



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades
blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros,
Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bernuy Medina Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-5303-8227)

Daza Isuiza Fresia Rossio (ORCID: 0000-0002-1920-5992)

ASESORA:

Dra. Colunche Campos Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos a nuestros padres y familiares por apoyarnos en este objetivo académico ya que siempre nos impulsaron a seguir adelante en nuestros estudios.

Los autores.

Agradecimiento

Agradecemos a la Dra. Teonila Colunche Campos y a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad y apoyo de culminar nuestra carrera profesional.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.2.1. Variable Independiente:.....	18
3.2.2. Variable Dependiente:	19
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
VIII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	56

Índice De Tablas

TABLA 1. Distribución de colaboradores.....	20
TABLA 2. Análisis de confiabilidad.....	22
TABLA 3. Interpretación del resultado del alfa de crombach	22
TABLA 4: Dimensión: habilidades interpersonales (agrupada).....	25
TABLA 5: Dimensión: habilidades de negociacion (agrupada).....	26
TABLA 6: Dimensión: habilidades de comunicacion (agrupada).....	27
TABLA 7: Dimensión: gestion del tiempo (agrupada).....	28
TABLA 8: Dimensión: orientacion al logro (agrupada)	29
TABLA 9: Dimensión: adaptación al cambio (agrupada).....	30
TABLA 10: Variable agrupada: hábilidades blandas	31
TABLA 11: Análisis situacional interno.....	41
TABLA 12: Análisis situacional externo.....	41
TABLA 13: Dimensión: habilidades interpersonales.....	43
TABLA 14: Dimensión: habilidades de negociación	44
TABLA 15: Dimensión: habilidades de comunicación	45
TABLA 16: Dimensión: gestión del tiempo	46
TABLA 17: Dimensión: orientación al logro	47
TABLA 18: Dimensión: adaptación al cambio	48
TABLA 19: Financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora	50
TABLA 20: Temporalidad de actividades para la ejecución de la propuesta.....	50

Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1 : Dimensión: Habilidades Interpersonales.....	25
Ilustración 2: Dimensión: Habilidades de Negociación.....	26
Ilustración 3: Dimensión: Habilidades de Comunicación.....	27
Ilustración 4: Dimensión: Gestión del tiempo.....	28
Ilustración 5: Dimensión: Orientación al logro.....	29
Ilustración 6: Dimensión: Adaptación al cambio.....	30
Ilustración 7: Variable: Habilidades Blandas.....	32

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de Rímac Seguros y Reaseguros. La metodología fue de tipo descriptivo propositivo con diseño no experimental- transversal, se obtuvo como muestra a 42 colaboradores de la entidad, a los que se les aplicó un cuestionario.

Los resultados fueron que los colaboradores no trabajan en equipo, la mayoría no percibe ni comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo, no pueden ganarse la confianza de los clientes de forma sencilla, sus pensamientos, sentimientos e ideas no se pueden expresar con normalidad y no serán respetados. Así mismo, organizan su tiempo de manera inapropiada. En cuanto a los factores del coaching empresarial, no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones, cuando ocurre un problema no hay compañerismo para solucionar el problema, los trabajadores no se respetan, no hay actividades no relacionadas con el trabajo que aumente la satisfacción de los trabajadores.

Se concluye que si la empresa aplica las estrategias del plan de coaching empresarial, podrá desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores a gran escala.

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

Abstract

The objective of the research was to propose a business coaching plan to develop the soft skills of Rimac Seguros y Reaseguros employees. The methodology was of a descriptive-propositional type with a non-experimental-transversal design, a sample of 42 collaborators of the entity was obtained, to whom a questionnaire was applied.

The results were that the collaborators do not work as a team, the majority do not perceive or understand the feelings and emotions of their coworkers, they cannot easily gain the trust of clients, their thoughts, feelings and ideas cannot be expressed with normality and will not be respected. Likewise, they organize their time in an inappropriate way. Regarding the factors of business coaching, the opinion of the workers is not taken into account for decision-making, when a problem occurs there is no companionship to solve the problem, the workers do not respect each other, there are no activities not related to the work that increases worker satisfaction.

It is concluded that if the company applies the strategies of the business coaching plan, it will be able to develop the soft skills of the collaborators on a large scale.

Keywords: coaching, team, soft skills, organization.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las habilidades blandas han tomado mucha importancia en las organizaciones debido a que mejoran la calidad de servicio que brindan los colaboradores, lo que a su vez está influido por la capacidad de los colaboradores de relacionarse con los demás, comunicarse de manera efectiva, compartir información en beneficio de los demás, motivar a sus compañeros, ser empáticos con los demás, trabajar en equipo e influir de manera positiva a los demás.

En el **Contexto internacional**, Esto se ve reflejado en los resultados de un estudio de World Economic Forum (2018) donde obtuvieron que más del 90% de las empresas de ese estudio indicaron que las habilidades blandas son muy importantes para las organizaciones, incluso hasta mucho más que las técnicas. Se puede decir que las habilidades blandas adecuadas y la comunicación interna idónea influyen no solo en la vida personal de un individuo sino también en el ámbito laboral.

A pesar de ello en Chile, según Silva (2016) cada cuatro chilenos de diez no tienen desarrolladas las habilidades blandas necesarias para su puesto en el trabajo, y entre las habilidades que más carecen son la empatía, la tolerancia y capacidad de escucha, siendo más del 30% de chilenos en las empresas que tienen estas problemáticas.

Es por eso que Medina & Rosas (2015) realizaron un estudio parecido sobre la aplicación del coaching y su incidencia en las habilidades blandas de diferentes colaboradores de empresas en Chile, siendo CMOC Celulosa SA, Cementos Bio, Aserraderos Araico SA, Forestal Mininco SA, entre otras empresas. Se realizó un proceso de coaching a las empresas y las consecuencias fueron que los colaboradores mejoraron altamente su capacidad de escucha pues comprendían a sus compañeros, las habilidades blandas mejoraron así como también el clima laboral, por lo que la cultura organizacional tuvo un cambio positivo. Por otro lado se desarrolló la creatividad en los colaboradores, se adaptaban mucho más rápido y con menos barreras a los cambios en la organización.

En el Contexto nacional, mencionamos a Apg Global SAC es un ejemplo de la efectividad del coaching, pues la empresa presentaba diferentes deficiencias en los colaboradores, quienes no se comunicaban de manera adecuada, no trabajaban el equipo, no se fomentaba el liderazgo y existían muchos conflictos internos. Es por eso que Troncos (2018) realizó un programa de coaching, en donde los talleres estaban enfocados a las principales problemáticas de la organización. Los resultados fueron mejoras a gran escala en las habilidades blandas de los colaboradores, llegando a incrementar su productividad de un 4% a un 48%.

Así como también el Instituto Latinoamericano de Liderazgo Cristóforo tuvo resultados positivos después de la aplicación de coaching, pues en el instituto León (2016) evidenció que el instituto presentaba insuficiente liderazgo, que es una de las habilidades blandas, por lo que aplicó estrategias de coaching generando que los participantes mejoraran su desenvolvimiento con sus compañeros, trabajen en equipo y en sus funciones tomen en cuenta el liderazgo.

Otro ejemplo es el estudio de Vásquez (2017), pues diagnosticó las habilidades de los directivos pertenecientes a la UGEL de Chota en Cajamarca. Describió que los directivos poseían los conocimientos necesarios sobre sus funciones, así como también en los cursos en general, podían manejar a cabalidad los problemas que se presentaban. Pero tenían ciertas deficiencias en las habilidades blandas, pues la capacidad de escucha era regular, la comunicación era baja y liderazgo que era la habilidad que más deberían tener desarrollada tenía un nivel bajo. Es por eso que el investigador decide aplicar un programa de coaching, en donde los directivos después de la aplicación del programa pudieron mejorar a gran escala sus habilidades blandas, generando mejoras para las instituciones en donde laboraban.

Lo mismo sucedió en una de las oficinas del Banco de Crédito en Lima, pues Vásquez (2018) realizó un estudio sobre las habilidades blandas de los ejecutivos, describió que los ejecutivos presentaban deficiencias en sus habilidades blandas, siendo más notorio en el liderazgo, por lo que afectaba en algunos casos sus operaciones. Es por eso que el autor aplicó un plan de coaching logrando una gran mejora, pues los ejecutivos eran más innovadores e inspiradores y mostraban mayor auto eficiencia. Además los ejecutivos empezaron a tomar decisiones

teniendo en cuenta la de sus subordinados, tomaban la iniciativa para los procesos y se ayudaban entre compañeros ante las problemáticas que aparecían.

En el **contexto local**, Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, es una aseguradora caracterizado por ofrecer tranquilidad y bienestar a sus clientes en diferentes ofertas de seguros así como una infraestructura cómoda y segura a sus clientes, ofrece distintos tipos de seguros para todo tipo de línea (seguro vehicular, seguro de salud, seguro de vida, etc. . En la aseguradora se evidencia que no existe la **comunicación adecuada** entre los colaboradores, debido a que se crean **conflictos y los problemas no son solucionados en un corto tiempo**. Además, muchos de los colaboradores no se sienten capaces de desarrollar actividades diferentes a su rutina laboral, por lo que se puede decir que no tienen la autoestima suficiente o no se sienten **líderes** como para mejorar sus procesos. Por otro lado el trabajo en equipo no es practicado, por lo que no hay una correcta gestión del tiempo. Otro punto crítico es la baja **adaptabilidad** que tienen los colaboradores ante los cambios, debido al mercado competitivo la aseguradora tiene que realizar cambios periódicos en los procesos. Es necesario que los colaboradores posean conocimientos técnicos o sepan usar los equipos y herramientas de la aseguradora, pero mucho más importante es el desarrollar de sus habilidades blandas, debido a que las problemáticas están generando que no sean productivos.

Teniendo en cuenta ello y el rubro de la empresa, es que es necesario que los colaboradores sepan gestionar los conflictos, usen de manera adecuada el tiempo, manejen el estrés, tengan habilidades de comunicación, brinden un buen servicio al cliente, se adapten al cambio de manera rápida, sean empáticos, sociables, trabajen de manera ética y en equipo, así como también algunos deben tener bastante creatividad.

El que los colaboradores no posean las habilidades blandas descritas ocasiona que no desarrollen de manera adecuada sus funciones y sean poco productivos, por otro lado respecto a los clientes, muchos se muestran insatisfechos por la gran espera ante sus solicitudes o respecto a los problemas que no se pueden solucionar, todo ello debido a que los colaboradores no tienen la **capacidad de solucionar los problemas** o brindarles seguridad a los clientes por medio de la **empatía**. Esto genera pérdidas económicas para la empresa, debido a que se

pierde clientes, los cuales al salir del local puedan dar malas recomendaciones ocasionando que opten por otra aseguradora de la competencia. Por último, debido a que los colaboradores no tienen una rápida **adaptación al cambio** y no son **proactivos** es que la aseguradora en comparación con la competencia se torna menos competitivo.

Es por eso que la presente investigación busca proponer un plan de coaching que les permita a los colaboradores de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores, por ende esto mejorará los procesos al ser productivos, generando ganancias económicas positivas para la organización.

En cuanto a la formulación del problema tenemos: ¿De qué manera un plan de coaching empresarial desarrollará habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo?

Así mismo, la justificación e importancia del estudio, esta investigación **tiene Justificación teórica,** debido a que los resultados del estudio se podrán contrastar con otras investigaciones y se podrá validar con teorías de diferentes autores reconocidos. Se podrá aportar conocimientos más amplios sobre el coaching empresarial y las habilidades blandas. Así mismo, tiene **justificación práctica,** debido a que se resolverá el problema que suscita la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros en Chiclayo con respecto a la falta de desarrollo de las habilidades blandas. En cuanto a la **justificación social,** la investigación se justifica, debido a que la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros en Chiclayo se beneficiará a gran escala al desarrollar de manera positiva las habilidades blandas de los colaboradores, hecho que causará implicancias positivas en el clima laboral, por ende mejorará la atención al cliente, causando su satisfacción y pronta fidelización. Así mismo, tiene **justificación científica,** debido a que se hará uso del método científico y se creará un nuevo instrumento para analizar los datos, y se conceptualizarán variables.

Para llevar cabo esta investigación se planteó como **objetivo general,** Proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo.

Así mismo, para dar cumplimiento al objetivo general se establecieron los **objetivos específicos como: Diagnosticar** la situación actual de Coaching empresarial de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, **Determinar** el nivel de las habilidades blandas de los colaboradores en la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, **Diseñar** un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, 2020, **Validar** la propuesta a través de juicios de expertos. De ahí la hipótesis de la investigación sería: La propuesta de un plan de coaching empresarial si desarrollará las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, 2020.

Para tal efecto se formuló la **hipótesis nula** (Ho): La propuesta del plan de coaching empresarial no desarrollará las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo. En cuanto a la **hipótesis alterna** (Ha): La propuesta del plan de coaching empresarial si desarrollará las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos en el **contexto internacional**, mencionamos a Bodolla (2018) realizó una investigación en México denominada “Modelo de negocio para el desarrollo de habilidades suaves en los colaboradores”. El objetivo general fue diseñar un modelo de negocio que se dedique a desarrollar las habilidades suaves de los colaboradores. La propuesta de investigación estaba basada en el incremento de la demanda de personas que tengan desarrolladas sus habilidades blandas para que sean las idóneas para los procesos de reclutamiento. La principal fortaleza del plan de negocio fue el coach, quien debía ser una persona altamente especializada y que aporten al crecimiento y desarrollo de las habilidades de los clientes, de esta manera se podrá aprovechar los conocimientos de una manera inusual al crear nuevo contenido y enseñando metodologías creativas.

El estudio aporta en la importancia que tienen los coaches en el proceso del coaching, pues de nada sirve que una empresa implemente el coaching, si el coach no es el indicado o la persona preparada suficientemente para realizar el proceso. Por ello la empresa en estudio tendrá que realizar una evaluación exhaustiva que le permitan la identificación de la persona idónea para implementar el coaching. Esto aporta a gran escala en la investigación

Casique (2018) realizó una investigación en Colombia denominada “Impacto del coaching empresarial en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos”. El objetivo fue determinar el impacto del Coaching empresarial en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de las grandes empresas manizaleñas registradas en la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. La metodología fue de tipo descriptiva pre experimental. Se tuvo como muestra a 75 empresas a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados fueron que la aplicación del coaching influyó a gran escala de manera positiva en el desarrollo de diferentes competencias que le permitían al capital humano aportar valor a la organización. De esta manera el nivel de satisfacción de los colaboradores también se incrementó, siendo la principal desarrollada el liderazgo, el cual le permitía a los directivos tener otra visión de cómo deben gestionar a su talento humano. Se concluye que si la empresa sigue aplicando de manera periódica el coaching podrá mejorar mayores beneficios y garantizar que los colaboradores estén direccionados al logro de los objetivos organizacionales en un clima laboral adecuado.

El estudio nos permite conocer que el coaching influye a gran escala en las competencias laborales de los colaboradores en una organización, así como también permite que los colaboradores puedan sentir satisfacción en su trabajo. La empresa aplicó el coaching como una herramienta personalizada para desarrollar las competencias teniendo resultados positivos potencializando a los colaboradores.

Granda (2018) realizó una investigación en Ecuador denominada “Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos”. Tuvo por objetivo explicar el uso de habilidades blandas en el servicio al cliente

como generadoras de ventajas competitivas. La metodología fue de tipo explicativa, se tuvo como muestra a 143 clientes de diferentes empresas del rubro mencionado, a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que la gestión de relaciones y la comunicación tienen una relación alta con la diferenciación en la atención al cliente, debido a ello es que muchas empresas crean diferentes estrategias de diferenciación que permitan incrementar la percepción de la calidad de servicio de sus clientes. Mayormente las estrategias están enfocadas a la formación de sus colaboradores, mejorar los beneficios de los productos, estrategias de precio y mejora de los procesos de atención. Se concluye que las habilidades blandas inciden de manera positiva en la percepción de la calidad de servicio que tienen los clientes.

El estudio muestra que las habilidades blandas son de suma importancia, pues describe que los colaboradores pasan gran parte de su día en el trabajo y se enfrentan a diversas problemáticas con diferentes inconvenientes, es por eso que las habilidades blandas deben estar desarrolladas de manera adecuada.

En el contexto nacional, mencionamos a Chinchay, Damián & Quiñonez (2018) realizó una tesis en Lima denominada “Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica SA San Juan de Lurigancho, 2017”. El objetivo fue determinar la relación entre coaching y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa en estudio. Se propuso un plan de coaching el cual mejoraría el desempeño laboral en la institución en estudio, este plan estaba constituido por talleres motivaciones, reuniones periódicas de retroalimentación, capacitaciones y charlas. Se concluye que al identificar las problemáticas que posee una organización el coaching será mucho más efectivo pues podrá tocar temas relacionados a las problemáticas y desarrollar habilidades en los colaboradores quienes podrán resolver las problemáticas encontradas.

El estudio permite entender de qué manera se debe llevar a cabo el proceso del coaching, todo ello dependiendo de las problemáticas que posee la organización, así como también teniendo en cuenta el rubro de la empresa. Además muestra en que habilidades puede incidir. Si la empresa implementa el programa

del coaching empresarial podrá mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

Bardales (2018) realizó una investigación en Tarapoto denominada “Modelo de gestión basado en el Coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín”. Tuvo por objetivo diseñar un modelo de gestión basado en el coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto. La metodología fue de tipo descriptiva correlacional no experimental transversal, se tuvo como muestra a 43 colaboradores de 6 hoteles a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que los colaboradores no tenían desarrolladas sus habilidades siendo más crítica la situación que se identificara que no tenían desarrolladas habilidades indispensables para su puesto de trabajo, por lo que presentaban un bajo desempeño laboral. Además no se brindaba talleres o capacitaciones que mejoraran el desempeño de los colaboradores, no se evaluaba el desempeño ni se realizaban procesos de retroalimentación, por último los jefes no actuaban de manera adecuada, es decir el liderazgo era malo. Se concluye que en las capacitaciones se evidenció un desinterés total por parte de los colaboradores quienes no tomaban importancia a los temas tratados, por lo que la primera estrategia que debe implementar la empresa son los talleres motivacionales que les permitan a los colaboradores sentirse más comprometidos con la institución e incrementar su desempeño laboral.

La investigación muestra diferentes problemáticas por las que pasa el estudio, y evidencia que estas pueden ser corregidas por medio de la aplicación del coaching. Esto es debido a que el coaching siendo una herramienta integral podrá desarrollar las potencialidades de los colaboradores y generar que den su máximo rendimiento.

Díaz (2018) realizó una investigación en Lima denominada: “Coaching en la gestión del talento humano de una universidad privada de Lima 2016”. Tuvo por objetivo determinar la relación entre Coaching y la gestión del talento humano en la Universidad. La metodología fue de tipo básica no experimental. Se tuvo como muestra a 115 colaboradores de la universidad a quienes se les aplicó una

encuesta. Los resultados mostraron que el coaching influía a gran escala en la gestión del personal en la institución en estudio, pues la mayor parte de los colaboradores consideraron al coaching como muy importante para su desempeño laboral. Se concluye que el coaching influye de manera positiva en los procesos de la gestión del personal.

El estudio evidencia que por medio del coaching la empresa podrá ser más competitiva, debido a que para la universidad es primordial serlo con la gran competencia que existe en el mercado. Para ello contar con un especialista que pueda desarrollar las habilidades de sus colaboradores es una necesidad.

En el **contexto local**, mencionamos a Ramos (2019) realizó una tesis en Pimental denominada “Estrategia de coaching de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del Call Center de Arequipa”. Tuvo por objetivo elaborar una estrategia de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del call center Arequipa. La investigación fue descriptiva propositiva; el instrumento utilizado fue el cuestionario, aplicado a una muestra de 46 colaboradores de la empresa en estudio. Se obtuvo que la mayor parte de supervisores utiliza el estilo de liderazgo empobrecido, caracterizándose por asignar responsabilidades y no acompañarlos a cumplirlas ni realizar retroalimentación y los supervisores muestran un estilo de liderazgo que le da más valor a los resultados que a las personas. Se concluye que son muchas las competencias blandas que deben desarrollar los líderes hoy en día, siendo las principales asertividad, habilidades de negociación, comunicación y la habilidad de establecer y mantener habilidades blandas.

El autor aporta en que el liderazgo es de suma importancia en una empresa, mucho más importante que desarrollar las habilidades de los subordinados. Es decir ambos son importantes pero de nada sirve desarrollar las habilidades de los subordinados si el directivo no tiene la habilidad del liderazgo. Para ello existen diferentes procesos del coaching que puede involucrar al jefe con los subordinados.

Siesquén y Soto (2019) realizó una tesis en Pimental denominada “El coaching como herramienta para incrementar el desarrollo personal de los colaboradores del Restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017”. Tuvo por objetivo

proponer estrategias de coaching personal para incrementar el desarrollo personal de los colaboradores. La metodología fue descriptiva propositiva, con un diseño no experimental, se tuvo como muestra a 20 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados demuestran que la aplicación del Coaching Personal logra incrementar el desarrollo personal de los colaboradores, facilitando que alcancen los objetivos deseados por la empresa. Así mismo, permite a las organizaciones contar con individuos capaces de desarrollar habilidades, trabajar en equipo y lograr mejoras en la gestión del cambio. Se concluyó que el coaching como herramienta para el desarrollo personal tiene un impacto significativo en el crecimiento personal de cada trabajador, ya que les facilitara afrontar problemas y tener capacidad de dar solución.

El autor muestra que existen diferentes tipos de coaching, en el caso del estudio que realizó se analizó al coaching personal, el cual puede repercutir a gran escala en el bienestar de la persona y ayudarla a desenvolverse de una manera adecuada en su entorno. El coaching personal podrá ser usado por las empresas si lo que buscan es específicamente el bienestar intrapersonal de sus colaboradores.

En cuanto a las **teorías relacionadas al tema** y tomando a la **variable independiente Coaching empresarial**, pasamos a las definiciones del coaching empresarial el cual según,

Suárez (2015) asevera que: “el coaching es una metodología que permite mejorar por medio de diferentes técnicas y herramientas las capacidades de las personas, con el fin de que éstas puedan alcanzar los objetivos propuesto” (p. 10)

Whitmore (2018) indica que el coaching es el medio por el cual las personas pueden desarrollar sus talentos y tener un mejor desempeño y compromiso en sus actividades, por ello es que las empresas deben buscar el gestionar de manera adecuada este proceso.

Rodríguez (2019) indica que el coaching empresarial es una actividad estratégica debido a que permite a la organización hacer frente ante retos de manera eficiente. Además permite que los colaboradores puedan mejorar el trabajo en equipo y disminuir las barreras para el logro de los objetivos.

En cuanto a las **dimensiones del coaching empresarial**, según Rodríguez (2019) el coach debe llevar a cabo diferentes procesos para que el coaching sea eficiente y se transmita eficazmente lo planificado a las personas a instruir. Los procesos que se llevan a cabo son con el fin de que las personas consigan y logren su cometido, entre ellos tenemos la **comunicación directa**, se da cuando las preguntas se formulan de manera oportuna, de esta manera se puede obtener la opinión de los colaboradores. El lenguaje debe ser apropiado y positivo. Por otro lado se debe tener una **actitud positiva**, esto se da cuando se acepta las opiniones de los colaboradores de manera asertiva y se propone objetivos beneficiosos para todos. Así mismo, se debe **establecer confianza**, se da cuando se crea un ambiente de compromiso, confianza y respeto, es decir todos se interesan por su bienestar grupal. Por otro lado se debe **planificar metas**, esto se da cuando los colaboradores participan en la creación de los objetivos teniendo en cuenta los fines. Estos deben ser realistas.

En cuanto al **proceso del coaching empresarial** según, Whitmore (2018) es aquel espacio donde se podrán desarrollar el coaching entre entrenadores y también el individuo que se ha decidido entrenar. Es en ese preciso momento en el que debe ponerse de manera clara tanto la misión que tiene la realización del coaching como también cada una de sus reglas, como por decir, en lo que concierne a la confidencialidad de los datos que se brindaran. Asimismo, se considera esencial determinar una relación basada en el respeto mutuo como también de confianza.

En cuanto a la **Implementación del coaching empresarial**, según Acuña y Sanfuentes (2015) indican que una implementación estimada como eficiente y eficaz del entrenamiento va a depender las situaciones de toda entidad. No existe una posible receta la cual nos muestra la forma correcta de como ejecutarlo, yendo más allá de una mención se necesita un mayor compromiso administrativo el cual sea transparente y del entendimiento de las filosofías, la evaluación sería de la forma en la que podría implantarse aquella en una cultura organizacional, como es también el de una perspectiva positivista de la alta gerencia acerca de cada uno de los beneficios que logran recibir respectivamente los esfuerzos. Asimismo, tener presente que se considera indispensable una adecuada programación con respecto

a la inducción y la contribución en lo que concierne a los de la alta gerencia que brindarían el entrenamiento a sus colaboradores, esencialmente en aquellas fases de inicio, es decir de introducción.

Primeramente, se requiere que se examine cada uno de los propósitos de dicha organización y de esta manera lograr establecer de qué manera dicho entrenamiento sería uno de los medios para lograrlos, en situaciones pasa que aquellos propósitos empresariales suelen ser muy imprecisos y se encuentran expresados de una manera más bien ambivalente, sin embargo, en otras acontecerá que analizándolos intensamente suelen resultar un tanto contradictorios entre los mismos (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Se considera realmente relevante determinar cuáles son aquellos reales propósito de la entidad y aquellos que no pasan más que para proporcionar saludos a la bandera de cualquiera que sea la tipología. Al lograr establecer de manera es que el coaching sea uno de los medios efectivos para lograr cada uno de sus propósitos, con respecto a la introducción esta suele transformarse en una misma finalidad, siendo ahí válido trazarse que es aquello que se desea conseguir para posteriormente sea introducido en la organización, cuáles serán las metas que pueden llegar a obtenerse, como sabremos si es que está teniendo un gran avance, y cuáles son los tiempos estimados en los que se deberían dar inicio para poder visualizar los efectos, pero sobre todo, cuáles de todos estos resultados se espera que sean visualizados en cada una de las fases (Acuña & Sanfuentes, 2015).

La única realidad para el desciframiento de vincula con la capacidad de las empresas con respecto a las adaptaciones de los objetivos como el conseguimiento de las metas, lo más complejo es el tomar en cuenta los peligros como también aquellos beneficios que involucraría para algunos que se volverían responsables, de cómo se vinculara con los demás esfuerzos basado en la inducción, de igual manera de los recursos con lo que contará verdaderamente. Pero aún más acerca de en qué medidas se consideran factibles las filosofías relacionadas al coaching en donde esta logre asumirse en la entidad y cuales han sido sus actitudes tradicionales de los directores hacia lo que concierne el tipo de las cualidades que el coaching trata ejecutar, mejor dicho, que es aquello que verdaderamente la cultura organizacional en asuntos como es el riesgo, las innovaciones, las

responsabilidades, y también la singularidad; pero sobre todo, los niveles en que se considera necesario que sean cambiados dicha cultura empresarial para lograr acogerse a una filosofía verdadera subyacentes en las metodología y conseguir un compromiso mayormente efectivo sobre lo que corresponde el coaching (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Asimismo, se considera relevante identificar el nivel y el tipo de confianza que existe en cada uno de los escalones de aquella cadena de autoridad, de igual manera los tipos de problemática en base a la política interna que posee una entidad y la manera en la que se decide enfrentarse, de modo que puedan ser replanteados tanto determinados objetivos como son metas, asimismo, que tan lejos se encuentran de la misma realidad, las clases de los cambios que se tomarían, que tan necesarios son y los peligros que pueden originarse debido al adelanto (Acuña & Sanfuentes, 2015).

De igual manera, es necesario que se considere el lugar, la forma y por qué generarse resistencia, como la manera en la que se trata con la misma. Aquellos pensamientos parten sobre el distanciamiento que existen entre lo que concierne realidad y las finalidades, la forma en la que es posible desglosar cada una de las metas en expresiones de perspectiva para lograr establecer por qué y el cómo es que se conseguirá introducir el coaching en la entidad, para concluir de otros que es lo que se requerirá para conseguir cada uno de los objetivos dispuestos a alcanzarse adecuadamente con su uso (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Las alternativas en un inicio, son aquellas que se logran establecer al momento de reflexionar acerca de las realidades, esencialmente una vez que se han decidido plantear aquellos propósitos y también metas que se encuentran en pleno proceso, por lo que se considera de gran relevancia que es de gran utilidad tomar en cuenta de manera hipotéticamente dichas alternativas que en un inicio no suelen encontrarse al alcance, y de esta manera lograr reflexionar acerca de lo que podría hacerse de no resultar de la manera pensada. Eso hará posible realizarse interrogantes sobre qué tan reales son las limitaciones que logran percibirse, explorar las diferentes probabilidades originales y de dicha manera lograr actualizar toda la información (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Aquellas acciones acerca de las que dejan laboral son las que pueden colocarse en práctica de una manera inmediata y las que dirigen a las acciones que se menciona a continuación: Qué, cuándo, cuánto y cómo es la forma en la que se procederá para poder conseguir que el coaching se introduzca en las organizaciones, considerándose algo aun a establecer, donde se sienta seguridad de por qué. En donde pueda comprometerse en un 100% con actuaciones rápidas, pero sobre todo tener en cuenta a cuáles son las personas que se deberán involucrar y en cuál de los grados se encuentra para lograr el avance, siendo estos los puntos clave de los cursos de acciones reales y también razonables (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Con respecto al seguimiento, se tienen entendido que este inicia con los sujetos que comienzan los procesamientos del coaching y necesita ampliar para aquellos que necesitan involucrarse en cada una de las etapas de su mencionada introducción. Uno de los más relevantes que debe realizarse desde la jerarquización directiva es a los denominados gerentes que indudablemente comienzan a utilizarlo, y debiéndose dar dentro de sus primeras fases más una ayuda comprometida con respecto a las filosofías del coaching lo cual es un seguimiento habitual, sin importar lo que en las empresas logren entenderse como tales (Acuña & Sanfuentes, 2015).

Por último, existe algo que debe tomarse en cuenta desde un inicio, las introducciones del coaching de la parte gerencial a sus colaboradores implicando una transformación lo que concierne la cultura organizacional verdadera de diferentes niveles y tipos, de acuerdo a los casos que serán ampliados por la misma empresa, de igual manera como se volverá parte de la misma, motivo con la que puede evidenciarse cada uno de los beneficios, asimismo, del entendimiento de su mismo entorno, conduciendo de este modo a la exitosa introducción sobre solicitudes internas de estos por los mandatos mismo (Acuña & Sanfuentes, 2015).

En cuanto a las **Habilidades blandas**, se tiene definiciones según, Whetten (2014) indica que las habilidades blandas resultan de las habilidades comunicacionales y sociales, debido a que permite que las personas se acerquen a otras y se comuniquen y relaciones efectivamente. Es decir las habilidades blandas son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del individuo.

Según Zabala (2015) se entiende por habilidades blandas a la destreza para relacionarse, comportarse y comunicarse con las demás personas, logrando una conexión con ellas. Esta competencia no se relaciona con lo intelectual o académico, pero otorga puntos a favor en un mundo laboral por la tecnología, la automatización y la transformación digital.

González (2016) asegura las habilidades blandas son un conjunto de capacidades que tienen o pueden tener las personas y que se relacionan con la sociabilidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo.

En cuanto a la **Dimensiones de las habilidades blandas**. Teniendo en cuenta el rubro de la empresa es que se determinó las habilidades más importantes que deben poseer los colaboradores de la empresa en estudio. Éstas se describen a continuación: **Habilidades interpersonales**, Las personas poseen esta habilidad cuando delegan motivan y dirigen de manera adecuada, son responsables en la organización, no siempre tienen éxito pero convencen a las personas de desenvolverse de manera adecuada. Sus indicadores son el trabajo en equipo, liderazgo, empatía (Willcox, 2018). **Habilidades de negociación**, Se da cuando se pueden lograr lo esperado o deseado de manera asertiva con los demás, es decir no solo beneficiándose uno mismo. Se construyen relaciones en base a la honestidad y al respeto. Los indicadores son confianza y persuasión (Zabala, 2015). **Habilidades de comunicación**, Se da cuando las personas se comunican de manera efectiva, estas habilidades son decisivas para que las operaciones en una organización se den de manera adecuada (González, 2016). **Gestión del tiempo**, Las personas pueden organizar su tiempo de manera adecuada, por lo que el horario que se les brinda les es suficiente y las metas planteadas son logradas en el tiempo establecido (Whetten, 2014).

Orientación al logro. Las personas realizan sus actividades teniendo en cuenta los objetivos que se les ha propuesto, se preocupan por que el trabajo que realizan sea bueno, quieren superar a los demás y así mismos de manera continua (Whetten, 2014).

Adaptación al cambio. Se da cuando los colaboradores se adaptan de manera rápida y fácil a los cambios que suscitan, es decir no ponen barreras y en equipo son flexibles a aprender nuevas cosas para mejorar sus tareas (Whetten, 2014).

Importancia según, Whetten (2014) indica que a diferencia de las habilidades duras, las cuales detallan sobre todo las técnicas un individuo para la realización de actividades concretamente determinadas, estas habilidades blandas suelen ser extensamente adaptables en cada uno de los títulos de los trabajos como de industrias. Consecuentemente puede decirse en cuanto a las habilidades duras que se les puede ofrecer entrevistas, sin embargo, se requiere de habilidades blandas para conseguir y conservar el trabajo, como también el poder liderar a otros de una manera exitosa. Por lo tanto, los administrativos como aquellos líderes de los negocios se encuentran realizando que aquellas habilidades blandas logren ser prioridades en las contrataciones, puesto que, frecuentemente se consideran fundamentales para que cada uno de los colaboradores logren tener un rotundo éxito en lo que son las entidades de última generación.

Todo proyecto de negocio frecuentemente necesita que los colaboradores realicen sus actividades de manera grupal, lo cual permite que dichas habilidades de los colaboradores logren tener relaciones muy positivas con el resto logren ser muy valoradas como también las actividades técnicas que deben ejecutar. Como consecuencia, aquellos líderes de los negocios se encuentran buscando colaboradores que cuenten esa capacidad para poder desarrollar trabajos en equipo, cooperación, lenguaje, las habilidades para dar solución a las problemáticas, y entre otras más capacidades sentimentales como cognitivas para desarrollar en máquinas multidisciplinarios de cada uno de los integrantes múltiples que se encuentren dispersos geográficamente o ya sea culturalmente. Para todas las entidades que cuentan con componentes como se relaciones/servicios a los clientes, dichas habilidades blandas enérgicas es una forma de confirmar una interacción positiva entre los usuarios y las entidades sin suministrar una aptitud amplia (Whetten, 2014).

Las organizaciones y tanto los sujetos son capaces de cerrar aquella brecha de las habilidades blandas mediante las capacitaciones. Los sujetos necesitan dar inicio interrogando a sus familiares y también compañeros de confianza para

conseguir opiniones, logrando así a contribuir a los colaboradores a reconocer las habilidades sociales que necesitan mejoramiento. Aquellos sujetos es probable que también logren mejorar cada una de sus habilidades blandas mediante las tutorías y los cursos, como también sencillamente visualizando e intentando como los otros una relación que sea exitosa con cada uno de sus colegas y manejen situaciones interpersonales que consideren difíciles Whetten (2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su profundidad es una investigación con enfoque Mixto: (Cuantitativa y cualitativa) de tipo proyectivo y diseño no experimental, transversal.

(Hernández, 2014), argumentan que la investigación proyectiva se basa fundamentalmente en una obligación o vacío dentro de la organización, el cual debe contar con información detallada, se efectuará la valoración del sistema mediante un planteamiento en el cumplimiento para aventajar las dificultades presentes y las imperfecciones halladas. Determinar las dudas, mediante la búsqueda de soluciones, reflexionando y dar un resultado dentro de un ambiente concreto.

Entonces, en la presente investigación de tipo proyectivo permitirá describir las características sobre la situación de las variables Coaching empresarial y Habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

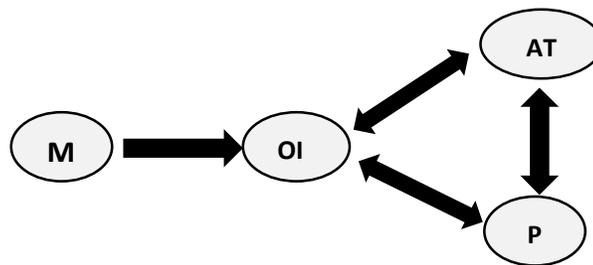
Diseño de investigación: No experimental - transversal

Según (Hernández, 2014) señala que un estudio no experimental analiza los resultados diagnosticados en su contexto natural, sin alterar la información que se haya obtenido.

En la investigación el diseño no experimental, permitirá analizar los factores de la variable Coaching empresarial y Habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, manteniendo siempre su contexto natural, es decir, la información que se recolecte respecto a dichas variables no se alterará en ninguna circunstancia.

Además el tipo de diseño es no experimental - transversal, debido a que se recolectaran los datos en un momento dado, es decir en un tiempo único.

Según el tipo de investigación, el diseño utilizado es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

OI: Observación inicial

AT: Análisis teórica

P : Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: coaching empresarial (Cualitativo)

Definición conceptual:

Rodríguez (2019) indica que el coaching empresarial es una actividad estratégica debido a que permite a la organización hacer frente ante retos de manera eficiente. Además permite que los colaboradores puedan mejorar el trabajo en equipo y disminuir las barreras para el logro de los objetivos.

Definición operacional:

Es el arte de trabajar con los demás para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño. Está basado en una relación donde el coach asiste en el aprendizaje de nuevas maneras de ser y de hacer, necesarias para generar un cambio paradigmático o cultural. Según Hendricks, W. (1996), el cual está caracterizado por sus dimensiones e indicadores que serán indagados a través de la encuesta a los colaboradores.

3.2.2. Variable Dependiente: Habilidades blandas (Cuantitativo)

Definición conceptual:

González (2016) asegura las habilidades blandas son un conjunto de capacidades que tienen o pueden tener las personas y que se relacionan con la sociabilidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo.

Definición operacional:

Son aquellas vinculadas al conocimiento, a lo medible en términos exactos, a destrezas puntuales. Por ejemplo, dominar inglés en un nivel avanzado, programar en Java o saber cómo calcular los impuestos de una empresa: todo ello se puede medir y calificar. (Peru21, 2018). Lo mismo que está caracterizado por sus dimensiones e indicadores que serán indagados a través del instrumento para su medición.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresan que “la población es el conjunto de personas que son motivo de investigación”. (p. 201).

En el estudio de la variable independiente, se considerará como población a los colaboradores de Rimac Seguros y reaseguros, Chiclayo

El presente proyecto de investigación tomará como población a los 42 colaboradores de Rimac Seguros y reaseguros, Chiclayo.

Muestra

En la presente investigación no es necesario extraer una muestra, dado que la población es finita homogénea pequeña, por lo que es conveniente trabajar con los 42 Colaboradores de Rimac Seguros y reaseguros, Chiclayo. Siendo estos el total de la población en estudio ya que, a la vez se cuenta con todas las facilidades de acceso a la organización.

Muestreo

En este estudio no se realizará ningún muestreo, porque se estudiará a toda la población de estudio, por ser pequeña y los investigadores estarán en la capacidad de recoger la información de todos. Es por ello, no se utilizó ningún tipo de muestreo.

Tabla 1. Distribución de colaboradores

Puesto	Cantidad
Administrador	1
Representante de atención	4

Ejecutivo de Siniestros	1
Cajero	1
Ejecutivo Comercial	2
Ejecutivos de Cobranzas	2
Supervisor de Área	2
Asistente de Área	2
Asesor de Rentas Vitalicias	2
Fuerza de Ventas	25
Total	42

Fuente: MOF y ROF – Rimac/S&R-Chiclayo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta. Se usará para diagnosticar la situación actual de la empresa respecto a las habilidades blandas de los colaboradores, de esta manera se podrá determinar que habilidades tienen desarrolladas y cuáles no.

Entrevista. Se aplicará en el administrador de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros y servirá para diseñar el plan de coaching empresarial, de esta manera estará de acuerdo a la situación de la empresa para que sea efectivo.

Instrumentos:

Cuestionario. Son preguntas estructuradas respecto a la variable dependiente siendo habilidades blandas, serán aplicadas a los colaboradores que servirá para medir el nivel de habilidades blandas.

Guía de entrevista. Es una serie de preguntas abiertas, las cuales servirán como base para iniciar una conversación con el administrador y poder obtener información sobre cómo se llevan a cabo los procesos de formación y desarrollo del personal.

Validez y confiabilidad

Validez

La validez se llevó a cabo por medio de un instrumento de validación, el cual contenía los ítems del cuestionario a aplicarse en la investigación. Este instrumento fue firmado por tres especialistas quienes confirmaron la validez de las preguntas. Estas validaciones se pueden encontrar en anexos.

Confiabilidad

La confiabilidad se llevó a cabo por medio de una aplicación del cuestionario a una muestra piloto, donde participaron 10 colaboradores. Posterior a la tabulación de los resultados se halló la confiabilidad por medio del Alfa de Crombach dando como resultado 0.874 de confiabilidad. Por lo que se puede decir que el instrumento es confiable.

Tabla 2. Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,874	10

Fuente: elaboración propia

Para la confiabilidad del instrumento Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para calcular la fiabilidad de la herramienta., Se aplicó a un grupo piloto de una muestra de 10 colaboradores, se utilizó el programa SPSS V.25, arrojando una confiabilidad del instrumento de un coeficiente mayor a 8.74, lo cual revela que el instrumento es confiable.

Tabla 3. Interpretación del resultado del alfa de crombach

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	"Es excelente"
	> 0.8	"Es bueno"
	> 0.7	"Es aceptable"
	> 0.6	"Es cuestionable"
	> 0.5	"Es pobre"
	< 0.5	"Es inaceptable"

Fuente: Elaborado en base a: George y Mallery (2003)

3.5. Procedimientos

Se identificó el problema en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo en relación a habilidades blandas, más adelante se realizó una revisión de fuentes bibliográficas para después llevar a cabo un análisis del contenido, se realizó una organización del material, para después crear el marco teórico y más adelante realizar el marco teórico con toda esta información se elaboró la operacionalización de variables lo cual nos sirvió para desarrollar el instrumento de medición que es la escala para calcular las habilidades blandas en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo. Esta escala se empleó en una prueba piloto cuyos resultados se muestran en este mismo reporte.

Así mismo, se procedió remitir una carta al gerente general de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo para que otorgue el permiso respectivo que nos permitirá recabar la información a través de la ejecución de nuestro instrumento.

Obteniendo dicho permiso por parte de la empresa cuyo documento se encuentra en anexos. Se realizó a través de la escala una prueba piloto cuyos resultados se muestran en este mismo reporte.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se utilizará dos herramientas, las mismas que permitirán desarrollar el procesamiento de datos correctamente. El SPSS versión 25 permitirá determinar la confiabilidad del instrumento y también procesar los datos de manera ordenada. Por otro lado, el Excel permitirá distribuir los datos en tablas y figuras para un mejor entendimiento.

Una vez obtenidos los resultados se procederá a la discusión de resultados teniendo en cuenta los antecedentes y el marco teórico de la investigación para luego diseñar la propuesta de solución.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos serán tomados en base a las recomendaciones de los autores Noreña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo (2012).

Consentimiento informado. La aplicación de los instrumentos de investigación, contarán con el permiso de la empresa en general, así mismo, los investigadores tienen la plena responsabilidad de informar a los participantes el objetivo del estudio y estos acepten o no participar de la aplicación del instrumento.

Confidencialidad. Los datos obtenidos se mantendrán en absoluta reserva y solo podrán ser aplicados en la realidad problemática de la empresa. La información será de carácter confidencial.

Observación participante. Durante la investigación, se mantendrá la observación directa de los investigadores, para actuar con diligencia, cuidando la integridad de los elementos de la muestra.

Justicia. a todos los participantes se les tratara por igualdad, así mismo el reclutamiento y selección será de manera justa y equitativa.

IV. RESULTADOS

VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS

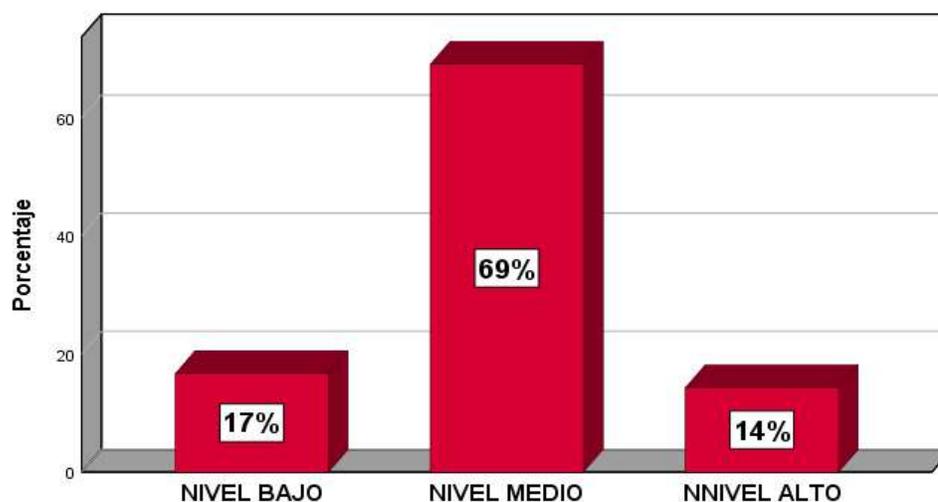
Tabla 4: DIMENSIÓN: HABILIDADES INTERPERSONALES (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%			
1,2,3,4 ,5,6	0,0	0,0	5	11,9	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	42	100,0			
	0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0					
	0,0	0,0	2	4,8	12	28,6	5	11,9	0,0	0,0					
	0,0	0,0	0,0	0,0	8	19,0	0,0	0,0	0,0	0,0					
	0,0	0,0	0,0	0,0	4	9,5	0,0	0,0	0,0	0,0					
Bajo			Medio			Alto			Total						
N		%		n		%		n		%		n		%	
7		16,7		29		69,0		6		14,3		42		100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 1

DIMENSIÓN: HABILIDADES INTERPERSONALES (Agrupada)



Fuente: Tabla 4

La figura demuestra los resultados estadísticos de la agrupación de la dimensión habilidades interpersonales, donde se puede percibir que está representada con un nivel medio del 69%, siendo un resultado negativo moderado y que indica que la empresa no proporciona a sus empleados estrategias de habilidades interpersonales, ya que solo el 17% representa nivel bajo y sólo el 14% representa un nivel alto.

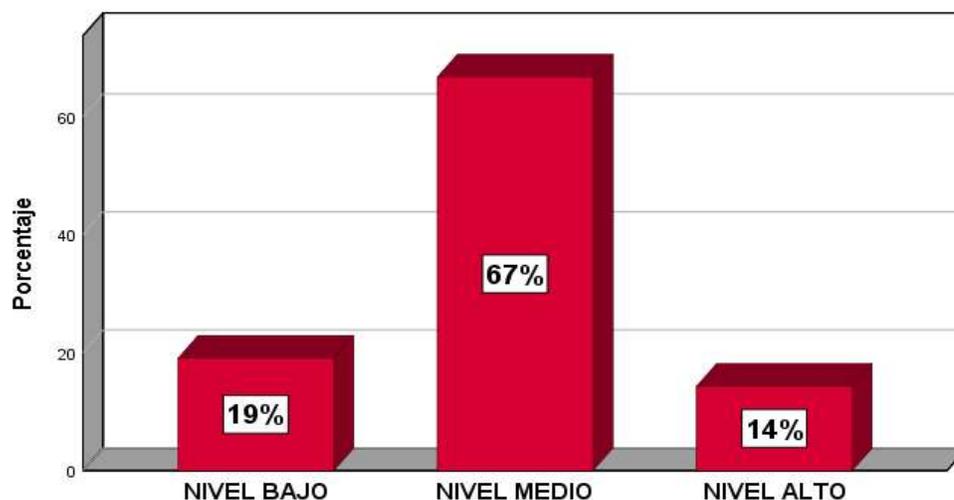
Tabla 5: DIMENSIÓN: HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
7,8,9,10	0,0	0,0	5	11,9	4	9,5	1	2,4	0,0	0,0	42	100,0
	0,0	0,0	3	7,1	3	7,1	5	11,9	0,0	0,0		
	0,0	0,0	0,0	0,0	14	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0		
	0,0	0,0	0,0	0,0	7	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0		
	Bajo		Medio		Alto						Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	8	19,0	28	66,6	6	14,3			42	100,00		

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 2

DIMENSIÓN: HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN (Agrupada)



Fuente: Tabla 5

Según los resultados obtenidos, se aprecia que la dimensión habilidades de negociación es representada por un nivel medio con el 67%, esto se debe a que los empleados presentan mayormente deficiencias en habilidades de negociación ya que se evidencia un nivel bajo del 19% y solo el 14% presenta un nivel alto.

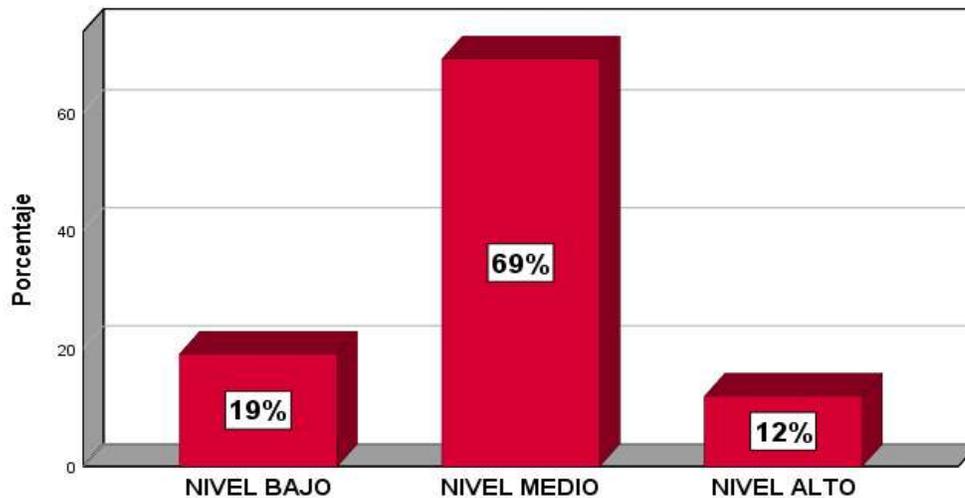
Tabla 6: DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	0,0	0,0	1	2,4	21	50,0	1	2,4	0,0	0,0		
11,12,13	0,0	0,0	0,0	0,0	3	7,1	4	9,5	0,0	0,0		
,14	0,0	0,0	2	4,8	5	11,9	0,0	0,0	0,0	0,0	42	100,0
	0,0	0,0	5	11,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		
	Bajo				Medio		Alto				Total	
	N		%		n		%		n		%	
	8		19,1		29		69,0		5		11,9	
					42						100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 3

DIMENSIÓN: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN (Agrupada)



Fuente: Tabla 6

Respecto a la dimensión habilidades de comunicación se evidencia un resultado medio del 69%, lo cual es preocupante y por lo tanto debe tomarse las medidas correctivas en el menor tiempo posible, este resultado desfavorable se debe principalmente a que la empresa no fortalece las habilidades de comunicación hacia sus empleados. Por otro lado, el 19% corresponde a un nivel bajo y sólo el 12% representa un nivel alto.

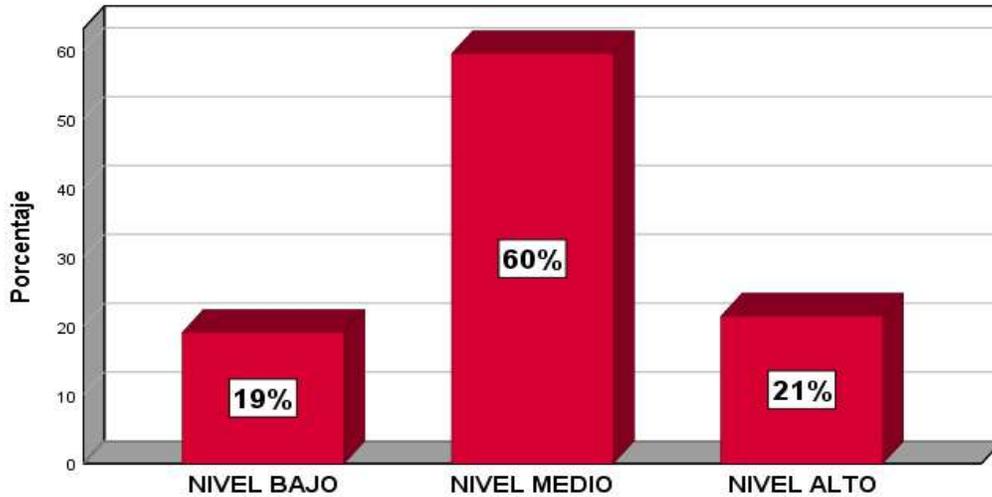
Tabla 7: DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL TIEMPO (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
15,16	1	2,4	0,0	0,0	12	28,6	0,0	0,0	0,0	0,0	42	100,0
	0,0	0,0	7	16,7	13	31,0	9	21,4	0,0	0,0		
	Bajo		Medio		Alto						Total	
	N		%		n		%		n		%	
	8		19,1		25		59,6		9		21,4	
											42 100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 4

DIMENSIÓN: GESTION DEL TIEMPO (Agrupada)



Fuente: Tabla 7

Observamos que la dimensión agrupada gestión del tiempo presenta un nivel medio con 60%, seguido del nivel bajo 19% y nivel alto 21%. Los resultados permiten referir que la empresa no viene aplicando de manera moderada la gestión del tiempo.

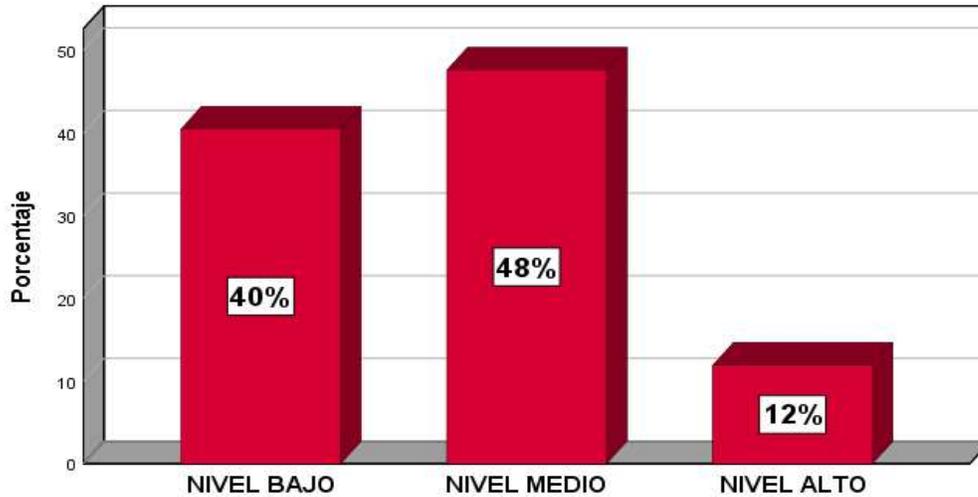
Tabla 8: DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN AL LOGRO (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	5	11,9	0,0	0,0		
17,18,19	0,0	0,0	11	26,2	4	9,5	0,0	0,0	0,0	0,0	42	100,0
	0,0	0,0	5	11,9	16	38,1	0,0	0,0	0,0	0,0		
	Bajo		Medio		Alto						Total	
	N		%		n		%		n		%	
	17		40,5		20		47,6		5		11,9	
											42 100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 5

DIMENSIÓN: ORIENTACION AL LOGRO (Agrupada)



Fuente: Tabla 8

La figura muestra los resultados referentes a la dimensión orientación al logro, donde podemos observar que la orientación al logro no es muy buena, pero tampoco es deficiente, dado que se sitúa en el nivel medio con el 48%, seguido por el nivel bajo 40% y sólo el 12% representa el nivel alto.

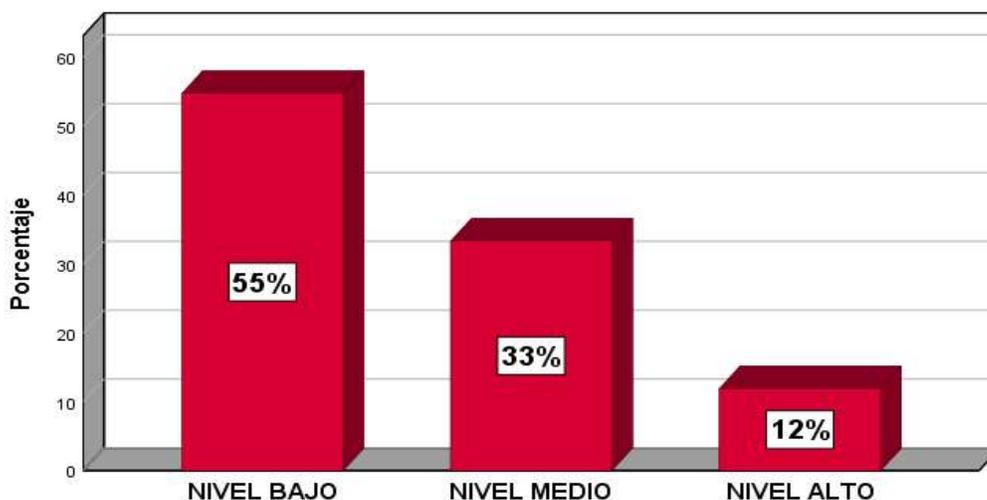
Tabla 9: DIMENSIÓN: ADAPTACIÓN AL CAMBIO (Agrupada)

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20,21	0,0	0,0	6	14,3	7	16,7	5	11,9	0,0	0,0	42	100,0
	0,0	0,0	17	40,5	7	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0		
	Bajo				Medio		Alto				Total	
	N		%		n		%		n		%	
	23		54,8		14		33,4		5		11,9	
											42 100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 6

DIMENSIÓN: ADAPTACIÓN AL CAMBIO (Agrupada)



Fuente: Tabla 9

Según los resultados obtenidos, se demostró que la dimensión agrupada adaptación al cambio no es la adecuada, dado que es representada por el nivel bajo del 55%, seguido por el nivel medio del 33% y sólo el 25% representa un nivel alto. El resultado se debe a que el personal de la empresa al momento de tratar de adaptarse a al cambio le cuesta su adaptación.

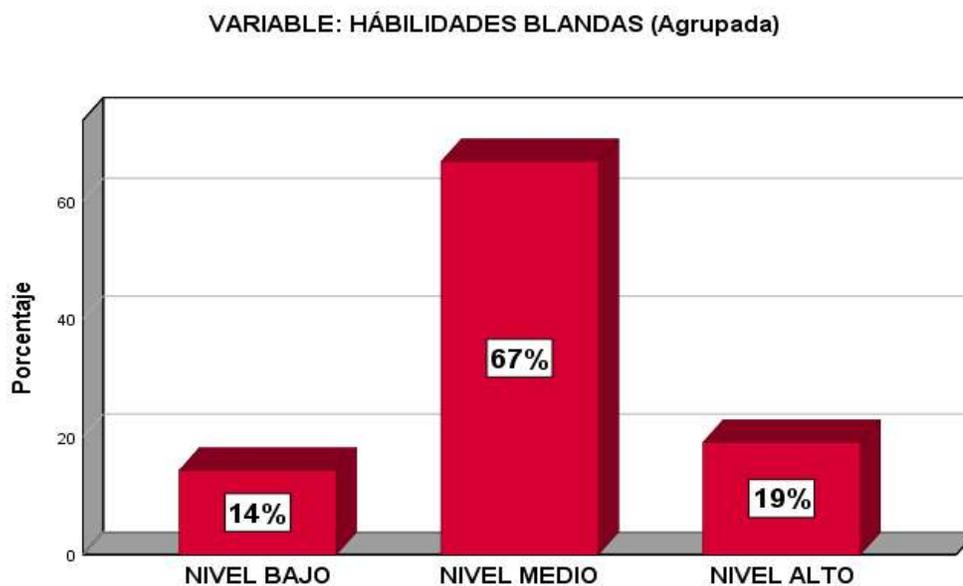
Tabla 10: VARIABLE AGRUPADA: HÁBILIDADES BLANDAS

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1,2,3,4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	6	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0		
,6,7,8,9,	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2	4,8	0,0	0,0		
10,11,12	0,0	0,0	0,0	0,0	3	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0		
,13,14,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	42	100,0
5,16,17,	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0		
18,19,20	0,0	0,0	0,0	0,0	2	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0		
,21	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		

0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	5	11,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	7	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	2	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0
0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	3	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	2	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4	9,5	0,0	0,0
0,0	0,0	0,0	0,0	1	2,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Bajo				Medio		Alto		Total	
N		%		n		%		n	
6		14,3		28		66,8		8	
								19,1	
								42	
								100,00	

Fuente: Reporte SPSS V. 25

Ilustración 7



Fuente: Tabla 10

En la figura se puede apreciar el nivel general de la variable habilidades blandas, donde observamos que esta se sitúa en un nivel medio con el 67%, seguido por el nivel bajo del 14% y finalmente el nivel alto estadísticamente representa el 19%. Por lo tanto, podemos deducir que la empresa no viene desarrollando estrategias adecuadas para que sus colaboradores fortalezcan sus habilidades blandas. En tal sentido, es necesario desarrollar estrategias direccionadas a mejorar las habilidades blandas.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo Diagnosticar la situación actual de Coaching empresarial de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, los resultados obtenidos según la entrevista que se realizó al jefe de atención al cliente provincias, con respecto a dimensión Comunicación directa, el jefe considera que si se toma en cuenta la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones, del mismo modo afirma que si se le ha capacitado sobre la manera en cómo debe gestionar al talento humano, respecto a la dimensión Actitud, manifiesta que los colaboradores si se ayudan cuando ocurre un problema, en cuanto a la dimensión Confianza, considera que los colaboradores se respetan totalmente entre si y a sus superiores, así mismo considera que si se realizan actividades no relacionadas al trabajo que permita incrementar la satisfacción de los colaboradores, del mismo modo manifiesta que si se sienten comprometidos con el crecimiento empresarial de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo. Respecto a la dimensión metas, considera que si se les capacita a los colaboradores sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades, así como también si se plantean objetivos organizacionales, del mismo modo indica que indica que si se evalúa su desempeño de manera periódica, Así mismo, considera que si se les brinda recompensas cuando tienen un buen desempeño en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo. Es importante que los colaboradores se sientan cómodos en su lugar de trabajo, que se le haga sentir importante y que exista un buen clima laboral. Esto se asemeja a la investigación de Chaparro (2015) quien indica que las empresas siempre suelen aparecer situaciones o cambios que

puedan influir en el comportamiento de los colaboradores, para ello se les debe preparar en tener una comunicación asertiva, hacer frente a los cambios y no poner barreras que limiten la adecuada cultura organizacional y la comunicación asertiva en los últimos años ha incrementado su importancia y el valor que le dan las organizacionales, siendo más una necesidad que algo diferenciador. Los resultados se validan en la teoría de Suárez (2015) quien asevera que: “el coaching es una metodología que permite mejorar por medio de diferentes técnicas y herramientas las capacidades de las personas, con el fin de que éstas puedan alcanzar los objetivos propuestos” (p. 10).

De acuerdo al objetivo Determinar el nivel de las habilidades blandas de los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, con respecto a las habilidades interpersonales se tuvo un nivel medio del 69% de los colaboradores que no trabajan en equipo, mientras que un 17% representa un nivel bajo y sólo el 14% representa un nivel alto esto indica que no existe un liderazgo y no influyen de manera positiva en sus compañeros, sobre la empatía se considera que no percibe ni comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo. Respecto a las habilidades de negociación se encuentra en un nivel medio 67% el cual indica que los colaboradores no pueden ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla, el cual el 19% tiene un nivel bajo y sólo el 14% representa un nivel alto, lo que significa que no pueden persuadir a los clientes de manera sencilla. Respecto a las habilidades de comunicación el 69% que representa el nivel medio no conversa de manera frecuente con sus compañeros de trabajo, el 19% es de nivel bajo y sólo el 12% representa un nivel alto lo cual se considera que sus pensamientos, sentimientos e ideas no pueden ser expresadas con normalidad y tampoco serán respetadas. Respecto a la gestión del tiempo, el 60% representa al nivel medio y el 19% tiene un nivel bajo y sólo el 21% representa el nivel alto por lo que se considera que los colaboradores organizan su tiempo de manera inadecuada. Respecto a la orientación al logro el 48% representa el nivel medio, el 40% tiene un nivel bajo y sólo el 12% representa un nivel alto por lo que, se determina que los colaboradores consideran que su desempeño no es lo que espera su jefe y es por ello que no ponen todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades. Por último respecto a la adaptación al cambio, el 33% representa un nivel medio, el nivel bajo 55% y sólo el 12% representa un nivel alto por lo que, se

considera que los colaboradores no se adaptan con facilidad a los cambios que se realizan en la aseguradora de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo. Los resultados se asemejan a los de Franco (2018) quien indica que en su organización en estudio los colaboradores tenían un nivel bajo de desarrollo de habilidades blandas, siendo las más deficientes la responsabilidad, perseverancia, iniciativa, compromiso, comunicación trabajo en equipo y adaptación al cambio. Por otro lado presentaban un nivel alto de clima organizacional, debido a que contaban con condiciones laborales adecuadas. Los resultados se validan en la teoría de Whetten (2014) quien indica que las habilidades blandas resultan de las habilidades comunicacionales y sociales, debido a que permite que las personas se acerquen a otras y se comuniquen y relaciones efectivamente. Es decir las habilidades blandas son habilidades asociadas con la personalidad y naturaleza del individuo.

En cuanto al objetivo, Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, 2020.

Sobre diseñar un plan de coaching empresarial que permita desarrollar las habilidades blandas en los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo, se ha tenido un diagnóstico sobre las habilidades blandas de los colaboradores, al menos las que son necesarias para mejorar su desempeño en la aseguradora, así mismo se diagnosticó la forma en cómo se debe realizar el coaching, así como también las deficiencias que presenta la empresa con respecto a cómo maneja a su talento humano. Debido a ello es que es necesario el diseño del plan de coaching, el cual estará enfocado a las problemáticas que acontece en la aseguradora. Si la organización decide implementar el plan propuesto podrá mejorar las habilidades blandas de sus colaboradores, por ende mejorar su desempeño, incrementar su productividad y mejorar su rentabilidad, así como también sus resultados económicos al brindar un mejor servicio e incrementar sus clientes. Ello se asemeja a la investigación de Casique (2018) quien indica que en su organización en estudio que la aplicación del coaching influyó a gran escala de manera positiva en el desarrollo de diferentes competencias que le permitían al capital humano aportar valor a la organización. De esta manera el nivel de

satisfacción de los colaboradores también se incrementó, siendo la principal desarrollada el liderazgo, el cual le permitía a los directivos tener otra visión de cómo deben gestionar a su talento humano, si la aseguradora sigue aplicando de manera periódica el coaching podrá obtener mayores beneficios y garantizar que los colaboradores estén direccionados al logro de los objetivos organizacionales en un clima laboral adecuado. Los resultados se validan en la teoría de Gonzáles (2016) asegura que las habilidades blandas son un conjunto de capacidades que tienen o pueden tener las personas y que se relacionan con la sociabilidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo. Así mismo también se validan los resultados en la teoría de Whitmore (2018) quien indica que el coaching es el medio por el cual las personas pueden desarrollar sus talentos y tener un mejor desempeño y compromiso en sus actividades, por ello es que las empresas deben buscar el gestionar de manera adecuada este proceso.

En cuanto al objetivo, Validar el plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo, 2020.

Los instrumentos, como la propuesta serán validados por un experto en cuanto al coaching empresarial y habilidades blandas.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la descripción de los factores del coaching empresarial en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, se concluye que si se toma en cuenta la opinión de los colaboradores, así como también el jefe si es capacitado para gestionar al talento humano, así mismo, cuando ocurre un problema si existe el compañerismo para resolver el problema, los colaboradores si se respetan entre sí, así como también si se realizan actividades no relacionadas al trabajo que permita incrementar la satisfacción de los colaboradores, Además si se sienten comprometidos con el crecimiento

empresarial de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo, Así mismo, si se les ha capacitado sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades, y si se plantean objetivos organizacionales.

2. Se diagnosticó las habilidades blandas de los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo, y se concluye que los colaboradores no trabajan en equipo, la mayor parte de los colaboradores no percibe ni comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo, los colaboradores no pueden ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla, no conversan de manera frecuente con sus compañeros de trabajo, sus pensamientos, sentimientos e ideas no pueden ser expresadas con normalidad y tampoco serán respetadas, y organizan su tiempo de manera inadecuada.
3. Se diseñará un plan de coaching empresarial que permita desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo y se concluye que la forma en cómo se debe realizar el coaching, así como también las deficiencias que presenta la aseguradora con respecto a cómo maneja a su talento humano. Debido a ello es que es necesario el diseño del plan de coaching, el cual estará enfocado a las problemáticas que acontece la aseguradora. Si la organización decide implementar el plan propuesto podrá mejorar las habilidades blandas de sus colaboradores, por ende mejorar su desempeño, incrementar su productividad y mejorar su rentabilidad, así como también sus resultados económicos al brindar un mejor servicio e incrementar sus clientes.
4. Por último, la propuesta fue validada por el experto el cual después de revisar la estructura y diseño firmo en señal de conformidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo que evalúe de manera periódica las habilidades blandas de los colaboradores, debido a que son imprescindibles para el desempeño adecuado de los colaboradores. Además se podrá identificar los puntos críticos y hallar acciones de mejora.

Se recomienda al gerente en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo que aplique de manera periódica un programa de coaching y motivación que les permita a los colaboradores desarrollar sus habilidades blandas, así como también motivarlos para que tengan un mejor desempeño laboral.

Se recomienda al gerente en la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo que implemente la propuesta de investigación, y la tome como ejemplo para nuevas estrategias de mejora. Debido a que es necesario que la aseguradora en estudio empiece a implementar estrategias de acuerdo a sus puntos críticos para mejorar sus procesos y la atención al cliente que le permitan satisfacer las necesidades de los clientes e incrementar sus ventas.

VIII. PROPUESTA

8.1. TÍTULO

Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo.

8.2. PRESENTACIÓN

Después de aplicar las encuestas a los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo, y plantear un plan de coaching empresarial, logramos creer que proponer dicho plan conllevó a determinar las verdaderas carencias y dificultades con el fin de que ayude a mejorar las habilidades blandas de los

colaboradores de las distintas áreas de la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo mediante la diferenciación y el trabajo en equipo; gestionados por los objetivos y valores de la organización.

El presente plan propuesto está conformado por distintas actividades de coaching empresarial dirigidas a los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo.

8.3. RESUMEN

El plan de coaching empresarial está orientado a obtener resultados satisfactorios en el desarrollo de las habilidades blandas entre colaboradores con el fin de que el ambiente laboral sea el óptimo para que puedan realizar sus funciones designadas.

8.4. INTRODUCCIÓN

Mediante esta investigación se describe un diseño de plan de coaching empresarial propuesto a la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros, el mismo que está fundamentado con la descripción de alternativas nuevas para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores.

La estructura del plan abarca los siguientes elementos: Análisis situacional, Establecimiento de estrategias organizacionales, Creación de equipo de alto desempeño y Compartir Liderazgo.

8.4.1. PROBLEMA

8.4.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera un plan de coaching empresarial desarrollará habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo?

8.4.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación resulta beneficiosa para la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros. El estudio presenta un plan de coaching empresarial que después será un factor de implementación, ayudará a la solución del problema del nivel bajo-medio de las habilidades blandas de los colaboradores.

De tal manera que la aseguradora debería monitorear continuamente las relaciones que existen entre colaboradores con la finalidad de concretar la creatividad y productividad.

8.4.3. OBJETIVOS

8.4.3.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo.

8.4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el análisis situacional de la Rimac Seguros y Reaseguros.
- Diseñar estrategias basadas en coaching empresarial.
- Precisar el costo y contenido de los talleres para mejorar las habilidades blandas.

8.4.4. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

El diseño de un plan de coaching empresarial brindará a la aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros significativas ventajas, le posibilitará facilitar el ambiente laboral y la comunicación. Ya que todos los colaboradores cuentan

con cualidades, pero que no están gestionadas adecuadamente. Este plan en mención contribuye con la dirección hacia el futuro de la organización.

8.4.5. ANÁLISIS SITUACIONAL

Tabla 11: Análisis Situacional Interno

INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Existencia de personal nombrado especializado.	- Ambiente laboral negativo.
- Desarrollo eficiente de los programas de fomento al empleo.	- Falta de recurso humano.
- Alianzas estratégicas interinstitucionales.	- Escases de talleres o actividades de capacitación constante.
- Infraestructura propia.	- Insuficiente mantenimiento de equipos.

Tabla 12: Análisis situacional Externo

EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Aumento de organizaciones e instituciones generadoras de empleo.	- Cambio constante de leyes.
- Existencia de Tecnología Informática y de Comunicación.	- Distribución no optima del presupuesto nacional.
	- Desastres naturales o pandemias.

-
- | | |
|--|--|
| - Marco Normativo y Legal Nacional y Regional actualizados de las condiciones laborales. | - Presencia de agentes privados intermediarios en la bolsa de trabajo. |
|--|--|
- Existencia de demanda laboral.
-

8.5. Objetivos de la propuesta

- Desarrollar las habilidades interpersonales de los colaboradores.
- Desarrollar las Habilidades de negociación de los colaboradores.
- Desarrollar las Habilidades de comunicación de los colaboradores.
- Desarrollar la Gestión del tiempo de los colaboradores.
- Desarrollar la Orientación al logro de los colaboradores.
- Desarrollar la Adaptación al cambio de los colaboradores.

8.6. Plan de acción y presupuesto aproximado

Tabla 13: Dimensión: Habilidades interpersonales

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 1: Desarrollar las habilidades interpersonales de los colaboradores.	Trabajo en equipo	Exposición - taller: trabajo en equipo y su importancia. Pedir opiniones a los colaboradores. Dinámica: formar grupos y construir cubos, posterior a ello se calificará los cubos, por último se realizará un debate en donde cada colaborador describirá su comportamiento y el de sus compañeros. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Trabajar en equipo de manera efectiva.	1 h	Enero 2021	Coach	S/200.00
	Liderazgo	Charla: liderazgo ¿Qué es el liderazgo?, técnicas de liderazgo, importancia de la paciencia y tolerancia. Video: Autorresponsabilidad.	Ser líder en cada una de sus funciones por medio de la autorresponsabilidad	1 h	Febrero 2021	Coach	S/300.00
	Empatía	Ver un video sobre empatía Dinámica: Los colaboradores escribirán 3 cualidades de cada compañero, posterior a ello deberán leerlas y apuntarlas en la pizarra. De esta manera los colaboradores descubrirán como los ven los demás e incluso conocerán capacidades de las que no eran conscientes hasta ahora, propiciando su desarrollo. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Fortalezas	1 h	Marzo 2021	Coach	S/300.00
	TOTAL						S/800.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14: Dimensión: Habilidades de negociación

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 2: Desarrollar las habilidades de negociación	Confianza	Video - Exposición - Taller: Generar confianza con el cliente. Pedir opiniones sobre el video Dinámica 1: Funciona de la siguiente manera: un miembro del equipo se hará pasar por un cliente que visita la compañía para plantear una serie de dudas. El resto del grupo debe darle las respuestas apropiadas pero prestando atención a su estado de ánimo Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Confianza entre el cliente y colaboradores.	1 h	Abril 2021	Coach	S/400.00
	Persuasión	Video: concepto e importancia de la persuasión. Video: formas de persuadir al cliente. Pedir opiniones de los colaboradores. Charla motivacional sobre la persuasión al cliente.	Persuasión del trabajador.	1 h	Mayo 2021	Coach	S/300.00
	TOTAL						S/700.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15: Dimensión: Habilidades de comunicación

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 3: Desarrollar las habilidades de comunicación	Comunicación	Charla - Video: Importancia de la comunicación. Pedir opiniones de colaboradores. Dinámica: se divide a los participantes en parejas, se le da un papel y lápiz a uno de ellos, y al otro una imagen con objetivos. La persona con la imagen deberá describir el objeto sin decir el nombre. La persona con el papel y lápiz deberá dibujar el objeto que cree que es. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Interpretación y comunicación	1 h	Junio 2021	Coach	S/400.00
	Asertividad	Charla - Ver video de Asertividad Pedir opiniones sobre el video Dinámica: Se trata de que el grupo realice un análisis exhaustivo de una situación dada desde múltiples visiones para obtener conclusiones. El objetivo no es llegar a una única solución, es la interacción y el diálogo entre los miembros del grupo. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Entender al cliente y tomar decisiones sin perjudicar a otras personas, respetando las opiniones de los demás.	1 h	Julio 2021	Coach	S/300.00
	TOTAL						S/700.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16: Dimensión: Gestión del tiempo

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 4 Desarrollar la gestión del tiempo	Administración del tiempo	Charla: concepto e importancia de la administración del tiempo. Pedir opiniones de los colaboradores. Video: formas de administrar el tiempo de manera efectiva. Pedir opiniones de los colaboradores. Video: ejemplos de administración del tiempo correctas. Pedir opiniones de los colaboradores. Pedir ejemplos de procesos en los que la administración del tiempo no sea la adecuada en la empresa. Pedir soluciones sobre esas problemáticas descritas. Definir las mejores soluciones. Charla motivacional sobre administración del tiempo	Correcta administración del tiempo. Formas de administrar el tiempo.	1 h y 30 min	Agosto 2021	Coach	S/500.00
	TOTAL						S/500.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 17: Dimensión: Orientación al logro

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 5 Desarrollar la orientación al logro	Estándares	Charla: orientación al logro y su importancia. Pedir opiniones de colaboradores. Video: formas de orientarse al logro. Pedir opiniones de colaboradores. Charla motivacional sobre orientación al logro.	Orientación al logro de los colaboradores, de manera personal, profesional y laboral.	1 h	Septiembre 2021	Coach	S/300.00
	Esfuerzo	Dinámica: Plantear un debate, cada grupo describirá sobre qué problema de la empresa se debe mejorar con urgencia. Cada miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote tres ideas sobre cómo solucionarlo. Se decide los problemas más importantes y las soluciones que deben aplicar. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó?	Resolución de problemas. Incrementar el esfuerzo en sus actividades. No conformarse con el nivel de atención actual, mejorar continuamente.	1 h	Octubre 2021	Coach	S/450.00
	TOTAL						S/750.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18: Dimensión: Adaptación al cambio

Objetivos	Estrategia	Actividades	Contenido	Duración	Fecha	Responsable	Presupuesto
Taller 6: Desarrollar la adaptación al cambio	Adaptación al cambio	Charla: Adaptación al cambio y su importancia. Pedir opiniones de los colaboradores. Video: ¿Cómo adaptarse al cambio? Pedir opiniones de los colaboradores. Dinámica: la persona X le cuenta algo negativo de su vida a la persona Y. Puede ser un recuerdo personal o laboral, pero tiene que ser cierto. La persona X tendrá que hablar de la misma experiencia, pero centrándose únicamente en los aspectos positivos. Después, la persona Y le ayudará a explorar el lado positivo de la experiencia negativa. X continuación, los roles se cambian. Pedir opiniones sobre dinámica ¿Qué se aportó? Charla motivacional sobre adaptación al cambio.	Los participantes aprenden a reformular juntos las situaciones negativas en experiencias de aprendizaje. De esta manera podrán adaptarse con mayor facilidad a los cambios.	2 h	Noviembre 2021	Coach	S/600.00
	TOTAL						S/600.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19: Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta de Mejora

Servicios			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Taller 1: Desarrollar las habilidades interpersonales	01	800.00
2	Taller 2: Desarrollar las habilidades de negociación	01	700.00
3	Taller 3: Desarrollar las habilidades de comunicación	01	700.00
4	Taller 4: Desarrollar la gestión del tiempo	01	500.00
5	Taller 5: Desarrollar la orientación al logro	01	750.00
6	Taller 6: Desarrollar la adaptación al cambio	01	600.00
Total (S/.)		06	4,050.00

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt

Tabla 20: Temporalidad de actividades para la ejecución de la propuesta

Actividades	2021											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	
Taller 1: Desarrollar las habilidades interpersonales	X	X	X									
Taller 2: Desarrollar las habilidades de negociación				X	X							
Taller 3: Desarrollar las habilidades de comunicación						X	X					
Taller 4: Desarrollar la gestión del tiempo								X				
Taller 5: Desarrollar la orientación al logro									X	X		
Taller 6: Desarrollar la adaptación al cambio												X

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Acuña, E., & Sanfuentes, M. (2015). *Coaching: Análisis del rol organizacional*. Editorial Universitaria de Chile.
- Alania, R. (2018). *¿Por qué las empresas no siempre seleccionan a los más competentes?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/habilidades-blandas-que-empresas-no-seleccionan-mas-competentes-noticia-1993197>
- Andrade, P. (2019). *Lo que callan los empleadores: faltan habilidades “blandas” en los trabajadores*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/lo-callan-los-empleadores-faltan-habilidades-blandas-los-trabajadores/>
- Aparicio, M., & Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Perú: un análisis comparativo*. Obtenido de Repositorio Universidad del Pacífico: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_materia_2015.pdf?sequence=1
- Bardales, A. (2018). *Modelo de gestión basado en el Coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de San Martín : <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3141/TURISMO%20-%20Andreita%20Valeria%20Bardales%20Ram%C3%ADrez%20%20%26%20Y%20C3%A9nifer%20Cachique%20Guerra%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreto, J. (2017). *La importancia del coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3460/1/RE_ADMI_JHON.BARRETO_CESAR.IZQUIERDO_IMPORTANCIA.DEL.COACHING_DATOS.PDF
- Bodolla, S. (2018). *Modelo de negocio para el desarrollo de habilidades suaves en los colaboradores*. Obtenido de Repositorio Instituto Tecnológico y de estudios superiores de occidente: <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5539/Modelo+de+negocio+para+el+desarrollo+de+habilidades+suaves+en+los+colaboradores.pdf;jsessionid=6E9E3530267C63123DC62DD3218991CB?sequence=2>
- Bottcher, N. (2018). *Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral*. Obtenido de Universia Argentina: <https://noticias.universia.com.ar/practicas->

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

- Cardona, S. (2016). *Coaching en las organizaciones*. Obtenido de Repositorio Universidad Complutense de Madrid:
<https://eprints.ucm.es/37905/1/T37279.pdf>
- Casique, L. (2018). *Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Colombia: <http://bdigital.unal.edu.co/69811/7/1090398867.2018.pdf>
- Castillo, F., & Castillo, P. (2017). *Propuesta de estrategias de coaching para mejorar la calidad de servicio del Restaurante Turístico 25 Horas*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1674/1/TL_CastilloPanduroFatima_CastilloPanduroPierina.pdf
- Chaparro, Z. (2015). *El uso de la comunicación asertiva como herramienta estratégica para el líder*. Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7868/EI%20USO%20DE%20LA%20COMUNICACION%20ASERTIVA%20COMO%20HERRAMIENTA%20ESTRATEGICA%20PARA%20EL%20LIDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chinchay, K., Damián, Y., & Quiñonez, A. (2018). *Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica SA*. Obtenido de Repositorio Universidad Peruana de las Américas:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/297/PROPUESTA%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20COACHING%20EMPRESARIAL%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20ALIANZA%20METAL%20ARGICA%20S.A.%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIG>
- Corona, M., & López, G. (2016). *El coaching para la mejora de la gestión empresarial a través del liderazgo efectivo*. Obtenido de Repositorio Instituto Politécnico Nacional:
<https://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/19490/2Envases.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, G. (2018). *Coaching en la gestión del talento humano de una universidad privada de Lima 2016*. Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13901/D%C3%ADaz_PDGD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

- LinkedIn. (2018). *Las 10 habilidades blandas más solicitadas en el mercado laboral*. Obtenido de Universia Argentina:
<https://noticias.universia.com.ar/practicas-empleo/noticia/2016/09/13/1143528/10-habilidades-blandas-solicitadas-mercado-laboral.html>
- Luz, F. (2018). *Propuesta de un programa de coaching para mejorar el desempeño laboral de los docentes en la IEP Ciencia College Morrope, 2018*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5285/Fustamante%20Medina%20%26%20Santisteban%20Sandoval.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, P., & Rozas, V. (2015). *Desarrollo del coaching en empresas de la Octava Región*. Obtenido de Repositorio Universidad del Bio Bio:
http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2405/1/Rozas_Gutierrez_Valeria_Andrea.pdf
- Molina, G. (2018). *Habilidades blandas. ¿Conoces su importancia?* Obtenido de Gestionar: <https://www.gestionar-facil.com/habilidades-blandas/>
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2014). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*.
- Novella, R., Alvarado, A., & Rosas, D. (2019). *Identificación, causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/identificacion-causas-y-consecuencias-de-la-brecha-de-habilidades-de-peru>
- Payeras, J. (2015). *Coaching y liderazgo: Para directivos interesados en incrementar sus resultados*. Ediciones Díaz de Santos.
- Pillaca, F. (2017). *Diagnóstico de las capacidades blandas del gerente de la Institución Financiera Banbif oficina Makro Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Santo Toribio de Mogrovejo:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1278/1/TL_PillacaLarreaFernando.pdf.pdf
- Ramos, A. (2019). *Estrategia de coaching de desarrollo de competencias blandas para mejorar el liderazgo en los supervisores de ventas del Call Center de Arequipa*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6148/Ramos%20D%c3%adaz%20Anal%c3%ad%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, Á. (2019). *Coaching Empresarial*. Interconsulting Bureau S.L.
- Saltos, J. (2018). *Técnicas de coaching en el desempeño laboral y profesional de los estudiantes de la empresa International Coaching Master Academy*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador:
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2477/1/76756.pdf>

- Siesquén, S., & Soto, C. (2019). *El coaching como herramienta para incrementar el desarrollo personal de los trabajadores del Restaurante Cannata EIRL Chiclayo 2017*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5934/Santisteban%20Siesquen%20%26%20Soto%20Bravo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, J. (2016). *El 40% de los chilenos tienen dificultades con las habilidades blandas*. Obtenido de América Economía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/el-40-de-los-chilenos-tienen-dificultades-con-las-habilidades-blandas>
- Suárez, A. (2015). *¿Qué es el Coaching?* Alfonso Suárez.
- Torres, H. (2017). *El coaching como herramienta para promover el desarrollo de los recursos humanos de la Universidad Particular de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1157>
- Troncos, G. (2018). *El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC*. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21375/Troncos_UGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2017). *Programa de coaching en liderazgo para mejorar las habilidades gerenciales de los directivos de las Instituciones Educativas de Chota*. Obtenido de Universidad César Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16693/V%C3%A1squez_BJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018). *Efectos de un programa de coaching sobre el estilo de liderazgo de un grupo de ejecutivos bancarios*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3816/3/vasquez_dmj.pdf
- Whetten, D. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.
- Whitmore, J. (2018). *Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Paidós.
- Willcox. (2018). *Habilidades interpersonales en el entorno laboral*. Goodheart Company.
- World Economic Forum . (2018). *La Importancia de las Habilidades Blandas en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.starmeup.com/blog/es/consejos-utiles/habilidades-blandas-en-el-trabajo/>
- Zabala, L. (2015). *Habilidades de negociación: Todos podemos ganar*. Ediciones Pirámide.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS	Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo
---------------------------	---

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	TÉCNICAS	ESTADÍSTICA
<p>¿De qué manera un plan de coaching empresarial desarrollará habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo 	<p>Hipótesis nula (Ho): La propuesta del plan de coaching empresarial no desarrollará las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo</p>	<p>Coaching empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación directa - Actitud - Confianza - Metas 	<p>El presente proyecto de investigación tomará como población a los 42 Colaboradores de Rimac Seguros y reaseguros, Chiclayo.</p>	<p>El diseño es no experimental - transversal, debido a que se recolectaran los datos en un momento dado, es decir en un tiempo único. Siendo el diseño el siguiente:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A(()) --> B(()) A --> C(()) A --> D(()) </pre> </div>	<p>Encuesta / Entrevista</p>	<p>Para el procesamiento de datos se utilizará el SPSS versión 25 permitirá determinar la confiabilidad del instrumento y también procesar los datos de manera ordenada. Por otro lado, el Excel permitirá distribuir los datos en tablas y figuras para un mejor entendimiento.</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar la situación actual de Coaching empresarial de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo - Determinar el nivel de las habilidades blandas de los colaboradores en la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo - Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo - Validar la propuesta a través de juicios de expertos. 	<p>Hipótesis alterna (Ha): La propuesta del plan de coaching empresarial si desarrollará las habilidades blandas de los colaboradores de la Aseguradora Rimac Seguros y Reaseguros Chiclayo.</p>	<p>Habilidades blandas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades interpersonales - Habilidades de negociación - Habilidades de comunicación - Gestión del tiempo - Orientación al logro - Adaptación al cambio 	<p>MUESTRA En la presente investigación no es necesario extraer una muestra, dado que la población es finita homogénea pequeña, por lo que es conveniente trabajar con los 42 Colaboradores de Rimac Seguros y reaseguros, Chiclayo.</p>	<p>Donde: M: Muestra OI: Observación Inicial AT: Análisis teórica P: Propuesta</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario / Guía de Entrevista</p>	<p>La escala de respuestas cerradas tendrá los presentes valores:</p> <p>Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de variable independiente: Coaching empresarial

Variable:	Definición conceptual:	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems (entrevista)	Escala valorativa
Coaching empresarial	Rodríguez (2019) indica que el coaching empresarial es una actividad estratégica debido a que permite a la organización hacer frente ante retos de manera eficiente. Además permite que los colaboradores puedan mejorar el trabajo en equipo y disminuir las barreras para el logro de los objetivos.	“es el arte de trabajar con los demás para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño. Está basado en una relación donde el coach asiste en el aprendizaje de nuevas maneras de ser y de hacer, necesarias para generar un cambio paradigmático o cultural.” Según Hendricks, W. (1996)	Comunicación directa	Opinión	¿Considera que se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones?	Técnica: entrevista Instrumento: guía de entrevista
				Lenguaje	¿Considera que se le ha capacitado sobre la manera en cómo debe gestionar al talento humano?	
			Actitud	Nivel de ayuda	¿Considera que los colaboradores se ayudan cuando ocurre un problema?	
				Nivel de respeto	¿Considera que los colaboradores se respetan entre sí?	
			Confianza	Nivel de satisfacción	¿Considera que se realizan actividades no relacionadas al trabajo en la aseguradora Rimac Chiclayo para incrementar la satisfacción de los colaboradores?	
				Nivel de compromiso	¿Considera que se sienten comprometidos con el crecimiento empresarial de la aseguradora Rimac Chiclayo?	
			Metas	Nivel de planificación	¿Considera que se les ha capacitado a los colaboradores sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?	
				Objetivos	¿Considera que se plantean objetivos organizacionales en la aseguradora Rimac Chiclayo y se les comunica a los colaboradores?	
				Resultados	¿Considera que se evalúa su desempeño de manera periódica en la aseguradora Rimac Chiclayo? ¿Considera que se le brinda recompensas cuando tiene un buen desempeño en la aseguradora Rimac Chiclayo?	

Fuente: elaboración propia.

Operacionalización de variable dependiente: Habilidades blandas

Variable:	Definición conceptual:	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Habilidades blandas	González (2016) asegura las habilidades blandas son un conjunto de capacidades que tienen o pueden tener las personas y que se relacionan con la sociabilidad, el trabajo en equipo, la ética y el profesionalismo.	Son aquellas vinculadas al conocimiento, a lo mesurable en términos exactos, a destrezas puntuales. Por ejemplo, dominar inglés en un nivel avanzado, programar en Java o saber cómo calcular los impuestos de una empresa: todo ello se puede medir y calificar. (Peru21, 2018)	Habilidades interpersonales	Trabajo en equipo	1. <i>¿Considera que en la aseguradora Rimac Chiclayo se fomenta el trabajo en equipo?</i> 2. <i>¿Considera que los colaboradores en la aseguradora Rimac Chiclayo trabajan en equipo?</i> 3. <i>¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</i>	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
				Liderazgo	4. <i>¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?</i> 5. <i>¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?</i>	
				Empatía	6. <i>¿Considera que cuando existe un problema en la aseguradora Rimac Chiclayo se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</i> 7. <i>¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</i>	
			Habilidades de negociación	Confianza	8. <i>¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</i> 9. <i>¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</i>	
				Persuasión	10. <i>¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</i> 11. <i>¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</i>	
				Nivel de comunicación	12. <i>¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</i> 13. <i>¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</i>	
			Habilidades de comunicación	Asertividad	14. <i>¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</i> 15. <i>¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</i>	
				Gestión del tiempo	16. <i>¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i>	
			Orientación al logro	Estándares	17. <i>¿Considera que su desempeño en la aseguradora Rimac Chiclayo es más alto que el que espera su jefe?</i> 18. <i>¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</i>	
				Nivel de esfuerzo		

Adaptación al cambio	Nivel de adaptación al cambio	19. <i>¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i> 20. <i>¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i> 21. <i>¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</i>
----------------------	-------------------------------	---

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO 01

GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR EL COACHING EMPRESARIAL DE LA EMPRESA RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS, CHICLAYO

1. Datos generales

- **Nombre completo:**
- **Edad:**
- **Grado de instrucción:**
- **Cargo actual:** Administrador
- **Años de experiencia en la empresa:**

2. Sobre Comunicación directa

- ¿Se toma en cuenta la opinión para la toma de decisiones?
- ¿Se le ha capacitado sobre la manera en cómo debe gestionar al talento humano?

3. Sobre Actitud

¿Los colaboradores se ayudan cuando ocurre un problema?

4. Sobre Confianza

- ¿Los colaboradores se respetan entre sí y a usted como administrador?
- ¿Se realizan actividades no relacionadas al trabajo en la aseguradora Rimac Chiclayo para incrementar la satisfacción de los colaboradores?
- ¿Cree que los colaboradores se sienten comprometidos con el crecimiento empresarial de la aseguradora Rimac Chiclayo?

5. Sobre Metas

- ¿Se les ha capacitado a los colaboradores sobre cómo deben planificar su tiempo y organizar sus actividades?
- ¿Se plantean objetivos organizacionales en la aseguradora Rimac Chiclayo y se les comunica a los colaboradores?
- ¿Se evalúa su desempeño de manera periódica de los colaboradores de la *aseguradora Rimac Chiclayo*?
- ¿Se brinda recompensas a los colaboradores que tienen un buen desempeño en la *aseguradora Rimac Chiclayo*?

Observación:

INSTRUMENTO 02

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES BLANDAS EN COLABORADORES DE LA EMPRESA RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS, CHICLAYO

Estudio para medir las Habilidades Blandas en los colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

Valoración para cada ítem: 1.-Totalmente en desacuerdo (TD), 2.- Desacuerdo (D), 3.- Indiferente (I), 4.-Acuerdo (A), 5.-Totalmente de acuerdo (TA)

N°	Ítems	TD	D	I	A	TA
		1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
1	<i>¿Considera que en la aseguradora Rimac Chiclayo se fomenta el trabajo en equipo?</i>					
2	<i>¿Considera que los colaboradores en la aseguradora Rimac Chiclayo trabajan en equipo?</i>					
Liderazgo						
3	<i>¿Considera que su jefe influye de manera positiva en usted?</i>					
4	<i>¿Considera que la información que le brinda su jefe es de una manera clara y concisa?</i>					
Empatía						
5	<i>¿Considera que percibe y comprende los sentimientos y emociones de sus compañeros de trabajo?</i>					
6	<i>¿Considera que cuando existe un problema en la aseguradora Rimac Chiclayo se pone en el lugar del afectado y lo ayuda a resolver el problema?</i>					
Confianza						
7	<i>¿Considera que puede ganarse la confianza de los clientes de manera sencilla?</i>					
8	<i>¿Considera que sus compañeros se respetan entre ellos?</i>					
9	<i>¿Considera que tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</i>					
Persuasión						
10	<i>¿Considera que puede persuadir a los clientes de manera sencilla?</i>					
Nivel de comunicación						

11	<i>¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</i>					
12	<i>¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?</i>					
Asertividad						
13	<i>¿Considera que puede expresar sus pensamientos, sentimientos e ideas, y ésta son respetadas por los demás?</i>					
14	<i>¿Considera que a pesar de que se tome una decisión en la empresa con la que usted no estaba de acuerdo, de igual forma se esfuerza por cumplir con los objetivos?</i>					
Nivel de administración del tiempo						
15	<i>¿Considera que organiza su tiempo de manera adecuada?</i>					
16	<i>¿Considera que planifica de manera adecuada las actividades que lleva a cabo en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i>					
Estándares						
17	<i>¿Considera que su desempeño en la aseguradora Rimac Chiclayo es más alto que el que espera su jefe?</i>					
Nivel de esfuerzo						
18	<i>¿Considera que da todo su esfuerzo en el desarrollo de sus actividades?</i>					
19	<i>¿Considera que se siente comprometido con el desarrollo de sus funciones en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i>					
Nivel de adaptación al cambio						
20	<i>¿Considera que se adapta con facilidad a los cambios que se realizan en la aseguradora Rimac Chiclayo?</i>					
21	<i>¿Considera que tiene la mente abierta a nuevos aprendizajes y formas de trabajo?</i>					

ANEXO 4. FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

1. DATOS GENERALES: Empresa Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.2 Investigador (a) (es): Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

79

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple el objetivo de ser medible

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Luis Santiago García Merino **DNI:** 16799025

Grado académico: Mg. En Administración **Centro de Trabajo:** Universidad Señor de Sipán


 16799025 Firma

Fecha: 15 de junio 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 02

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

1. **DATOS GENERALES:** Empresa Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.1 **Título Del Trabajo De Investigación:**

Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.2 **Investigador (a) (es):** Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

1. **ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

2. **OPINION DE APLICABILIDAD:**

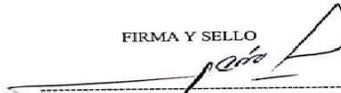
El instrumento cumple con todas las características para su medición

3. **Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: José William Córdova Chirinos **DNI:** 09582232

Grado académico: Dr. En Gestión Pública **Centro de Trabajo:** Universidad Señor de Sipán

FIRMA Y SELLO



DR. JOSE WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

Fecha: 15 de junio 2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 03

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

1. **DATOS GENERALES:** Empresa Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rímac Seguros y Reaseguros, Chiclayo

1.2 Investigador (a) (es): Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

1. **ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

2. **OPINION DE APLICABILIDAD:**

El instrumento es consecuente para su medición

3. **Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: José Rodas Cobos **DNI:** 72944917

Grado académico: Mg. En Estadística **Centro de Trabajo:** Universidad Señor de Sipán

FIRMA Y SELLO


72944917

Fecha: 16 de junio 2020.

ANEXO 5. FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA
VALIDACIÓN DE PROPUESTA 01

Estimado Mg. Segundo Héctor Núñez Mejía

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo”**

Realizado por: Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción			X		
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta			X		
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister Segundo Héctor Núñez Mejía

Especializado: Administración de Negocios

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente Universitario

Fecha: 30 de noviembre 2020


 SEGUNDO HÉCTOR NÚÑEZ MEJÍA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 DNI N° 37365319

Mg. Segundo Héctor Núñez Mejía
 DNI N° 37365319

VALIDACIÓN DE PROPUESTA 02

Estimado Mg. Luis Santiago García Merino

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo”**

Realizado por: Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción			X		
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta			X		
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

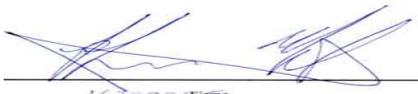
Validado por el Magister Luis Santiago García Merino

Especializado: Administración de Negocios

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente Universitario

Fecha: 01 de diciembre 2020



Mg. Luis Santiago García Merino

DNI N° 16799025

VALIDACIÓN DE PROPUESTA 03

Estimado Mg. Edgardo Napoleón Rivera Portilla

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Plan de coaching empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo”**

Realizado por: Bernuy Medina Jorge Alberto y Daza Isuiza Fresia Rossio

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción			X		
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta			X		
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

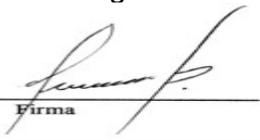
Validado por el Magister Edgardo Napoleón Rivera Portilla

Especializado: Administración de Negocios

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años

Cargo Actual: Docente Universitario

Fecha: 03 de diciembre 2020


 Firma

Mg. Edgardo Napoleón Rivera Portilla

DNI N° 27373601

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

RIMAC
Seguros

Lima, 07 de julio del 2020

Señor:

JORGE ALBERTO BERNUY MEDINA

Presente.-

Por medio de la presente autorizamos a l Sr. JORGE ALBERTO BERNUY MEDINA identificado con DNI 42697727, Código: 7001001492 y Srta. FRESIA ROSSIO DAZA ISUIZA identificado con DNI 70068373, Código: 7001003694, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo sede Chiclayo de la Facultad Ciencias Empresariales del IX ciclo, puedan recabar información de nuestra agencia de Chiclayo como parte de su Proyecto de Investigación titulado: "Plan de Coaching Empresarial para desarrollar habilidades blandas en colaboradores de Rimac Seguros y Reaseguros, Chiclayo".

Los estudiantes podrán realizar una entrevista a la Jefa de Gestión Operativa de la agencia de Chiclayo, la Sra. Rosa Gabriela Caridad Saldaña Coronado y también podrá aplicar una encuesta dirigida los colaboradores de dicha agencia, la cual consta de 32 preguntas.

La información recabada deberá ser usada solo para los fines académicos del proyecto de investigación en mención, no debiéndose divulgar ni usar para otros fines.

La aplicación tanto de la encuesta como de la entrevista debe ser avisada con la anticipación debido al responsable de la agencia de modo que no interrumpa ninguna actividad o trabajo propio de la agencia.

Atentamente



Claudia Ruiz Vásquez

Subgerente de Gestión de Compensaciones y Administración