajadores están asumiendo responsabilidades adicionales a los de su trabajo (Tabla 32), el 13% indicó que está totalmente en desacuerdo, el 7% en desacuerdo, mientras que para el 13% le es indiferente, , como el 7% está en total acuerdo, y el 60% está desacuerdo respecto a si es que

comienzan nuevas tareas cuando terminan las anteriores, por lo que se puede decir que los trabajadores están activos, y es así que comienzan nuevas tareas de manera inmediata (Tabla 33), el 23% muestra su total desacuerdo, el 53% su desacuerdo, mientras que para el 13% le es indiferente, y el 7% está de acuerdo; además el 3% está totalmente de acuerdo, respecto a si asumen tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles, por lo que se puede decir que los trabajadores les cuesta un poco asumir tareas desafiantes (Tabla 34), el 33% está en desacuerdo, es decir que no se capacitan, y para el 30% le es indiferente, mientras que el 37% está de acuerdo, respecto a si se capacitan para mantener sus conocimientos actualizados, por lo que se puede decir que los trabajadores están optando por empezar a capacitarse y reforzar de esta manera sus conocimientos (Tabla 35), el 33% no lo hace (desacuerdo), mientras que para el 20% le es indiferente, y el 47% está de acuerdo, respecto a si asisten a talleres para mejorar el desarrollo de sus habilidades, por lo que se puede decir que los trabajadores, están buscando opciones de talleres y asistiendo para mejorar sus habilidades (Tabla 36), el 23% muestra su indiferencia, y el 77% está de acuerdo; donde se determinó que la mayoría le es indiferente, respecto a si es que formulan nuevas alternativas para la solución de problemas, por lo que se puede decir que se han limado asperezas, y lo que buscan ahora los trabajadores, es darle solución a los problemas (Tabla 37), el 7% están en desacuerdo, el 13% le es indiferente, y el 80% está de acuerdo, respecto a la búsqueda de nuevos retos, por lo que se puede decir que los trabajadores buscan nuevos retos en su trabajo (Tabla 38), el 70% indicó que si lo hace (de acuerdo), mientras que el 30% está totalmente de acuerdo; por lo que se determina que la gran mayoría está de acuerdo, respecto a si participan activamente en reuniones de trabajo, por lo que se puede decir que los trabajadores participan de manera activa en las reuniones empresariales (Tabla 39), el 30% le es indiferente, mientras que el 60% está desacuerdo, y el 10% su total acuerdo, así se determinó que la mayoría están en desacuerdo, respecto a la muestra de disconformidad ante pequeños cambios en el área de trabajo, por lo que se puede decir que, a los trabajadores, ya no les aterra los pequeños cambios que hay en su área de trabajo. (Tabla 40), el 33% está totalmente de acuerdo, el 47% muestra su desacuerdo, y para el 20% le es indiferente, respecto a si es que se complican los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente, por lo que se determina que la mayoría está en desacuerdo (Tabla 41), el 30% está totalmente en desacuerdo, el 40% en desacuerdo, mientras que el 20% indicó su indiferencia, y el 10% está de acuerdo; respecto a si se centran en aspectos negativos de una situación laboral, donde se obtuvo que en lugar de los aspectos positivos,

por lo que se determina que la mayoría está en desacuerdo, ya que han aprendido a ver lo problemas como oportunidades (Tabla 42), el 37% está totalmente en desacuerdo, el 27% en desacuerdo, para el 20% le es indiferente, pero el 10% está de acuerdo, y el 7% totalmente de acuerdo, respecto a si es que hablan con colegas sobre los aspectos negativos de su trabajo, por la que se determina que la gran cantidad están en desacuerdo, ya que ahora lo que mayor resaltan son los aspectos positivos (Tabla 43), el 10% está en total desacuerdo, y el 70% en desacuerdo, como el 20% de acuerdo respecto a que, si es que habla con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de su trabajo, donde se determina que la mayoría está en desacuerdo (Tabla 44). Esto se relaciona con la teoría de Hernández (2019) quien indica que el coaching empresarial es una herramienta que consiste en mejorar los procesos dentro de la organización, de tal manera que se aumente la satisfacción de los empleados como el rendimiento de los mismos. Del mismo modo con la tesis de Paz (2018) en su investigación titulada “Coaching como herramienta de gestión administrativa para fortalecer el talento humano en la empresa CORPICECREAM S.A. Escuela de administración de empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador”, cuyo objetivo fue realizar un modelo de coaching como una herramienta de gestión administrativa con el fin de lograr metas empresariales. Para ello el tipo de investigación fue básica y el diseño fue no experimental. Siendo la población y muestra de estudio de 17 empleados, a quienes se les aplicó una encuesta con el instrumento del cuestionario. Teniendo como resultados que, no existe un departamento, ni responsable de las funciones y actividades de reconocimiento al personal. La investigación concluyó en que pese a los años que lleva operando la empresa, la comunicación que existe es informal, e impersonal, lo que conlleva a que se generen rumores que dañan el ambiente laboral, el trabajo en equipo y retrasa el cumplimiento de los objetivos. Por lo cual el modelo de coaching busca optimizar los tiempos, recursos y espacios.

El cuestionario utilizado ha sido preparado para las características de la empresa Food del Norte, luego se validó por 05 expertos de la USS, con una calificación buena calificación, luego se hizo una prueba piloto, en la cual fue calculada la confiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.811 para este cuestionario de desempeño.

Se confirmó que, la aplicación de un programa de coaching empresarial, contribuyó a con la mejora del desempeño de los colaboradores, para que estos puedan desempeñarse de

una mejor manera, todo ello, con sesiones y juegos aplicados, con la cual se logró que se involucren grupalmente, sin importar los niveles jerárquicos, pues el programa de coaching empresarial, está enfocado hacia la evaluación cualitativa del clima organizacional vista como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan sus relaciones e inciden en el comportamiento tanto positiva como negativamente, al modificar consecuentemente su desarrollo productivo y el de la organización; dentro de las sesiones del coaching empresarial están los juegos de escape rooms, el reto de la pelota, master chef, y el paintball.

3.3. Aporte

Diseño de un programa de coaching empresarial en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C.

En la investigación se busca mejorar el desempeño laboral de la empresa Grupo Food del Norte S.A.C, mediante un Programa de Coaching empresarial, puesto que, según los resultados obtenidos, a través del instrumento aplicado, los trabajadores no se sienten identificados con la empresa, no tienen compromiso, tampoco iniciativa por hacer alguna mejora en su área, a ello se añade que la actitud de estos es indiferente, en lo referente al logro de los resultados, es decir solo trabajan por cumplir con su labor, es así como el bajo desempeño se hace notar en la empresa.

Por ello, para dar solución al bajo desempeño que se tiene en la empresa, se decidió implementar un programa de coaching, el cual se centrará en la mejora del clima laboral, la buena organización de los procesos, la delegación de funciones y sobre la importancia del trabajo en equipo.

Cualquier equipo de trabajo está conformado por miembros líderes que hacen posible el sostenimiento en el la eficiencia y el enfoque hacia la eficacia. De hecho, no todas las personas cumplen la función de líderes o lo demuestran, pero todas tratan de poder liderar al yo interior para poder alcanzar sus propios objetivos. Debido a ello, las sesiones 1a1 es la etapa más importante dentro de todo el proceso ya que en la sesión de coaching personal, salen a relucir sus principales ejes de vida en los que la persona basa su enfoque y su motor de motivación.

A. Justificación.

La empresa es el lugar donde las personas se interrelacionan a fin de lograr un objetivo común, por ello es de gran importancia que esto pueda lograrse a un cien por ciento, de manera que todos los esfuerzos deben estar direccionadas hacia la misión y visión empresarial; es por ello que se justifica, ya que se desea mejorar el desempeño laboral, de manera que cada uno de ellos pueda explotar todo su potencial, beneficiando a la empresa, así como socialmente y económicamente, ya que, al tener a trabajadores capacitados y empoderados, estos brindaran a los clientes un mejor servicio.

1.1.1. Objetivos de la propuesta.

A) Objetivo General.

Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C.

B) Objetivos específicos.

1. Definir el objetivo que se desea lograr en la empresa, para luego comunicar a los trabajadores.
2. Analizar la realidad de la empresa en cuanto a para potenciar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.
3. Evaluar las opciones para resolver los problemas que presenta la empresa.
4. Desarrollar el plan de acción de coaching empresarial.

B. Desarrollo.

1. Definir el objetivo que se desea lograr en la empresa, para luego comunicar a los trabajadores.

Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C.

2. Analizar la realidad de la empresa en cuanto a para potenciar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

Según los resultados obtenidos, a los trabajadores les parece indiferente que se planifique el trabajo a fin de que se realice a tiempo (Tabla 7), además trabajan sólo por

cumplir, ya que para ellos les es indiferente tomar en cuenta los resultados de su trabajo (Tabla 9), no priorizan los problemas principales de los problemas secundarios (Tabla 10), no asumen responsabilidades adicionales, es decir se limitan, por lo que su desempeño es bajo.

Los problemas de bajo desempeño, es básicamente porque se han originado problemas de la empresa, y estos no han sido abordados de manera adecuada, generando que el clima laboral se vaya tornando mal, y se muestren descontentos, sin iniciativa.

Por todo lo descrito en líneas anteriores, la mejor opción es implantar un programa de coaching.

3. Evaluar las opciones para resolver los problemas que presenta la empresa.

a) Se puede recurrir a una empresa externa, para que realice el programa de coaching empresarial.

b) Se puede capacitar a uno de los directivos de la empresa para que este realice el programa de coaching.

c) Contratar a un especialista en coaching de manera permanente en la empresa.

4. Desarrollar el plan de acción de coaching empresarial.

Después de analizar las opciones se ha determinado recurrir a una empresa externa (especializada), para que realice el programa de coaching empresarial, y capacite a los directivos, de modo que estos puedan ser los coach en la empresa.

Ellos llevarán el programa, dónde se tocará los siguientes puntos:

Estratégico: La manera cómo es que se puede comprender el profesionalismo, y la manera de como esto hace, generar en la labor directiva, la formulación de competencias analíticas necesarias para poder desarrollar a los equipos y áreas de manera correcta. De hecho, la manera cómo es que incentivamos y generamos innovación en cada uno de los procesos, se genera nuevas perspectivas de rendimiento tanto para el equipo directivo como para el operativo.

Ejecutivo: La competencia clave para desenvolverte de forma óptima dentro de una labor directa, estriba en qué tanta conciencia de repercusión tiene tus acciones y qué tan buena llega a ser en ti la toma de decisiones. Para esto, la parte ejecutiva de las personas es

el complemento indispensable para poder generar cambios reales aquí y ahora con una perspectiva amplia para la empresa.

Liderazgo: Existe en el equipo diversas funciones y niveles de responsabilidades relacionadas interdependientemente según una forma de desarrollar el profesionalismo personal y grupal. Así, la generación de logros llega a ser el resultado de la dinámica profesional personal de cada uno, pero que afecta a su equipo y sus logros de manera directa. En esta perspectiva, la generación de competencias generará en cada miembro una motivación trascendente para poder formar un equipo integrado y con visión para sobrepasar cualquier obstáculo.

Después que los directivos han llevado una preparación de coaching, estos aplican sus conocimientos en la empresa, desarrollando lo siguiente:

1. Taller grupal.

a. Conocimiento: Una de las principales dimensiones que no se desarrolla en el trabajo en equipo es llegar a saber quién es la persona que está a tu lado y con la que trabajas siempre. De hecho, el trabajo en equipo llega a ser una labor de amistad, un proceso en el que logramos valorar a tu compañero de trabajo por quien es para luego comprender su mundo y así poder generar relaciones íntegras y conscientes.

b. Comunicación: Dentro de un paradigma de eficiencia, la comunicación llega a ser la capacidad para poder transmitir un mensaje a otra persona; sin embargo, la comunicación para el trabajo en equipo tiene un enfoque diferente, pues se necesita primero saber escuchar y querer comprender a la otra persona. El choque de intenciones es lo que siempre mata las interrelaciones, por lo que trabajamos el saber tener apertura hacia aquello que la otra persona quiere y poder comprenderlo.

c. Cooperación: Lo único que puede llegar a posibilitar la obtención de logros de un equipo llega a ser el trabajo cooperativo, y esto se cumple en la medida que podamos comprender, organizar y utilizar las competencias personales de cada miembro, aprovechando las fortalezas personales y construyendo un panorama positivo dentro del perfil del equipo.

2. Taller (in-door): “Interior”.

Esta capacitación se realiza fuera de las oficinas de la organización, por lo que los trabajadores podrán despejarse del trabajo diario que realizan, y centrarse en los objetivos de la sesión, ya que lo que se va lograr es desarrollar el pensamiento estratégico en equipo.

Los juegos se realizarán de manera semanal, aplicando esta técnica se han considerado 3 juegos.

Objetivo: Generar en los directivos de la empresa una consciencia de innovación profesional para lograr consciencia de la necesidad de logros extraordinarios en equipo.

2.1. Juego N° 01.

Tema: Escape Rooms

Organización:

Se organizarán a 5 equipos, los cuales estarán conformados por 6 integrantes

Premios:

Primer puesto: Cena en Marakos

Segundo puesto: Medallas

Bases del juego:

El juego se basará en encontrar una oración “El talento gana partidos, pero el trabajo en equipo y la inteligencia ganan campeonatos”, para ello en la habitación todo estará cubierta por revistas y periódicos, para que el equipo avance al siguiente nivel (cuarto), tiene que ir uniendo las palabras (dos), de esta manera pueden avanzar, hasta llegar al final, es ahí donde se define el equipo ganador.

Aforo: 30 personas

Tiempo: 2 horas

Ubicación: Sala de Juntas de la empresa

Encargado: Coach

Costo: S/ 200.00 (premios) + S/. 300.00 (coach)

2.2. Juego N°02.

Tema: El reto de la pelota

Organización:

Se organizarán a 2 filas de 10 personas y 01 fila de 9 personas (el que dirigirá el juego es el gerente).

Bases del juego:

Se organizarán las filas sin afinidad alguna, los empleados tendrán que estar sentados, a una distancia prolongada, se utiliza una pelota mediana, esta pelota tiene que pasarse entre ellos, sin que esta caiga, la persona que no logre pasar la pelota de manera exitosa, deberá contar brevemente alguna anécdota que le haya pasado en el trabajo. Esto ayudara en la integración y que cada uno de ellos puedan compartir sus vivencias.

Aforo: 30 personas

Tiempo: 2 horas

Ubicación: Sala de Juntas de la empresa

Encargado: Administrador

Costo: S/50.00 (empanadas, café)

2.2. Juego N°3.

Tema: Master chef

Un juego dónde los trabajadores, demostrarán sus dotes culinarios, ya que la empresa, se dedica al rubro de la gastronomía, con este juego se podrá observar el grado de organización que pueden tener los trabajadores, para poder crear un producto (plato) en el tiempo establecido.

Organización.

Se organizarán a 6 equipos, cada uno con 5 integrantes, los grupos se armarán de acuerdo a afinidad.

Bases del juego:

El juego se desarrollará en el área de cocina de la organización, el tipo de comida se sorteará el mismo día del juego, dónde participarán todos, en la primera ronda, para ello se dispondrá un tiempo de 50 minutos, después que los jueces (2 chef), prueben cada plato, se excluirán a 3 equipos, los 3 restantes pasaran a la segunda ronda, para ello el tiempo que dura esta ronda es de 40 minutos. Pasado el tiempo establecido, los jurados darán el ganador del juego, reconociendo soló al primer y segundo puesto.

Premios:

1er puesto: Juego de vajilla para cada integrante

2do puesto: Juego de cucharas para cada integrante

Aforo: 30 personas

Tiempo: 03 horas

Ubicación: Área de producción de la empresa

Encargado: Chef principal

Costo: S/. 150.00 (insumos) + S/. 500.00 (premios)

3. Taller (out-door): “Al Aire Libre”.

Es la integración en la que todo el equipo llevará un curso intensivo donde se aprenderá en la práctica los diferentes aspectos del mejor enfoque profesional que permita optimizar los procesos de la empresa.

El objetivo: Generar en los trabajadores un cambio basado en la concientización de sus capacidades y en la necesidad de propiciar las interrelaciones con los demás miembros del equipo como camino al éxito profesional.

Temas: Los temas a tratar dentro del taller serán la sinergia, la motivación y el emprendedurismo, con miras al desarrollo personal de cada uno de los colaboradores para lograr humanizar a todos serán los medios a construir en el equipo para lograr llegar al horizonte plasmado.

3.1. Juego N° 01.

Tema: Paintball.

Juego cuyo objetivo es integrar a todo el personal, sin importar los rangos laborales, la edad o el género, ya que todos deberán de tenerse confianza y obedecer las reglas que tiene el mismo juego. Se sale de la monotonía, se libera el estrés provocado por la presión diaria del trabajo.

Organización:

Se organizarán 4 equipos (7 integrantes cada uno)

Bases del juego:

En el juego se cuenta con un árbitro, quien delimita cada una de las normas, pues no está permitido el contacto físico, no se debe salir del campo, si un integrante del equipo es alcanzado por el dardo, este automáticamente debe retirarse del campo del juego, cada integrante debe llevar la vestimenta adecuada.

Habr  un tiempo intermedio para recargar energías, tomar agua, además, para que los equipos se planteen nuevas estrategias a fin de derribar al equipo contrario.

El equipo estará conformado por 10 personas, haciendo un total de 3 equipos, se sortear  que equipos empiecen, el ganador jugar  por el tercer equipo.

Premios:

Al equipo ganador disfrutar  de un día todo pagado en Recreo Campestre Las Pirkas.

Aforo: 28 personas

Tiempo: 04 horas

Ubicación: Diversiones Paintball Park SAC

Encargado: Personal especialista en paintball

Costo: S/. 200.00 (local) + S/. 300.00 (Premio)

Tabla 45
Resumen de propuesta

N°	Nombre	Descripción	Responsable	Calendario					Costo
				1ra semana	Setiembre 2da semana	3ra semana	4 semana	Octubre 1 semana	
1	Capacitación directivos	Se capacitará a los directivos, para que estos puedan ser los coach dentro de la empresa	Gerente General						S/. 800,00
2	Escape Rooms	El juego se basará en encontrar una oración “El talento gana partidos, pero el trabajo en equipo y la inteligencia ganan campeonatos”							
3	Reto de la pelota	Se organizarán las filas sin afinidad alguna, los empleados tendrán que estar sentados, a una distancia prolongada, se utiliza una pelota mediana, esta pelota tiene que pasarse entre ellos, sin que esta caiga,	Administrador						S/50,00
4	Master Chef	Concurso de quién elabora el mejor plato, dónde tendrán que organizarse para poder, tener como resultado un plato exquisito y en el tiempo establecido.	jefes de cocina						S/650,00
5	Paintball	Juego cuyo objetivo es integrar a todo el personal, sin importar los rangos laborales, la edad o el género, ya que todos deberán de tenerse confianza y obedecer las reglas que tiene el mismo juego. Se sale de la monotonía, se libera el estrés provocado por la presión diaria del trabajo.	Personal especialista en paintball						S/500,00
			TOTAL						S/2.500,00

Fuente: Elaboración propio

Financiamiento: Dicho financiamiento fue asumido en su totalidad por el autor de la tesis.

Beneficios Del Programa De Coaching Empresarial Para Mejorar El Desempeño Laboral En La Empresa Grupo Food Del Norte S.A.C., Chiclayo 2019.

- ✓ Incrementar y mejorar el trabajo en equipo.
- ✓ Tener mejores relaciones entre los colaboradores, jefes y directivos.
- ✓ Tener un mejor autoconocimiento por parte de cada colaborador.
- ✓ Mejorar habilidades y ser más efectivo en el desarrollo de las actividades.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se concreta que, el desempeño laboral de la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C, ha sido baja, ya que la mayor parte de los trabajadores le es indiferente el resultado de sus labores, así mismo el tiempo que deben de dedicarle, como también la prioridad de los problemas principales de los problemas secundarios, también le es indiferente asumir responsabilidades adicionales, y no se capacitan.

Se ha diseñado un programa de coaching empresarial, basándose en talleres in door, con juegos de escape rooms, el reto de la pelota, master chef, y con taller out-door, donde se ha considerado el juego de paintball, todos estos juegos integraran al personal hacia el logro de un sólo objetivo, enmarcando la importancia del trabajo en equipo.

Se ha validado el programa de coaching empresarial mediante la puesta en marcha de la propuesta, logrando de esta manera que los trabajadores se sientan implicados con la empresa, pues ahora, la comunicación se ha vuelto más fluida ya que los problemas son priorizados, se centran en conseguir los resultados, asumen responsabilidades adicionales, todo en pro del bienestar empresarial.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda, realizar un diagnóstico de desempeño semestralmente, de manera que se puedan detectar los problemas y darle solución.

Se recomienda que el gerente y administrador se capaciten de manera constante en coaching empresarial, para que se pueda entrenar a los trabajadores y explotar todo su potencial.

Se recomienda, aplicar el programa de coaching de manera permanente, ya que con ello se podrá mantener al personal altamente comprometido con la empresa.

Referencias.

- Access training. (24 de Octubre de 2017). *Tag: Casos de éxito*. Obtenido de Tag: Casos de éxito: <https://www.accesstraining.pe/tag/casos-de-exito/>
- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf?sequence=5
- Alcántara, S., & Pintado, L. (2018). *El coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L. 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4881/Alc%20C3%A1ntara%20Cald%20er%20B3n%20%26%20Pntado%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arancibia, S., & Seminario, K. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional De Innovación Agraria, Chiclayo – 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arancibia%20Campos%20&%20Seminario%20Villarreal.pdf>
- Arroyo, A. (2015). *LAS LEYES DEL ÉXITO*. Obtenido de <http://lasleyesdelexito.es/habito-de-critica-demas/>
- Barragán , J. (2018). *titulada Coaching ejecutivo estratégico en la industria. Repercusión de la falta de liderazgo y motivación de los gerentes de ventas. Caso de la industria farmacéutica*. Ciudad de México: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/26874/BARRAG%20C3%81N%20P%20C3%89REZ%20JOS%20C3%89%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beraun, J. (2017). *El Coaching y el Desempeño Laboral en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, Año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14440/Beraun_BJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: PEARSON .
- Besa , E. (11 de Noviembre de 2017). *¿Cómo fomentan el desempeño laboral las mejores empresas para trabajar?* Obtenido de *¿Cómo fomentan el desempeño laboral las mejores empresas para trabajar?:* <https://www.rankmi.com/blog/como-fomentan-el-desempeno-laboral-las-mejores-empresas-para-trabajar>
- Besa, E. (2017). *rankmi*. Obtenido de <https://www.rankmi.com/blog/como-fomentan-el-desempeno-laboral-las-mejores-empresas-para-trabajar>

- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav*(2), 47-74. Obtenido de [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- Caruajulca, E., & 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*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADAMI_EDINSON.CA RUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Castellòn, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN, 2016. *Tesis de pos grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Obtenida de <https://docplayer.es/71960137-Universidad-nacional-autonoma-de-nicaragua-managua-facultad-regional-multidisciplinaria-matagalpa-tesis-de-grado-para-optar-al-titulo-de.html>
- Castellón, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Mangua en el período 2016. *Tesis de pos grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Ccahuana, N. (2017). *Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (APECOM) 2017-2*. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018_Ccahuana-Cordova.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Chinchay, K., Damián, Y., & Quiñonez, A. (2018). *Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Alianza Metalúrgica S.A. San Juan De Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad Peruana De Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/297/PROPUESTA%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20COACHING%20EMPRESARIAL%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20ALIANZA%20METAL%20S.A.%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIG>
- Chumpitaz, C., & Villafuerte, J. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Confecciones Galindo S.R.L., Lima 2015*. Lima: Universidad Peruana De Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/158/TRABAJO%20FI>

NAL%20PARA%20PRESENTACION%20DE%20LA%20SUNEDU%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Corbu, A. (2016). *Coaching Una revisión teórica desde la Psicología*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/161487/TFG_2016_Corbu_Alna.pdf;jsessionid=04027A947E5FC90462787D85090FACCF?sequence=4
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 19(33), 228-247. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Deloitte University Press. (2016). *Tendencias globales en Capital humano 2016*. Perú: Deloitte University Press. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- El Peruano. (10 de Setiembre de 2018). *Clima laboral influye en la productividad empresarial*. Obtenido de *Clima laboral influye en la productividad empresarial*: <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
- ElCRisol. (3 de Noviembre de 2015). *AJE presenta 'Equilibra', un programa de coaching para conciliar vida empresarial y personal*. Obtenido de *AJE presenta 'Equilibra', un programa de coaching para conciliar vida empresarial y personal*: <http://elcrisoldecidadreal.es/2015/03/11/72347/aje-presenta-equilibra-un-programa-de-coaching-sobre-conciliacion/>
- ESAN, C. (2018). *Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-evaluan-el-desempeno-de-una-empresa/>
- Fustamante, L., & Santisteban, M. (2018). *PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA I.E.P. CIENCIA COLLEGE-MORROPE, 2018*. CHICLAYO. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamboa, R., & Gutierrez, J. (2017). *Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C., Trujillo 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11630/Gutierrez%20Colmenares%20Jeferson%20Cristhian%20%20Gamboa%20Torres%20Ronald%20Edward%20%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión. (2015). El 87 de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su problema principal . págs. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>.

- Gonzales, S. (2017). *Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23075/Gonzales_VSG.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gonzales, L., & Capuñay, M. (2018). *Influencia de la cultura organizacional (CO) en el desempeño laboral (DL) de los trabajadores del Hospital Provincial Docente Belén-Lambayeque, 2015*. Lambayeque: Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2201/BC- TES-TMP-1075.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harter, J. (16 de Marzo de 2015). *Engage Your Long-Time Employees to Improve Performance*. Obtenido de Engage Your Long-Time Employees to Improve Performance: <https://hbr.org/2015/03/engage-your-long-time-employees-to-improve-performance>
- Hernández, A. (2019). *El coaching para potenciar el éxito en las organizaciones*. Bogotá D.C.: Fundación Universidad De América. Obtenido de <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7266/1/452422-2019-I-GTH.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Koopmans, L. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine.*, 56(3), 153-171. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/260374108_Construct_Validity_of_the_Individual_Work_Performance_Questionnaire
- Leikomaa, T. (2016). *Coaching as a tool for performance management*. Tampere: TAMK Consulting Academy. Obtenido de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/120436/Leikomaa_Tommi.pdf?...1
- Leonard, K. (3 de Agosto de 2018). *Definition of a Work Plan*. Obtenido de Definition of a Work Plan: <https://smallbusiness.chron.com/definition-work-plan-39791.html>
- Lezama, C. (2016). *Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-35-emperas-peruanas-proyecta-crecer-mas-8-este-ano-563275.aspx>
- Llanos, L., & Tapia, Y. (2017). *Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3079/TESIS%20LLANOS%20-%20TAPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de http://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Maldonado, S. (2016). *El Coaching organizacional en la efectividad de los estilos de liderazgo para las líneas de supervisión de la empresa FIDEVAL S.A.* Quito: Universidad Central Del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7852/1/T-UCE-0007-324i.pdf>
- Fustamante, L., & Santisteban, M. (2018). <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Fustamante, L., & Santisteban, M. (2018). *REPOSITORIO UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M. (2016). *Maartinez y Asociados*. Obtenido de <https://martinezyasociados.es/2016/11/10/coaching-pequenas-medianas-empresas/>
- Master Coaching Group. (14 de Mayo de 2018). *Coaching Ejecutivo Directivo*. Obtenido de <https://mastercoaching.pe/el-coaching-empresarial-un-aliado-para-las-empresas-hoy-en-dia/>
- Menéndez, J. (2016). *Principios del coaching*. España: Bubok.
- Minneapolis. (25 de Octubre de 2017). *Ceridian's Pulse of Talent Report Reveals What High Performing Employees Value Most at Work*. Obtenido de Ceridian's Pulse of Talent Report Reveals What High Performing Employees Value Most at Work: <https://www.ceridian.com/company/newsroom/2017/ceridian-pulse-of-talent-report-culture-engagement>
- Morales, K., & Ordoñez, A. (2018). *Coaching como estrategia para el mejoramiento del liderazgo transformacional en fuerza aérea colombiana*. Villavicencio: Universidad Cooperativa De Colombia. Obtenido de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/4079/2/2018_Coaching_estrategia_mejoramiento.pdf
- Muñoz, C., & Díaz, O. (2014). El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches. *Suma de Negocios*, 5(11), 62-69. Obtenido de [https://sci-hub.tw/10.1016/s2215-910x\(14\)70020-5](https://sci-hub.tw/10.1016/s2215-910x(14)70020-5)
- Obando. (2014). *Coaching para incrementar los niveles de desempeño de los promotores del proyecto caritas alegres del GADM de Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1932/1/TUBADM001-2014.pdf>

- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA*. Cartagena: Universidad De Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa provada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Tesis de grado*. Universsidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Paz, D. (2018). *Coaching como herramienta de gestión administrativa para fortalecer el talento humano en la empresa CORPICECREAM S.A*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2511/1/76793.pdf>
- Rey, N., & Hernández, T. (2014). *Coaching para profesionales de la enseñanza*. Madrid: Formación Continuada Logoss.
- Rivas, G. (2017). Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016. *Tesis de grado*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1098/1/T-ULVR-1072.pdf>
- Rivera, A. (2018). *Stakeholders*. Obtenido de <http://stakeholders.com.pe/stakeholders/las-empresas-estan-comprometidas-con-el-salario-emocional-de-su-gente/>
- Rocha, M., & Holguín, M. (2014). *El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2985/1/110047.pdf>
- Rodríguez . (18 de Enero de 2019). *Gerencia Regional de Agricultura realizó taller de coaching sobre motivación laboral*. Obtenido de Gerencia Regional de Agricultura realizó taller de coaching sobre motivación laboral: <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/noticia/detalle/26538?pass=NTY2>
- Salazar, H. (2018). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2029/BC-TES-TMP-886.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Scott, I. (15 de Diciembre de 2014). *Empresas que han aplicado coaching gerencial y organizacional con éxito*. Obtenido de Empresas que han aplicado coaching gerencial y organizacional con éxito.: <http://coachingemocionalyorganizacional.blogspot.com/2014/12/empresas-que-han-aplicado-coaching.html>

- Suri, J. (2017). Propuesta para incrementar la productividad a través del coaching empresarial en la dirección sede central de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Arequipa. 2017. *Tesis de grado*. Universidad Católica San pablo, Arequipa.
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med.*, 65(2), 329-32. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Villegas, N. (28 de Febrero de 2019). *Casos de éxito*. Obtenido de Casos de éxito: <http://www.noravillegas.com/index.php/referencias>
- Wigert, B., & Man, A. (25 de Setiembre de 2017). *Give Performance Reviews That Actually Inspire Employees*. Obtenido de Give Performance Reviews That Actually Inspire Employees: https://www.gallup.com/workplace/236135/give-performance-reviews-actually-inspire-employees.aspx?utm_source=alert&utm_medium=email&utm_content=morelink&utm_campaign=syndication

Anexos

Anexo N° 1: Cuestionario

Estimado trabajador, la presente es un cuestionario sobre el desempeño laboral en las últimas 3 semanas, el mismo que está estructurado en 5 opciones:

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Indiferente: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

Edad:

Genero:

Se pide completa sinceridad al responder las preguntas, las cuales serán anónimas.

Desempeño laboral

N°	Dimensión	1	2	3	4	5
Rendimiento de tareas.						
1	¿Logro planificar mi trabajo para que se realice a tiempo?					
2	¿Mi planeamiento es óptimo?					
3	¿Tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi trabajo?					
4	¿Priorizo los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?					
5	¿Puedo realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?					
Desempeño contextual						
6	¿Asumo responsabilidades adicionales?					

7	¿Comienzo nuevas tareas cuando termino las anteriores?					
8	¿Asumo tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?					
9	¿Me capacito para mantener mis conocimientos actualizados?					
10	¿Asisto a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?					
11	¿Formulo nuevas alternativas para la solución de problemas?					
12	¿sigo buscando nuevos retos en mi trabajo?					
13	¿Participo activamente en reuniones de trabajo?					
Comportamiento laboral contraproducente						
14	¿Muestro disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?					
15	¿Complico los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?					
16	¿Me centro en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?					
17	¿Hablo con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?					
18	¿Hablo con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?					

Anexo N°2: Entrevista

Estimado gerente sub gerente y gerente de operaciones de la empresa Grupo Food Del Norte S.A.C., las siguientes preguntas se enfocan en la implementación de un programa de coaching empresarial.

Puesto: Gerente general

Objetivo.

1. ¿Qué desea lograr con las sesiones de coaching?

Para empezar el coaching es una herramienta muy útil ahora por lo que se desea lograr a través de ello desarrollar y mejorar diferentes habilidades de nuestros colaboradores con el fin de que cada crear un mejor ambiente de trabajo y una mayor motivación para el desarrollo óptimo de actividades.

2. ¿Cuál es el objetivo principal que desea lograr?

El objetivo principal que se quiere lograr es tener un personal calificado para destacarse como una buena empresa y brindar la mejor atención a nuestros clientes cumpliendo expectativas y satisfaciendo sus necesidades.

3. ¿Cuál crees que sería el beneficio de participar de una sesión de coaching?

Habría muchos beneficios que se podría obtener, pero creo que lo principal sería adquirir nuevos conocimientos, motivación, y tener una mejor relación con los colaboradores para bien de la organización.

Realidad.

4. ¿Cuál es la situación actual de la empresa?

En la actualidad la empresa no está muy estabilizada por las diferentes situaciones que se han venido dando, como por ejemplo un mal desarrollo de actividades por parte del personal, la falta de comunicación, sobre carga laboral, etc. Es por ello que se busca la manera de mejorar para bien de toda la organización y seguir creciendo.

5. ¿Cómo has manejado los problemas?

Los diferentes problemas que se han venido dando en la empresa no se han manejado de una manera correcta y creo que ese ha sido uno de las cosas las por la cuales ha afectado a la empresa y no permite crecer ni cumplir los objetivos planteados.

6. ¿Las estrategias utilizadas sirvieron de mejora?

Han mejorado en algunos puntos, pero no en un 100% lo que no permite seguir avanzando.

7. ¿Cuáles de las estrategias no fueron eficientes para la solución de problemas?

Las capacitaciones ya que no fue eficiente para la solución de los diferentes problemas y no se cumplió lo planteado si no que solo genero egresos para la organización.

Opciones.

8. ¿Identificaste nuevas alternativas de solución?

Si, se identificó nuevas alternativas como por ejemplo capacitar al personal, motivar a través de incentivos materiales o económicos, premiar al mejor colaborador, entre algunas otra más que se pensaba que iban a contribuir al mejor desarrollo.

9. ¿Aplicaste nuevas estrategias?

Si, se aplicó algunas de ellas como mantenerlos motivados a través de incentivos económicos al mejor colaborador del mes, también se realizó en ocasiones diferente capacitaciones dentro de la empresa.

Plan de acción.

10. ¿Cuáles son los obstáculos que se podrían presentar en el desarrollo?

Los principales obstáculos que se pueden presentar es el tiempo necesario y la distancia ya que los colaboradores laboran en campo por lo que no se cuenta con una comunicación muy seguida la cual dificulta poder escucharlos cuáles son sus aportes o quizá brindarles soluciones a sus diferentes problemas. Pero se podrá hacer algo al respecto ya que, semanalmente, los empleados recurren a la empresa.

11. ¿Qué podría contribuir a lograr los objetivos planteados?

Lo que podría contribuir al logro de los objetivos es implementar nueva estrategia principalmente que capaciten y ayuden a desarrollar mejor sus habilidades, también que se tenga una mejor comunicación entre ellos y los directivos; por otra parte, mantenerlos motivados y así obtener mejores resultados.

12. ¿Cuáles serían tus expectativas después de desarrollar el programa de coaching?

Respecto a ello y al conocimiento que tengo ante la estrategia que se va a desarrollar pues primero cambiar la forma de pensar de los colaboradores, luego potenciar y desarrollar mejor la habilidad que cada uno posee, seguido de ello tener una mejor interacción tanto con el personal como directivos de la empresa y por último y

principal expectativa es superar las metas trazadas y crecer mucho más para ser una empresa reconocida por un buen servicio y satisfacción de nuestros clientes.

Anexo N°3: VALIDACIÓN DE ENCUESTA

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Leyda Reyes Reyes</i>
	PROFESIÓN	<i>lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>9 años.</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	LUIS JAMPIER TORO MERA	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO 	

FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El cuestionario consta de 18 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación</p>
<p>El desempeño de la tarea</p>	
<p>1. ¿Logré planificar mi trabajo para que se realizara a tiempo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Mi planeamiento fue óptimo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Tomé en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Pude separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Pude realizar mi trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

de una manera eficiente con un mínimo de tiempo y esfuerzo?.	_____
El desempeño contextual	
6. ¿Asumí responsabilidades adicionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Comencé nuevas tareas cuando terminé las anteriores?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Me capacité para mantener mis conocimientos actualizados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Asistió a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
11. ¿Formulé nuevas alternativas para la	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

solución de problemas?	_____
12. ¿Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Participé activamente en reuniones de trabajo?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El comportamiento de trabajo contraproducente	
14. ¿Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Compliqué los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Hablé con personas externas a la organización	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.	_____
---	-------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
17435695

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Ramón Pecesén Quiroz
	PROFESIÓN	Economista
	ESPECIALIDAD	Investigación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5 años
	CARGO	Docente
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUIS JAMPIER TORO MERA	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO 	

FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El cuestionario consta de 18 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación

El desempeño de la tarea

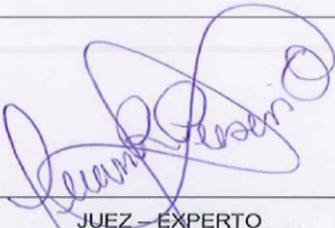
1. ¿Logré planificar mi trabajo para que se realizara a tiempo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Mi planeamiento fue óptimo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Tomé en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Pude separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Pude realizar mi trabajo	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

de una manera eficiente con un mínimo de tiempo y esfuerzo?.	_____
El desempeño contextual	
6. ¿Asumí responsabilidades adicionales?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Comencé nuevas tareas cuando terminé las anteriores?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Me capacité para mantener mis conocimientos actualizados?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Asistió a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Formulé nuevas alternativas para la	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____

solución de problemas?	_____
12. ¿Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Participé activamente en reuniones de trabajo?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El comportamiento de trabajo contraproducente	
14. ¿Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Complicué los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Hablé con personas externas a la organización	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.	_____
---	-------

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO
Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
CEL N° 0557

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Dr. Hugo Espinoza Rangel
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años.
	CARGO	Director
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUIS JAMPIER TORO MERA	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.</p>	
	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO 	

FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El cuestionario consta de 18 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación

El desempeño de la tarea	
1. ¿Logré planificar mi trabajo para que se realizara a tiempo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Mi planeamiento fue óptimo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Tomé en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Pude separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Pude realizar mi trabajo	TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

de una manera eficiente con un mínimo de tiempo y esfuerzo?.	_____
El desempeño contextual	
6. ¿Asumí responsabilidades adicionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Comencé nuevas tareas cuando terminé las anteriores?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Me capacité para mantener mis conocimientos actualizados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Asistió a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
11. ¿Formulé nuevas alternativas para la	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____

solución de problemas?	_____
12. ¿Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Participé activamente en reuniones de trabajo?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
El comportamiento de trabajo contraproducente	
14. ¿Mostré disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Compliqué los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Hablé con personas	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)

externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?.	SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		García Yovera Abraham José
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUIS JAMPIER TORO MERA	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.
<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>La entrevista consta de 14 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido el cual será aplicado al Gerente General, al Sub Gerente General y al Gerente De Operaciones de la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.</p>
<p>Objetivo.</p>	
<p>1. ¿Qué quiere lograr en las sesiones de coaching?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cuál es el objetivo principal que quieres lograr?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuál crees que sería el beneficio de participar de una sesión de coaching?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>Realidad.</p>	
<p>4. ¿Cuál es la situación actual de la empresa?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

5. ¿Cómo has manejado los problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Las estrategias utilizadas sirvieron de mejora?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cuál de las estrategias no fueron eficientes para la solución de problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Opciones.	
8. ¿Identificaste nuevas alternativas de solución?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Aplicaste nuevas estrategias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Plan de acción.	
10. ¿Qué es lo que has planteado desarrollar para mejorar y solucionar problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

11. ¿Cuáles son los obstáculos que se podrían presentar en del desarrollo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Quién podría contribuir a lograr los objetivos planteados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cuáles serían tus expectativas después de desarrollar el programa de coaching?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _13_ N° TD _0_
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rodas Cabes Jero
PROFESIÓN		Estadístico
ESPECIALIDAD		Análisis de datos
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		3 años
CARGO		Docente
PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- CHICLAYO-2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUIS JAMPIER TORO MERA	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019. • Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO 	

FOOD DEL NORTE S.A.C- 2019.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El cuestionario consta de 18 ítems y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación

El desempeño de la tarea

1. Logré planificar mi trabajo para que se realizara a tiempo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Mi planeamiento fue óptimo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Tomé en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Pude separar los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Pude realizar mi trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo.	_____
El desempeño contextual	
6. Asumí responsabilidades adicionales	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
7. Comencé nuevas tareas cuando terminé las anteriores.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
8. Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
9. Trabajé para mantener mi conocimiento del trabajo actualizado	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
10. Trabajé para mantener actualizadas mis habilidades laborales.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
11. Se me ocurrieron soluciones creativas para nuevos problemas.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

12. Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. Participé activamente en reuniones de trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
El comportamiento de trabajo contraproducente	
14. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. Hice problemas más grandes de lo que en realidad eran en el trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. Hablé con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

Anexo N° 4: CARTA DE SOLICITUD PARA DESARROLLAR LA TESIS EN LA EMPRESA



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CHICLAYO, OCTUBRE DEL 2019

Señor:

Jorge Paredes Rojas

Gerente general

GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C

Presente. –

ASUNTO: Solicito permiso y apoyo en investigación

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo de parte de LUIS JAMPIER TORO MERA estudiante de la carrera de Administración De Empresas de la Universidad Señor De Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de apoyo y colaboración, solicito gentilmente su apoyo para poder desarrollar mi investigación, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos personales:

LUIS JAMPIER TORO MERA DNI- 72123689

Por lo que pido a Ud. Me brinde las facilidades del caso a fin de que mi persona no tenga inconvenientes y pueda desarrollar mi trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que me brinde y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

ATENTAMENTE

LUIS JAMPIER TORO MERA

Anexo N° 5: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Chiclayo, octubre del 2019

Señor:

Luis Jampier Toro Mera

Estudiante de Administración de Empresas

Universidad Señor de Sipán

Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de responder a su petición en la cual se le permite a su persona para desarrollar su investigación sin ningún inconveniente alguno facilitándole con todo lo requerido mediante coordinación previa, brindando nuestro apoyo contante para alcanzar los objetivos de la investigación y el éxito de la misma.

Aprovecho para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente;



Jorge Paredes Rojas

Anexo N° 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
	<p>Objetivo general: Aplicar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p>		Variable independiente:	Objetivo	Determinación del objetivo
¿De qué manera la aplicación del programa de coaching empresarial contribuye mejorar el desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE SAC 2019?.		La aplicación de un programa de coaching empresarial contribuye a mejorar el desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.		Realidad	Análisis de la situación Identificación de problemas Estrategias de solución
				Opciones	Identificación de alternativas Nuevas soluciones
	1. Diagnosticar la situación del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.		Plan de acción	Cronograma Identificación de posibles desviaciones Personal encargado Satisfacción de los colaboradores	
	2. Diseñar un programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C 2019.		Variable dependiente:	El desempeño de la tarea	Planificación de trabajo Resultados Capacidad de separar problemas Buen trabajo
	3. Validar el programa de coaching empresarial para la mejora del desempeño laboral en la empresa			Desempeño laboral	El desempeño contextual Responsabilidades adicionales Nuevas tareas Trabajos desafiantes Conocimientos actualizados Habilidades actualizadas

GRUPO FOOD DEL NORTE
S.A.C 2019.

Nuevas alternativas de solución
Nuevos retos
Participación activa

El
comportamiento
de trabajo
contraproducente

Disconformidad ante los cambios
Problemas grandes
Aspectos negativos

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 7: DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

TORO MERA LUIS JAMPIER

Apellidos y nombres

72123689

DNI N°

2141818317

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Grupo Food Del Norte S.A.C., Chiclayo 2019.
La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en administración
Que el 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.
 2. 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.
 3. 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 determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

TORO MERA LUIS JAMPIER

Apellidos y Nombres

DNI: 72123689



Anexo N.º 8: FORMATO T1-CI-USS



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, abril de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Toro Mera Luis Jampier, con DNI 72123689

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (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 mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 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
Toro Mera Luis Jampier	72123689	

Anexo N° 9: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0700 – FACEM - USS - 2019, presentado por el/la Bachiller, TORO MERA LUIS JAMPIER, con su tesis Titulada PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 11 de setiembre de 2020

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

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

Anexo N° 10: TURNITIN

PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019

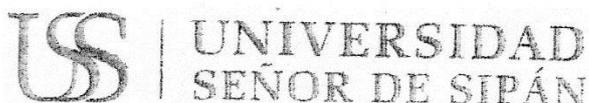
INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	20%	1%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
7	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	hbr.org	

Anexo N° 11: RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0700-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de junio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0515-2019/FACEM-DA-USS de fecha 19/06/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 19/06/2019, sobre aprobación de PROYECTOS DE TESIS, y,

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional;

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

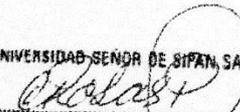
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

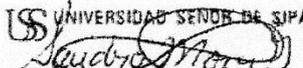
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los PROYECTOS DE TESIS de los estudiantes del semestre académico 2019- I – IX CICLO de la asignatura de Investigación I, modalidad presencial, a cargo del docente Mg. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL, Sección C, de la EAP Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


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


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, Carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0700-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
13	MUNDACA LEYVA JENIFFER FIORELLA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
15	PUSE VILLACORTA MARIA DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GRED, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
16	RENQUIFO VILLEGAS JUAN GUSTAVO	ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS BTL PARA POSICIONAR LA MARCA NORTFARMA S.A.C. SUCURSAL BOTICA FELICIDAD 18, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
17	REYES SANTOYO LUIS CARLOS	PLAN DE SEGURIDAD PARA PREVENIR LOS RIESGOS LABORALES EN EL GRIFO PÉCSA, ILLIMO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Sistemas administrativos
19	SANCHEZ GARCIA CRISTHIAN YOEL	COACHING ONTOLOGICO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A, 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
20	SANCHEZ ZAMORA MARYORI DEL CARMEN	ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VALPARAISO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión de Operaciones y Logística
21	TANTALEAN CIEZA NATALI	COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE BASADRE, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
22	TONGO SANCHEZ MIRELY YONELY	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA MOCHICA LADRILLOS Y AGREGADOS E.I.E.L., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
23	TORO MERA LUIS JAMPIER	PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano

ADMISIÓN E INFORMES
074 401610 - 074 461632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N°12: FOTOS



Figura 42: Capacitación a los directivos, para que estos puedan ser los cochs dentro de la empresa.

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C



Figura 43: Primer taller de integración con los colaboradores de la empresa Grupo Food Del Norte S.A.C.

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C



Figura 44: taller (out-door): “Al Aire Libre”, temas: “Sinergia, la motivación y el emprendedurismo, con miras al desarrollo personal de cada uno de los colaboradores para lograr llegar al horizonte plasmado.

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C

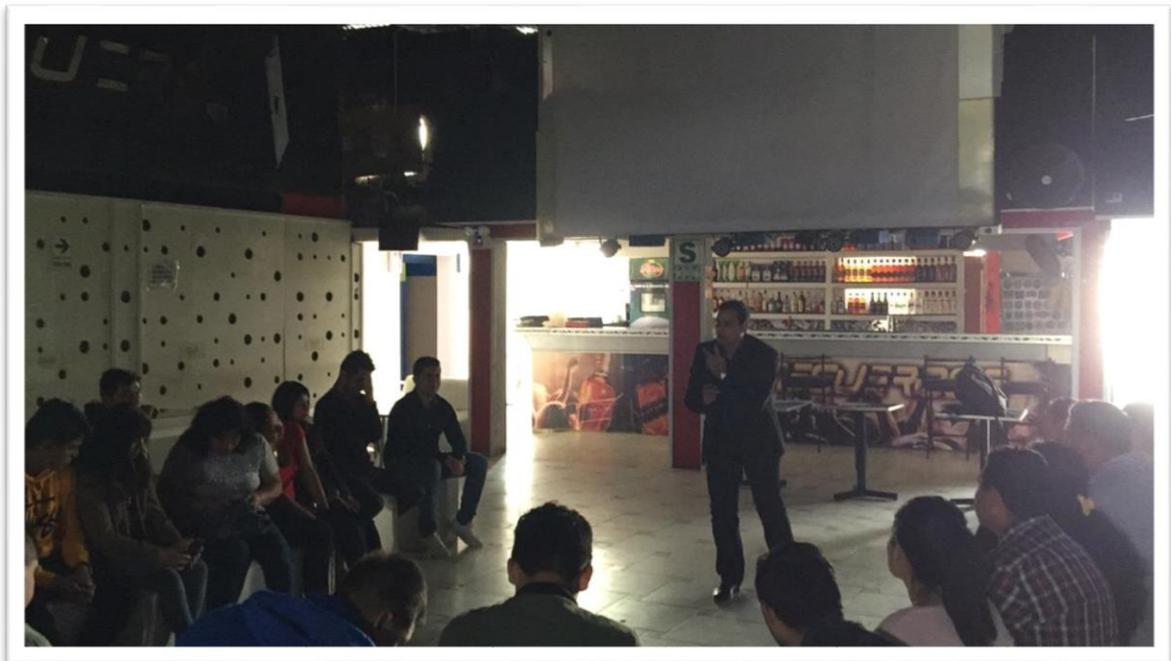


Figura 45: Taller Grupal: conocimiento, comunicación y cooperación

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C



Figura 46: Entrevista a los gerentes y sub gerentes de las diferentes áreas para evaluar objetivos y metas dentro de la empresa Grupo Food Del Norte S.A.C.

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C



Figura 47: Colaboradores de la empresa Grupo Food del Norte S.A.C.

Fuente: Grupo Food Del Norte S.A.C