



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“COACHING ONTOLÓGICO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN EL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE  
TRABAJO, CHICLAYO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CELIZ SANCHEZ FATIMA DEL MILAGRO**

**ASESOR:**

**Mg. CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Mgr: Teonila Colunche Campos**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgr: Jorge Luis Gutiérrez Sánchez**  
**SECRETARIO**

---

**Mgr: Carlos Daniel Gonzales Hidalgo**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis en primer lugar a Dios, por haberme dado salud cada día de mi vida para lograr mis objetivos y por su infinito amor y bondad.

A mi madre querida Juana Sánchez Roque por haberme brindado su apoyo, consejos, valores y una motivación constante para salir adelante sin dejarme vencer y nunca rendirme antes las adversidades y ser una persona de bien y sobre todo por el amor puro y el cariño que me demuestra día a día.

Fátima

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi padre Celestial por haberme acompañado y guiado en todo este camino, por darme siempre la fortaleza en momentos de debilidad, por su amor y fe para no caer.

A mis hermanos Mae y Joaquín por ser parte de mi vida, por brindarme sus consejos, elogios, motivación, amor y regaños que me sirvieron en esta etapa hermosa de mi vida para salir adelante.

A mis compañeros por brindarme su amistad sincera y haber compartido un sin número de momentos buenos y malos en toda esta etapa universitaria y el apoyo mutuo que nos brindamos en toda nuestra formación profesional.

La Autora

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Fátima del Milagro Celiz Sánchez, con DNI N° 71530558, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Pimentel, Diciembre de 2017.

---

Fátima del Milagro Celiz Sánchez

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado.

El presente informe de investigación correspondiente a la tesis que lleva como título: “Coaching Ontológico para mejorar el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016”. Se desarrolló con la finalidad de obtener el título de Licenciada en Administración.

Del mismo modo cuenta con VII capítulos dentro de la estructura que son: La introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y como último punto los anexos en el cual se puede observar el plan propiamente estructurado y aplicado.

De esta manera este trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo la aplicación de Coaching Ontológico para mejorar el desempeño de los colaboradores del Centro de empleo del Ministerio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Dicho esto, señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

Atentamente,

La Autora: Fátima del Milagro Celiz Sánchez

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
I.INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Realidad Problemática.....	15
1.2 Trabajos Previos.....	18
1.2.1 Nivel Mundial/ Internacional.....	18
1.2.2 Nivel Nacional.....	19
1.2.3 Nivel Local.....	20
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Coaching Ontológico.....	21
1.3.2 Etapas del Coaching Ontológico.....	22
1.3.3 Desempeño laboral.....	24
1.3.4 Dimensiones e indicadores del desempeño Laboral.....	24
1.3.4.1 <i>Trabajo en Equipo</i> .....	24
1.3.4.2 <i>Eficiencia</i> .....	25
1.3.4.3 <i>Eficacia</i> .....	25
1.3.4.4 <i>Satisfacción laboral</i> .....	26
1.3.4.5 <i>Productividad</i> .....	26
1.4 Formulación al Problema.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivo.....	28
1.7.1 Objetivo General.....	28
1.7.2 Objetivos Específicos.....	28
II. METODO.....	29

2.1 Diseño de investigación .....	29
2.1.1 Tipo de Investigación: Aplicado.....	29
2.1.2 Diseño de Investigación: Pre experimental.....	29
2.2. Variables, Operacionalización.....	29
2.3.1 Población.....	32
2.3.2 Muestra .....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.4.1 Técnica: Observación .....	33
2.4.2 Instrumento: Guía de Observación .....	34
2.4.3 Validez .....	34
2.4.4 Confiabilidad.....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS .....	36
Reporte de Observación .....	36
TABULACIONES PRE TEST - CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL.....	37
TABULACIÓN PRE-TEST CUESTIONARIO COACHING ONTOLÓGICO .....	53
TABULACIONES POS-TEST CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL .....	60
TABULACIONES COMPARATIVAS DEL PRE-TEST Y POS-TEST.....	75
IV. DISCUSIÓN .....	89
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. RECOMENDACIONES .....	92
VII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	93
VIII. REFERENCIAS.....	108
ANEXOS .....	111
ANEXO 1.....	112
GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO – CHICLAYO, 2016 .....	112
ANEXO 2.....	114
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	114
ANEXO 3.....	117
CUESTIONARIO DE COACHING ONTOLÓGICO.....	117
ANEXO 4.....	119
VALIDACION DE INSTRUMENTOS.....	119
ANEXO 5.....	128
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	128
ANEXO 6.....	129



<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	129
<b>ANEXO 7</b> .....	131

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población.....	32
Tabla Cuestionario pre-test N°1 Genero.....	37
Tabla Cuestionario pre-test N°2 Estado Civil.....	38
Tabla Cuestionario pre-test N°3 Las relaciones interpersonales son las adecuadas.....	39
Tabla Cuestionario pre-test N°4 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	40
Tabla Cuestionario pre-test N°5 La motivación que recibe es suficientemente adecuadas para desempeñarse mejor.....	41
Tabla Cuestionario pre-test N°6 Trabaja en un ambiente de cuidado y confianza que le permite desarrollar mejor sus capacidades. ....	42
Tabla Cuestionario pre-test N°7 Termina su trabajo oportunamente.....	43
Tabla Cuestionario pre-test N°8 Los medio materiales son adecuados y satisfactorios. ....	44
Tabla Cuestionario pre-test N°9 Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado. ....	45
Tabla Cuestionario pre-test N°10 El cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona.....	46
Tabla Cuestionario pre-test N°11 Está de acuerdo con el apoyo que le brindan sus subordinados. ....	47
Tabla Cuestionario pre-test N°12 Considera una remuneración justa la que percibe por su trabajo realizado. ....	48
Tabla Cuestionario pre-test N°13 La institución le brinda las oportunidades necesarias para su desarrollo personal y profesional. ....	49
Tabla Cuestionario pre-test N°14 Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la institución. ....	50
Tabla Cuestionario pre-test N°15 se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores. ....	51
Tabla Cuestionario pre-test N°16 Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente. ....	52
Tabla de Anexo: Tabla N° 1 Presupuesto.....	97
Tabla de Anexo: Tabla N° 2 Estrategias para mejorar el desempeño laboral.....	99

Tabla de Anexo: Tabla N° 3 Cronograma.....	101
Tabla de Anexo: Tabla N° 4 Introducción al C.O.....	102
Tabla de Anexo: Tabla N° 5 Competencias Conversacionales.....	103
Tabla de Anexo: Tabla N° 6 Corporalidad y Emocionalidad.....	105
Tabla de Anexo: Tabla N° 7 Charla 1: Me motivo para ser mejor.....	106
Tabla de Anexo: Tabla N° 8 Charla 2: Me motivo para ser mejor.....	107
Tabla de Anexo: Tabla N° 9 Evaluación.....	108

## INDICE DE GRÁFICOS

Tabla Cuestionario pos-test N°1 Las relaciones interpersonales son las adecuadas.....	60
Tabla Cuestionario pos -test N°2 Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.....	61
Tabla Cuestionario pos -test N°3 La motivación que recibe es suficientemente adecuada para desempeñarse mejor. ....	62
Tabla Cuestionario pos -test N°4 Trabaja en un ambiente de cuidado y confianza que le permite desarrollar mejor sus capacidades. ....	63
Tabla Cuestionario pos -test N°5 Termina su trabajo oportunamente.....	64
Tabla Cuestionario pos -test N°6 Los medio materiales son adecuados y satisfactorios. ....	65
Tabla Cuestionario pos -test N°7 Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado.....	66
Tabla Cuestionario pos -test N°8 El cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona. ....	67
Tabla Cuestionario pos -test N°9 Esta de acuerdo con el apoyo que le brindan sus subordinados. ....	68
Tabla Cuestionario pos -test N°10 Considera una remuneración justa la que percibe por su trabajo realizado.....	69
Tabla Cuestionario pos -test N°11 La institución le brinda las oportunidades necesarias para su desarrollo personal y profesional. ....	70
Tabla Cuestionario pos -test N°12 Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la Institución. ....	71
Tabla Cuestionario pos -test N°13 se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores. ....	72
Tabla Cuestionario pos -test N°14 Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente. ....	73

## RESUMEN

La presente investigación tiene objetivo aplicar Coaching ontológico para mejorar el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Chiclayo 2016. Se consideró los meses de Julio a Diciembre para la aplicación.

Se empleó dentro de las teorías a autores importantes tales como: Echevarría, Chiavenato, Hernández, Fernández y Baptista, entre otros. Se utilizó el tipo de investigación aplicada y como diseño pre-experimental, teniendo en cuenta que el número de la población objeto a estudio fue de 57 con una muestra de 36 colaboradores del centro de empleo.

Las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron la observación y la encuesta y como instrumentos tenemos a la guía de observación y el cuestionario, así mismo para la validación de los instrumentos se sometieron a juicio de 3 expertos que son: Mg. Katherine Carbajal Cornejo – Metodóloga, Mg. Lilian Roxana Paredes López- Estadista y el Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan-especialista en el tema.

En cuanto a la confiabilidad se empleó el Alfa de Conbrach, con el fin de poder identificar que tan confiable fueron los instrumentos propuestos. Dicho todo esto se llegó a la conclusión final de que mediante la aplicación de los talleres de Coaching Ontológico se logró identificar un cambio en cada uno de los colaboradores, de esta manera se reforzó en ellos aspectos importantes que hoy en día les permite ser mejores en lo personal y en lo profesional, sobre todo en un buen desempeño de sus labores.

Palabras clave: Coaching Ontológico, Desempeño, habilidades.

## ABSTRAC

The present research aims to apply ontological Coaching to improve job performance in the Employment Center of the Ministry of Labor and Employment Promotion, Chiclayo 2016. It was considered from July to December for the application.

It was used within the theories to important authors such as: Echevarría, Chiavenato, Hernández, Fernández and Baptista, among others. The type of applied research was used as a pre-experimental design, taking into account that the number of the population under study was 57 with a sample of 36 employees of the employment center.

The techniques of data collection that were used were the Observation and the survey and as instruments we have the Observation Guide and the questionnaire, also for the validation of the instruments were submitted to the judgment of 3 experts who are: Mg. Katherine Carbajal Cornejo - Methodist, Mg. Lilian Roxana Paredes López- Statesman and the Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan- specialist in the subject.

Regarding reliability, it has been used to use the Alfa of Conbrach, in order to be able to identify how reliable the proposed instruments were. Having said all this comes to the final conclusión was reached that, through the application of the Ontological Coaching workshops, a change in each of the collaborators was identified, thus reinforcing in them important aspects that nowadays allow them to be better in their work performance than Develop day by day.

Keywords: Ontological Coaching, Performance, Skills.

# I.INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad Problemática

Uno de los grandes problemas que existe hoy en día tanto en las instituciones del estado como en las empresas privadas, es el bajo desempeño laboral de cada trabajador, lo cual perjudica definitivamente el sistema económico-financiero plenamente; por lo tanto ninguna empresa funciona sin el talento humano porque es fundamental mantener en ellos parte de los esfuerzos en sus actividades, orientación, motivación, desarrollo y buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa. Esto conlleva a una constante búsqueda de al menos una solución a través de herramientas, métodos y/o estrategias que les permita tener un mejor clima para su desarrollo laboral y de tal forma se adapte a todas las necesidades de la organización.

Según el autor Echevarria (2015) nos habla sobre una teoría importante que se basa en el modelo OSAR, manifestado de esta forma que: “el ser que somos, se está construyendo cada día, la realidad es desde el individuo, la realidad es un concepto misterioso, no sabemos cómo son las cosas, sabemos sólo cómo las interpretamos, pero nunca llegamos a tocar la realidad tal cual es y que el ser humano para poder mantenerse vivo, tiene que hacer un juicio, mi vida hace sentido” Por otra parte se puede decir que dentro de la ontología no solo se busca relacionar con el ser, si no también con el existir y dar un sentido a la vida. Es por ello que hoy en día las organizaciones buscan darle un mayor sentido al recurso humano, por eso emplean la llamada herramienta Coaching Ontológico, que les permite alcanzar un mayor crecimiento en el dominio del ser, a través de un aprendizaje transformacional que cuestiona con respeto los modos tradicionales de percibir e interpretar, donde las personas y los equipos interrumpen sus patrones de conducta y comportamiento habituales, para comenzar a operar con mayor creatividad, protagonismo y proactividad; generando competencias que les permita alcanzar un mejor desarrollo personal y profesional.

Existe como tal en muchos países desarrollados como sub desarrollados, a través de la existencia de empresas grandes que generalmente su problema radica en no poder mantener un nivel de exigencia alto en cuanto al desempeño y rendimiento, siendo el talento humano el principal aporte para el desarrollo y crecimiento de la empresa u organización, se tiene como ejemplo el caso de la empresa Gonvarri Colombia, aquella que empleó la herramienta del Coaching para mejorar sus procesos de calidad; por ende le facilitó el desarrollo y crecimiento profesional y personal del talento humano de la organización..

Tomando como referencia a lo anteriormente mencionado decimos lo siguiente: toda empresa está en el deber de incentivar, motivar y apoyar al talento humano si realmente desean lograr resultados exitosos; es así como se fomenta buenas relaciones entre todos los colaboradores. De tal forma que en un determinado plazo la empresa obtiene colaboradores más capaces y eficientes.

Con respecto a nuestro país, hoy en día las empresas peruanas buscan crecer cada día al mantener sus valores y principios en alto como característica de su imagen, de esta manera se están enfocando en diferentes ámbitos como: lo tecnológico, comercial, operaciones, ventas y sobre todo se viene dando el mayor interés en mantener capacitado y motivado a su personal; haciendo que éste se sienta capaz de aceptar o retar cualquier obstáculo. En ese panorama la empresa “La Curacao”, al ser una entidad reconocida a nivel nacional buscó implementar una herramienta que le permitiera reforzar y potenciar las habilidades de sus colaboradores, y esta herramienta fue el Coaching pues de esta manera obtuvieron una sinergia, en otras palabras un beneficio mutuo (el empleado y el empleador). Tomamos como referencia la manifestación del autor Zenger y Stinnett (2013) nos dice que: “Las organizaciones deben ser más estimulantes y más humanas con el objetivo de satisfacer las necesidades de la gente que vive en ellas hoy en día” (p. 33). Si cada empresa se propone a tener éxito a un mediano o largo plazo, es necesario empezar por moldear a todo el talento humano que posee, esto le facilitará y le permitirá al colaborador lograr



mayores resultados que al fin y al cabo terminarán siendo beneficiosos también para la empresa.

Analizando las diferentes perspectivas se realizó un proyecto de investigación con el tema referente a Coaching Ontológico en la ciudad de Chiclayo, cuya institución es una entidad pública, Centro de empleo del Ministerio de Trabajo, lugar donde se aplicó esta tesis. Esta institución estuvo atravesando por distintos problemas tales como: falta de comunicación, falta de compromiso, deficiente organización interna, bajo presupuesto para materiales, motivación personal y profesional, insatisfacción en el trabajo, baja eficiencia, falta de relaciones interpersonales en los equipos, baja productividad en sus labores, conformidad con sus puestos, colaboradores inseguros que no aspiran a un crecimiento. Asimismo cabe mencionar que las instalaciones en donde ellos realizan sus labores diarias no se encontraban en buenas condiciones, porque los espacios que se requieren para las áreas de atención son muy pequeñas y no son las adecuadas para recibir a una gran cantidad de usuarios a la vez, impidiendo de esta forma que en ciertos casos no se logre atender a todos en el tiempo esperado. Por otra parte se evidencia los roces entre compañeros, lo cual no les permite tener una mejor comunicación y como resultado no generan un buen clima laboral.

Es por ello que a consecuencia de estos problemas se venían dando las quejas de los jefes, comentarios entre colegas y enfrentamientos verbales, dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Esto ocasionaba la incomodidad de los trabajadores, en cuanto al clima laboral perjudicando su buen desempeño y productividad de la organización, de tal manera se vio la necesidad de llevar a cabo los talleres de Coaching Ontológico en el Centro de empleo y de esta forma poder mostrar el impacto o influencia que se generó a través del Coaching Ontológico, buscando así mejorar el desempeño laboral de cada colaborador y finalmente mejorando a la vez la calidad de vida del mismo.

## **1.2 Trabajos Previos**

En la presente investigación, después de haber realizado búsquedas de información a continuación se destacan estudios vinculados con las variables Coaching Ontológico y Desempeño laboral tanto en nivel Mundial, Nacional y Local.

### **1.2.1 Nivel Mundial/ Internacional.**

Fuentes et al. (2012) Llegaron a la conclusión que el Coaching Ontológico actúa como un complemento para el capital social porque busca gestionar relaciones saludables (p.110).

Este antecedente, permitió crear una nueva perspectiva acerca de lo que el coaching ontológico puede hacer en una persona, porque a través del poder de la comunicación se logra una satisfacción placentera en la vida de un ser humano, permitiéndole de cierta forma crear en él un nuevo pensamiento que genere un cambio en su estilo de vida y trayendo como consecuencia una persona con objetivos más claros.

Caicedo et al. (2013) Concluyeron en su tesis que mediante la aplicación de esta herramienta que es el Coaching, se generó una mejoría en los trabajadores, de tal manera que les permitió descubrir más en cuanto a motivación interna, a tomar más conciencia y responsabilidad en sus actividades (p.9)

En dicho trabajo realizado por los autores, fue útil para el desarrollo de esta tesis porque ha permitido tener un mayor conocimiento acerca del Coaching tales como: facilitar el accionar efectivo y bienestar de las personas y equipos, el desafío de paradigmas arraigados, mejorar la comunicación entre colaboradores y jefes, etc., permitiendo lograr que los colaboradores tengan una visión más clara de lo que quieren y hacia donde enfocarse para el objetivo de ser mejores cada día.

Monroy (2014) El autor llegó a la conclusión de su tesis que finalmente la aplicación del coaching se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral de los colaboradores, viéndose reflejado en cuanto al incremento de

ventas, el número de clientes y visitas, logrando de esta manera una mayor productividad de un 30% a un 75% en el desempeño de los colaboradores y a su vez obteniendo mayores utilidades y participación en el mercado (p.86).

De acuerdo al antecedente del autor Monroy se tomó otra forma de contribuir a la presente tesis mediante la información que se ha proporcionado, brindando conocimientos con hechos reales que mediante la aplicación de esta herramienta llamada Coaching las empresas y personas logran obtener un mayor rendimiento o desempeño tanto en lo laboral como en lo personal, aportando de esta manera que la persona se sienta en las condiciones de ejercer con capacidad sus labores diarias y las empresas obtengan un incremento en su productividad.

### **1.2.2 Nivel Nacional**

Correa y Pérez (2014) concluyeron que el clima organizacional está enfocado en mejorar un ambiente de trabajo para lograr mejor resultados en el desempeño laboral mediante el cual es importante la comunicación, los incentivos, la motivación, ya que de tal manera a través de ello se logrará obtener resultados diferentes, mejorando así con satisfacción y eficiencia. (p.56).

En el trabajo de investigación realizado por Correa y Pérez, permitió conocer a mayor detalle la importancia de establecer en una organización las estrategias correctas para llevar a cabo un buen desempeño, generando de esta manera mejorar aspectos en los colaboradores, así mismo facilitar una buena comunicación y relaciones positivas entre ellos.

Caruajulca y Monzón (2016) llegaron a la conclusión de su tesis que a través de la aplicación del coaching se logró mejorar varios aspectos tales como: el cumplimiento del logro de las metas, las tareas asignadas de los colaboradores, las aptitudes, el desarrollo constante, el liderazgo, la productividad. Indicó así mismo que fue de manera positiva el crecimiento que ellos mostraban, subiendo a una escala de regular a buena y excelente (p.55).

De la tesis mencionada se aportó una valiosa información para esta tesis, dando de conocimiento de que el coaching es una de las herramientas más efectivas hoy en día, mediante el desarrollo de habilidades, destrezas, capacidades, permitiendo obtener altos resultados en el que hacer de sus labores desde su puesto de trabajo, sin importar cuál sea el nivel jerárquico que ocupen en la organización.

Gonzalo y Sanchez (2013) llegaron a concluir que la empresa contaba con deficiencias quedando insatisfechos los clientes con el servicio que brindaban. Realizaron un análisis de los beneficios que traería la implementación de un de un plan de capacitación y observaron que generaba un impacto positivo en el ámbito económico, desempeño laboral y desarrollo personal (p. 92).

Este antecedente es de gran utilidad porque proporcionó información relevante, dando de conocimiento la importancia de tener a un personal capacitado, motivado, el ser reconocido en el trabajo mostrando los intereses por las necesidades que tiene, ya que muchas veces con pequeñas acciones se logra aumentar el nivel de motivación de los trabajadores, haciendo que este se sienta en un ambiente positivo y pueda rendir satisfactoriamente en el trabajo.

### **1.2.3 Nivel Local**

Farro y Toro (2014) llegaron a concluir que mediante la aplicación de las encuestas a los trabajadores, identificaron que el clima en el que laboraban no era el adecuado, lo cual al aplicar el Coaching identificaron resultados entre un pre y un post, lo cual con los resultados obtenidos se garantizó que la empresa tuvo mejorías en cuanto a ventas y satisfacción de los colaboradores (p.118)

La investigación realizada por Farro y Toro, es muy útil, ambos autores dan a conocer en su investigación realizada la importancia de poner en práctica el Coaching, permitiendo resultados positivos que benefician al colaborador, a la vez una mejora en el clima laboral, dando lo mejor de ello para la productividad de la empresa.

Calderon (2014) el autor concluyó que mediante la implementación de un sistema de Coaching en el Banco se generaba un incremento en los niveles dando como resultado que si se aplica el sistema de coaching genera como resultado un 248% a través del análisis ROI.(p.98)

La tesis realizada por Calderón tiene gran valor porque trae un conocimiento a la ciudad de Chiclayo, pues se afirma que al implementar el sistema basado en Coaching esto ayuda a fomentar acción, a mejorar individual y grupalmente, a crear mejores hábitos logrando así hacer cambios positivos en la vida de cada persona, de esta manera también ayuda a optimizar el rendimiento con logros concretos.

Carrera y Reyna (2012) concluyeron que la comunicación entre trabajadores y gerente era muy deficiente debido a que no empleaban los medios adecuados para dar a conocer sus ideas. A través de la investigación y con la aplicación de la propuesta de Coaching lograban mejorar las relaciones deficientes que hay en la empresa y el cumplimiento de los objetivos (p.99)

Este antecedente permitió aportar un conocimiento más, y mostrar la importancia que es tener dentro de una organización un modelo de Coaching, conllevando así que el personal se sienta estimulado a realizar sus labores de manera eficiente y eficaz, facilitando que las personas se puedan adaptar a un cambio de mejora, donde realicen mejor sus trabajos en equipo, que exista una buena comunicación entre todos los trabajadores y jefes.

### **1.3 Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Coaching Ontológico**

Echevarria (2011) Define que:

“En primera instancia el coaching ontológico significa “entrenamiento del ser” o un “practicante reflexivo”, es decir, saber aprender de la propia práctica, pues es una disciplina que aporta una manera diferente de interpretar a los seres humanos, su modo de relacionarse, actuar y

de alcanzar los objetivos que se proponen, es una dinámica de transformación (...)” (p. 67)

Teniendo en cuenta la existencia de otras definiciones y sobre todo la del autor Olalla, sobre el Coaching Ontológico manifiesta que éste nace como un intento de hacernos cargo de las paradojas que tenemos en las organizaciones actuales, dejando en claro que no guarda ninguna relación con el concepto de los autores. Hemos tomado el primer concepto, aceptando su definición al mostrar mayor objetividad y claridad.

### **1.3.2 Etapas del Coaching Ontológico.**

Anzorena (2013) Explica que el Coaching ontológico se constituye de tres etapas: competencias conversacionales, corporalidad y emocionalidad; éstas serán tomadas como las dimensiones del coaching ontológico en la presente investigación:

#### **1.3.2.1 Competencias Conversacionales.**

El lenguaje es acción, la palabra tiene poder transformador cuando hablamos suceden cosas y cuando callamos suceden otras. Es por medio de las conversaciones que se realizan gran parte de las acciones del día a día. Se determina 2 etapas relevantes:

1.3.2.1.1 *El Escuchar.* Escuchar es un proceso psicológico que, partiendo de la audición, implica otras variables del sujeto: atención, interés, motivación, etc.

1.3.2.1.2 *El hablar.* Es el encuentro y el intercambio entre dos o más individuos (p. 90).

En ese sentido cabe resaltar que las conversaciones tienen un gran poder de transformar la realidad de las cosas, así mismo también la manera y la forma de cómo nos comunicamos determina los límites del desempeño que desarrollamos y los niveles de efectividad que se alcanza.

### **1.3.2.2 Corporalidad.**

El cuerpo es mediador, procesador y ejecutante, entre los dos mundos que constituyen la realidad del individuo, es el que va creando las pautas que dan lugar a todos los lenguajes. El lenguaje corporal expresa una realidad emotiva y afectiva en donde la otra persona puede percibir, denotando así tres fases importantes (p. 93):

- a. Gestos faciales.*
- b. Movimiento de cuerpo*
- c. Desplazamiento.*

De este modo el lenguaje corporal vendría a ser el lenguaje más sincero de la comunicación, ya que expresa lo que realmente siente la persona internamente, en relación al tema que se está tratando, el entorno que lo rodea o incluso las personas con las cuales se está comunicando.

### **1.3.2.3 Emocionalidad.**

Anzorena habla que las emociones modifican el estado del cuerpo de una manera que puede o no manifestarse a simple vista, son automáticas aunque en ciertos casos modulables, y no necesariamente tenemos plena conciencia de sus consecuencias una vez que se disparan. El cerebro está construido para la cooperación con otros, y la generación de sentimientos y emociones, por lo que el autor realiza la siguiente división (p. 95):

- a. Las emociones.*
- b. El estado de ánimo.*

Tanto las emociones como los sentimientos juegan un papel muy importante que están ligadas al ser humano como parte fundamental, lo cual se refleja en cada una de las personas a través de algún conjunto de emociones que este tenga, ya sea mostrando felicidad, tristeza, entre otros lo cual se manifiesta en sus acciones que realice, sin embargo las emociones y el estado en el que nos encontremos son predisposiciones

para las acciones que realicemos, porque dependiendo del estado de ánimo en el que estemos ciertas acciones se pueden realizar y otras no.

### **1.3.3 Desempeño laboral.**

El autor Lusthaus (2011) sustenta que:

El desempeño se enfoca en los miembros o interesados directos de un sistema social que cumplen objetivos y metas. Este desempeño se ve reflejado con la efectividad que los empleados tienen para afrontar dificultades, identificar metas, objetivos y sistemas de comunicación (p. 117).

El Desempeño Laboral en ese sentido está relacionado directamente con el rendimiento laboral de los colaboradores que conforman una organización que contribuye a alcanzar los resultados que se esperan y en coordinación con las exigencias productivas de la empresa. El desempeño laboral más que una ejecución de actividades y logro de metas se basa también en la influencia de las habilidades, motivaciones, supervisión, capacitación, herramientas de trabajo, suministro de materiales, trabajo en equipo, etc.

### **1.3.4 Dimensiones e indicadores del desempeño Laboral.**

Se tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

#### **1.3.4.1 Trabajo en Equipo.**

De la teoría de Topchik (2008) define que “el trabajo en equipo son grupos de individuos que cumplen con objetivos designados comunicándose de forma eficaz y tomando decisiones que afectan dicha obra” (p. 09). Topchik manifiesta que el trabajo en equipo debe estar ligado a los siguientes indicadores:

- a. Relaciones interpersonales*
- b. Compromiso*
- c. Motivación*
- d. Ambiente del equipo*



El desarrollo de actividades de forma conjunta contribuye con el cumplimiento de las metas así como de los objetivos de forma más centrada y rápida, pues cada individuo dentro del equipo contribuye con sus conocimientos y habilidades. La relación que tiene el coaching con el trabajo en equipo es muy importante puesto que el coach tratara de eliminar los esquemas cuadrados que provienen de un esquema tradicional de trabajo.

#### **1.3.4.2 Eficiencia.**

Chiavenato (2011) Afirma que la “eficiencia es el proceso por medio del cual una persona alcanza sus objetivos mediante el empleo adecuado y ordenado de los recursos y elementos que se le han otorgado” (p. 241). Considera dos indicadores importantes para una buena eficiencia:

- a. *Tiempo para realizar una actividad.*
- b. *Costo para realizar una actividad.*

Dentro de una organización, es importante el uso adecuado de los recursos, pues, una persona que se desempeña de manera eficiente, generará menor desperdicio y menor gasto, por lo que este tipo de personas, son muy requeridas dentro de las organizaciones.

#### **1.3.4.3 Eficacia.**

Según los autores Robbins y Decenzo (2009) “la eficacia significa terminar las actividades debidamente, es decir, alcanzar las metas” (p.20). Considerando que es importante medir la eficacia a través de:

- a. Porcentaje de clientes
- b. Satisfacción de los clientes

Se dice que la eficacia es hacer las cosas de la mejor manera posible, no se base exactamente en los recursos sino en el trabajo de calidad que el colaborador pueda realizar en base a sus funciones. Se pueden tener pocos o escasos recursos pero es ahí en donde entra a

tallar el desarrollo de la actitud eficaz del colaborador para lograr las metas establecidas por parte de la empresa.

#### **1.3.4.4 Satisfacción laboral.**

Slocum y Hellrieyel (2009) afirman que “existen números factores que influyen en la satisfacción laboral que una persona obtiene de su trabajo, entre otros un trabajo desafiante, compañeros de trabajo interesantes, el sueldo, la posibilidad de aprender y las condiciones de trabajo adecuadas” (p. 123). Los autores determinan que parte de la satisfacción laboral se considera a:

- a) *El Compromiso.*
- b) *Satisfacción en la remuneración.*
- c) *Oportunidades.*

La satisfacción laboral es el sentimiento de complacencia que tiene el trabajador de realizar su trabajo, y parte de este es la motivación que reciba. Teniendo en cuenta también que es importante el ambiente en el que están laborando porque es un factor indispensable que afecta directamente al desempeño de cada colaborador repercutiendo de esta manera en la satisfacción que este tenga frente a su trabajo.

#### **1.3.4.5 Productividad.**

Los autores Hernandez y Rodrigues (2008) dan a conocer que “la productividad se refiere al resultado de la correcta utilización de los recursos, en relación proporcional a los productos y servicios generados” (p. 19). Determinando como indicadores de medición a:

- a. *Eficiencia.*
- b. *Efectividad.*
- c. *Eficacia.*

En concordancia con los autores, la productividad demanda del mayor potencial por parte del colaborador incluyendo las habilidades y/o destrezas que éste posee, sin dejar de mencionar que el grado de la

productividad puede variar en base a la motivación que el individuo (empleado) posea diariamente.

#### **1.4 Formulación al Problema**

¿De qué manera la influencia del Coaching ontológico mejorará el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, el cual venía atravesando por distintos problemas tales como: falta de comunicación, falta de compromiso, deficiente organización interna, bajo presupuesto para materiales, motivación personal y profesional, insatisfacción en el trabajo, baja eficiencia, baja productividad, entre otras.

Es por ello el motivo que se aplicó Coaching Ontológico y mediante esta herramienta se buscó mejorar el desempeño laboral, la productividad, que se dé un buen desarrollo de los colaboradores, en ello implicó que estas personas lleven a cabo los talleres de coaching, recibieran las charlas adecuadas de motivación, de esta manera buscando mejoría en su aprendizaje, relaciones interpersonales, una buena calidad de vida en el trabajo, que aprendan a manejar eficientemente sus recursos y habilidades, de esta manera poder sentirse más competitivos, afrontando retos y obstáculos que se presente tanto en la institución, como en su vida personal, adaptándose igualmente a los continuos cambios de mejora.

#### **1.6 Hipótesis**

H0: Si no se aplica el Coaching Ontológico entonces no mejora significativamente el desempeño laboral del talento humano en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.

H1: Si se aplica el Coaching Ontológico entonces mejora significativamente el desempeño laboral del talento humano en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar la influencia del Coaching ontológico sobre la mejorar del desempeño laboral del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

1. Diagnosticar el Desempeño Laboral del Centro de Empleo del MT.
2. Diseñar los talleres de coaching ontológico
3. Ejecutar el Coaching ontológico para la mejora del desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.
4. Evaluar el desempeño laboral después de la implementación del Coaching Ontológico en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.
5. Comparar los resultados alcanzados de la implementación del coaching ontológico para comprobar su efectividad.

## **II. METODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de Investigación: Aplicado**

Los autores Flores y Zepeda (2008) sustentan su definición que la investigación aplicada “se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren (...). Y toda investigación aplicada requiere de un marco teórico” (p.12). El tipo de investigación que se llevó a cabo en esta tesis es aplicado, porque se dio uso de los conocimientos teóricos de las variables Coaching Ontológico y desempeño laboral para aportar una solución a la problemática de la institución.

#### **2.1.2 Diseño de Investigación: Pre experimental**

Hurtado y Josefina (2007) Definen que: “Es el diseño de tipo exploratorio que permite un control muy escaso de las variables” (p.104). Se empleó el diseño pre- experimental en esta tesis, porque fue necesario la realización de un pre-test para poder llevar a cabo un primer análisis, conocer la realidad con la que evidenciaba la empresa en cuanto a su desempeño laboral de los trabajadores. Por consiguiente se aplicó Coaching Ontológico para el logro de una mejoría en los colaboradores.

Llegado a este punto se continuó con la realización de un post-test para poder obtener los resultados de los talleres aplicados del Coaching, lo cual fue comparado con el pre-test para verificar si se dio una mejoría en los trabajadores del Centro de empleo del ministerio de trabajo y promoción del empleo.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

Variable Independiente: Coaching Ontológico

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	PARARASEO	DIMENSIONES		INDICADORES		ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	ITEMS
1. Coaching Ontológico	Anwandter et al. (2015) señalan que el Coaching Ontológico es una práctica de aprendizaje transformacional del ser (...), permite expandir la consciencia, conectada a la persona con su poder de acción. Mediante el lenguaje tiene como fin elevar la efectividad, bienestar y calidad de vida en la persona. Interviene en sus dominios lingüísticos, corporales y emocionales de tal modo que es capaz de diseñar una nueva coherencia entre ellos para que sea consistente con los propósitos de aumentar su competencia de transformación personal. (p. 63)	El coaching Ontológico es un proceso para el crecimiento y dominio del ser y que a través del aprendizaje transformacional permite desarrollar la actitud y aptitud para generar nuevas ideas y crear nuevas posibilidades de descubrir nuevos significados.	1.1.	Competencias Conversacionales	1.1.1.	Escuchar	Nominal	Encuesta	1,2
					1.1.2.	Hablar			
			1.2.	Corporalidad	1.2.1.	Gestos faciales	Nominal		3,4,5
					1.2.2.	Movimiento de cuerpo			
					1.2.3.	Desplazamiento			
			1.3.	Emocionalidad	1.3.1.	Emociones	Nominal		6,7
					1.3.2.	Estado de ánimo			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	PARARASEO	DIMENSIONES		INDICADORES		ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	ITEMS
2. Desempeño laboral	Para el autor Lusthaus (2011), el desempeño se enfoca en los miembros o interesados directos de un sistema social que cumplen objetivos y metas, de los cuales se puede encontrar en cuatro niveles sobre el desarrollo organizacional: el empleado individual, el equipo o grupo pequeño, el programa, la organización. Este desempeño se ve reflejado con la efectividad que los empleados tienen para afrontar dificultades (p.117).	El Desempeño Laboral en ese sentido está relacionado directamente con el rendimiento laboral de los colaboradores que conforman una organización que contribuye a alcanzar los resultados que se esperan y en coordinación con las exigencias productivas de la empresa.	2.1.	Trabajo en equipo	2.1.1	Relaciones interpersonales	Nominal	Encuesta	1,2,3,4
					2.1.2	Compromiso			
					2.1.3	Motivación			
					2.1.4	Ambiente del equipo			
			2.2.	Eficiencia	2.2.1	Tiempo para realizar una actividad	Razón		5,6
					2.2.2	Gasto para realización de actividades	Razón		
			2.3.	Eficacia	2.3.1	Porcentaje de clientes	Razón Ordinal		7,8
					2.3.2	Satisfacción de los clientes.			
			2.4.	Satisfacción laboral	2.4.1	El Compromiso.	Nominal Ordinal Nominal		9,10,11
					2.4.2	Satisfacción con la remuneración.			
					2.4.3	Oportunidades			
			2.5.	Productividad	2.5.1	Eficiencia	Nominal		12,13,14
					2.5.2	Efectividad	Nominal		
2.5.3	Eficiencia	Nominal							

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

El autor Ciro (2012) define que la población “es el conjunto de unidades o elementos que presentan una característica común, también se le considera como un conjunto de medidas” (p.658). Así mismo la población objeto a estudio estaba conformada por todos los colaboradores del Centro de empleo del Ministerio de Trabajo, el número de trabajadores que posee la institución es de 57 colaboradores.

Tabla 1  
Población

CARGO	N°
Director	1
Secretaria	1
Jefe de Jóvenes Productivos	1
Jefe de Impulsa Perú	1
Jefe de Trabajando Perú	1
Trabajadores con contrato Administrativo	52
TOTAL	57

Fuente: elaboración propia.

### 2.3.2 Muestra

Alvarez (2007) Señalan que “una muestra es un subconjunto de la población seleccionado, según un método determinado” (p.222). En el trabajo de investigación se contó con una muestra de 36 colaboradores, a los cuales se aplicó los talleres de coaching ontológico.

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + pqZ^2}$$



n: Tamaño de muestra  
 E: Precisión del error (E= 10%)  
 Z: Nivel de confianza que tendrá la muestra 95%: 1.96  
 p: Proporción de casos de la población que tiene las características que se desean estudiar 50%= 0.5  
 q: Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés 50%= 0.5  
 N: Población de los colaboradores del Centro de Empleo 57

Proporción poblacional			
Datos			
Z	P	E	N
1.96	0.5	0.1	57

36	=	n
----	---	---

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

### 2.4.1 Técnica: Observación

El autor Cegarra (2011) explican que esta técnica “es un proceso mental que permite discernir las características diferenciales de las cosas, situaciones, comportamientos, objeto de nuestra atención (p.66). Se aplicó esta técnica porque fue importante recolectar información básica para un breve diagnóstico de la situación en la que se encuentran los trabajadores, mejor dicho observar el ambiente en el que ellos desarrollan sus actividades, si cuentan con los materiales necesarios, si el ambiente es el adecuado, etc.

Por consiguiente se aplicó la técnica de la encuesta, el autor Grasso (2007) definen que “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, a la vez permite obtener datos de manera más sistemática” (p.13). En esta tesis se aplicó la técnica de la encuesta, porque que a través de esta se pudo recolectar datos relevantes de la empresa, lo cual permitió la obtención de resultados que se requirieron

en la investigación. De esta manera para el diagnóstico de la institución en primer lugar se necesitó el permiso del coordinador del Centro de Empleo, una vez aceptada el permiso se procedió aplicar la encuesta, fomentando la mayor sinceridad posible por parte de todos los colaboradores, así mismo recolectando la información necesaria para verificar en qué situación se encontraba la institución.

#### **2.4.2 Instrumento: Guía de Observación**

Hernandez et al. (2014) definen que “la guía de observación consiste en listar la serie de eventos, procesos, hechos o situaciones a ser observados” (p.256). En este caso se empleó una guía de observación por el motivo de que se ha planteado en los objetivos específicos realizar un diagnóstico general, en donde se propuso un listado de situaciones que se presentan en la empresa y de esta manera fueron observados y se determinó que otros factores más afectan en su desempeño.

Los autores Abascal y Grande (2007) dan a conocer que “el cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere” (p.23). Referente al instrumento que se empleó, es el cuestionario, sirvió de mucha ayuda porque se pudo recolectar datos importantes, con un fin de obtener la información necesaria y esperada para la investigación.

Este instrumento cuenta con 7 preguntas referente a los indicadores planteados en la variable Coaching Ontológico, y el segundo cuestionario cuenta con 14 preguntas teniendo en cuenta los indicadores de la variable desempeño laboral, fue aplicado a los colaboradores del centro de empleo con el propósito de conseguir información relevante que permita la ejecución de un buen trabajo.

#### **2.4.3 Validez**

Weyne y Noe (2008) Definen que “la validez es el grado en el que una prueba mide lo que dice medir” (p.19). Para determinar la validez del contenido del presente trabajo de investigación, se sometió a los cuestionarios a una revisión estricta por 3 expertos: la Mg. Katherine Carbajal Cornejo –

Metodóloga, Mg. Lilian Roxana Paredes López- Estadista y el Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan- especialista en el tema, de tal manera que toda la información fue verazmente corregida y aceptada en su totalidad.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Bernal (2007) Define que la “confiabilidad es el grado en el que una prueba de selección proporciona resultados consistentes” (p.26). Para medir la confiabilidad de los instrumentos anteriormente mencionados, se ha empleado utilizar el Alfa de Conbrach, con el fin de poder identificar que tan confiable fueron los instrumentos propuestos.

#### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Teniendo en cuenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la tesis. Las técnicas fueron la observación y las encuestas, utilizando como instrumento el cuestionario y guía de observación que nos permitió recolectar información valiosa. Los datos que fueron obtenidos mediante las técnicas e instrumentos anteriormente indicados fueron exportados al programa Excel y al software SPSS.

#### **2.6 Aspectos éticos**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se considera la veracidad de los resultados, el respeto del medio ambiente, responsabilidad social, respeto a la privacidad de los colaboradores que aportaron información para esta tesis.

### III. RESULTADOS

Para la realización de la presente tesis se desarrolló una guía de observación y 2 encuestas de la variable dependiente e independiente y fueron realizadas a los colaboradores del Centro de Empleo; los resultados fueron los siguientes:

#### Reporte de Observación

##### Datos Informativos

- 1.1 Nombre del investigador: Celiz Sánchez Fátima
- 1.2 Nombre de la empresa: "Centro de empleo"
- 1.3 Dirección de la empresa: Av. Libertad #400
- 1.4 Hora de observación: 11:38 A.m.

Siendo las 11:38 de la mañana del día 18/07/16 se dio inicio a la guía de observación en el centro de empleo. Dentro de la primera observación fue la infraestructura del centro de trabajo, mostrando así que el lugar se encuentra en buen estado pero los espacio que se requieren para las áreas de atención son muy pequeñas y no adecuadas. De esta manera también el equipamiento de materiales físicos lo tienen a su disposición, pero en algunos casos estos fallan lo cual perjudica a los colaboradores haciendo que se retrasen en su tiempo de entrega de un documento.

Se da uso de las instalaciones (Auditorio) con el que cuentan, permitiendo así que el colaborador realice ciertas actividades dentro de ella, pero no tiene el espacio suficiente que ellos requieren. No cuentan con buena iluminación en cada área existente.

En cuanto al clima laboral el líder es el representante de todo el centro de empleo, es el quien frecuentemente atiende las dudas o quejas de sus colaboradores. La comunicación que se da entre compañeros de trabajo en algunos momentos no es la mejor, porque en se ha observado que algunos colaboradores se aíslan de tener una comunicación y es por ello que no se da un buen ambiente en el que estos puedan desarrollarse de la mejor manera tanto personal como profesionalmente.

Se tiene en cuenta que todos los colaboradores tienen en claro las normas que debe respetar en la institución ya que de lo contrario estos son sancionados. Sin embargo otra parte prioritaria en este contexto es que entre compañeros existe un rose no agradable, dificultad para entenderse y expresarse por ende no se ha dado ni se da un buen clima laboral. Siguiendo con la observación se rescató algo muy interesante que el líder siempre respeta las opiniones de sus colaboradores, pero no las toma muy en cuenta, otro rasgo del líder es que no da algún tipo de elogio ni felicita a sus colaboradores por una acción realizable con satisfacción. A consecuencia de ello los colaboradores simplemente se les observa realizar sus actividades por compromiso y no sienten una motivación que les permita hacerlo con más empeño y sientan satisfacción.

## TABULACIONES PRE TEST - CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 1

Título: *Genero*

GENERO	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
F	19	55
M	17	45
TOTAL	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

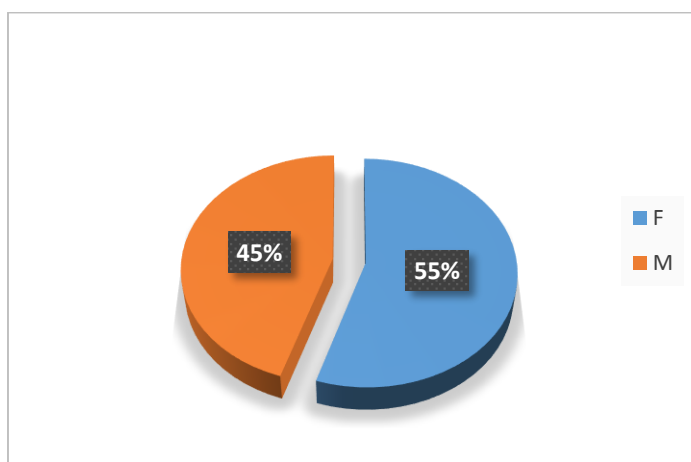


Figura 1

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Se observa la figura 1, se demuestra que en el centro de empleo existe un 55% de colaboradores del sexo femenino y el otro 45% es del sexo masculino. Estas evidencias dan a conocer que hay un mayor grado de porcentaje de mujeres en dicha institución.

Tabla 2

Título: Estado Civil

ESTADO CIVIL	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
C	10	20
S	26	80
TOTAL	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

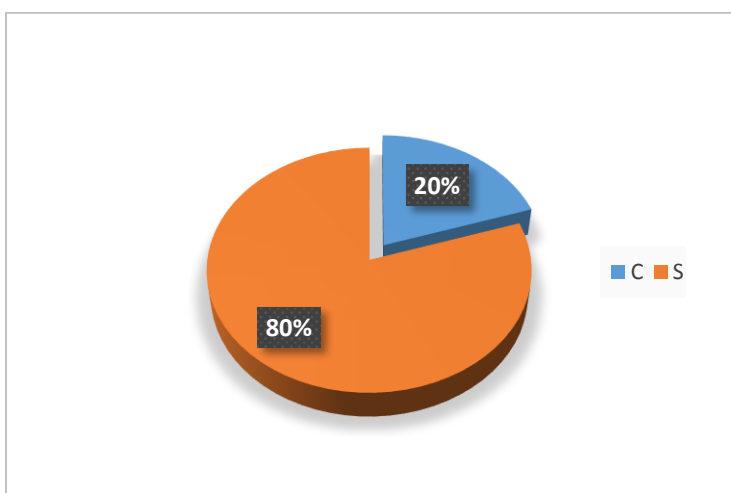


Figura 2

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tal como lo muestra la figura 2, se identifica que un 80% de los colaboradores encuestados respondieron que su estado civil es de soltero (a) y solo un 20% de ellos se encuentra casado (a).

Tabla 3

*Título: Las relaciones interpersonales son las adecuadas.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	2	6
De acuerdo	3	8
Indiferente	7	19
En desacuerdo	18	50
Totalmente en desacuerdo	6	17
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

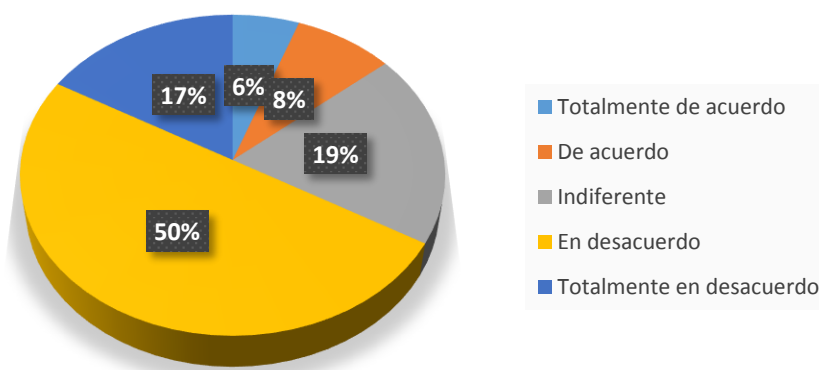


Figura 3

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

Como se puede observar en la figura 3, los colaboradores respondieron a la encuesta y como resultado se obtuvo que un 67% respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras 19% estar indiferente, de lo contrario solo un 14% afirmo estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto quiere decir que las relaciones interpersonales dentro de la institución no son las más adecuadas, por el motivo propio de que no son un grupo unido y muchos de estos colaboradores son poco comunicativos y no suelen mantener una buena relación entre compañeros.

Tabla 4

*Título: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	4	11
Indiferente	9	25
En desacuerdo	18	50
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

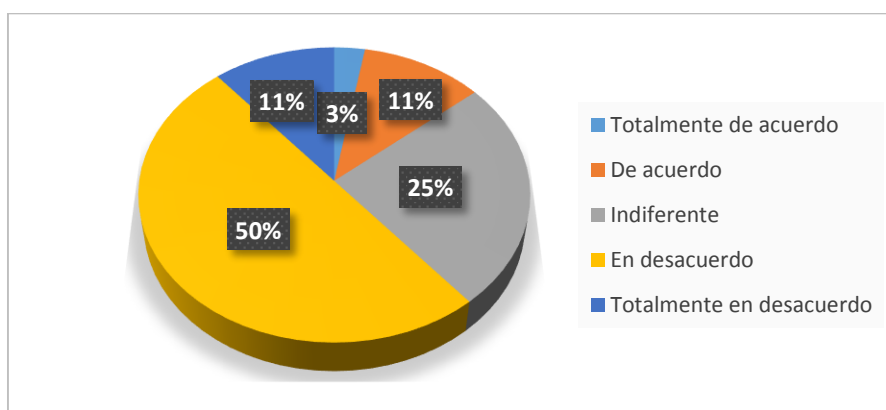


Figura 4

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

Teniendo en cuenta la figura 4, se identificó que un 61% de los colaboradores respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que no se identifican fácilmente con los objetivos del equipo, un 25% es indiferente, asimismo solo un 14% aseveró estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Cabe resaltar que es un grupo pequeño que si se logra identificar con los objetivos, dando a entender que los demás colaboradores no llegan a un acuerdo entre compañeros, lo cual se perjudican mucho porque es importante que cada uno de los que integran un equipo de trabajo se enfoquen en el objetivo para lograr en conjunto llegar a la meta y cumplir con las expectativas que se proponen.



Tabla 5

*Título: La motivación que recibe es la adecuada para desempeñarse mejor.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	2	5
Indiferente	8	22
En desacuerdo	15	42
Totalmente en desacuerdo	10	28
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

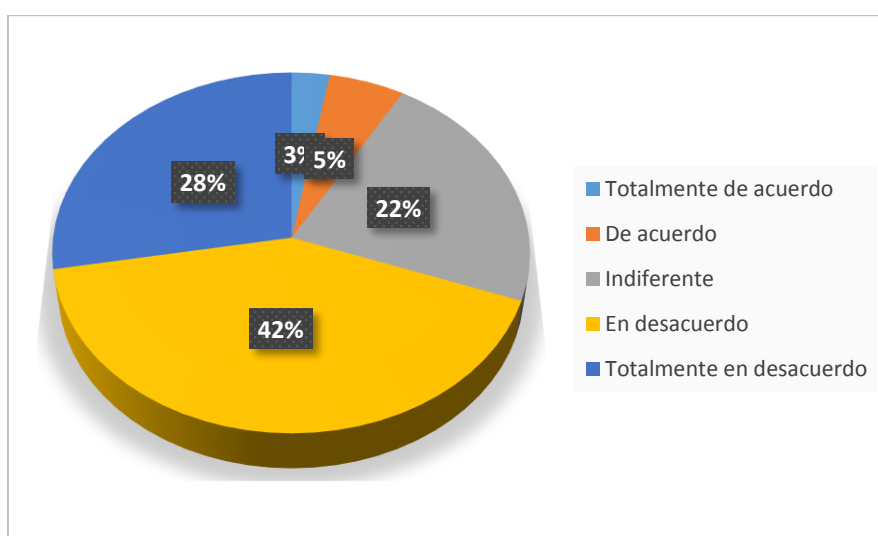


Figura 5

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

En la figura 5 se muestra que un 28% respondieron estar totalmente en desacuerdo, a la vez un 42% dijo encontrarse en desacuerdo, afirmando de esta manera que la motivación que ellos reciben no es la adecuada, lo cual muchos de ellos muestran el poco compromiso y desinterés con su trabajo, admitiendo así que no son bien reconocidos por todo el esfuerzo que realizan a diario en sus labores.

Por otro lado un 22% respondieron estar indiferente y solo un 6% y 3% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 6

*Título: Trabaja en un ambiente de cuidado y confianza que le permite desarrollar mejor sus capacidades.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	1	3
Indiferente	3	8
En desacuerdo	19	53
Totalmente en desacuerdo	12	33
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

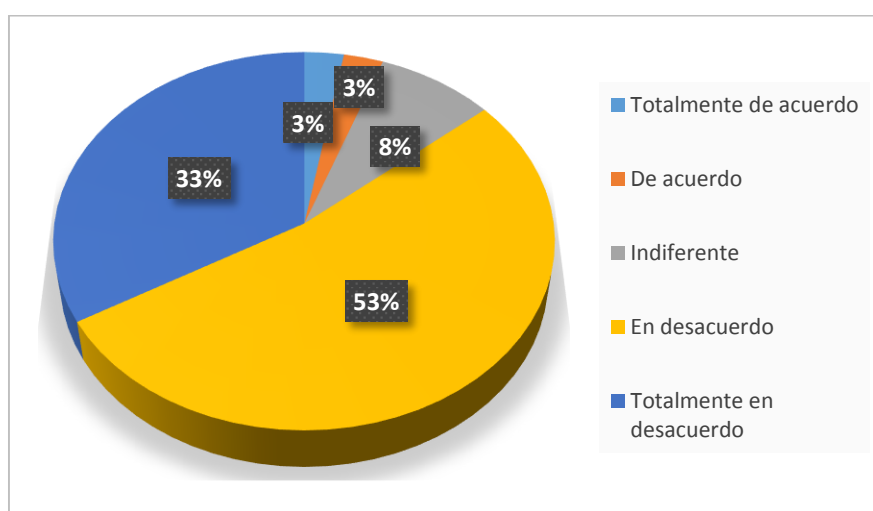


Figura 6

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.  
Elaboración: Propia

Se identifica en la figura 6 que los colaboradores dieron como respuesta al cuestionario aplicado y arrojando como resultado que un 33% y 53% se encontraba totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que un 8% dio a conocer estar indiferente y un 6% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tal como respecta a los resultados, los colaboradores no sienten que trabajan en un buen ambiente adecuado y menos que se establezca la confianza entre compañeros, repercutiendo de una manera negativa en el clima laboral.

Tabla 7

*Título: Termina su trabajo oportunamente.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	3	8
De acuerdo	10	28
Indiferente	11	31
En desacuerdo	9	25
Totalmente en desacuerdo	3	8
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

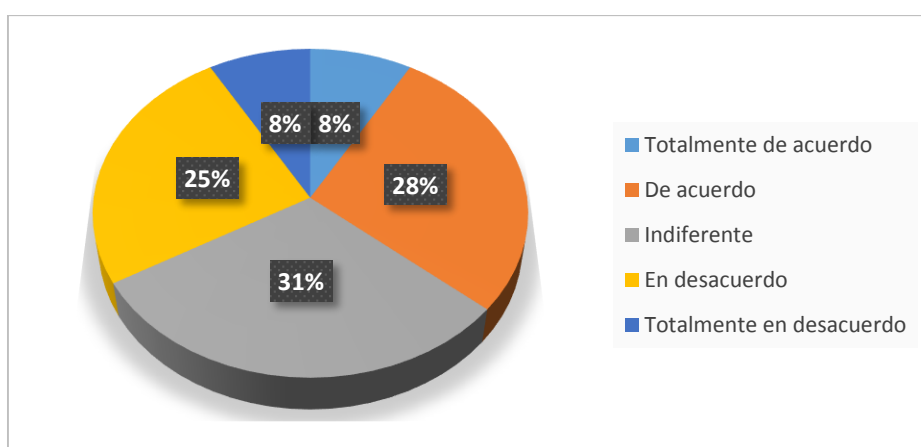


Figura 7

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En la figura 7 se muestra el porcentaje de respuestas que contestaron los colaboradores del centro de empleo, determinando que un 33% de personas respondieron que se encontraban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 31% ser indiferente y un 28% y 8% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo dando a conocer que si terminan sus actividades encomendadas oportunamente, de esta manera otros afirmaron que en algunos momentos tienen una recargada actividad que nos les permite culminar en el tiempo esperado, empleando así más tiempo para terminar.

Tabla 8

*Título: Los medio materiales son adecuados y satisfactorios.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	2	6
De acuerdo	6	17
Indiferente	8	22
En desacuerdo	8	22
Totalmente en desacuerdo	12	33
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

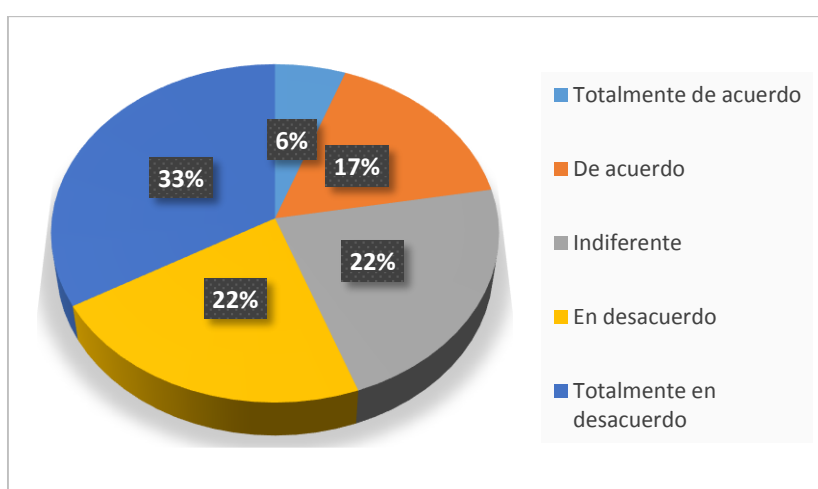


Figura 8

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tomando en cuenta la figura 8, se dieron los resultados que un 33% y 22% de colaboradores respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, por otra parte un 22% respondió estar indiferente y un 23% estar totalmente de acuerdo y de acuerdo. Se toma en cuenta que un porcentaje mayor considera que los materiales que reciben no son los más adecuados, a su vez algunos colaboradores mencionaron que cuando requieren material no lo tienen a su alcance, generando de esta manera insatisfacción, repercutiendo directamente en la atención con el usuario.

Tabla 9

Título: Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado.

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	5	14
De acuerdo	5	14
Indiferente	6	16
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	15	42
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

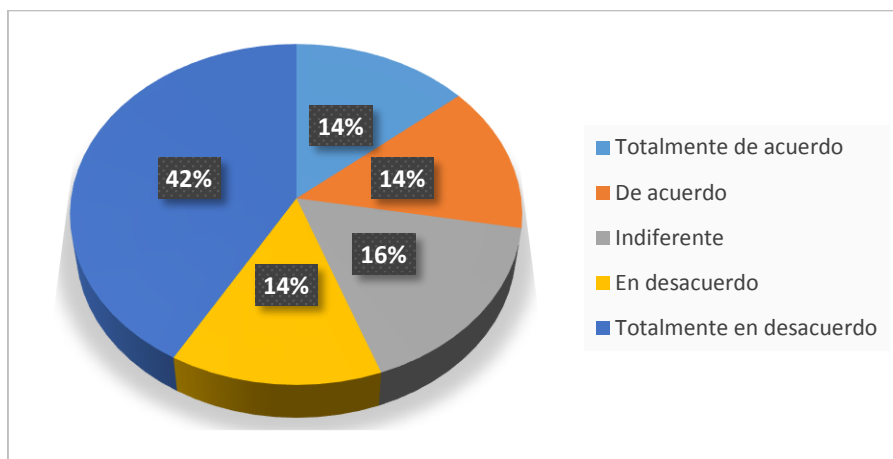


Figura 9

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

De las encuestas realizadas se ha determinado los siguientes resultados, un 56% de colaboradores respondieron que se encontraban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 17% afirmó estar indiferente y solo un 28% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Existe el caso de que muchas veces no todos los usuarios son atendidos porque existe mucha demanda, lo cual no se abastecen todos los colaboradores para poder atenderlos en el tiempo esperado.

Tabla 10

*Título: El cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	7	20
Indiferente	8	22
En desacuerdo	12	33
Totalmente en desacuerdo	8	22
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

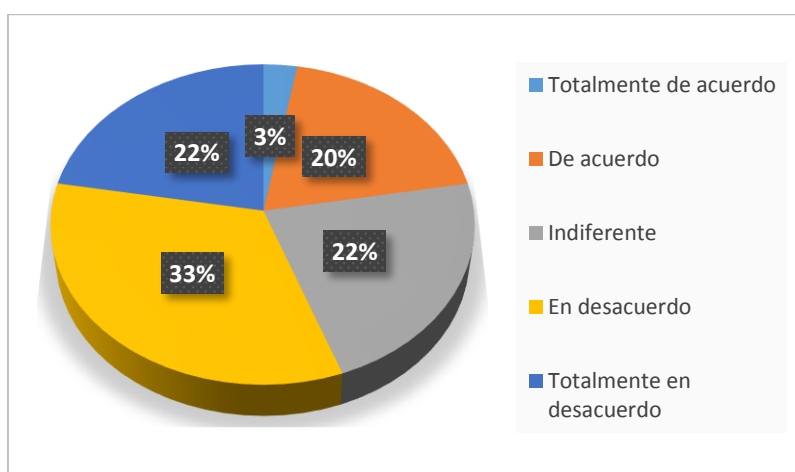


Figura 10

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

El gráfico 10 representa un porcentaje de respuestas, adquiridas de un cuestionario realizado a los colaboradores del centro de empleo, en donde arrojó que un 22% y un 33% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, a esto se suma que un 22% responde estar indiferente, cabe señalar que este grupo de colaboradores, es indiferente a ello por motivo de que no tienen la seguridad de afirmar si el usuario atendido quedó satisfecho con su atención. Solo un 22% aseveró estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 11

*Título: Esta de acuerdo con el apoyo que le brindan sus subordinados.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	3	8
Indiferente	4	11
En desacuerdo	18	50
Totalmente en desacuerdo	10	28
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

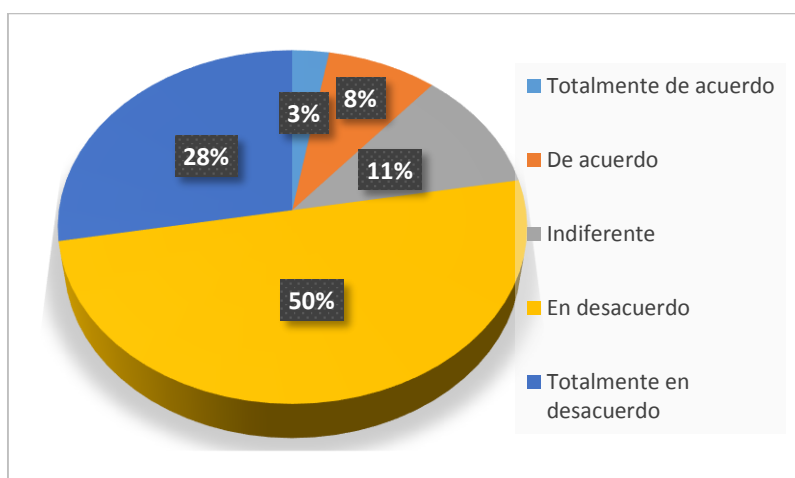


Figura 11

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Observando la figura 11 tenemos como resultado que un 78% se encontraba totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; por otra parte un 11% afirmó estar indiferente el otro 11% indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Es necesario recalcar que si un líder o jefe brinda el apoyo necesario a sus colaboradores, este se sentirá más satisfecho, lo cual va a crear mucha más lealtad y de esta manera contribuirá a que este se sienta más motivado.

Tabla 12

*Título: Considera una remuneración justa la que percibe por su trabajo realizado.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	3	8
Indiferente	5	14
En desacuerdo	10	28
Totalmente en desacuerdo	17	47
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

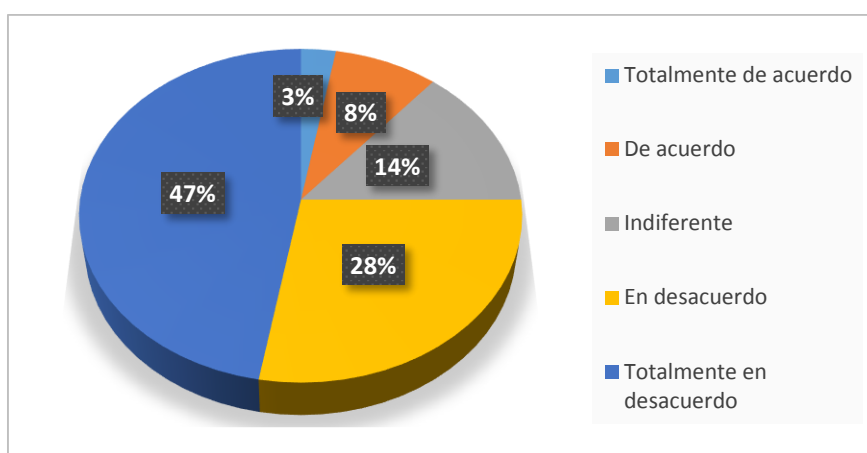


Figura 12

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

De la encuesta aplicada se observa en la figura 12 los siguientes resultados: el 47% y 28% respondió estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, ya que no consideran una remuneración justa lo que percibe por sus labores diarias, así mismo el 14% es indiferente y un 8% y 3% se encontraban de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Ahora puedo decir que la remuneración es importante ya que se considera un factor motivacional para que los colaboradores puedan ser más productivos en sus actividades que realizan.



Tabla 13

*Título: La institución le brinda las oportunidades necesarias para su desarrollo personal y profesional.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	6	17
Indiferente	7	19
En desacuerdo	15	42
Totalmente en desacuerdo	7	19
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

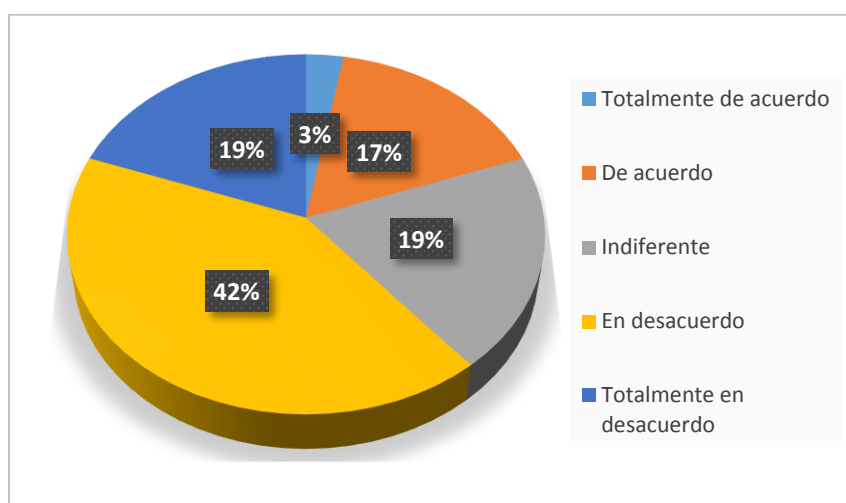


Figura 13

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tal como refleja los datos de la figura 13 tenemos que el 19% y 42% de colaboradores respondieron estar totalmente en desacuerdo en lo que respecta a que la entidad no les brindan las oportunidades para su desarrollo personal y profesional que ellos necesitan. Por otro lado el 19% respondió que se encontraba indiferente. Por último el 21% indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se da el caso que para algunos colaboradores el líder facilita ciertas oportunidades de desarrollo tanto personal como profesional y para otro grupo de colaboradores no brinda la misma oportunidad.

Tabla 14

*Título: Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la institución.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	8	22
Indiferente	7	19
En desacuerdo	14	39
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

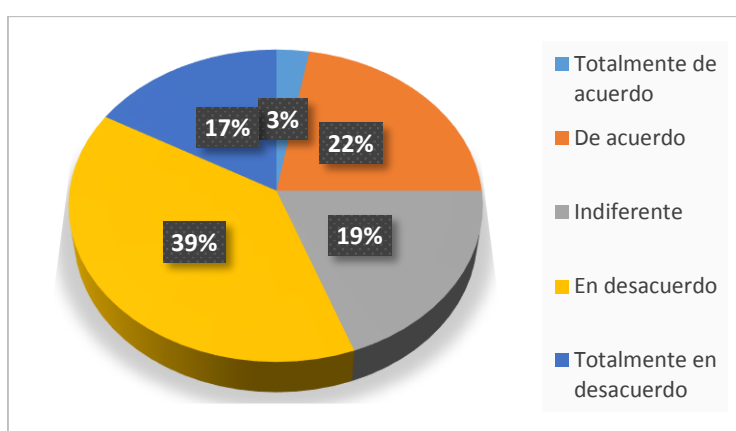


Figura 14

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Se muestra en la figura 14 que un 56% de colaboradores respondieron que estaban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; el 19% son indiferente ante la pregunta, un 25% que se encontraba de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Dado que hay un porcentaje alto que respondieron estar en desacuerdo, es por el motivo de que no se les brindan las oportunidades, la motivación que ellos esperan, así mismo muestran un poco el desinterés al no querer alcanzar las metas que la institución propone.

Tabla 15

*Título: Se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	4	11
Indiferente	4	11
En desacuerdo	12	33
Totalmente en desacuerdo	15	42
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

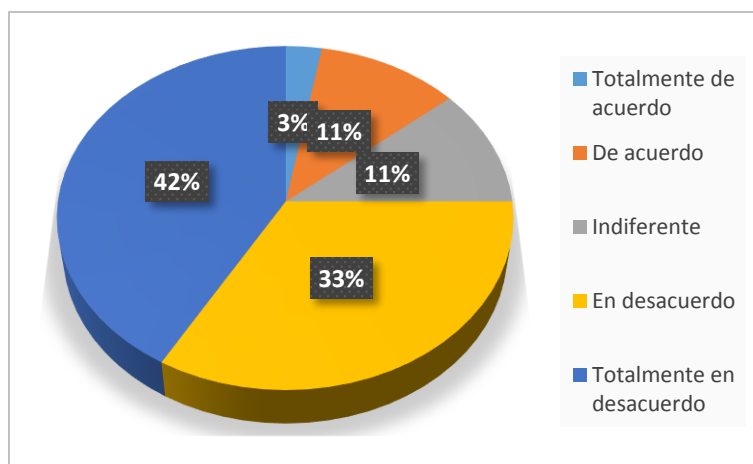


Figura 15

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

La figura 15 nos proporciona los datos recolectados del cuestionario aplicado, en donde tenemos por resultados que un 42% y 33% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, lo cual se toma en cuenta que el ambiente en el que ellos realizaban sus actividades no era el más indicado, de modo que entre los propios colaboradores no existía compañerismo, ni un apoyo mutuo. Al mismo tiempo el 11% menciona estar indiferente y solo un 11% y 3% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 16

*Título: Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	3	8
De acuerdo	18	50
Indiferente	9	25
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	1	3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

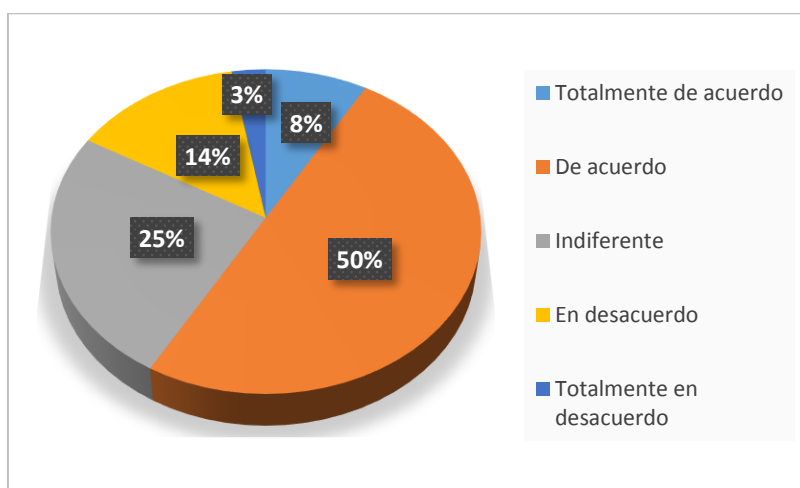


Figura 16

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En la figura 16 se muestra los resultados en porcentaje del cuestionario aplicado, dando así como resultado que un 17% respondieron estar de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 25% es indiferente y un 58% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que son muy eficaz cuando se trata de brindar un buen servicio al cliente y esperando así que cada cliente quede satisfecho con lo que desea y lo que busca.

## TABULACIÓN PRE-TEST CUESTIONARIO COACHING ONTOLÓGICO

Tabla 1

*Título: Se siente escuchado por su jefe ante cualquier queja.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	3	8
Indiferente	7	19
En desacuerdo	10	28
Totalmente en desacuerdo	15	42
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

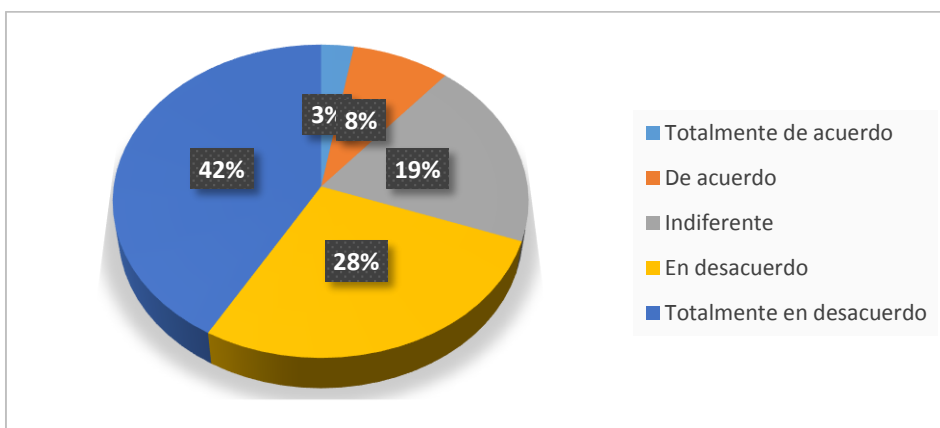


Figura 1

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se puede observar en la figura 1, que un 70% respondieron que estaban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 19% afirmaron estar indiferente y solo un 11% de colaboradores respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo. De acuerdo a estos resultados se puede decir que el motivo que haya mucho desacuerdo es porque no se da una buena comunicación entre subordinado y colaboradores, no se sienten satisfechos de ser escuchados, por ende muchas veces repercute esta actitud del jefe frente a sus colaboradores, dando como resultado un mal ambiente de trabajo.

Tabla 2

*Título: El dialogo es el inicio de la solución a cualquier tipo de problema.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	5	14
Indiferente	2	5
En desacuerdo	18	50
Totalmente en desacuerdo	10	28
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

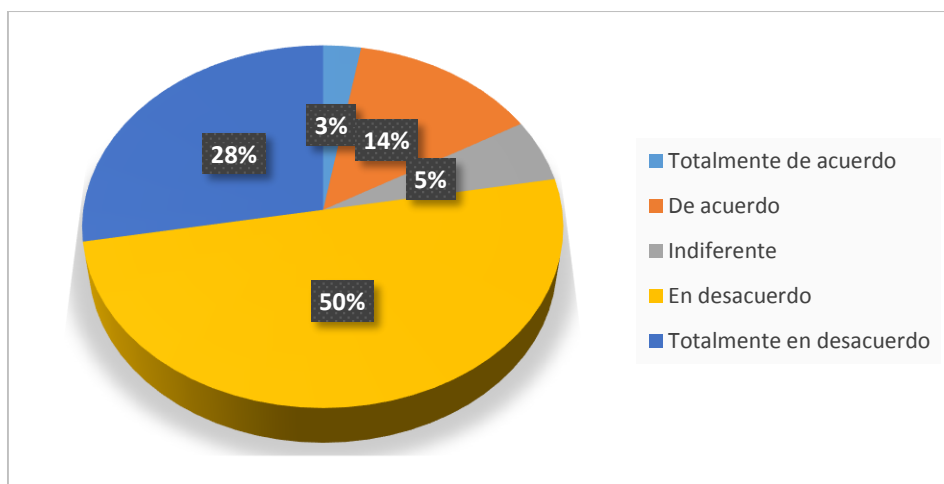


Figura 2

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Podemos identificar que en la figura 2, los colaboradores dieron como respuesta que un 78% de personas aseveraron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 6% indiferente y el 17 manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se da el caso de que algunos colaboradores no tienen iniciativa propia a dar soluciones a los problemas que pueden ocurrir en su centro de trabajo.

Tabla 3

*Título: Los gestos faciales influyen ante la reacción de una pregunta o respuesta.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	8	22
Indiferente	13	36
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

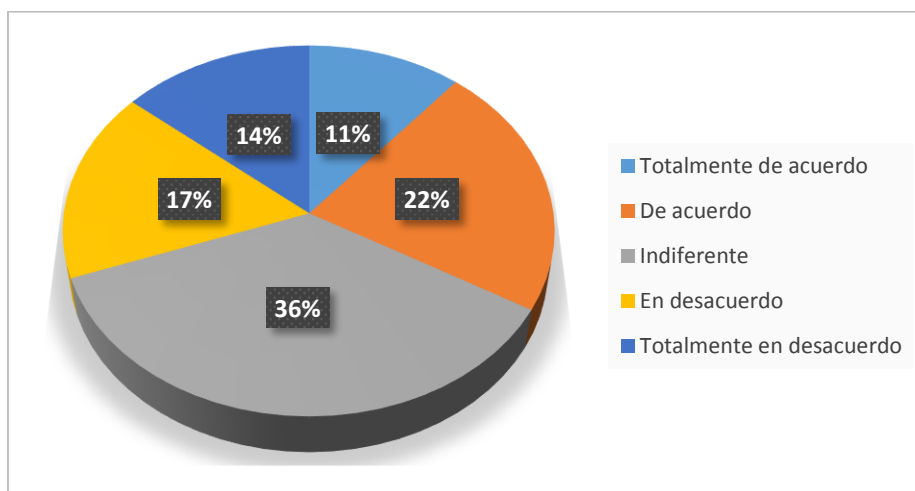


Figura 3

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Teniendo como respuesta en la figura 3 se tiene que el 31% de colaboradores dijeron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 36% es indiferente y por otra parte el 33% afirmó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, en cuanto a manifestar que los gestos faciales si influyen ante la reacción de alguna pregunta o respuesta que se generen en una determinada situación.

De esta manera se puede decir que es muy importante el saber emplear cada gesto frente alguna persona ya que puede ayudar o a la vez perjudicar el estado en el que se encuentre.

Tabla 4

*Título: Considera que el movimiento corporal, el desplazamiento y el tono de voz con el que es atendido influye directamente a su persona, dañando o mejorando su estado de ánimo.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	9	25
De acuerdo	15	42
Indiferente	6	16
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

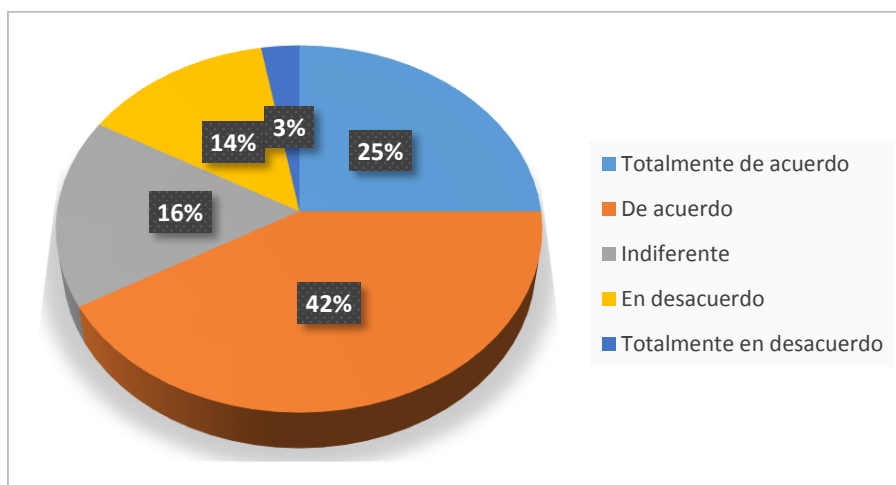


Figura 4

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia.

Teniendo en cuenta la figura 4, nos muestra que hay un porcentaje de 17% que afirmaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, en que el movimiento del cuerpo, desplazamiento y el tono de voz con el que es respondido o atendido no influye mucho en el estado de ánimo de la persona, a la vez un 16% dijeron ser indiferentes y solo un 67% afirmó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.



Tabla 5

*Título: Las emociones que presentan sus compañeros y suya, pueden determinar el clima laboral y la productividad de la institución.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	12	33
De acuerdo	15	42
Indiferente	6	17
En desacuerdo	2	5
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

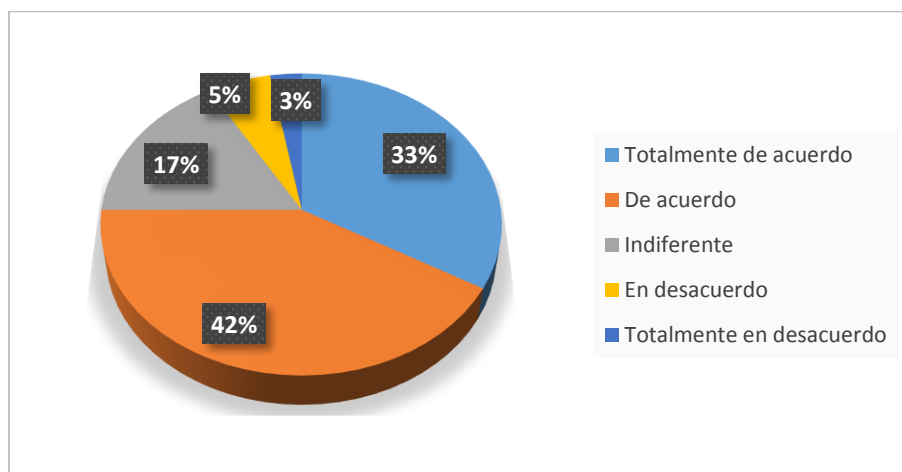


Figura 5

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Observando el gráfico 5 se ha determinado que el 9% de colaboradores respondieron que se encontraban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17% fue indiferente y un 42% y 32% respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que las emociones que siente y que muestran sus compañeros de trabajo influye tanto de manera positiva como negativa en el ambiente de trabajo y la productividad que estos tengan.

Dado así que es importante que entre compañeros de trabajo se muestren buenas actitudes y emociones porque muchas veces de esta manera el clima laboral puede enriquecerse y fortalecerse de cosas positivas.

Tabla 6

*Título: El estado de ánimo en el que se encuentra perjudica o mejora su trabajo.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	15	42
De acuerdo	12	33
Indiferente	3	8
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

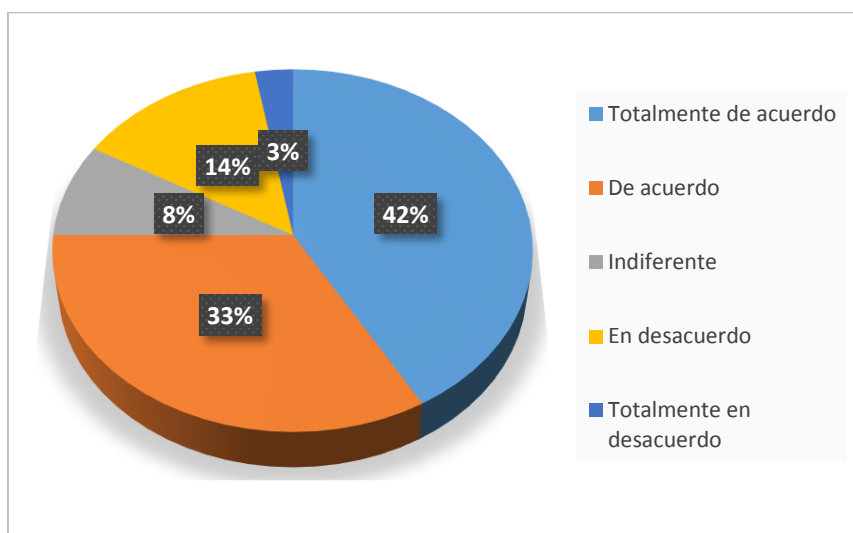


Figura 6

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se muestra en el gráfico 6, un 17% de colaboradores afirmaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 8% fue indiferente y el 33% y 42% indicaron de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que el estado de ánimo perjudica o mejora su trabajo, porque es fundamental sentirse bien, tener las ganas y los ánimos para seguir realizando las actividades encomendadas y tener como resultado una productividad alta y eficaz.

Tabla 7

*Título: Se toma un descanso o emplea algún método activo para incrementar su energía y seguir con sus labores.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	11	30
De acuerdo	10	28
Indiferente	3	8
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

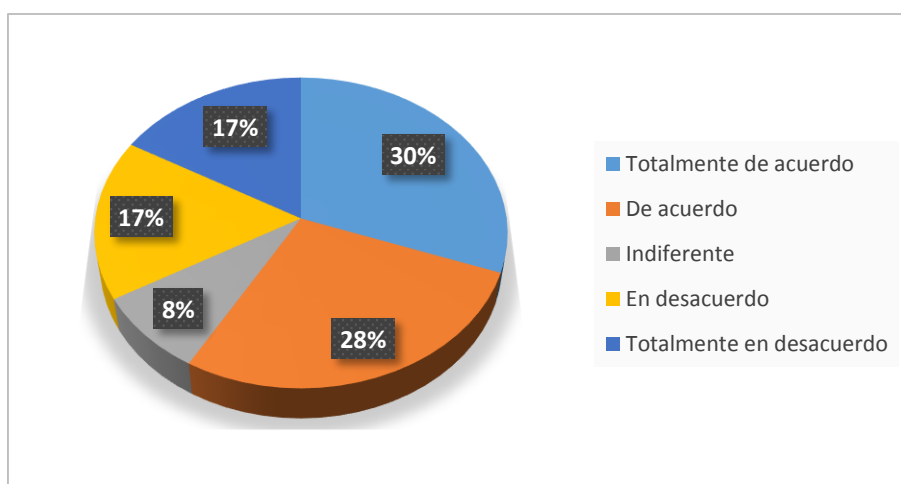


Figura 7

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

La figura 7 muestra como resultado que un 34% de colaboradores respondieron encontrarse totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 8% indicó ser indiferente y un 28% y 31% afirmaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se toman un descanso para fortalecer sus energías y seguir con sus labores.

Es de mucha importancia que cada colaborador tenga un determinado tiempo, en el cual pueda liberar esa carga que siente durante el tiempo de trabajo, de esta forma podrá enfocarse y realizar con más empeño su labor diaria.

## TABULACIONES POS-TEST CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

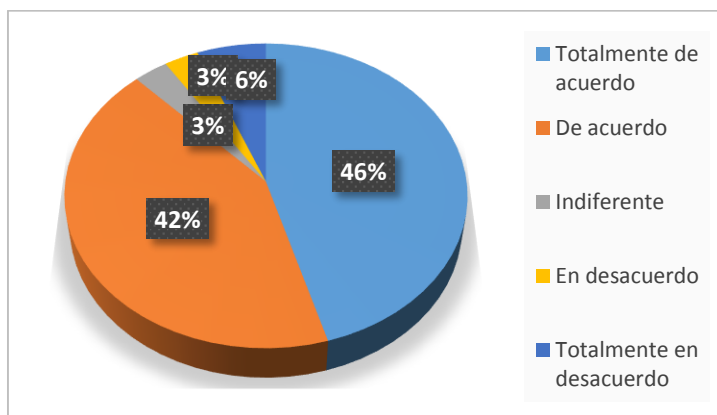
Tabla 1

*Título: Las relaciones interpersonales son las adecuadas.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	15	46
De acuerdo	14	42
Indiferente	1	3
En desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	2	6
Total	33	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia



*Figura 1*

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se puede observar en la figura 1, los colaboradores respondieron a la encuesta y como resultado se obtuvo que un 9% se encontraron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 3% fue indiferente, por otro lado hubo un incremento pues el 42% y 45% respondió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto quiere decir que las relaciones interpersonales en la institución dieron una mejoría notoria ante el primer pre test aplicado y como se identifica en la figura es un porcentaje alto quienes respondieron que las relaciones interpersonales son las adecuadas en su centro de trabajo. Esto se debe a que si se llevó a cabo todo lo aprendido en los talleres de coaching ontológico.

Tabla 2

*Título: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	11	30
De acuerdo	20	56
Indiferente	3	8
En desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

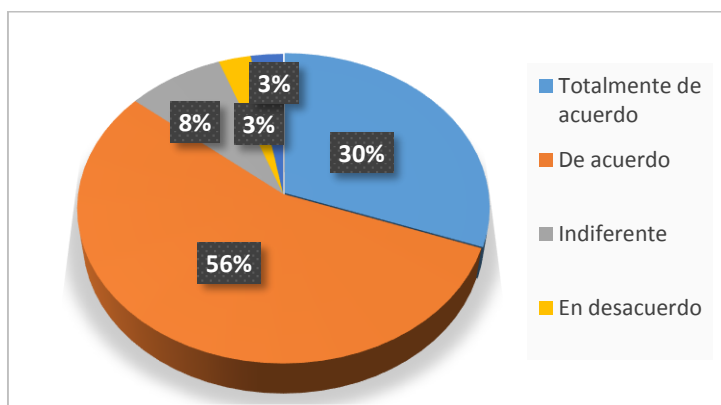


Figura 2

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Teniendo en cuenta la figura 2, se identificó que un 6% de los colaboradores respondieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el otro 8% afirmó ser indiferente y un 87% de colaboradores indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que ahora si se identifican fácilmente con los objetivos del equipo.

Dando a entender de esta manera que dio buenos resultados el coaching ontológico, ya que se ha ido mejorando ciertas diferencias que tenían entre compañeros de trabajos y de tal modo se ha logrado que en conjunto se puedan identificar más fácil con los objetivos que se propongan.

Tabla 3

*Título: La motivación que recibe considera la adecuada para desempeñarse mejor.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	13	36
De acuerdo	19	53
Indiferente	2	5
En desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

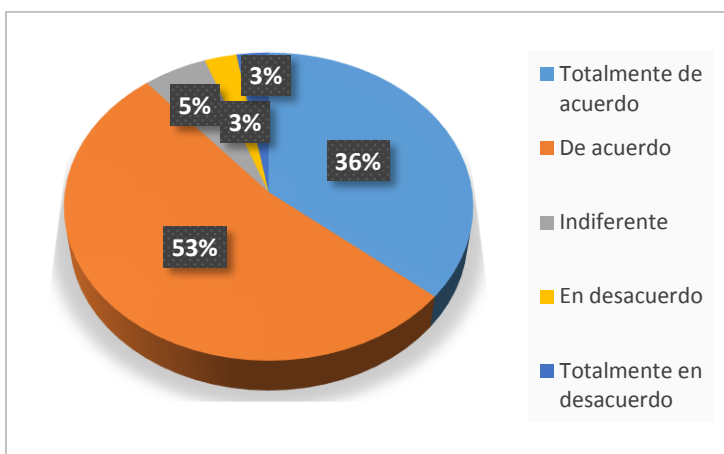


Figura 3

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En la figura 3 se muestra que un 6% de los colaboradores respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, otro 6% es indiferente y un 89% se encontraba de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la motivación que reciben hoy en día es la más adecuada para poder desempeñarse mejor.

Tabla 4

*Título: Trabaja en un ambiente de cuidado y confianza que le permite desarrollar mejor sus capacidades.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	10	28
De acuerdo	20	56
Indiferente	3	8
En desacuerdo	2	5
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

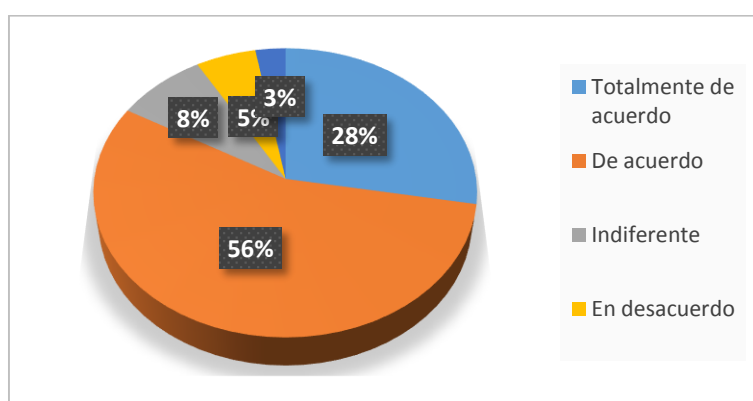


Figura 4

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Se identifica en la figura 4 que los colaboradores dieron como respuesta al cuestionario aplicado y arrojando como resultado que un 9% considera estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, por otra parte el 8% respondió ser indiferente y por último el 84% indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, de tal manera que si están trabajando en un ambiente de cuidado y confianza.

Si bien es cierto para llegar siempre a un 100% es necesario que cada colaborador se centre en trabajar en sí mismo, de esta manera lograría aportar mucho más a la institución y sobre todo sabrá manejar las cosas con más cautela.

Tabla 5

*Título: Termina su trabajo oportunamente.*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	10	28
De acuerdo	17	47
Indiferente	6	17
En desacuerdo	2	5
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

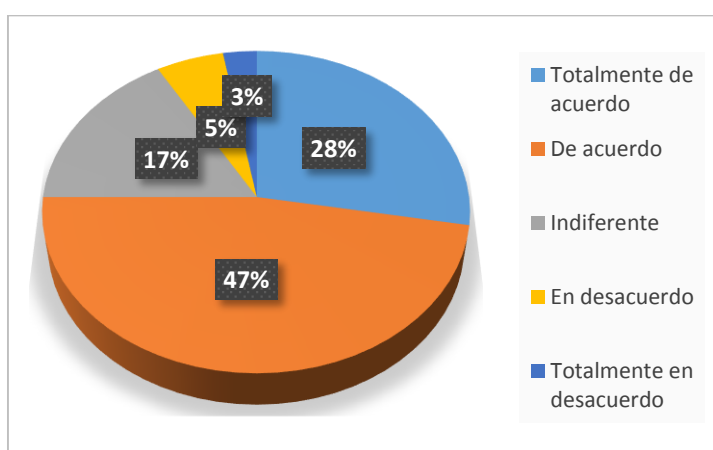


Figura 5

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En la figura 5 se muestra el porcentaje de respuestas que contestaron los colaboradores del centro de empleo, determinando que el 9% de personas respondieron que se encontraban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 17% afirmó ser indiferente y un 75% que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con que si terminan oportunamente su trabajo, demostrando de esta forma que si se ha efectuado positivamente los procesos que se tienen en cuenta para el logro de su trabajo. Siendo así, afirmaron que se ha venido dando un trabajo con más compañerismo, de esta manera el engranaje que ellos conforman se ha vuelto mucho más fuerte, unido y más responsable.



Tabla 6

*Título: Los medio materiales son adecuados y satisfactorios.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	5	14
De acuerdo	15	42
Indiferente	10	28
En desacuerdo	3	8
Totalmente en desacuerdo	3	8
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

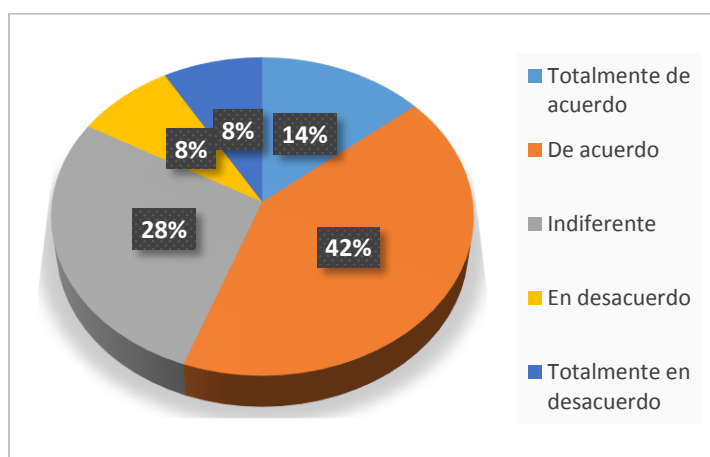


Figura 6

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tomando en cuenta la figura 6, se dieron los resultados que un 16% de colaboradores se encontraron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con los materiales que se les otorga, un 28% es indiferente y un 42% y 14% respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Se toma en cuenta que ese 16% de colaboradores que aún no están de acuerdo y satisfechos, es porque las procesos para obtener materiales físicos que ellos requieren, es necesario seguir un proceso y muchas veces estos no son atendidos en la medida que lo esperan.

Tabla 7

*Título: Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	12	33
De acuerdo	16	44
Indiferente	4	11
En desacuerdo	2	6
Totalmente en desacuerdo	2	6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

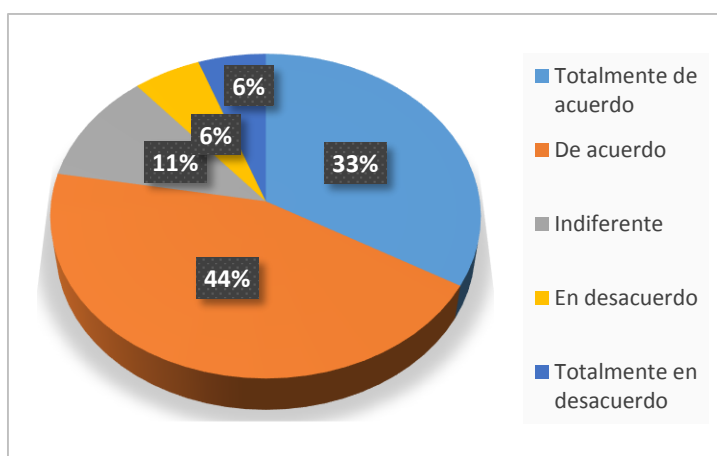


Figura 7

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

De las encuestas realizadas se ha determinado los siguientes resultados, un 12% de colaboradores respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 11% es indiferente y 77% aseveró estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, que si se logra atender a un mayor número de clientes en el tiempo esperado, a ello se le suma la importancia de haber aplicado los talleres de coaching, que ha permitido de una u otra forma que cada talento humano trabaje con más integridad y un buen manejo en cuanto a la distribución de tiempos que compense en poder atender adecuadamente a cada usuario o cliente que se requiera atender.

Tabla 8

*Título: El cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	15	41
De acuerdo	15	42
Indiferente	4	11
En desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

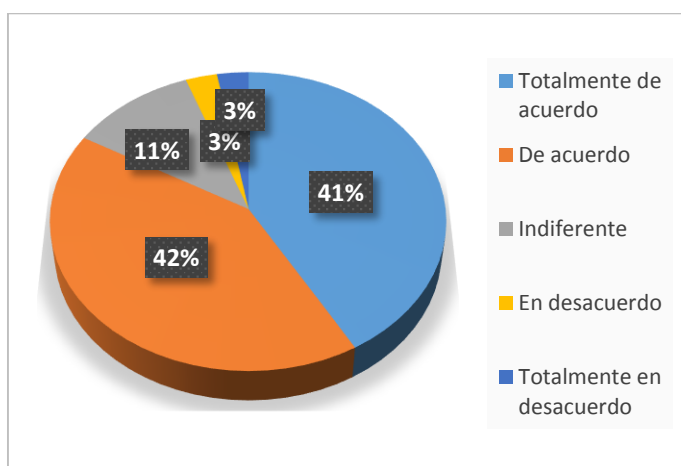


Figura 8

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

La figura 8 representa un porcentaje de respuestas, adquiridas de un cuestionario realizado a los colaboradores del centro de empleo, en donde arrojo que un 6% de colaboradores están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 11% es indiferente y 83% de acuerdo y totalmente de acuerdo, con respecto a que el cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona.

A pesar de que aún existe un 6% de colaboradores que respondieron estar en desacuerdo, es importante recalcar que hubo una gran reducción en cuanto el pre test que se aplicó.

Tabla 9

*Título: Esta de acuerdo con el apoyo que le brindan sus subordinados.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	10	28
De acuerdo	11	30
Indiferente	5	14
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

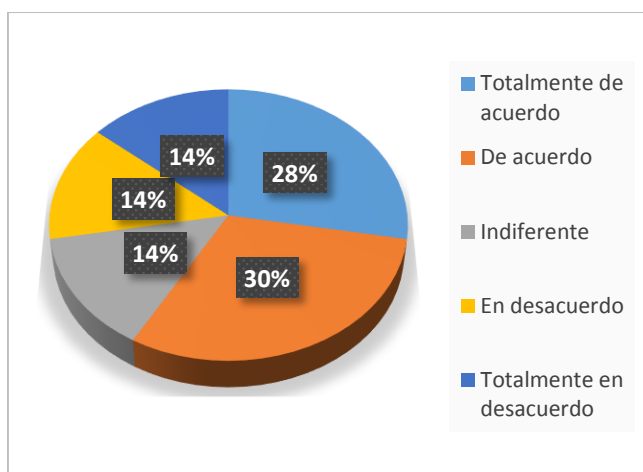


Figura 9

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Observando la figura 9 tenemos como resultado que un 28% respondieron encontrarse totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 14% ser indiferente y un 59% que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con el apoyo que les brindan sus subordinados.

Todavía cabe señalar que para llegar a un resultado de satisfacción más alto, es necesario saber llevar una buena relación entre subordinados, que sea saludable, proactiva, permitiendo de esta manera generar la confianza y un buen ambiente de trabajo.

Tabla 10

*Título: Considera una remuneración justa que recibe por su trabajo realizado*

ALTERNATIVA	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	14	39
Indiferente	7	19
En desacuerdo	9	25
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

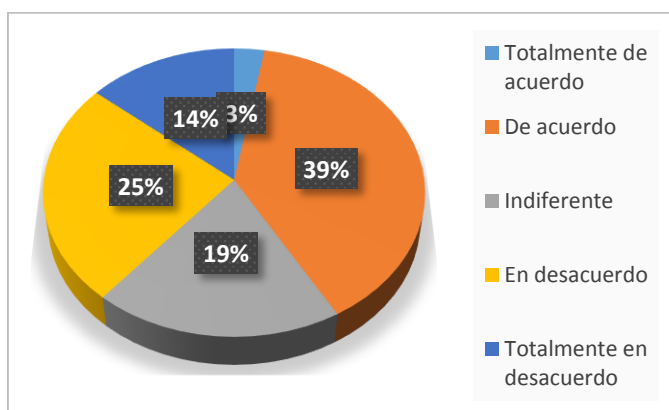


Figura 10

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

De la encuesta aplicada se observa en la figura 10 los siguientes resultados: un 39% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ya que aún siguen considerando que la remuneración que reciben no es la más justa, a pesar de que ahora realizan un mejor trabajo. El otro 19% respondió que es indiferente y por último el 42% afirmó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Siendo así algo inevitable puede controlar porque las remuneraciones que cada colaborador recibe vienen directamente de la alta jerarquía.

Tabla 11

*Título: La institución se preocupa por ver lograr y alcanzar sus metas profesionales.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	10	28
De acuerdo	15	42
Indiferente	4	11
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	2	5
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

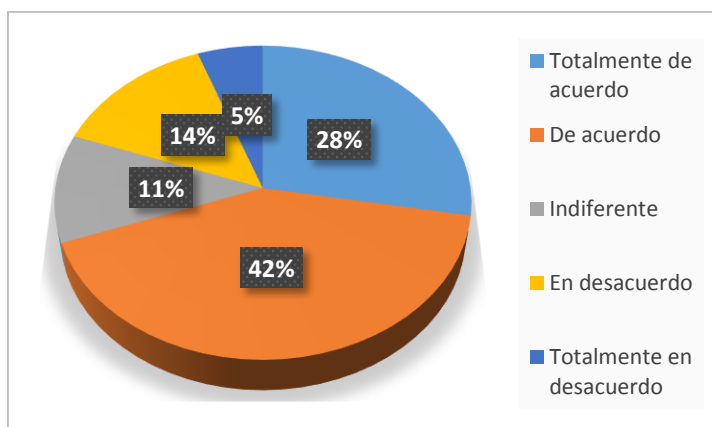


Figura 11

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tal como refleja los datos de la figura 11 tenemos que el 6% y 14% de colaboradores respondieron estar totalmente en desacuerdo, así mismo el 11% afirmó estar indiferente y un 42% y 28% respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, por el motivo que se dieron las mejoras se brinda el apoyo y las facilidades que requerían los colaboradores para poder alcanzar sus objetivos y metas profesionales que se propusieron cumplir. Se entiende que los colaboradores se sienten un poco más satisfechos con las oportunidades que la institución les brinda.

Tabla 12

*Título: Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la institución.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	12	33
De acuerdo	18	50
Indiferente	2	5
En desacuerdo	2	6
Totalmente en desacuerdo	2	6
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

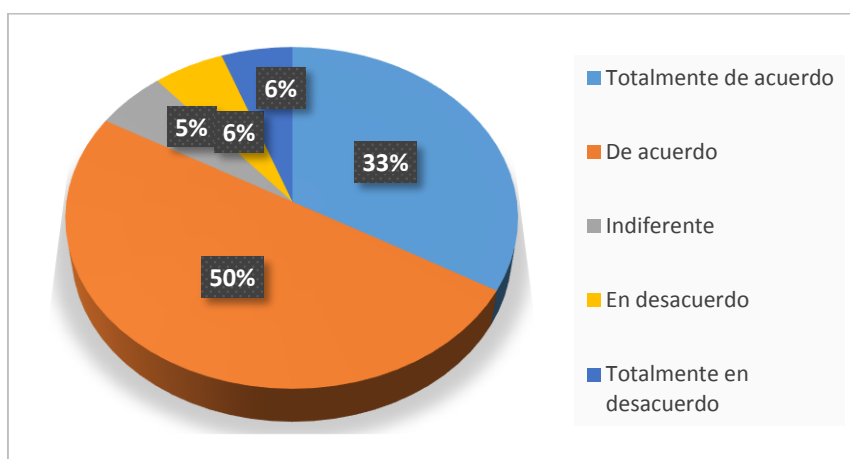


Figura 12

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Se muestra en la figura 12 que un 12% indicó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que el 6% aseveró estar indiferente; un 50% y 33% respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, para tal efecto hoy en día los colaboradores se han comprometido más con la institución, la cual se han propuesto a la vez alcanzar las metas que la institución propone.

Tabla 13

*Título: Se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores.*

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	12	33
De acuerdo	15	42
Indiferente	6	17
En desacuerdo	2	5
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

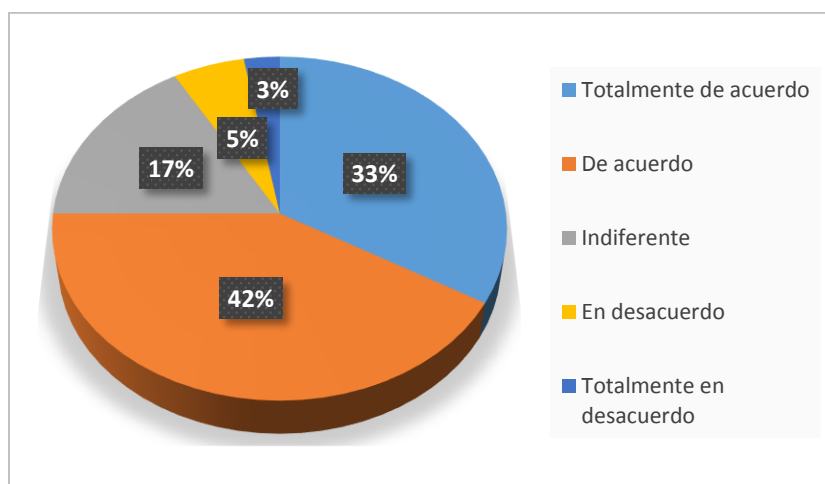


Figura 13

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

La figura 13 nos proporciona los datos recolectados del pos test aplicado, en donde tenemos por resultados que un 9% de colaboradores afirmaron que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, un 17% indicaron estar indiferentes, así mismo un 75% admitió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que si se proporcionó un ambiente de liderazgo y competitividad, que les permitió ser mucho más efectivo en todo el trabajo que realizan, sin embargo resultó beneficioso tanto para los colaboradores, como para la institución; porque se fue dando una mejor interrelación entre compañeros.



Tabla 14

Título: Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente.

ALTERNATIVA	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE %
Totalmente de acuerdo	15	41
De acuerdo	18	50
Indiferente	1	3
En desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	36	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

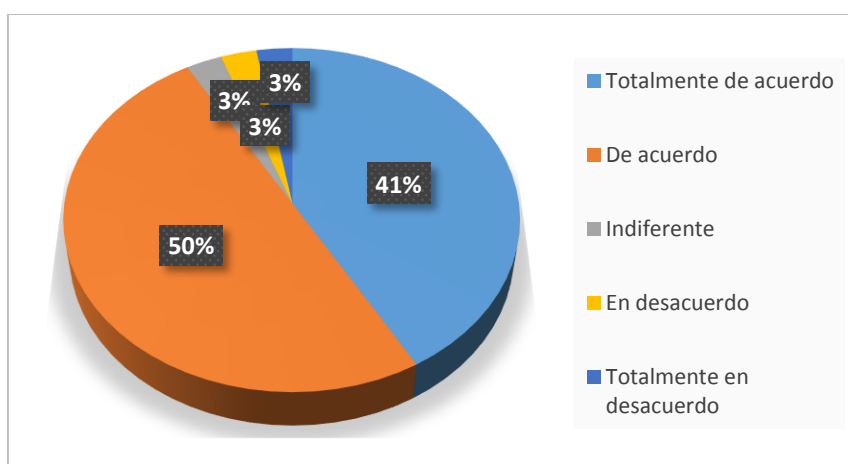


Figura 14

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En la figura 14 se muestra los resultados del post test aplicado, arrojando de esta manera que un 6% respondieron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, por otra lado un 3% afirmaron estar indiferente y por ultimo un 50% y 42% respondieron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, afirmando de tal manera que son muy eficaces cuando se trata de brindar un buen servicio al cliente y esperando así que cada usuario quede satisfecho con la atención brindada.

## Prueba de Hipótesis

**Estadísticos de muestras relacionadas**

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	POST TEST	53,22	36	8,215	1,369
	PRE TEST	40,56	36	3,699	,616

**Prueba de muestras relacionadas**

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	POST TEST - PRE TEST	12,667	9,580	1,597	9,425	15,908	7,933	35	,000

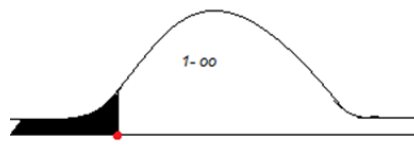
Fuente: Elaboración Propia

Se realizó la prueba para contrastar la hipótesis con la finalidad de probar la hipótesis de investigación se realizó la prueba de contrastación de hipótesis estadísticas para diferencia de media utilizando la técnica paramétrica T de Student para muestras relacionadas o emparejadas. El nivel de significación (error) asumido es del 5%. La prueba se realizó con el software estadístico SPSS

Formulación de la Hipótesis

Ho:  $u_1 \geq u_2$       ( $u_1 - u_2 \geq 0$ )

H1:  $u_1 < u_2$       ( $u_1 - u_2 < 0$ )



Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significación para afirmar que se rechaza la Ho y se confirma la H1.

H1: Si se aplica el Coaching Ontológico entonces mejora significativamente el desempeño del talento humano en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.

## TABULACIONES COMPARATIVAS DEL PRE-TEST Y POS-TEST

Se realizó las tabulaciones comparativas del pre-test con el pos-test para verificar cuan influyente fueron los talleres de Coaching Ontológico. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

*Título: Las relaciones interpersonales son las adecuadas*

	PRETEST	POSTES
Totalmente de Acuerdo	6	46
De Acuerdo	8	42
Indiferente	19	3
En Desacuerdo	50	3
Totalmente en Desacuerdo	17	6
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

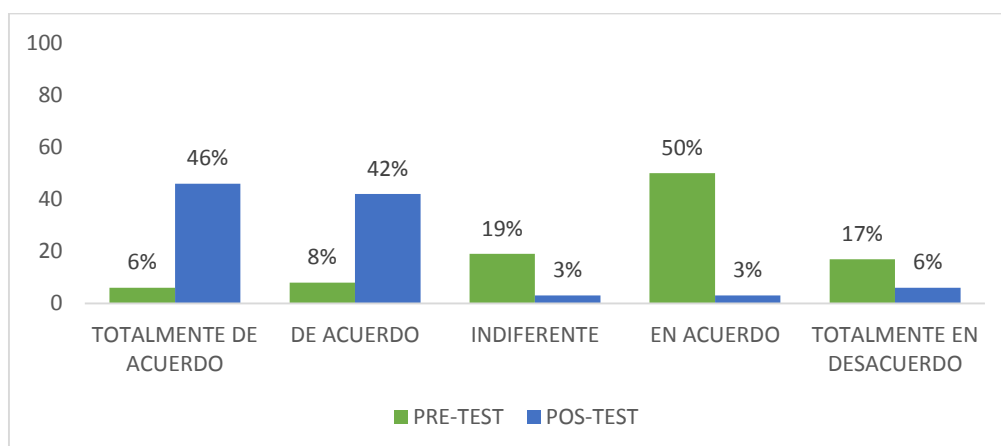


Gráfico 1

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tal como lo muestra el gráfico 1, resulta claro afirmar que mediante la aplicación de los talleres de coaching se logró obtener resultados más favorables para la institución, dando a entender de esta manera que en el pos-test un 42% y 46% de colaboradores afirmó que las relaciones interpersonales son adecuadas, mostrando una gran diferencia con el pre-test. Cabe considerar que gracias a las capacitaciones, charlas y los encuentros deportivos hicieron que sea mucho más saludable y positivo las relaciones entre compañeros de trabajo.

Tabla 2

Título: Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	30
De Acuerdo	11	56
Indiferente	25	8
En Desacuerdo	50	3
Totalmente en Desacuerdo	11	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

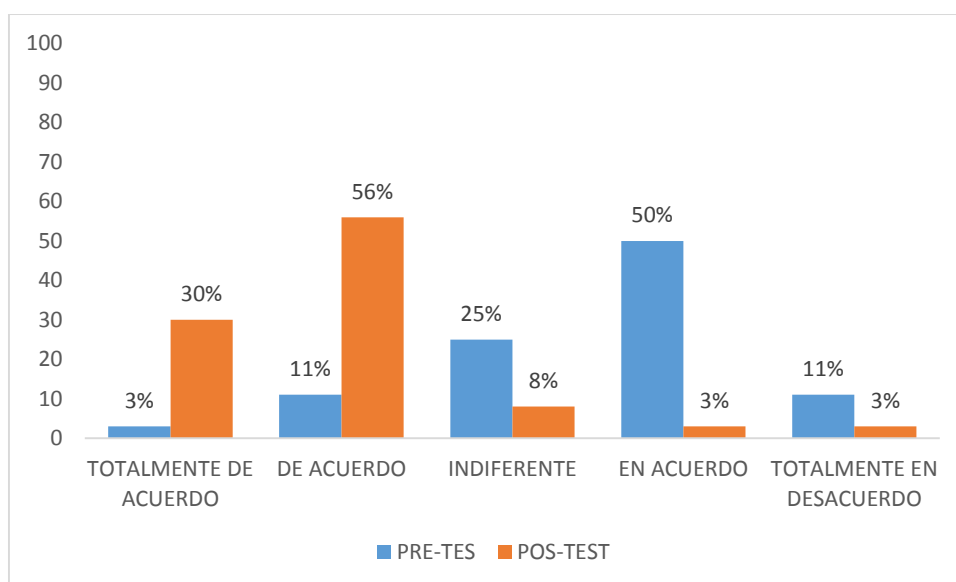


Gráfico 2

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Analizando el gráfico 2, se muestra como evidencia que en la realización del pre-test se arrojó resultados no favorables para la organización, demostrando que un 50% y un 11% los colaboradores respondieron que se encontraban totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a la identificación con los objetivos de su equipo de trabajo. Por otra parte en cuanto a los resultados de un pos-test se observa que un 56% y 30% respondieron que se encontraban de acuerdo y totalmente de acuerdo, al comparar ambos test se concluye que gracias a los talleres de coaching ontológico se logró mejorar este aspecto, tal vez no en un 100% pero si alcanzando un 86% favorable. Hoy en día los colaboradores se encuentran más identificados con los objetivos que se proponen alcanzar en su equipo de trabajo.

Tabla 3

*Título: La motivación que recibe es la adecuada para un buen desempeño.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente De Acuerdo	3	36
De Acuerdo	5	53
Indiferente	22	5
En Desacuerdo	42	3
Totalmente en Desacuerdo	28	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

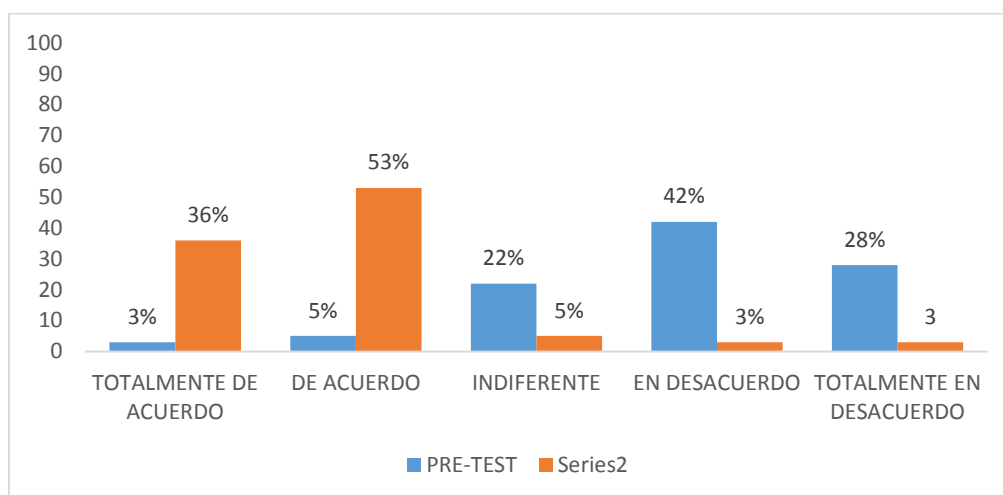


Gráfico 3

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Con respecto al gráfico 3, estos resultados revelan que los colaboradores del centro de empleo se encontraban en su mayoría en desacuerdo con respecto a la motivación ya que, de por sí, nunca recibían charlas, ni capacitación y tampoco elogios por parte de su líder ni de sus compañeros en cuanto a un buen trabajo realizado. Sin embargo a través de las charlas de motivación se fue fortaleciendo este aspecto y tal como lo muestra el gráfico se observa una gran diferencia en el que se evidencia que un 53% se encuentra de acuerdo y un 36% totalmente de acuerdo en cuanto a la motivación que hoy en día reciben, permitiéndoles al mismo tiempo desempeñarse de manera más eficiente.

Tabla 4

*Título: Trabaja en un ambiente de cuidado y confianza que le permite desarrollar mejor sus capacidades.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	28
De Acuerdo	3	56
Indiferente	8	8
En Desacuerdo	53	5
Totalmente en Desacuerdo	33	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

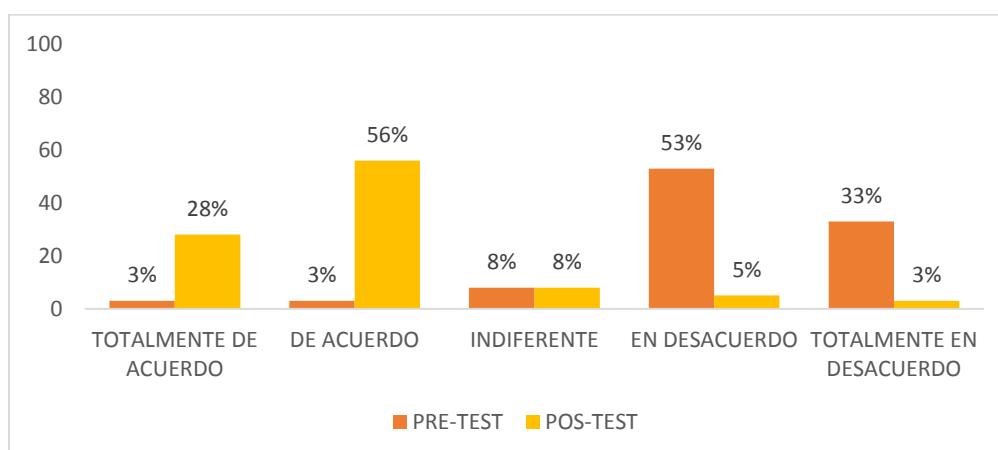


Gráfico 4

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Con referencia al gráfico 4, los colaboradores manifestaron ante un pre-test que un 33% y 53% se encontraba totalmente en desacuerdo y en desacuerdo por el motivo de que ellos no trabajaban en un ambiente adecuado, pues existía poca comunicación, falta de confianza y comprensión. Por estas y más razones se aplicó los talleres de coaching ontológico, permitiéndoles de esta manera mejorar de forma positiva en cada colaborador, logrando así aventajar de manera significativa los resultados en un pos-test; como se muestra en el gráfico un 56% y 28% afirmó que se encontraba de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los talleres contribuyeron a que cada colaborador pueda conocerse más y entablar una mejor comunicación que les permitiera tener un mejor clima laboral.

Tabla 5

Título: Termina su trabajo oportunamente

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	8	28
De Acuerdo	28	47
Indiferente	31	17
En Desacuerdo	25	5
Totalmente en Desacuerdo	8	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

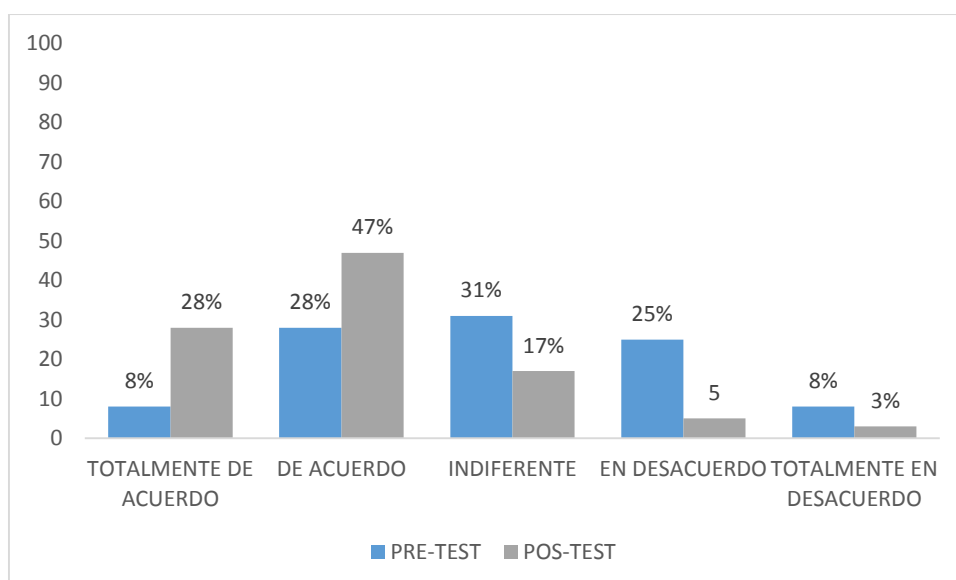


Gráfico 5

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En relación al gráfico 5, se observa que hubo ciertos porcentajes en el pre-test como es un 25% y un 31% que manifestaron estar en desacuerdo e indiferente en cuanto a terminar oportunamente su labor diaria, pues en este caso es importante recalcar que a veces por falta de materiales no se lograba terminar a tiempo su labor. Indico asimismo que a través de las aportaciones que se brindaron en los talleres, hoy por hoy los colaboradores manifestaron en un 75% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que si logran terminar oportunamente sus labores, pues el hacer que ellos mantengan una mejor relación y comunicación hizo que entre todos se den el apoyo necesario cuando lo requieran.

Tabla 6

*Título: Los medio materiales son adecuados y satisfactorios.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	6	14
De Acuerdo	17	42
Indiferente	22	28
En desacuerdo	22	8
Totalmente en Desacuerdo	33	8
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

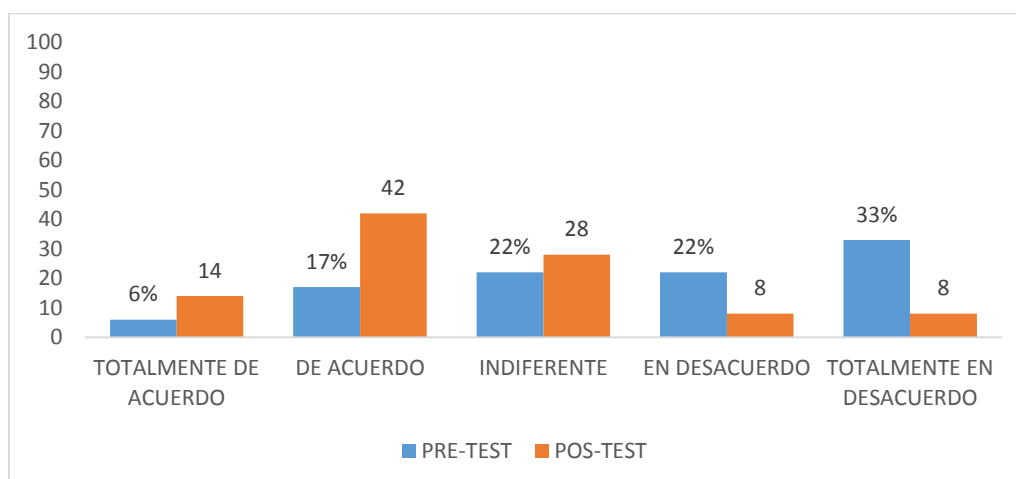


Gráfico 6

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se observa en el gráfico 6, se muestra un pequeño incremento en cuanto al post-test en comparación al pre-test, pues los colaboradores manifestaban sus quejas por el motivo de que muchas veces el material que ellos requerían para sus labores no se encontraban en disposición o no eran los adecuados para satisfacer sus necesidades laborales, en este caso respondieron un 42% y un 12% de colaboradores estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. En este sentido ha sido muy útil que los colaboradores aprendan y encuentren el canal adecuado para manifestar sus requerimientos y necesidades de los materiales para culminar bien sus labores incrementando de esta manera un mejor desempeño.



Tabla 7

*Título: Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	14	33
De Acuerdo	14	44
Indiferente	16	11
En Desacuerdo	14	6
Totalmente en Desacuerdo	42	6
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

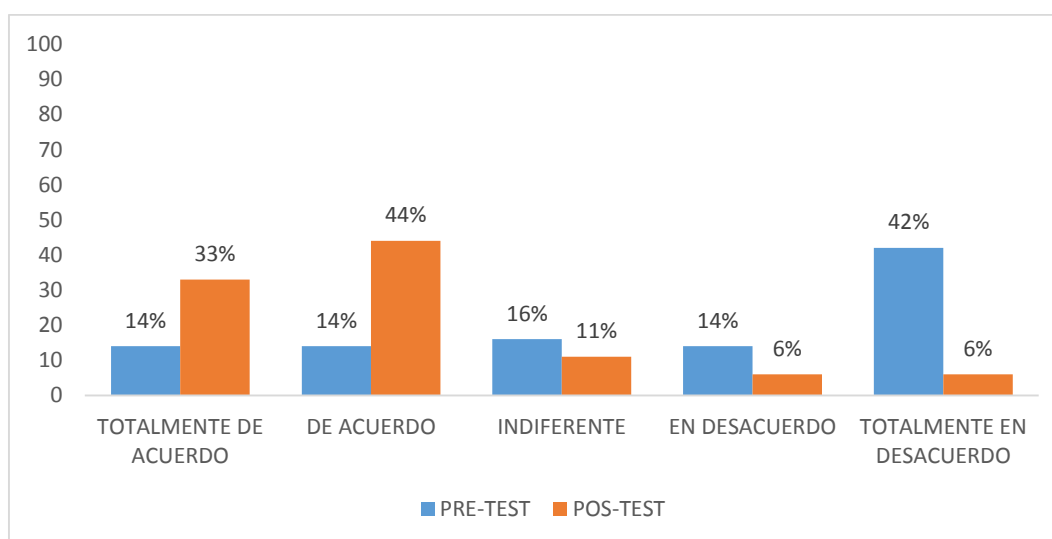


Gráfico 7

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Con respecto al gráfico 7, se puede afirmar que en consecuencia a los talleres de coaching aplicados a los colaboradores del centro de empleo, significativamente incrementaron los valores en cuanto a una mejora en la atención de los usuarios, pues dentro de esto existe diversos influyentes tales como: el mantener una mejor relación y comunicación entre compañeros, mostrarse el debido respeto y apoyo necesario haciendo que tanto un 44% y 33% de colaboradores afirmen encontrarse de acuerdo y totalmente de acuerdo en que ahora si se logra atender a los usuarios en el tiempo esperado.

Tabla 8

Título: El cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona.

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	41
De Acuerdo	20	42
Indiferente	22	11
En Desacuerdo	33	3
Totalmente en Desacuerdo	22	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

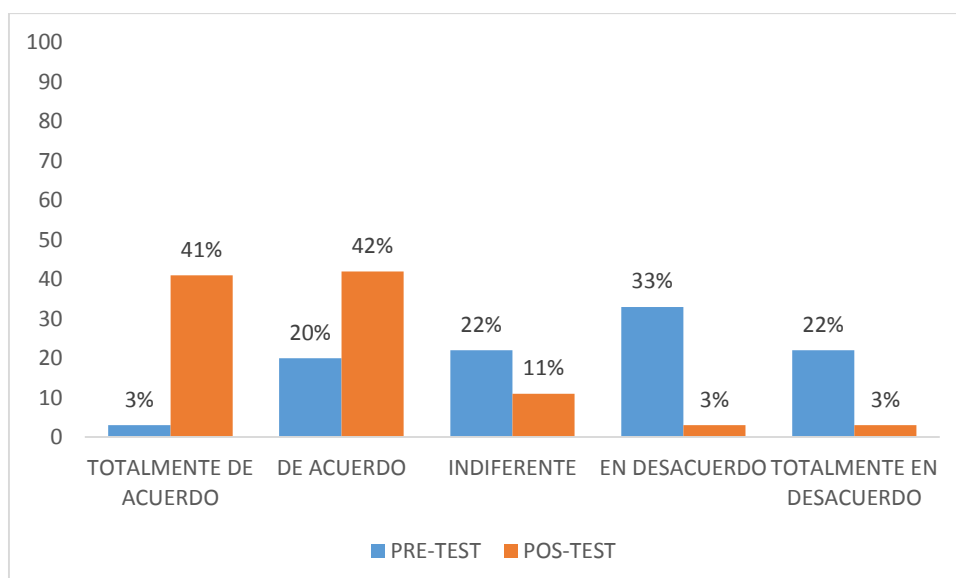


Gráfico 8

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en el gráfico 8, hubo un incremento en los valores de los ítems de acuerdo con un 42% y totalmente de acuerdo en 41% con respecto al pos-test, razón por la cual es importante mencionar que la influencia que tuvo los talleres fueron de gran satisfacción, lo cual indica que el cliente queda satisfecho con la atención que le brinda el colaborador, pues a esto se le suma el aprendizaje que tuvieron en los talleres. Se manifiesta que a raíz de ello cada colaborador muestra más empatía y a la vez se ha logrado generar un mejor clima laboral, beneficiando de esta manera a la institución y destacándose en su desempeño para que de esta forma el usuario quede muy satisfecho y pueda regresar por el servicio que le brindan en el centro de empleo.

Tabla 9

Título: Esta de acuerdo con el apoyo que le brindan sus subordinados.

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	28
De Acuerdo	8	30
Indiferente	11	14
En Desacuerdo	50	14
Totalmente en Desacuerdo	28	14
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

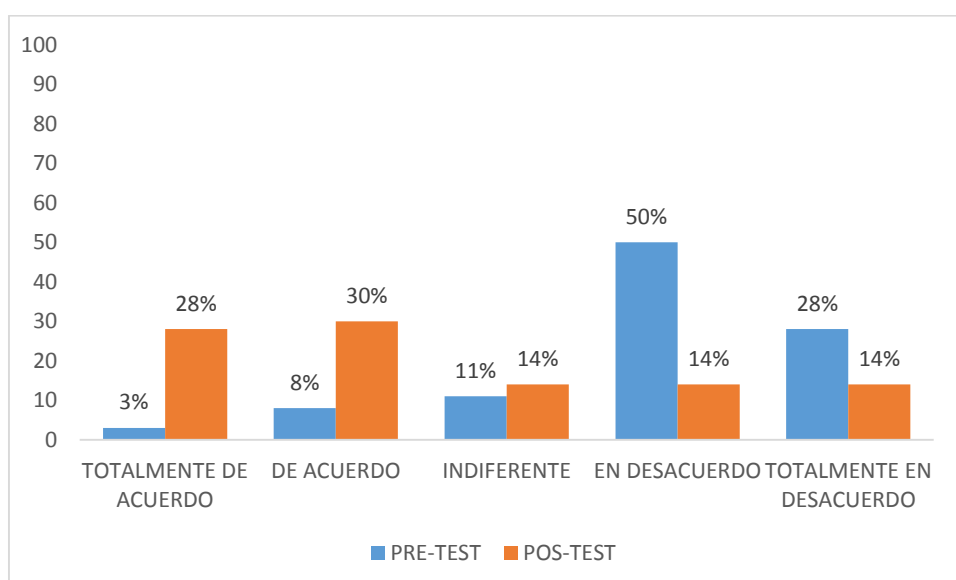


Gráfico 9

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

En relación al gráfico 9, se puede decir que hay un 50% de colaboradores que respondieron encontrarse en desacuerdo con respecto al pre-test y un 30% y 28% que afirmó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el apoyo que reciben de sus subordinados en cuanto al pos-test. Lo cual se indica que a través de los talleres aplicados se logró concientizar a los subordinados, de tal forma que estos aprendieron a escuchar y valorar más el trabajo de sus colaboradores, brindándoles de tal forma el apoyo que cada uno de estos requiere para el desarrollo tanto personal como profesional.

Tabla 10

*Título: Considera una remuneración justa la que percibe por su trabajo realizado.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	3
De Acuerdo	8	39
Indiferente	14	19
En Desacuerdo	28	25
Totalmente en Desacuerdo	47	14
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

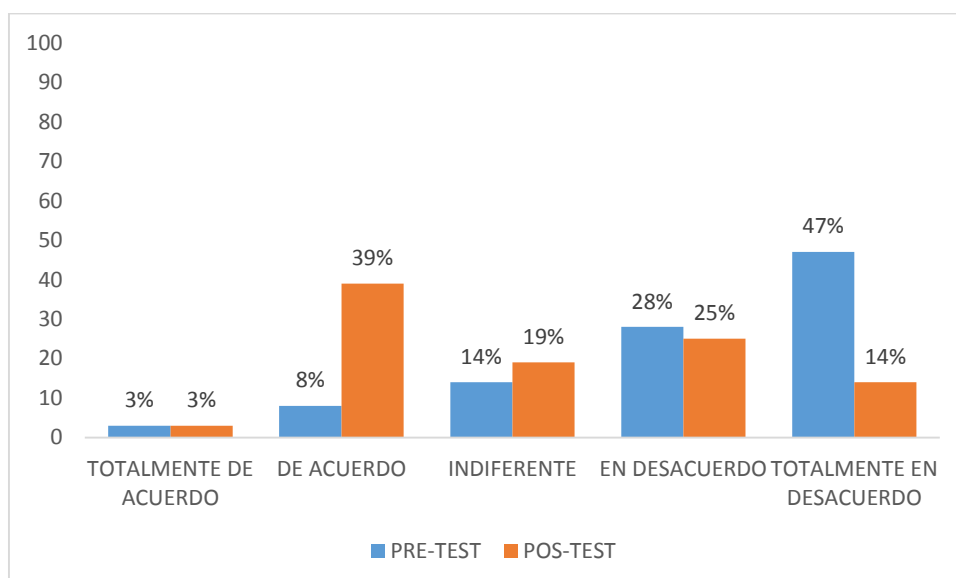


Gráfico 10

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se muestra en el gráfico 10, es importante recalcar que tanto en el pre-test como en el post-test los resultados aún se encuentran en los ítems de Indiferente con un 19% y en desacuerdo con un 25%, pues no se sienten satisfechos con la remuneración que ellos reciben, aun demostrando las mejoras que se ha ido viendo con la aportación beneficiosa de los talleres aplicados.

Es conveniente destacar que en cuanto a la parte remunerativa los encargados ya establecen un monto fijo para cada colaborador.

Tabla 11

*Título: La institución se preocupa por ver lograr y alcanzar sus metas profesionales.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	28
De Acuerdo	17	42
Indiferente	19	11
En Desacuerdo	42	14
Totalmente en Desacuerdo	19	5
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

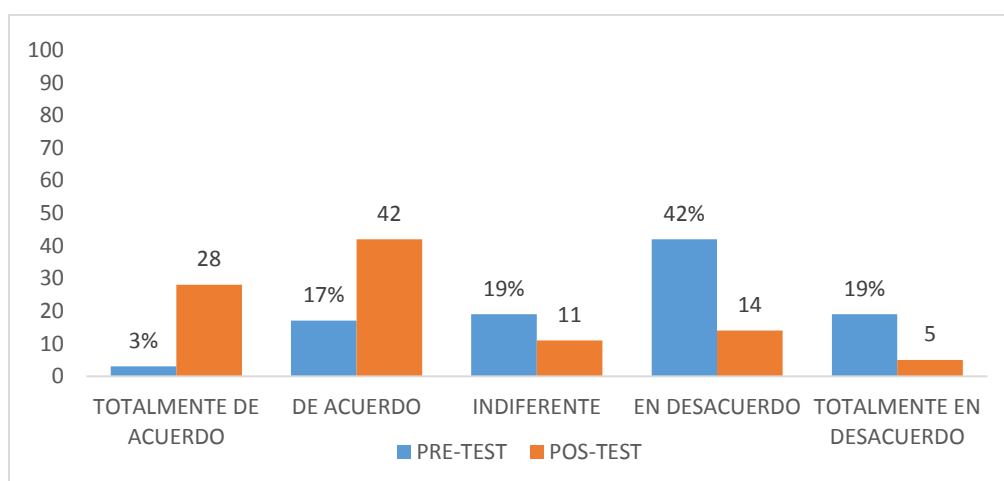


Gráfico 11

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Tal como se muestra en el gráfico 11, resulta claro explicar que en los resultados obtenidos en el pre-test fueron que un 42% respondió estar en desacuerdo y solo un 17% de acuerdo, en este sentido se comprende que una vez aplicado los talleres, dieron ventajas positivas para cada colaborador, dicho de otro modo los subordinados ahora tienen un mayor conocimiento de los objetivos de sus colaboradores, pues los talleres aportaron en su desarrollo de saber escuchar y comprender lo que su colaborador necesita para que pueda sentirse más satisfecho en la organización y de esta manera poder dar un mejor aporte en la institución. Como se puede observar ahora existe un 42% y 28% de colaboradores que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la institución se preocupa en poder ver lograr sus metas.

Tabla 12

*Título: Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la institución.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	33
De Acuerdo	22	50
Indiferente	19	6
En Desacuerdo	39	5
Totalmente en Desacuerdo	17	6
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

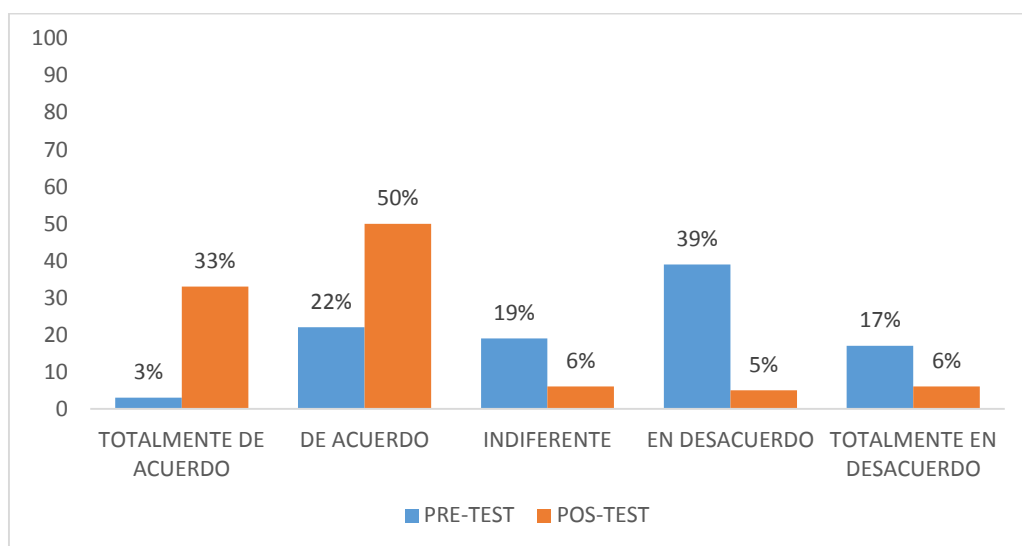


Gráfico 12

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Como se aprecia en el gráfico 12, con relación a la influencia que tuvo la aplicación de los talleres de coaching hacia los colaboradores del centro de empleo, se muestra el resultado que fue de manera creciente, pues ante un pos-test realizado los colaboradores dieron como respuesta que un 50% y 33% se encontraban de acuerdo y totalmente de acuerdo, estos resultados revelan que los colaboradores se sienten más motivados para realizar sus labores diarias, de tal manera que esto conlleva a que se sientan más comprometidos con sus labores y ejerciendo con mayor esfuerzo para alcanzar los propósitos o metas que la institución propone.

Tabla 13

*Título: Se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores.*

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	3	33
De Acuerdo	11	42
Indiferente	11	17
En Desacuerdo	33	5
Totalmente en Desacuerdo	42	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

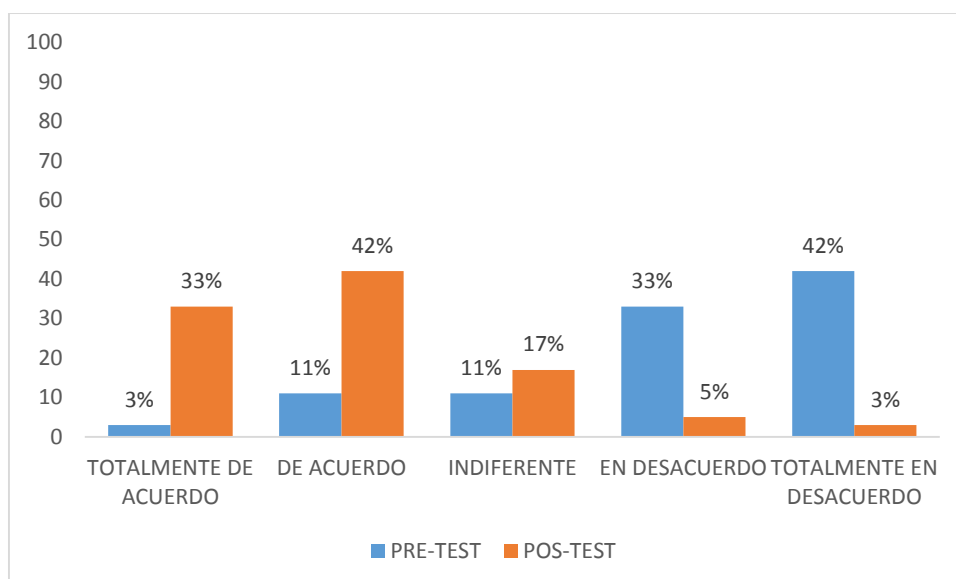


Gráfico 13

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Se muestran los resultados del gráfico 13 y se puede decir en líneas generales que hubo un incremento de un 11% a un 42% de colaboradores que respondieron que se encontraban de acuerdo de que en su centro de labores se viene dando un ambiente de liderazgo y competitividad, lo cual si les está facilitando ser más efectivos y eficaces en su desempeño laboral. A esto se le suma la gran influencia que tuvo los talleres, permitiendo que los colaboradores sean una mejor versión a lo que eran antes y de esta forma se sientan más capaces lograr todo lo que se proponen, asumiendo retos y obstáculos.

Tabla 14

Título: Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente.

	PRETEST	POSTEST
Totalmente de Acuerdo	8	41
De Acuerdo	50	50
Indiferente	25	3
En Desacuerdo	14	3
Totalmente en Desacuerdo	3	3
Total	100	100

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

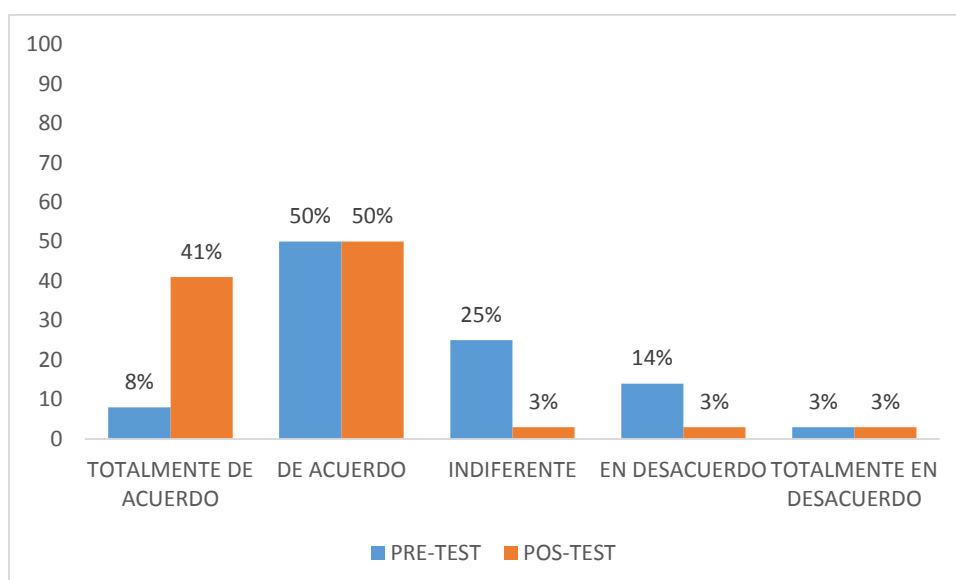


Gráfico 14

Fuente: Cuestionario para evaluar a los colaboradores del Centro del Empleo.

Elaboración: Propia

Al aplicar el respectivo pos-test a todos los colaboradores del centro de empleo con respecto a que si son muy eficaces en cuanto a brindar un buen servicio al cliente, se obtuvo resultados muy positivos, tal como se muestra en el gráfico 14 que un 41% se encontraba totalmente de acuerdo y el otro 50% de acuerdo, mostrando así gran diferencia a las respuestas de un pre-test. De estas evidencias se puede afirmar que los colaboradores muestran más el compromiso que tienen con cada cliente que visita la institución, a consecuencia generando que queden con satisfacción tanto el usuario como el colaborador.



## IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación que se realizó se encontraron coincidencias con los antecedentes que se presentaron anteriormente, tal es el caso de los autores Caruajulca y Monzón (2016) que identificaron que a través de la aplicación del coaching se lograron mejorar aspectos tales como: el cumplimiento del logro de las metas, las tareas asignadas de los colaboradores, las aptitudes, el desarrollo constante, el liderazgo, la productividad. Indicaron así mismo que fue de manera positiva el crecimiento que los colaboradores mostraban, subiendo a una escala de regular a buena y excelente. Así mismo puedo afirmar que gracias a la aplicación de los talleres de coaching otológico, los colaboradores lograron mejorar su desempeño laboral, como evidencia se muestra en el grafico N° 1 comenzando por las relaciones interpersonales, mejorando de manera significativa, pues antes que se desarrolle la aplicación de los talleres un 50% los colaboradores afirmaron que se encontraban en desacuerdo, de tal forma que las relaciones que ellos mantenían no era la adecuada y perjudicaba de manera directa el ambiente en el que laboraban, impidiendo de esta manera ser más productivos.

Por otra parte una vez aplicado los talleres se dieron los resultados determinando que un 42% y 46% aseveró encontrarse de acuerdo y totalmente de acuerdo, por lo tanto es importante recalcar que los talleres aplicados lograron generar mejores prácticas en las relaciones interpersonales de los colaboradores. Por consiguiente se tiene en cuenta también al grafico N° 13, en líneas generales hubo un incremento de un 11% a un 42% de colaboradores que respondieron que se encontraban de acuerdo de que en su centro de labores se viene dando un ambiente de liderazgo y competitividad, lo cual si les está facilitando ser más eficientes y eficaces en su desempeño laboral. A estos resultados también se respaldan ante lo afirmado por los autores Farro y Toro (2014) que identificaron que el clima en el que laboraban los colaboradores no era el adecuado, y ante la aplicación de Coaching obtuvieron resultados muy positivos garantizando mejorías en cuanto sus ventas y satisfacción de los colaboradores. Es importante resaltar que de acuerdo con la investigación que se realizó se afirma que el incremento de clientes satisfechos ha sido de manera creciente, tal como se muestra en el grafico N° 8 el 42% de colaboradores aseguraron estar de acuerdo y 41% totalmente de acuerdo, por tanto para los colaboradores es importante contar con herramientas como el coaching, porque les permite mejorar y alcanzar objetivos personales como profesionales.

El autor Lusthaus (2011), hace referencia que el desempeño se enfoca en los miembros o interesados directos de un sistema social que cumplen objetivos y metas, de los cuales se puede encontrar en cuatro niveles sobre el desarrollo organizacional: el empleado individual, el equipo o grupo pequeño, el programa, la organización. Este desempeño se ve reflejado con la efectividad que los empleados tienen para afrontar dificultades, identificar metas, objetivos y sistemas de comunicación. De acuerdo al sustento teórico dicho por el autor Lusthaus, por mi parte considero que el desempeño va más allá del rendimiento que cada

colaborador está dispuesto a dar de sí mismo, la cual a este se le suma la gran influencia de la motivación que este colaborador pueda recibir, este factor es el impulso para lograr las metas y cuando hay mayor motivación, mejor será la manera en que se desempeñe un colaborador, otro factor importante es el ambiente o clima laboral en el que se encuentre y a esto se le agrega las posibilidades de desarrollo y crecimiento profesional que la misma institución le pueda brindar.

Por tanto para lograr un buen desempeño, es indispensable reforzar en diversos factores, los cuales gracias a los talleres de coaching ontológico aplicados, la capacitación de motivación y los diversos juegos didácticos empleados, hicieron que los colaboradores complementen sus conocimientos, más el aprendizaje nuevo que se ofreció en estos talleres, optimizando en ellos la parte comunicativa, el respeto mutuo, la motivación, parte del liderazgo, la fomentación de un clima y cultura organizacional adecuado, para que de esta manera la organización sea más unida y cada colaborador se sienta identificado y así se logre alcanzar siempre las metas que la institución plantea.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la motivación que reciben si es la adecuada para un buen desempeño laboral, se encontraron las evidencias y estas se ve reflejado a través de la aplicación de coaching porque se logró incrementar los niveles de porcentaje, puesto que dichos resultados como se observa en el grafico N°3 muestran que un 36% afirmó estar totalmente de acuerdo y un 53% de acuerdo, por tanto se comprende que con la práctica del coaching se generó un incremento en la motivación, lo cual ha permitido que los trabajadores se sientan más comprometidos con su trabajo y a la vez obtener mayor productividad.

Por otra parte el autor Monroy (2014) dio a conocer en su tesis que la aplicación del coaching se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral y esto se vio reflejado en cuanto al incremento de ventas, el número de clientes y visitas, logrando de esta manera una mayor productividad de un 30% a un 70% en el desempeño de los colaboradores y a su vez obteniendo mayores utilidades y participación en el mercado. En este caso puedo afirmar que los resultados obtenidos en la presente investigación se incrementaron al igual en un mayor porcentaje viendo un mayor grado de satisfacción por parte de los colaboradores, como se muestra en el grafico N° 14 paso de un 14% que se encontraban en desacuerdo a un 50% que admitieron estar totalmente de acuerdo y el otro 41% de acuerdo, al ser eficaces al brindar una buena atención a los clientes que reciben a diario en su centro de trabajo.

## V. CONCLUSIONES

1. A lo largo de la presente investigación se ha logrado en primer lugar diagnosticar como se encontraba la institución, determinando de esta forma como los resultados arrojaron que no se fomentaban buenas prácticas en cuanto a relaciones interpersonales, no se lograban identificar con los objetivos de sus equipos, no sentían que contaban con el apoyo de sus superiores y esto era muy notorio, así mismo no contaban con una motivación que les permitiera identificarse más con la institución, de tal manera que directamente afectaba parte de su desempeño que día a día realizaban.
2. Se ha desarrollado una estructura de los talleres de coaching, determinando de esta manera las fechas y actividades en las cuales serían aplicadas cada taller que ha sido dirigido hacia todos los colaboradores del centro de empleo para mostrar cuan influyente ha sido los talleres en cuanto al mejoramiento en su desempeño laboral.
3. Con la obtención de toda la información requerida, puedo decir que mediante la aplicación de los talleres de coaching ontológico, los colaboradores del centro de empleo han mostrado mejoría en diferentes aspectos como: las relaciones interpersonales, mayor productividad en sus labores, satisfacción laboral, crecimiento personal, etc., mediante el cual las pruebas del post test lo afirman, considerando así que el coaching ontológico es una herramienta muy valiosa y útil, que ha permitido influenciar y producir cambios positivos y mejora en cuanto al desempeño de cada colaborador.
4. Con este estudio se deja en evidencia el gran aporte que ha generado la utilización de esta herramienta que es el coaching ontológico para la institución, trayendo consigo una gran influencia para el desarrollo del liderazgo, al igual que una mejoría en el trabajo en equipo, mayor responsabilidad y toma de decisiones, potencializando a la vez una buena integridad y mayor motivación para cada uno de los colaboradores.
5. Para finalizar se concluye que mediante la aplicación de los talleres de coaching se ha logrado observar en porcentajes una gran mejoría, permitiendo dejar en evidencia que a través de una comparación del pre-test con el pos-test los resultados fueron muy favorables para la institución como para los colaboradores, demostrando de esta forma ser mejores en sus actividades que realizan a diario.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Cabe señalar que a pesar de haber aplicado los talleres de Coaching Ontológico en un determinado tiempo de 6 meses, se recomienda ser más constantes en cuanto aplicación de esta herramienta, tratar de emplearlo con más continuidad porque se observó y como los resultados muestran que si hubo una mejoría en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo.
2. Es de gran importancia que la institución deba considerar realizar estos tipos de talleres para beneficio tanto de la organización como para el colaborador que la representa, pues sin el recurso humano capacitado y motivado una empresa no puede surgir. Es importante recalcar a la vez que el colaborador debe ser valorado en su puesto de trabajo ya que es un elemento clave para la productividad.
3. Se recomienda el desarrollo de talleres complementarios que incentiven la participación e interacción de los grupos de trabajo, asimismo también es necesario realizar un monitoreo por lo menos una vez al año, para poder identificar deficiencias que se puedan controlar mediante la aplicación de esta herramienta que es el coaching que va permitir mantener un equilibrio en la empresa, o sea siendo beneficioso para el colaborador, como para la empresa misma.
4. Es importante también medir periódicamente el desempeño de los trabajadores, a la vez realizar encuestas a los usuarios para conocer la percepción que tienen hacia los colaboradores que les atienden y de esta manera garantizar el buen servicio que ellos les brindan.
5. Considero importante que la institución debe promover mejoras constantes para los colaboradores que lo conforman, de esta manera la productividad será muy positiva y favorable para la institución a la vez mentalizar al elemento humano a mantener una adecuada actitud ante la aplicación de nuevas técnicas y herramientas de trabajo que mejorarán su desempeño laboral.

## **VII. PROPUESTA**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Reseña histórica**

Con la finalidad de que ciudadanos desempleados de Lambayeque puedan ser insertados en el mercado laboral, el Ministerio de Trabajo inauguró la sede del Centro de Empleo en Chiclayo, en el año 2015, el cual está ubicado en la avenida La Libertad 400, urbanización Santa Victoria, Chiclayo.

En ese sentido se describe al Centro de Empleo como un mecanismo de promoción del empleo para la inserción laboral, mejora de la empleabilidad y desarrollo de emprendimientos sostenibles, brindando en un solo lugar los servicios gratuitos de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento que presta el Estado, tanto a los ciudadanos como a las empresas.

Los ciudadanos al acceder a la Bolsa de Trabajo del Centro de Empleo, encontrarán vacantes laborales de acuerdo a su especialidad y al servicio de asesoría en la búsqueda de empleo, que ofrece talleres para descubrir las capacidades, hacer un currículum vitae correcto y saber afrontar un proceso de evaluación personal.

Además, en este lugar se puede solicitar el Certificado Único Laboral, documento que se emite en 20 minutos y que registra la identidad, antecedentes policiales y anteriores trabajos formales, requisito solicitado por las empresas. Otro de los servicios con el que se beneficiarán los lambayecanos es el acercamiento empresarial, que vincula a las empresas con los potenciales trabajadores de acuerdo al perfil que se quiere cubrir.

#### **Misión.**

Somos el ente rector en materia de ejecutar las políticas socio laborales de trabajo y promoción de la empleabilidad e inserción laboral, el autoempleo y el trabajo decente a nivel regional, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, la prevención y solución de los conflictos laborales, la mejora de las

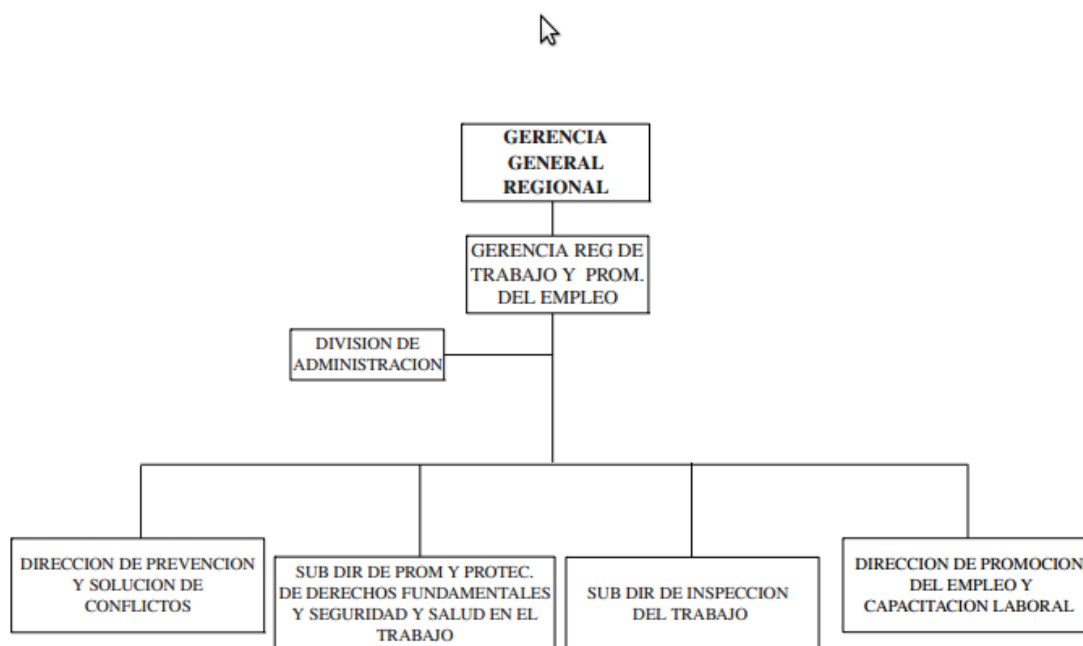
condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales del trabajador para el progreso de nuestras empresas en beneficio del desarrollo socio económico de la región.

### Visión.

Ser una repartición regional líder en promover la paz laboral así como promover la generación de fuentes trabajo; aspirando que se logrará alcanzando la mejora significativa de las relaciones laborales entre trabajadores y empleadores de la actividad privada; promoviendo la generación y fortalecimiento permanente de fuentes de trabajo adecuadas, reduciendo los niveles desempleo y subempleo.

### Estructura organizacional.

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO**  
(Aprobado con Ordenanza Regional No. 009-2011-GR.LAMB/CR)



## **Título: Coaching ontológico para mejorar el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.**

### **Objetivo.**

Diseñar los talleres de coaching ontológico para mejorar el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.

### **Objetivos Específicos.**

1. Promover la utilización de herramientas para el desarrollo de los talleres de Coaching Ontológico en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.
2. Promover la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.
3. Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.

### **Ámbito de aplicación.**

El plan propuesto estaba orientado a la aplicación en los trabajadores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, de la ciudad de Chiclayo, el cual se encuentra ubicado en la avenida La Libertad 400, urbanización Santa Victoria, Chiclayo, Lambayeque, Perú, dedicada a la promoción del empleo para la inserción laboral, mejora de la empleabilidad y desarrollo de emprendimientos sostenibles.

### **Estrategias:**

Con la realización de los talleres de Coaching Ontológico se esperaba lograr en los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio del Trabajo:

- Instaurar los talleres de coaching ontológico para optimizar una mejor comunicación y entendimiento entre compañeros de esta manera crear mejoras en el ámbito personal y profesional de cada uno de los colaboradores.
- Fortalecer la motivación y confianza entre los colaboradores para un mejor desempeño.
- Generar un mayor desempeño laboral, de modo que se puede lograr cumplir con los objetivos de la organización.

## **Recursos a emplear.**

Los recursos fueron la base para la realización y aplicación de la presente propuesta, es por eso que se tuvo en cuenta, los diferentes recursos, los cuales fueron:

- **Recursos humanos:** En este recurso se encontraron a todos los trabajadores de la organización del Centro de Empleo de Chiclayo.

Por otro lado también se ha requerido la contratación de personal experto en el área de coaching ontológico para los talleres; para lo cual se tuvo que invertir y utilizar el segundo recurso que fue necesario emplear para el desarrollo del este proyecto, el cual se detalla a continuación:

- **Recursos económicos:** Los recursos económicos están relacionadas con la inversión necesaria que se utilizó para el desarrollo de las actividades. De esta manera los recursos económicos utilizados variaron de acuerdo a la situación y la actividad que se desarrolló.
- **Recursos físicos y/o materiales:** En cuanto a recurso físico fueron todos los materiales que se necesitaron para la elaboración de los talleres, incluyendo el local que fue proporcionado por la misma institución y un recurso tecnológico, lo cual permitió no incurrir en gasto innecesario.



**Tabla N°1  
Presupuesto**

ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Contratar un profesional experto en coaching ontológico.	Local Personal externo Pasajes Libretas Lapiceros Refrigerio Laptop Proyector Pizarra Plumón Mota Tarjetas Hojas bond Regalos Alquiler de canchitas Certificados	No se incurrirá en gasto	No se incurrirá gasto
Poner a disposición de los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de su función.		S/. 150.00 (por mes)	S/. 750.00
Implementar los talleres de coaching Ontológico.		S/. 150.00	S/. 180.00
Comprometer a los colaboradores a utilizar el coaching para mejorar el desempeño general de la organización.		S/. 5.00	S/. 100.00
Desarrollar actividades sociales: como salidas al campo, prácticas de deporte, etc.		S/. 0.50	S/. 18.00
Realizar charlas de motivación para los trabajadores.		S/. 2.50	S/. 90.00
Reconocer personalmente a los colaboradores.		No se incurre en gasto	No se incurre gasto
Premiar a los colaboradores que muestran un mayor compromiso.		No se incurre en gasto	No se incurre gasto
Desarrollar una evaluación a todos los colaboradores para identificar su progreso.		No se incurre en gasto	No se incurre gasto
		S/. 3.50	S/. 10.50
		S/5.00	S/. 5.00
		S/. 5.00 (x36)	S/. 180.00
		S/. 14.00	S/. 14.00
	S/. 30.00 (x5)	S/. 150.00	
	S/.50 (x2)	S/.100.00	
	S/. 5.00	S/. 180.00	
<b>TOTAL</b>			<b>1,777.50</b>

Fuente: Elaboración Propia

Es decir la inversión que se ha requerido para que esta propuesta se realice fue de S/. 1,777.50 soles, por otra parte es importante señalar que la institución aportó ciertos materiales físicos que sirvieron de mucha ayuda para la realización de los talleres de Coaching Ontológico.

Tabla N° 2  
**Estrategias para mejorar el desempeño laboral**

Objetivos	Estrategias a lograr	Actividades	Prioridad			Infraestructura
			P	N	I	
Instaurar el uso de las herramientas del coaching ontológico, para desarrollar una mejor comunicación y entendimiento entre compañeros de esta manera crear mejoras en el ámbito personal y profesional de cada uno de los colaboradores.	Promover la utilización de herramientas para el desarrollo de los talleres de Coaching Ontológico.	<p>Contratar un profesional experto para la realización de los talleres de coaching ontológico.</p> <p>Brindar a los colaboradores los recursos materiales para el cumplimiento adecuado de los talleres de coaching ontológico.</p> <p>Implementar los talleres de coaching ontológico.</p> <p>Comprometer a los colaboradores a emplear el coaching para mejorar el desempeño general de la organización.</p>	X			Auditorio del Centro de Empleo
Promover la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Brindar motivación y confianza entre trabajadores.	<p>Desarrollar actividades sociales, como salidas al campo, práctica de deporte, entre otras.</p> <p>Realizar charlas de motivación para los colaboradores.</p>			X	Auditorio del Centro de Empleo – Centro Turístico.

Mejorar el desempeño laboral del centro de empleo, de modo que se logre cumplir con los objetivos de la organización.	Fomentar el desarrollo de liderazgo personal y profesional.	<p>Reconocer personalmente a los colaboradores que satisfactoriamente realizan los talleres y delegando mayor responsabilidad en su equipo de trabajo en los talleres.</p> <p>Premiar a los colaboradores que muestran un mayor compromiso.</p> <p>Desarrollar una evaluación a todos los colaboradores para identificar su progreso.</p>		X		Auditorio del Centro de Empleo
---	---	---	--	---	--	--------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

Donde:

P= Prioridad

N= Necesarios

I= Importante.

## Cronograma

Teniendo en cuenta las actividades presentadas anteriormente, a continuación se detallan las meses a realizarse cada una de las actividades, aunque se debe tener en cuenta que algunas de ellas fueron aplicadas de manera frecuente, otras de vez en cuando y otras solamente al final del periodo de las actividades.

Tabla N° 3  
Cronograma

Actividades	2016					
	j	A	S	O	N	D
Contratar un profesional experto en el uso de Coaching ontológico, para desarrollar los talleres de Coaching Ontológico.						
Poner a disposición de los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de los talleres, de manera objetiva y satisfactoria.						
Implementar los talleres de Coaching Ontológico.						
Comprometer a los colaboradores a utilizar el Coaching para mejorar el desempeño general de la organización.						
Reconocer personalmente a los trabajadores que utilicen adecuadamente el Coaching ontológico.						
Desarrollar actividades sociales, como salidas al campo, práctica de deporte, entre otras.						
Realizar charlas de motivación para los trabajadores.						
Premiar a los colaboradores que muestran un mayor compromiso.						
Desarrollar una evaluación a todos los colaboradores para identificar su progreso.						

Fuente: Elaboración Propia

## ACTIVIDADES

### I ETAPA

A) Contratar un profesional experto en coaching ontológico para capacitar a los trabajadores. El perfil del Coach debe ser:

- Lic. De la carrera de Psicología o Lic. Administración de empresas
- Con especialidad en RR.HH
- Contar con un Diplomado en Coaching Ontológico
- Contar con experiencia mínimo de 6 meses

### II ETAPA

B) Poner a disposición de los trabajadores los recursos necesarios para el cumplimiento de su función.

- Libreta.
- Lapiceros.
- Folletos

### III ETAPA

C) Implementar los talleres de Coaching Ontológico

**Objetivo:** Proporcionar en los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo información básica sobre el coaching ontológico.

Tabla N° 4  
Introducción al C.O

TEMA DEL TALLER	INTRODUCCIÓN AL COACHING ONTLÓGICO
TEMATICA	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Términos básicos</li><li>2. Definición del coaching ontológico</li><li>3. Teorías sobre coaching ontológico</li><li>4. El Coach: características, conducta y funciones</li><li>5. Beneficios del coaching ontológico</li><li>6. Ventajas y Desventajas</li><li>7. La ontología facilitador del aprendizaje</li></ol>
TIEMPO	LUNES 9:00 A 12:00

Fuente: Elaboración Propia

**Objetivo:** Generar cambios de actitudes en los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Chiclayo.

Tabla N° 5  
Competencias Conversacionales

TEMA DEL TALLER	COMPETENCIAS CONVERSACIONALES
TEMATICA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El rol de las actitudes</li> <li>2. El cambio en lo cotidiano</li> <li>3. Técnicas del coaching</li> <li>4. El arte del saber escuchar y hablar</li> <li>5. El lenguaje como coordinación de acciones</li> <li>6. Compromisos Conversacionales</li> <li>7. El escuchar: el lado oculto del lenguaje</li> <li>8. Comunicación empática</li> <li>9. Relaciones mutuas</li> <li>10. Diseñando conversaciones</li> </ol>
TIEMPO	MARTES Y JUEVES DE 9:00 A 1:00 POR 2 MESES

Fuente: Elaboración Propia

**Objetivo:** Generar cambios de actitudes en los colaboradores del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Chiclayo.

Tabla N° 6  
Corporalidad y Emocionalidad

TEMA DEL TALLER	CORPORALIDAD Y EMOCIONALIDAD
TEMATICA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desplazamientos</li> <li>2. Voz y gestos faciales</li> <li>3. Estados de ánimo</li> <li>4. Manejo de las emociones</li> <li>5. Estímulo reacción</li> <li>6. Formas de ser</li> <li>7. Conciencia y competencia</li> <li>8. Emociones básicas</li> <li>9. Carácter y comunicación</li> <li>10. Estados de ánimo y acción</li> </ol>
TIEMPO	MARTES Y JUEVES DE 9:00 A 1:00 POR 2 MESES

Fuente: Elaboración Propia

#### **IV. Etapa**

**D)** Comprometer a los colaboradores a utilizar el coaching para mejorar el desempeño general de la organización

- A través del buen trato que se le brinda.
- Advertirle de las oportunidades que se le está generando.
- Los beneficios que le trae.
- Brindarle el apoyo que merece.

#### **V. ETAPA**

**E)** Reconocer personalmente a los trabajadores que utilicen adecuadamente el coaching ontológico

Los colaboradores serán reconocidos a través de:

- Elogios.
- Agradecimiento.
- Tarjetas Individuales.
- Mencionarle como va su progreso.
- Proveer ciertos incentivos como un recordatorio para animar el interés.

#### **VI. ETAPA**

**F)** Desarrollo de actividades sociales en el campo.

La salida de campo se realizó en dos fechas: Setiembre y Noviembre 2016, en las instalaciones del centro campestre “El Tambo”.

- Fútbol
- Vóley
- Juegos de mesa



## VII. ETAPA

G) Realizar charlas de motivación para los trabajadores.

Tabla N° 7  
Charla 1: Me motivo para ser mejor

TEMA DEL TALLER	ME MOTIVO PARA SER MEJOR
TEMATICA	Las necesidades que motivan al ser humano Manejo del estrés Autoestima y seguridad Liderazgo
TIEMPO	MARTES 9:00 A 12:00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 8  
Charla 2: Me motivo para ser mejor

TEMA DEL TALLER	ME MOTIVO PARA SER MEJOR
TEMATICA	Relaciones laborales positivas Temor al fracaso Logros Integridad y confianza
TIEMPO	JUEVES 9:00 A 12:00

Fuente: Elaboración Propia

## VIII. ETAPA

H) Premiar a los colaboradores que muestran un mayor compromiso.

Son premiados dos de los mejores colaboradores, por haber mostrado interés, respeto, dedicación, participación y sobre todo atención y haber podido llevarla a una mejor práctica todo lo aprendido.

## IX. ETAPA

I) Desarrollar una evaluación a todos los colaboradores para identificar su progreso.

Tabla N° 9  
Evaluación

Ítem	Calificación				
	1	2	3	4	5
Logró despertar su interés el taller aplicado	1	2	3	4	5
Respeto las opiniones de los demás colaboradores	1	2	3	4	5
Felicita o elogia el trabajo realizado por los demás	1	2	3	4	5
Participa activamente de las actividades sin que le hayan pedido	1	2	3	4	5
Participa en el desarrollo de estrategias para la organización.	1	2	3	4	5
Comparte planes y promueve trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
Controla en forma consciente y cuidadosa su trabajo.	1	2	3	4	5
Identifica problemas y establece soluciones.	1	2	3	4	5
Toma decisiones adecuadas y a tiempo.	1	2	3	4	5
Se involucra totalmente en lo que su trabajo le exige.	1	2	3	4	5
Asume la responsabilidad por sus acciones	1	2	3	4	5
Es coherente entre lo que dice y hace.	1	2	3	4	5
Se dirige con respeto y justicia.	1	2	3	4	5
Genera confianza.	1	2	3	4	5
Posee capacidad de análisis y síntesis.	1	2	3	4	5
Tiene buen manejo de sus estados de ánimo	1	2	3	4	5
Sabe escuchar y comunicar lo que siente y piensa correctamente	1	2	3	4	5

## ACTIVIDADES APLICATIVAS DE LOS TALLERES DE COACHING

CRONOGRAMA						ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
J	A	S	O	N	D						
						Instaurar los talleres de coaching ontológico para optimizar una mejor comunicación y entendimiento entre compañeros.  Fortalecer la motivación y confianza entre los colaboradores para un mejor desempeño.  Fomentar el desarrollo de liderazgo personal y profesional.	Diseñar los talleres de Coaching para mejorar el desempeño laboral en el centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.	Promover la utilización de herramientas para el desarrollo de los talleres de Coaching Ontológico.	Contratar un personal externo especializado en el tema. Brindar a los colaboradores los recursos materiales para el cumplimiento adecuado de los talleres de coaching ontológico. Implementar los talleres de coaching ontológico. Comprometer a los colaboradores a emplear el coaching para mejorar el desempeño general de la organización.	Lic. en la carrera de Psicología o Lic. Administración de empresas Contar con un Diplomado en Coaching Ontológico	S/.1777.50
								Promover la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de empleo.	Desarrollar actividades sociales: como salidas al campo, prácticas de deporte, etc. Realizar charlas de motivación para los colaboradores.		
								Mejorar el desempeño laboral del centro de empleo, de modo que se logre cumplir con los objetivos de la organización.	Reconocer personalmente a los colaboradores que satisfactoriamente realizan los talleres y delegando mayor responsabilidad en su equipo de trabajo en los talleres. Premiar a los colaboradores que muestran un mayor compromiso. Desarrollar una evaluación a todos los colaboradores para identificar su progreso.		

Fuente: Elaboración Propia

## VIII. REFERENCIAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2007). *Análisis de encuesta*. Madrid: Editorial ESIC.
- Alvarez, R. (2007). *Estadísticas aplicada a la ciencia de la salud*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=V2ZosgPYI0kC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Anzorena, O. (2013). *El arte de comunicarnos*. Argentina: Ediciones Lea S.A.
- Bernal. (2007). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=libro+de+l+autor+bernal+2006&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwJ75r-3QA](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=libro+de+l+autor+bernal+2006&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwJ75r-3QA)
- Caicedo, L., & et al. (2013). *El Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/282539075/Coaching-Como-Herramienta-Para-El-Desarrollo-de-RR-HH>
- Calderon , J. (2014). *Propuesta de implementación de un sistema de Coaching en la formación del personal para incrementar los niveles de efectividad en el área de ventas y servicios del Banco de Crédito del Perú*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/912/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
- Carrera, J., & Reyna, E. (2012). *Propuesta de un model de Coaching para mejorar la gestión administrativa en la empresa promotora Interamericana de Servicios S.A*. Chiclayo.
- Caruajulca, E., & Monzón, G. (2016). Obtenido de Aplicación del coaching organizacional: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE\\_ADMI\\_EDINSON.CARUAJULCA\\_GERSON.MONZON\\_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Cegarra, J. (2011). ). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Obtenido de [//books.google.com.pe/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. (Novena Edición ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Ciro, D. (2012). ). *Estadística y muestreo*. (Décima tercera edición. ed.). Bogotá: Ediciones ECDE Lta.
- Correa Perez , G. (2014). *Clima Organizacional en relación al desempeño laboral de los trabajadores de caja municipal de ahorro y credito Paita. Chepen. .* Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4973/correaperez\\_giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4973/correaperez_giovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Echevarria, R. (2011). *Etica y Coaching Ontológico*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FwMhQmmylqIC&printsec=frontcover&dq=echev>

arria+2011&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiunpWKS-3QAhXDRCYKHa0\_BqoQ6AEIIDAB#v=onepage&q&f=false

- Echevarria, R. (2015). *"El ser humano es intrínsecamente lingüístico"*. Obtenido de <https://www.newfieldconsulting.com/rafael-echeverria-el-ser-humano-es-intrinsecamente-linguistico/>
- Farro, C., & Toro, I. (2014). *Impacto de la aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa Taiwam Motos*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/629/1/TL\\_FarroTapiaCinthya\\_ToroNinoIngrid.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/629/1/TL_FarroTapiaCinthya_ToroNinoIngrid.pdf)
- Flores, P., & Zepeda, M. (2008). *Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica*. Mexico.
- Fuentes, D., & et al. (2012). *Coaching Ontológico y capital social en la consultoría organizacional: Un estudio exploratorio a partir de las representaciones de los coaches de la empresa NEWFIELD NETWORK Chile*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/229081784/Tesis-Coaching-Ontologico>
- Gonzalo, B., & Sanchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio SPORT CLUB de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL\\_BEBETO\\_PLAN\\_CAPACITACION\\_DESEMPENO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf)
- Grasso, L. (2007). *Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Hernandez, R., & et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Ediciones McGraw – HILL/ Interamericana editores S.A.
- Hernandez, S., & Rodrigues . (2008). *Administración teorías, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: Mc Graw- Hill Interamericana editores S.A.
- Hurtado, I., & Josefina, T. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempo de cambio*. Venezuela: Editorial CEC. S.A.
- Lusthaus, C. (2011). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. España: Editorial Felipe Herrera Library.
- Monroy, A. (2014). *Coaching y desempeño Laboral*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2009). *Fundamentos de la Administración*. Mexico: Editorial: Pearson Education.
- Slocum, J., & Hellrieyel, D. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Edición Cengage Learning.
- Topchik, G. (2008). *Como desarrollar a su equipo*. Estados Unidos: Grupo Nelson INC.
- Weyne, M., & Noe, R. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. <https://books.google.com.pe/books?id=UkWaAvHmBswC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Zenger, J., & Stinnett, K. (2013). *El Coach extraordinario*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=CLumA6SQ0NoC&printsec=frontcover&dq=Zenger,+Stinnett+\(2012&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjut9X5ra\\_XAhUDRSYKHVJBDk8Q6AEINjAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CLumA6SQ0NoC&printsec=frontcover&dq=Zenger,+Stinnett+(2012&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjut9X5ra_XAhUDRSYKHVJBDk8Q6AEINjAC#v=onepage&q&f=false)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO – CHICLAYO, 2016

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Nombre del investigador: \_\_\_\_\_

1.2. Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

1.3. Dirección de la Empresa: \_\_\_\_\_

1.4. Fecha de la Observación: \_\_\_\_\_

1.5. Hora de la observación: \_\_\_\_\_

1.6. Estado del clima en el momento de la observación:

#### II. DATOS ESPECÍFICOS:

	SI	NO
1. Cuentan con buena infraestructura		
2. El espacio de cada área es el adecuado para el trabajador labore adecuadamente		
3. Los ambientes donde se realizan las actividades tienen el equipamiento que requieren		
4. Hace uso de las instancias que permiten la expresión de sus opiniones, intereses y sugerencias		
5. Se encuentran en buen estado los equipos de trabajo		
6. Cuentan con la iluminación necesaria para laborar		

	Rara vez	Frecuentemente	Siempre
1. El líder atiende todas las dudas de sus colaboradores			
2. Los colaboradores expresa entusiasmo durante sus labores que realizan.			
3. Comunicación positiva entre los colaboradores.			
4. Ambiente tranquilo en la institución.			
5. Ambiente orientado al desarrollo profesional y personal.			
6. Presencia de molestias mutuas frecuentes entre los colaboradores.			



7. Implicación de los alumnos en el establecimiento de las normas disciplinarias y sanciones.			
8. Claridad de las normas			
9. Implicación de los trabajadores el establecimiento de las normas y sanciones			
10. Existencia de algún tipo de violencia verbal entre colaboradores, jefe.			

	<b>Rara vez</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>
1. El líder respeta opiniones			
3. El líder felicita, elogia o premia a sus colaboradores			
9. El líder hace comparaciones entre colaboradores			
4. El líder agradece la participación de algún colaborador sin que le haya pedido			

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL**  
**PERSONAL DEL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y**  
**PROMOCIÓN DEL EMPLEO - CHICLAYO, 2016.**

**OBJETIVO:** Se realiza este cuestionario con el objetivo de recolectar información necesaria que permita la realización de los objetivos específicos de una tesis.

**INSTRUCCIONES**

1. Antes de iniciar la evaluación del personal, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con la persona responsable de la evaluación.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Género: M  F

Estado Civil: Soltero  Casado  Divorciado  Viudo

Por favor, aprovecha esta oportunidad para evaluarte y evaluar tus circunstancias. Aunque pueda parecer difícil ser totalmente honesto con uno mismo, el beneficio que se puede obtener de ello es inmenso, ya que ver las cosas como realmente son significa dar un gran paso hacia los posibles cambios y logros.

DESEMPEÑO LABORAL	TOTALEMTNE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
Siente Ud. que ¿las relaciones interpersonales dentro de la institución son las adecuadas?					
¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
Considera Ud. que ¿la motivación que le brindan es lo suficientemente adecuada para					

desempeñarse mejor?					
¿Trabajo en un ambiente de cuidado y confianza, lo cual le permite desarrollar mejor sus capacidades?					
<b>EFICIENCIA</b>					
¿Termina su trabajo oportunamente?					
¿Los medios materiales que me proporcionan para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios?					
<b>EFICACIA</b>					
¿Se atiende a todos los clientes en el tiempo esperado?					
¿Cree Ud. Que el cliente queda satisfecho con el servicio brindado por su persona?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
¿Está de acuerdo con el apoyo que le brindan sus superiores?					
¿Consideras una remuneración justa la que percibes por tu trabajo realizado?					
¿La institución en la cual labora le brinda las oportunidades necesarias para tu desarrollo					

personal y profesional?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
¿Se enfoca principalmente por alcanzar las metas de la institución?					
¿Se proporciona un ambiente de liderazgo y competitividad en su centro de trabajo, lo cual le facilita ser más efectivo en sus labores?					
¿Soy muy eficaz cuando se trata de brindar buen servicio al cliente?					

**ANEXO 3**  
**CUESTIONARIO DE COACHING ONTOLÓGICO PARA LOS COLABORADORES**  
**DEL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL**  
**EMPLEO – CHICLAYO, 2016.**

**OBJETIVO:** Se realiza este cuestionario con el objetivo de recolectar información necesaria que permita la realización de los objetivos específicos de una tesis.

**INSTRUCCIONES**

1. Antes de iniciar la evaluación del personal, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con la persona responsable de la evaluación.
2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia marque con una X la respuesta que crea conveniente.

Género: M  F

Estado Civil: Soltero  Casado  Divorciado  Viudo(a)

COACHING ONTOLÓGICO	TOTALEMTNE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
¿Siente Ud. que es escuchado por su jefe frente alguna queja o inconveniente que le ha pasado o que se presenta en la institución?					
¿El diálogo (hablar) es el inicio de la solución a cualquier tipo de inconveniente o problema en la institución que labora?					
¿Cree Ud. que los gestos faciales influyen mucho ante la reacción de					

alguna pregunta o respuesta?					
¿El movimiento del cuerpo, el desplazamiento y el tono de voz con el que es atendido por su jefe o compañeros de trabajo influye mucho ante su persona, logrando así dañar o mejorar su estado de ánimo?					
¿Ud. como colaborador (a) siente que las emociones por parte de sus compañeros y la suya pueden determinar el clima laboral y la productividad dentro de la institución?					
¿El estado de ánimo en el que se encuentre logra perjudicar o mejorar el trabajo que está realizando?					
¿Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi energía cuando noto que mi nivel de energía está decayendo?					

## ANEXO 4 VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Katherine Carbajal Cornejo
- 1.2 Profesión : Docente Universitario
- 1.3 Grado académico :Magister
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Educación
- 1.5 Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente de metodología de Investigación
- 1.7 Teléfono : 947948976
- 1.8 Correo Electrónico : Katy\_c.c@hotmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : Celiz Sánchez Fátima del Milagro

#### 3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

##### 3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

4.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

4.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			



4.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

5. CONCLUSIONES:

---



---



---



---



---



---

  
 Mg. Katherine Carbajal Cornejo  
 DOCENTE METODOLÓGICA

Lambayeque,.....

Mag.

**INSTRUMENTOS A VALIDAR**

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.10 Nombre y Apellido : Lilian Roxana Paredes López  
1.11 Profesión : Estadista  
1.12 Grado académico : Maestría  
1.13 Título Profesional : Licenciado en Estadista  
1.14 Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo  
1.15 Cargo que desempeña : Docente Universitario  
1.16 Teléfono : 988615005  
1.17 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com  
1.18 Nombre del Investigador : Celiz Sánchez Fátima del Milagro

**4. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:**

**4.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	✓			
Cuestionario de Desempeño Laboral	✓			
Cuestionario de Coaching Ontológico	✓			

4. CONCLUSIONES:

---



---



---



---

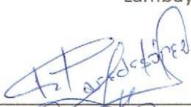


---



---

Lambayeque,.....

  
 Mag. Lilian Roxana Paredes López  
**INSTRUMENTOS A VALIDAR**

.....  
 Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López  
 COESPE N° 394  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**3. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.19 Nombre y Apellido : Luis Miguel Gonzales Zarpan  
1.20 Profesión : Docente Universitario  
1.21 Grado académico : MBA  
1.22 Título Profesional : Licenciado en Administración de Empresa  
1.23 Institución donde trabaja : Universidad Cesar Vallejo  
1.24 Cargo que desempeña : Docente Tiempo Parcial  
1.25 Teléfono : 932949833  
1.26 Correo Electrónico : lgonzaleszar@gmail.com  
1.27 Nombre del Investigador : Celiz Sánchez Fátima del Milagro

**5. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:**

**5.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:**

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación				
Cuestionario de Desempeño Laboral	∞			
Cuestionario de Coaching Ontológico	∞			

5.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	2			
Cuestionario de Desempeño Laboral	2			
Cuestionario de Coaching Ontológico	2			

5.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	2			
Cuestionario de Desempeño Laboral	2			
Cuestionario de Coaching Ontológico	2			

5.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	2			
Cuestionario de Desempeño Laboral	2			
Cuestionario de Coaching Ontológico	2			

5.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Guía de observación	2			
Cuestionario de Desempeño Laboral	2			
Cuestionario de Coaching Ontológico	2			

6. CONCLUSIONES:

*Instrumentos validados*

---



---



---



---



---

Lambayeque,.....

Mag.   
**INSTRUMENTOS A VALIDAR**

## ANEXO 5 CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	7

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	18,7500	33,671	,800	,869
VAR00002	18,4500	35,208	,734	,877
VAR00003	19,0000	35,158	,701	,881
VAR00004	18,8000	37,221	,480	,907
VAR00005	18,8500	34,239	,737	,876
VAR00006	19,2500	33,987	,757	,874
VAR00007	19,2000	33,642	,704	,881

*Figura 1. Alfa de Combrach Coaching Ontológico*

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	14

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	42,85	131,608	,800	,937
p2	43,05	134,155	,824	,936
p3	43,25	125,145	,931	,933
p4	43,05	136,050	,748	,938
p5	42,95	150,050	,290	,948
p6	43,05	131,629	,768	,938
p7	42,85	134,029	,836	,936
p8	43,25	134,934	,746	,938
p9	43,25	130,197	,864	,935
p10	43,00	136,316	,698	,940
p11	42,75	136,829	,839	,937
p12	43,15	135,713	,751	,938
p13	42,90	138,411	,543	,945
p14	41,90	153,989	,266	,948

*Figura 2. Alfa de Combrach Desempeño laboral.*



**ANEXO 6**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** COACHING ONTOLÓGICO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE EMPLEO DEL MINISTERIO DE TRABAJO, CHICLAYO 2016

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN
¿De qué manera la influencia del Coaching ontológico mejorará el desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016?	<p><b>GENERAL</b> Determinar la influencia del Coaching ontológico sobre la mejorar del desempeño laboral del Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> 1. Diagnosticar el Desempeño Laboral del Centro de Empleo del MT. 2. Diseñar los talleres de coaching ontológico 3. Ejecutar el Coaching ontológico para la mejora del desempeño laboral en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo.</p>	<p>H0: Si no se aplica el Coaching Ontológico entonces No mejora significativamente el desempeño del talento humano en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.</p> <p>H1: Si se aplica el Coaching Ontológico entonces mejora significativamente el desempeño del talento humano en el Centro de</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Coaching Ontológico</p>	<p>- Competencias Conversacionales - Corporalidad - Emocionalidad</p>	<p>La población objeto a estudiar está conformada por todos los colaboradores del Centro de empleo del Ministerio de Trabajo, el número de trabajadores que posee la institución es de 57.</p>
					<p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se considera en la muestra a 36 colaboradores.</p>
			<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE.</b></p>		<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:** CELIZ SÁNCHEZ FÁTIMA DEL MILAGRO

	<p>4. Evaluar el desempeño laboral después de la implementación del Coaching Ontológico en el Centro de Empleo del Ministerio de Trabajo, Chiclayo 2016.</p> <p>5. Comparar los resultados alcanzados de la implementación del coaching ontológico para comprobar su efectividad.</p>	<p>Empleo del Ministerio de, Chiclayo 20016.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	<p>PRE- EXPERIMENTAL</p> <hr/> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <hr/> <p>Excel y al software SPSS.</p>
--	---	--	--------------------------	---	---

## ANEXO 7

