



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**APLICACION DEL COACHING PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO, EN LA EMPRESA
SERVOSA, HUACHIPA, LIMA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial**

AUTOR:

Elvis Vera Vásquez

ASESOR:

Ing. Bravo Rojas, Leónidas Manuel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTION EMPRESARIAL Y LOGISITCA

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Bravo Rojas Leónidas

Jurado 01:

Dr. Canales Jeri, Juan Manuel

Jurado 02:

Benites Rodriguez, Leónidas Rimer

Jurado 03:

Doy gracias a Dios porque siempre me acompaña en cada paso que doy y sin su ayuda no podría haber logrado lo que he hecho hasta el momento, a mis papas porque incondicionalmente me apoyan y creen en cada uno de mis sueños, también a mis compañeros de trabajo y tutora de tesis, ya que gracias al trabajo grupal pudimos sacar adelante este proyecto. Gracias a todas las personas que me han ayudado siempre.

Quisiera agradecer a las personas que me apoyaron en este proceso, a mis padres y hermanos quienes creyeron siempre en mí. De igual forma a mis compañeros de trabajo con quienes compartí horas de trabajo y risas. Por último a mi asesor quien siempre tuvo disponibilidad y compromiso para sacar adelante este trabajo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Elvis Vera Vásquez con DNI N° 713016161, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Industrial, 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.

Lima, 12 de julio del 2016

Elvis Vera Vasquez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Aplicación del Coaching para mejorar la productividad del recurso humano, en la empresa SERVOSA SAC, Huachipa, Lima 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Elvis Vera Vásquez

ÍNDICE

Caratula	1
Autor	1
Asesor	1
Línea de Investigación	1
PAGINA PRELIMINARES	
Página del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
I. INTRODUCCION	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos Previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Definición del Coaching	23
1.3.2 Definición de Coaching para la Productividad	28
1.3.3 Marco Conceptual	30
1.4 Formulación del problema	31
1.4.1 Problema General	31
1.4.2 Problema Especifico	31
1.5 Justificación	31
1.6 Objetivo	32
1.6.1 Objetivo General	32
1.6.2 Objetivo Especifico	32
1.7 Hipótesis	33
1.7.1 Hipótesis General	33

1.7.2	Hipótesis Especifico	33
II.	METODOLOGIA	33
2.1	Diseño de Investigación	33
2.1.1	Tipo de estudio	33
2.2	Variable, Operacionalizacion	34
2.2.1	Matriz de Operacionalidad	35
2.3	Población y Muestra	36
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	36
2.4.1	Técnicas	36
2.4.2	Instrumentos	37
2.4.3	Validación y confiabilidad del instrumento	43
2.5	Método de análisis de datos	44
2.6	Desarrollo de Implementación de Coaching	44
2.6.1	Situación Actual	44
III.	RESULTADO	69
IV.	Discusión	86
V.	CONCLUSION	87
VI.	RECOMENDACIONES	88
VII.	REFERENCIAS	89
VIII.	ANEXOS	92

Índice de Tabla

Tabla Nro. 01 Matriz de Operacionalizaacion	34
Tabla Nro. 02 Formato de Matriz de Cuotas de seguridad	40
Tabla Nro. 03 Formato de Matriz de Control de horas de trabajo de la mano de obra	41
Tabla Nro. 04 formatos KPI de Rendimiento (Matriz de Control y Excesos de Velocidades)	41
Tabla Nro. 05 Juicio de Expertos	43
Tabla Nro. 06 Dimensiones por Variables	43
Tabla Nro. 07: Histórico de Ventas balones (Año 2014, 2015)	50
Tabla Nro. 08: Histórico de Porcentaje de Reclamo (Año 2014, 2015)	51
Tabla Nro. 09: Costo de Presupuesto y Recursos Utilizados	52
Tabla Nro. 10 : Análisis del Mejoramiento Productivo del Personal con respecto a las Ventas Realizadas en Año 2015 – Antes	69
Tabla Nro. 11: Análisis del Mejoramiento Productivo del Personal con respecto a las Ventas Realizadas en Año 2016 - después	70
Tabla Nro. 12: <i>Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto al Porcentaje de Reclamo (Antes y después)</i>	72
Tabla Nro. 13: <i>Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto a Concientización e Identificación Antes</i>	73
Tabla Nro. 14: <i>Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto a Concientización e Identificación Después</i>	74
Tabla Nro. 15: <i>Análisis de Seguimiento KPI rendimiento – Antes</i>	75
Tabla Nro. 16: <i>Análisis de Seguimiento KPI rendimiento – después</i>	76
Tabla Nro. 17: <i>Prueba de Normalidad</i>	83
Tabla Nro. 18: <i>Estadísticas de Muestras Relacionadas</i>	85
Tabla Nro. 19: <i>Estadísticas de Muestras Relacionadas</i>	86
Tabla Nro. 10: <i>Estadísticas de Muestras Relacionadas</i>	87

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1: Diagrama de Ishikawa (Causa – Efecto)	17
Grafico Nro. 2: Flujo Grama de Seguimiento de cuotas	37
Grafico Nro. 03: Jerarquía de Sanciones Por incumpliendo de Rendimiento	39
Grafico Nro. 04: Organigrama del Área de Operaciones	46
Grafico Nro. 05: Flujo Proceso General para el control y obtención del producto.	47
Grafico Nro. 06: Diagrama de Ishikawa (Causa –Efecto)	48
Grafico Nro. 07: Planificación Cronograma de talleres de Coaching	54
Grafico Nro. 08: Cronograma de Capacitación y charlas de seguridad, salud ocupación y medio ambiente.	55
Grafico Nro. 09: Taller de Aplicación de Coaching Octubre	57
Grafico Nro. 10: Evidencia de Capacitación de Octubre	57
Grafico Nro. 11: Taller de Aplicación de Coaching Noviembre	58
Grafico Nro. 12: Evidencia de Capacitación de Noviembre	59
Grafico Nro. 13: Taller de Aplicación de Coaching Diciembre	60
Grafico Nro. 14: Evidencia de Capacitación de Diciembre	61
Grafico Nro. 15: Taller de Aplicación de Coaching Enero	62
Grafico Nro. 16: Evidencia de Capacitación de Enero	62
Grafico Nro. 17: Taller de Aplicación de Coaching Febrero	63
Grafico Nro. 18: Evidencia de Capacitación de Febrero	64
Grafico Nro. 19: Taller de Aplicación de Coaching Marzo	65
Grafico Nro. 20: Evidencia de Capacitación de Marzo	65
Grafico Nro. 21: Taller de Aplicación de Coaching Abril	66
Grafico Nro. 22: Evidencia de Capacitación de Abril	67
Grafico Nro. 23: Taller de Aplicación de Coaching Mayo	68
Grafico Nro. 24 Análisis del Mejoramiento Productivo del Personal con respecto a las Ventas Realizadas en Año 2015 - Antes	70
Grafico Nro. 25: Análisis del Mejoramiento Productivo del Personal con respecto a las Ventas Realizadas en Año 2015 - despues	70
Grafico Nro. 26: Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto al Porcentaje de Reclamo (Antes y después)	71

<i>Grafico Nro. 28: Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto a Concientización e Identificación Antes</i>	72
<i>Grafico Nro. 29: Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto a Concientización e Identificación Después</i>	74
<i>Grafico Nro. 30: Análisis del Mejoramiento Productivo del personal con respecto a Concientización e Identificación (Antes y después)</i>	75
<i>Grafico Nro. 31: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes octubre</i>	76
<i>Grafico Nro. 32: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes noviembre</i>	77
<i>Grafico Nro. 33: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes diciembre</i>	78
<i>Grafico Nro. 34: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes enero</i>	79
<i>Grafico Nro. 35: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes febrero</i>	80
<i>Grafico Nro. 36: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes marzo</i>	81
<i>Grafico Nro. 37: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes abril</i>	82
<i>Grafico Nro. 38: Análisis del seguimiento de las horas trabajo mes mayo</i>	83
<i>Grafico Nro. 39: Resumen de análisis y tendencia de horas trabajo octubre – mayo</i>	84
<i>Grafico Nro. 40: Análisis del seguimiento de excesos de KPI Rendimiento de velocidades antes</i>	85
<i>Grafico Nro. 41: Análisis del seguimiento de excesos de KPI Rendimiento de velocidades despues</i>	86
<i>Grafico Nro.42: Resumen de Análisis de exceso de velocidades Octubre – Mayo</i>	88

Anexo

Anexos 01: Histórico de Ventas Realizadas Operación DD Huachipa	92
Anexos 02: Histórico de Porcentaje de Reclamo	93
Anexos 03: Formato de Matriz de KPI Rendimiento (Control de Excesos Velocidades Octubre)	94
Anexos 04: Formato de Matriz de KPI Rendimiento (Control de Excesos Velocidades Noviembre)	95
Anexos 05: Formato de Matriz de KPI Rendimiento (Control de Excesos Velocidades Diciembre)	96
Anexos 06: Formato de Matriz de Control Horas de Trabajo mes de Octubre	100
Anexos 07: Formato de Matriz de Control Horas de Trabajo mes de Mayo	101
Anexos 08: Formato de Matriz de Seguimiento a Cuotas de Seguridad	102
Anexos 09: Formato de Matriz de Seguimiento a Cuotas de Seguridad	102
Anexos 10: Formato de Registro de Asistencia, Capacitación y Entrenamiento	104
Anexos 11: Formato de Check List (Inspección de unidades)	105
Anexos 12: Formato de Prueba de Alcotest	106
Anexos 13: Formato de Visita de campo	107
Anexo 14: Inspecciones Inesperadas a Unidades en Ruta	108
Anexo 15: Charlas diarias de 5 Minutos	108
Anexo 16: Inspecciones Inesperadas en ruta de cosas personales y Verificación del peso del balón	108
Anexo 17: Evidencia de premiación al trabajador del mes	108
Anexo 18: Evidencia de Prueba de Alcotest al ingresar y en campo	110
Anexo 19: Evidencia de Agasajos y premiación.	110

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal mejorar la productividad del recurso humano, con la aplicación del Coaching en la empresa Servosa S.A.C; Huachipa- Lima, al igual que su implicación para alinearse con la estrategia u objetivos de la organización. Para ello se llevó a cabo contantes capacitaciones tanto personalizadas, grupales y en campo, con dinamismo e iteración entre conductores y vendedores en el cual se mostrara un estado de actual y después.

Se tiene una muestra de 16 trabajadores en el área de operaciones, con quienes se trabajara con una dinámica constante, ya que será nuestra área de estudio, tomando en cuenta su Gestión, control y monitores constantes de los factores como excesivas horas laborales, registro de capacitación en temas de seguridad, rendimiento de trabajado, y métodos para mejorar la motivación e identificación con la empresa. A Su vez La información ha sido procesada y plasmada a través de una base datos alimentada por 8 meses (octubre, noviembre, diciembre, Enero, febrero, marzo, abril, mayo,) por los registro de las capacitaciones, controles en temas de Velocidades y Horas de Trabajo.

Se obtuvo como resultado un notorio cambio entre el antes y el después de la implementación de dicha metodología. Asimismo se observó que a través de esta herramienta aplicada en los conductores, se alinea de mejor manera con la estrategia de la empresa logrando un mejor desempeño de toda la organización, con el objetivo de mostrar a nuestros clientes que "No solo brindamos un simple servicios de distribución, sino nos preocupamos primordialmente por brindar seguridad en la distribución

Palabra clave: Concientización, Seguridad, salud ocupacional, productividad, tiempo de trabajo de la mano de obra.

ABSTRACT

This research has as main objective to improve the productivity of human resources, with the application of coaching in the company Servosa S.A.C; Huachipa- Lima, like its involvement to align with the strategy or objectives of the organization. It was carried out both custom constants, group and field training, with dynamism and iteration between drivers and vendors in which a current state will be displayed and after.

a sample of 16 workers in the area of operations, with whom he worked with a constant dynamic, as it will be our area of study, taking into account its management, control and constantly monitors factors such as excessive working hours, registration has training in security, performance worked, and methods to improve motivation and identification with the company. In turn, the information has been processed and reflected through a database fed for 8 months (October, November, December, January, February, March, April, May) for the registration of controls training in topics Speeds and Working Hours.

a marked change between before and after implementation of this methodology was obtained as a result. It was also noted that through this tool applied in conductors, aligns better with the company strategy achieving a better performance of the whole organization, aiming to show our customers that "not only provide simple services distribution, but we care primarily for providing security at distribution

Keyword: Awareness, Safety, occupational health, productivity, work time labor