



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA**

Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de
transportes, Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios- MBA

AUTORA:

Piscoya Fernandez, Julia Edith (orcid.org/0000-0003-4947-6053)

ASESOR:

Mg. Pisfil Benites, Nithon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

CO-ASESOR:

Dr. Santisteban Salazar, Nelson César (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a Dios por concederme la vida y ser mi guía, apoyo y fortaleza en cada momento de dificultad.

A mis padres Laura y Augusto, quienes me motivaron a seguir continuando mis estudios, por su confianza y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi tía Edith, a quien quiero como una madre y sé que desde el cielo está orgullosa de cada paso que doy en esta vida.

A mis asesores quienes me brindaron su apoyo durante el desarrollo y ejecución de la tesis.

Agradecimiento

Agradecida con Dios por guiarme durante este proceso, por facultarnos lograr nuestra tan ansiada meta, la cual no hubiera sido posible sin su ayuda.

A nuestros padres; Laura Fernandez y Augusto Piscoya, por sus enseñanzas de vida y a mis hermanos Víctor y Magaly por contar con su apoyo absoluto en cada momento.

A mis docentes y asesores, quienes con sus enseñanzas y experiencias compartidas en clase lograron formar excelentes profesionales.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Baremación de Coaching.....	11
Tabla 2 Baremación de Productividad.....	13
Tabla 3 Distribución de frecuencias, la situación actual de la productividad	19
Tabla 4 Distribución de frecuencias respecto al nivel de la dimensión eficiencia .	19
Tabla 5 Distribución de frecuencias respecto al nivel de la dimensión eficacia....	20
Tabla 6 Distribución de frecuencias respecto a la dimensión productividad.....	20
Tabla 7 Resumen del modelo de regresión.....	21
Tabla 8 Coeficientes del modelo de regresión.....	21
Tabla 9 Distribución de frecuencias respecto al nivel de coaching.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación.....	14
Figura 2. Situación actual de la productividad.....	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal explicar la relación que existe entre coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque y se planteó como propuesta un programa de coaching, a través de los cuestionarios aplicados y procesados mediante el programa estadístico SPSS, se logró identificar a las dimensiones con mayor y menor influencia del coaching sobre la productividad, en donde se recomienda la gerencia implementar el programa de coaching, el cual ayudaría en el incremento de la productividad. La investigación tuvo una metodología básica, descriptiva y propositiva, tiene un enfoque cuantitativo, de acuerdo a la naturaleza de sus variables se aplicó una investigación no-experimental y con corte transversal, a vista de que se analizó y explico los factores de un fenómeno y que se responderán en el futuro. Finalmente se concluye que, con la propuesta validada por expertos en el tema, nos da la seguridad que nuestra propuesta de coaching puede ser aplicada en corto tiempo en la empresa de transportes, para que los colaboradores del área comercial incrementen su productividad y puedan lograrse los objetivos corporativos.

Palabras clave: coaching, clima laboral productividad, eficiencia.

Abstract

The present investigation had as main objective to explain the relationship that exists between coaching in productivity in the commercial area of a transport company, Lambayeque and a coaching program was proposed as a proposal, through the questionnaires applied and processed through the SPSS statistical program, it will improve to identify the dimensions with the greatest and least influence of coaching on productivity, where management recommends implementing the coaching program, which would help increase productivity. The research had a basic, descriptive and purposeful methodology, it has a quantitative approach, according to the nature of its variables, a non-experimental and cross-sectional investigation was applied, in view of the fact that the factors of a phenomenon were analyzed and explained. which will be answered in the future. Finally, it is concluded that with the proposal validated by experts in the subject, it gives us the assurance that our coaching proposal can be applied in a short time in the transport company, so that the collaborators of the commercial area increase their productivity and the objectives can be achieved corporate.

Keywords: coaching, work environment, productivity, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

Frente al inminente crecimiento de la globalización, el avance de las tecnologías y con ello la presión en las entidades para transformarse en líderes del mercado en el que se desempeñan, recargan el objetivo del desarrollo sostenible, la competitividad y eficiencia, sobre los hombros de sus colaboradores. El éxito de una entidad depende de cuán motivados a ser productivos se encuentren los colaboradores, es por ello que hoy en día, las empresas que tienen en cuenta este importante detalle, son quienes tienen mayor éxito frente a su competencia.

De acuerdo con Agudelo y Escobar (2022), la productividad es una referencia de la relación que existe entre la producción y el uso eficiente de recursos disponibles para lograrla. Dresch et al. (2018) mencionan que al aumentar los niveles de productividad en la organización, permite incrementar la competitividad, ya que ambos conceptos son complementarios.

Moreno y Espinosa (2018) mencionó que, la productividad está ligado a la eficiencia en donde, si en menos tiempo para obtener el resultado esperado se emplea, es mejor. Para Chernopyatov (2018), satisfacción laboral, disciplina laboral, motivación laboral y formación académica pueden afectar a la productividad de un individuo. Así pues, Randal (2021) la productividad es el cruce sistemático de la cantidad de productos de un proceso productivo y la cantidad de recursos que intervinieron para la obtención de dicha producción; además, un factor que interviene de manera esencial es el tiempo que se empleó para la producción de los bienes, en tanto cuanto menor sea el tiempo para obtener los bienes producidos, mayor es la productividad del sistema.

De acuerdo con Morales (2021), la productividad es un indicador importante para los gerentes el cual se obtiene de los materiales, mano de obra, liquidez, energía y activos, etc., en pocas palabras es el cociente entre el producto entregado y los recursos empleados. Para Katovich & Maia (2018), la productividad en el trabajo se hace referencia al valor de un bien producido por unidad del factor de trabajo. Así mencionan Ortiz et al. (2019), que la productividad se relaciona con los servicios prestados y los bienes, el monto de recursos empleados y la valoración del tiempo invertido. Para Daza et al. (2021), indican que la productividad es un reto alcanzable si se consideran las necesidades de los colaboradores y no solo las empresariales. Chiang y Candia (2021) además de las variables económicas y materiales, el

rendimiento, variables sociales, sentido de pertenencia y estilos de liderazgo infringido pueden afectar la productividad del individuo. Jaimes et al. (2018) la productividad del hombre, genera un impacto en el desempeño empresarial, por ello, la productividad es un determinante clave de la vida de una organización a largo plazo; Chiang et al. (2021) señalan una mejora positiva en el comportamiento organizacional afecta o beneficia la productividad de los colaboradores. Fontalvo et al. (2018), mencionan diversos factores determinan la productividad en una organización, en cada uno existe una relación directa al elemento humano, puesto que son quienes ejecutan los procesos necesarios y las operaciones que accedan a la empresa al logro de sus metas. Para Patlán (2018), al mejorar la productividad, tanto la eficiencia y eficacia de la empresa mejorará inevitablemente. Martínez (2020) una mala remuneración incidirá en la insatisfacción laboral y por ende a la productividad.

Respecto al coaching, García et al. (2021), es un direccionamiento para romper límites, permite al individuo tomar consciencia de sus actos, lo que permite al asesorado establecer una serie de reflexiones y acciones para mejorar como persona; Passmore y Evans (2021), el coaching tiene por objetivo el ayudar a los usuarios a conceptualizar y brindar solución a los problemas que les aquejan en su día a día. Gómez et al. (2019) el verdadero propósito en el coaching es tornar a un individuo responsable y consciente de los actos que cometa en su vida. Porras et al. (2018) el coaching es un proceso de carácter confidencial donde 2 o más individuos colaboran entre sí para reflexionar respecto a prácticas recientes, para amplificar, mejorar y adquirir nuevas habilidades. Veli y Huachos (2022), el coaching les da oportunidad a las personas obtener apoyo y asesoría de forma oportuna, su finalidad es simplemente el mejorar el rendimiento de los individuos. Rodríguez et al. (2021) Durante el coaching, es fundamental mantener comunicación clara, ya que se debe definir los roles del coach, así como el cliente que recibe las sesiones de coaching. Atikson et al. (2022) el coaching pone énfasis en el aprendizaje para potenciar el desempeño y desarrollo profesional o personal. Mohammadisard et al. (2018), el coaching dirige a los individuos para encontrar sus propios recursos internos y potenciarlos a partir de su estado actual hasta un nivel más favorable e ideal. Para Heredia et al. (2020), el coaching entrega ayuda a otras profesiones para reconocer y clarificar sus objetivos y metas, esperando establecer

el camino correcto para alcanzar el resultado ansiado. Granja et al (2020), la meta en coaching es incrementar las capacidades físicas e intelectuales del individuo mediante el estudio de teorías, emociones e intelecto. Mejía y Jáuregui (2020), al interior de las organizaciones, el coaching se ha centrado en resolver las habilidades y actitudes de supervisores y colaboradores; ello permite generar una mejora continua. Podesta et al. (2019) nos hacen mención que existen 2 cualidades que se deben cumplir, la escucha activa para liderar procesos de cambio.

En la tesis elaborada se realizó la evaluación respecto al coaching sobre la productividad laboral, cuyo propósito es rescatar aspectos importantes de las variables a estudiar. El problema general fue ¿Cómo una estrategia de coaching puede mejorar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022? El objetivo de la investigación fue: “Proponer una estrategia de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022”.

Los objetivos específicos de la investigación fueron: Describir la situación actual de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022. Determinar las dimensiones del coaching que se relacionan con la mejora de productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022. Diseñar una propuesta de coaching para la mejora de la productividad el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022. Validar la propuesta de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de la empresa de transportes año 2022

La presente investigación se justificó respecto al respaldo en las bases teóricas en relación a la variable de coaching y productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

En el entorno social se justifica debido a que su elaboración representa una guía para el desarrollo de posteriores investigaciones sobre el coaching y productividad en las organizaciones; significando un aporte social.

Y por último de forma institucional se justificó por ser una alternativa de mejora a la problemática de la productividad en el área comercial de la empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente acápite se exponen los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas entre tesis de pregrado y postgrado y artículos científicos relacionados con las variables de estudio coaching y productividad, las cuales se han determinado con una antigüedad no mayor a 5 años de la elaboración del presente trabajo y fueron extraídos de repositorios y bases de datos tales como Renati, Redalyc, Scielo y Dialnet.

Asimismo, Barreiro (2018) en su tesis, donde su objetivo general fue el analizar la incidencia del coaching como estrategia comercial en las pymes de la ciudad de Guayaquil. La metodología tuvo enfoque cualitativo - cuantitativo, método exploratorio - descriptivo. Los resultados, existe una alta necesidad de los empresarios PYMES para dirigir a modo de ejecutivos de alto nivel, en donde la propuesta del autor entrega una capacitación enfocada para mejorar la forma de gerenciar. Como conclusiones, se consideró los tipos de coaching que son efectivos según las necesidades y factores adheridos a fin de manejar efectivamente los niveles de coaching que pueden ser acogidos por los empleados. La mencionada tesis guarda similitud con la presente debido a que, propone al coaching como herramienta organizacional para alcanzar una mejora en la productividad laboral y la forma en que los microempresarios de guayaquil pueden gerenciar sus negocios.

También Cardona (2019) en su tesis, donde objetivo fue diseñar un plan estratégico de coaching empresarial para la empresa Alimentos Andinos de Colombia S.A.S. la metodología empleó un enfoque cuantitativo cualitativo, tipo descriptivo, la población y muestra compuesta por 18 colaboradores. Los resultados se tienen que, 28.57% menciona que sus supervisores siempre les dejan opinar y aportar ideas respecto a las actividades que realizan, el 21.43% de las mujeres coincide en que pocas veces aportan ideas sobre las labores que ejecutan. Como conclusiones, no existe un protocolo que valide actitudes y verifique que los perfiles contratados sean idóneos; debido a la perspectiva para elección de y a lo estacionario del producto, se constata una elevada rotación de trabajadores. La mencionada tesis guarda similitud con la presente debido a que, propone al coaching como

instrumento organizacional para alcanzar una mejora en la productividad laboral y la forma en que se transmite la comunicación entre los colaboradores y supervisores de la empresa.

Igualmente, García et al. (2021) en su artículo científico cuyo objetivo fue analizar el coaching y el empowerment como herramientas en el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias ubicadas en Venezuela y Colombia, la metodología empleada por el autor, fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Los resultados, el indicador autocoaching muestra como resultado que el 33,33% estuvo de acuerdo en que el empleado está identificado con la organización, en la aplicación de métodos para aumentar su propia eficiencia, además en el hecho de incentivar una comunicación eficaz en la empresa. Asimismo, 26% de los individuos considera estar totalmente de acuerdo, mientras 25% estuvo indiferente. Como conclusiones, el coaching como herramienta gerencial, es implementado a nivel gerencial y de supervisión en donde el de mayor presencia es el coaching sistémico, seguido por el coactivo y el autocoaching, no empleando la herramienta del coercitivo, significa que los gerentes y supervisores están identificados con la empresa, para aumentar su propia eficiencia, y promover una comunicación eficaz, fomentando la retroalimentación. El mencionado artículo científico guarda semejanza con la presente puesto que, estudia al coaching en función al empoderamiento empresarial de los colaboradores de la empresa, para de esa forma obtener mejora en productividad laboral.

A continuación, Podesta et al. (2019) mencionan en su artículo científico cuyo objetivo fue describir el coaching como herramienta gerencial en las empresas, la metodología aplicada por el autor fue de enfoque cualitativo cuantitativo basado en la revisión bibliográfica y documental, los resultados obtenidos por el autor se tienen que en el contexto actual, lleno de regulaciones y exigencias, deben centrarse en definir objetivos pertinentes y cercanos a las realidades actuales, lo que demanda el desarrollo y cumplimiento de planes con elevado nivel de responsabilidad social en donde el beneficio sea evidente para la sociedad. Las conclusiones que el autor presenta se tienen que, como herramienta gerencial el coaching, incluye

representativos elementos para formar líderes con elevado desempeño, y para entrenamientos que aporten al desarrollo profesional, personal e incluso social.

El artículo científico posee semejanza con la presente puesto que, estudia al coaching en función al a la gerencia empresarial, para de esa forma obtener una mejora en la productividad laboral, empleando al coaching mejorar la identidad empresarial y motivación de los colaboradores de una empresa.

Además, Mejía y Jáuregui (2020) en su artículo científico cuyo objetivo fue entender cómo se implementa el coaching en el personal administrativo en una clínica. La metodología es de carácter exploratorio y de enfoque cualitativo cuantitativo. Los resultados, para algunos entrevistados, el coaching es un tipo de asesoría, lo que estaría centrado en rectificar debilidades y carencias detectadas durante su desarrollo en el trabajo; la relación entre coach y coachee fue lo que aseguró el correcto desempeño del programa. Como conclusiones, en la conexión entre el coachee y el coach, destaca la retroalimentación con un modelo dialógico, la implementación del coaching evidencia un primer avance significativo en la forma de concebir la administración moderna, tomando en cuenta componentes emocionales para manejar cuadros de depresión, estrés laboral, actitudes de abandono y resignación. El artículo científico mencionado es semejante con la presente puesto que, estudia al coaching en función a la mejora del clima laboral, para de esa forma obtener una mejora en la productividad laboral.

Asimismo, Romero et al. (2022) en su artículo mencionan como objetivo comprobar los efectos de un plan de coaching con programación neurolingüística para el logro de competencias académicas en el estudiantado universitario. La investigación es explicativa con diseño cuasiexperimental. Se trabaja con una muestra de 110 estudiantes de la asignatura Matemática de la Carrera de Administración de la Universidad Continental, que conformaron el grupo experimental y control del estudio. Se observaron significativas diferencias entre las medias obtenidas en ambos grupos, luego de la aplicación del tratamiento con el plan de coaching esbozado, la mayor discrepancia se alcanzó en las competencias cognoscitivas con 1,88 puntos y las interpersonales con 1,44, mientras que las comunicacionales son las que obtuvieron la menor diferencia (0,82). Se concluye que, el plan de

coaching con PNL implementado mejora significativa el logro de las competencias académicas en el estudiantado. El artículo científico mencionado es parecido debido que se aplicó una propuesta de coaching para el mejoramiento de competencias académicas para obtener una mejora en la productividad laboral.

En suma, Guillen y Huamán (2021) cuyo objetivo general fue, determinar la relación de coaching y productividad laboral en los colaboradores de Guher S.A.C., de Chíncha Alta en el año 2020; la metodología fue correlacional, enfoque cuantitativo, no experimental y transversal de tipo aplicada; en resultados, el 7% de los colaboradores aprueban que se emplea coaching de manera adecuada en la mencionada empresa, el 87% considera que se emplea de forma regular. En tanto para la productividad, el 67% de colaboradores menciona que la productividad laboral es regular en la empresa. Como conclusiones, entre las variables coaching y productividad laboral para la empresa existe una relación positiva; se concluye que entre el coaching personal y la productividad en la empresa Guher S.A.C. es positiva baja; la relación entre la productividad laboral y el coaching organizacional en la empresa Guher S.A.C. es positiva moderada con un nivel de confianza 0.05; y finalmente entre la productividad laboral y el coaching en inteligencia emocional existe una relación positivo moderada con un nivel de confianza 0.05. La mencionada investigación guarda relación con la presente, ya que estudia al coaching como factor interviniente en la productividad laboral, corroborando su eficacia e impacto que posee para mejorar la comodidad y motivación de los colaboradores de una empresa, y de esa manera alcanzar los objetivos organizacionales.

También Bustamante y Martínez (2018) en su tesis cuyo objetivo general fue el determinar si el coaching como herramienta organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ídolos año 2017; la metodología fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo y explicativo. Los resultados; con nivel de significancia del 0.050, como herramienta de estrategia organizacional el coaching si incide de forma positiva en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores; con un nivel de confianza del 0.050, como herramienta de estrategia organizacional el coaching si incide en la mejora de la productividad laboral; con un valor de

significancia de 0.050 como herramienta de estrategia organizacional el coaching si incide en mejorar los niveles de eficacia laboral. Como conclusiones, se afirma que el coaching como herramienta de estrategia organizacional mejora la productividad laboral de los colaboradores; afirma que el coaching como herramienta de estrategia organizacional mejora los niveles de eficacia y eficiencia laboral de los colaboradores. La mencionada tesis tiene relación con la presente investigación debido a que, estudia al coaching como herramienta organizacional para lograr una mejora en la productividad laboral, estudiando su eficacia e impacto para aumentar la identidad empresarial y motivación de los colaboradores de una empresa.

Además, Velarde (2021) en su artículo científico, cuyo objetivo fue realizar una revisión de la literatura respecto al coaching como herramienta que puede aportar en la gestión pública y motivar a la modernización del Estado. La metodología consistió en consultar bases de data tales como Proquest, Scopus y Google Scholar para obtener artículos con una antigüedad de hasta 10 años. Los resultados; en el proceso del coaching, hay dos factores; el Coach que es responsable de optimizar las habilidades de los Coachee a través de actividades enfocadas a las áreas de una organización a modo de alcanzar resultados de las áreas mencionadas y del entorno laboral. Como conclusiones, el coaching viene a ser una modalidad que va más allá de solo orientar de manera personal, lo que busca es enfocar esfuerzos que puedan dar beneficio a la empresa, a los grupos e individuos, ordenando sus expectativas de crecimiento, haciéndolos partícipes de la empresa para así mejorar su desempeño y por ende su productividad. El mencionado artículo científico posee relación con la presente puesto que, evalúa al coaching como arma organizacional para obtener una mejora en la productividad laboral en el sector privado.

Asi pues, Veli y Huachos (2022) en su artículo científico, cuyo objetivo fue determinar como el coaching disminuye el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La metodología fue de tipo básica, tipo explicativa, pre experimental, muestra no probabilística integrada por 50 individuos. Como resultados, se manifiestan tres subescalas: con una media de 34,0 al

cansancio emocional; 16,2 para despersonalización y 21,8 en realización personal; desviación estándar de 6,8 para cansancio emocional; despersonalización de 3,9 y en realización personal de 6,3; lo que significa la existencia de elevado síndrome de Burnout. Como conclusiones, existe un nivel que resulta significativo respecto a la influencia que el coaching tiene en la disminución del síndrome de Burnout; se estableció un nivel de influencia alto que el programa de coaching tiene en la disminución del síndrome de Burnout para la despersonalización de los colaboradores no docentes de la universidad. El mencionado artículo científico está relacionado con la presente puesto que, analiza al coaching como apoyo organizacional que busca obtener una mejora en la productividad laboral en la mencionada universidad.

Después Ulloa y Oseda (2021) en su artículo científico, cuyo objetivo fue determinar la influencia del coaching educativo en las competencias digitales de los docentes de la institución educativa emblemática San Juan, departamento de Trujillo al año 2021. La metodología, fue de una investigación básica, diseño transeccional, correlacional y causal, muestreo probabilístico con una población de 127 individuos y muestra de 113 individuos. En resultados, respecto al coaching educativo, el 96,50% de docentes estuvieron en nivel alto, luego el 3,50% estuvieron en el nivel medio, cero docentes en el nivel bajo. Como conclusiones, el coaching educativo incide en un 41,6% en las competencias digitales docentes con un nivel de significancia del 1%, 58,4% de las competencias digitales docentes son explicadas por otros factores. El mencionado artículo científico guarda semejanza con la presente investigación puesto que, estudia al coaching en función a las competencias digitales docentes en una institución educativa, para de esa forma obtener una mejora en la productividad laboral

El coaching según, Sánchez y García (2020), viene a ser una estrategia para el aprendizaje en donde un entrenador incentiva la capacidad de reflexión de un individuo mediante un plan que fija acciones para diversas situaciones a corto y largo plazo. Respecto a la aplicación del coaching, Loaiza y Castro (2018) menciona que puede darse a la vida personal y laboral, puesto que se basa en liberar el potencial oculto que posee cada individuo. Karas et al. (2021) mencionan

que el coaching es un sistema de técnicas y principios que incentivan el potencial del individuo o coachee. Barbosa de Aguiar et al. (2019) mencionan que el coaching es un proceso muy completo, el cual es capaz de producir cambios en ámbitos emocionales y de actitud, provocando un inevitable cambio de mentalidad.

De acuerdo con Mejía y Jáuregui (2020), los factores del coaching que intervienen en el proceso de coaching son 4, que se detallan a continuación.

- a. Estilo de liderazgo del Coaching; en donde el coaching estudia alternativas y ofrece las pautas para la acción, en donde se involucra al coachee para fijar los objetivos, fortalecer su liderazgo.
- b. Competencias del Coach; en donde interviene el nivel de confianza que el mencionado puede transmitir al coachee, buscando la apertura total del mismo.
- c. Soporte y respaldo de la organización; en donde es la empresa u organización que mediante el coaching ayudan al coachee a lograr objetivos profesionales, aumentar el desempeño y retener a los líderes.
- d. Soporte de los proveedores; la percepción, adaptación e implementación dependen del nivel de confianza en las habilidades de los facilitadores.

Velarde (2021) define al Coach como aquel profesional que acompaña al coachee o cliente, hacia su desarrollo en el ámbito personal, profesional o laboral.

Para Veli y Huachos (2022) define al coachee como aquel individuo que es cliente del coach, a quien se le ayuda mediante procesos de autoconocimiento y reflexión a mejorar diversos aspectos en los que necesite ayuda y orientación.

Existen diversos tipos de coaching, entre ellos se podemos definir los siguientes:

Coaching ontológico: Para Universidad de Barcelona (2021), está enfocado a la optimización del lenguaje en donde el fin a lograr es la mejora y modificación de la manera de expresarse de los individuos. Según García (2019), es un tipo de coaching cuyo proceso está encaminado a optimizar el lenguaje, procesos y herramientas de tipo lingüística que son habituales en la persona.

Coaching sistémico: Según García (2019), considera parte de un sistema al individuo y no como elemento aislado, estudia el impacto del individuo y sus actos al entorno en el que se ubica. Para Universidad de Barcelona (2021) este tipo de

coaching se refiere a sistemas y subsistemas tales como el trabajo, familia y amigos, entre otros.

Coaching con inteligencia emocional: Para Universidad de Barcelona (2021), este tipo de coaching considera indispensables a las emociones para alcanzar un óptimo desarrollo. Según García (2019), se basa en la forma de regular emociones para alcanzar desarrollo personal y en el bienestar propio o ajeno.

Coaching coercitivo: Según García (2019), es basado en rutinas de entrenamiento con técnicas de alto impacto para un cambio radical en las personas.

Coaching con programación neurolingüística: Según Universidad de Barcelona (2021) indica que, este coaching permite estudiar la forma de interpretar la realidad de cada individuo para poder modificar o corregir ciertas conductas.

Coaching cognitivo: Según García (2019), facilita la transición de conocimientos mediante entrenamiento de las funciones cognitivas. Así indica Universidad de Barcelona (2021) que, este tipo de coaching trabaja con procesos mentales, en donde mejora la memoria, creatividad, comunicación y la percepción de las cosas para el individuo.

La baremación de la variable coaching es la mediana en un percentil o centil 50 en orden de 100.

Tabla 1

Baremación de Coaching

Escala	Puntuación
Aceptable	50%
No aceptable	50%

Nota. Escala de medición de Coaching

Teoría del Coaching organizacional o empresarial, de acuerdo con ASESCO2 (2018), es el ámbito donde una empresa adquiere los servicios de un profesional para un proceso de coaching dirigido a cargos directivos, intermedios o inferiores. El objetivo es calmar la necesidad de cambios a nivel empresarial e institucional, en donde la meta es fomentar aspectos como: cohesión de los equipos; colaboración entre profesionales y colegas de trabajo; incremento de la productividad laboral; incremento de la capacidad de liderazgo; incremento de la

motivación; incremento de las ventas; mejora de calidad en atención interna y externa; atender la diversidad del talento en proyectos firmes, como en la filosofía empresarial.

Jarosz (2021) menciona que, el coaching laboral es de los más efectivos enfoques para desarrollar liderazgo y obtener un aprendizaje organizacional. Para Álvarez y Gallegos (2021), el coaching enfocado al ámbito empresarial consiste en un conjunto de actividades sincronizadas en donde los directivos pueden expresar su mayor potencial y dotes de liderazgo, lo cual se ve reflejado en el desarrollo de la empresa. Para Herrera y Vásquez (2021), el coaching de tipo ontológico es el más eficaz para crear un ambiente laboral estable y permite solucionar de forma pacífica cualquier conflicto.

De acuerdo con Hinojo et al. (2020), mencionan que la productividad es uno de los factores que inciden en el crecimiento de una organización, puesto que se define como la consecución de metas empleando el mínimo de recursos para producir en igual o menor cantidad de tiempo. Para Fontalvo et al. (2018), la productividad relaciona volumen total producido y recursos totales empleados, en donde lo ideal es obtener dicha producción con igual o menos recursos que intervienen.

Factores que influyen en la productividad, para Malluk (2018) incluso niveles altos de felicidad de un colaborador pueden influir en los niveles de su productividad, incrementándolo en un 12%. De acuerdo con Agudelo y Escobar (2022), existen diversos factores tanto intrínsecos como extrínsecos que difícilmente se pueden controlar en su totalidad, los cuales se detallan a continuación.

Talento Humano: en este aspecto vienen a tallar factores tales como las habilidad o competencias del colaborador; interacción social y motivación del colaborador; satisfacción laboral percibida; fuerza de trabajo; actitud y nivel de capacidad de los colaboradores.

Procesos: aquí intervienen factores tales como; racionalización del trabajo; el desarrollo tecnológico; métodos de trabajo; escala de operaciones; conocimiento.

Recursos: intervienen factores tales como; activos de la empresa; calidad de las materias primas o insumos; transporte disponible; tierra, energía, planta y equipo; infraestructura.

Administración: Aquí intervienen factores tales como los mecanismos institucionales; las políticas y estrategias empresariales; estilos de dirección laboral; nivel y tipo de liderazgo ejercido; habilidades administrativas para la generación de estrategias.

Escalas de medición de la productividad

Se realizó la baremación para la variable productividad obteniendo las siguientes escalas:

Tabla 2

Baremación de Productividad

Escala	Puntos
Alta	49 – 66
Medio	31 – 48
Bajo	13 – 30

Nota. Escala de medición de Productividad

De acuerdo con Hinojo et al. (2020), existen diversos tipos de competencias que intervienen en una mejor productividad, las cuales juegan un rol importante en alimentar y formar un ambiente de productividad óptimo en una organización, las cuales se agrupan en las siguientes dimensiones:

Intrapersonal: Estabilidad emocional y autocontrol; seguridad en uno mismo y confianza; resistencia a la adversidad.

Interpersonal: Formación de relaciones; Comunicación; estilos de negociación; trabajo en equipo; influencias.

Desarrollo de tareas: Conocimientos de carácter profesionales o técnicos; iniciativa propia; orientación a los resultados; toma de decisiones; creatividad; aprendizaje continuo; innovación

Entorno: conocimiento de la empresa; orientación a los clientes; apertura; visión; anticipación; identificación con la organización donde se labora.

Gerencial: Dirección; estilos de liderazgo ejercido; planificación y organización; atención a la calidad, el orden y perfección de detalles.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Conforme con Arias y Covinos (2021) el presente trabajo de investigación tiene una metodología de tipo básica, porque trata de aportar nuevos conocimientos sin realizar aplicación., según a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) ,esta investigación es de tipo descriptiva porque procederá a describir las variables en su ambiente y propositiva puesto que, posterior al estudio se entrega una estrategia para mitigar y/o erradicar el problema.

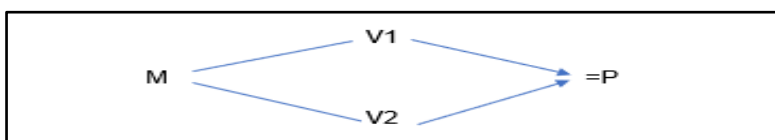
De acuerdo con Arias y Covinos (2021), la investigación tiene enfoque de estudio cuantitativo, porque emplea la recolección de datos con bases estadísticas y numéricas con el alcance de probar teorías y establecer pautas de comportamiento.

3.1.2. Diseño de Investigación

De acuerdo con Arias y Covinos (2021), la presente investigación tiene un diseño No Experimental porque no se ejecutará una manipulación de las variables.

Figura 1

Diseño de investigación



Nota. Elaboración propia con información de Arias y Covinos (2021)

Donde: X: Realidad O: Observación T: Modelo Teórico P= Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Coaching

Definición Conceptual: García et al. (2021) mencionan que, el coaching viene a ser una herramienta importante que motiva al desarrollo personal y profesional.

Dimensiones:

- a. Satisfacción del coaching; indicadores: nivel de satisfacción del coaching y nivel de utilidad del coaching.

- b. Aprendizaje adquirido en el coaching; indicadores: Conocimientos y habilidades adquiridos, capacitaciones, conductas iniciales, capacidad en manejo de conflictos y efectividad en la toma de decisiones.
- c. Conductas relacionadas; indicadores: Servicio al cliente, ambiente laboral, eficiencia laboral y compromiso laboral.
- d. Efectos de coaching; indicadores: Nivel de ausentismo y satisfacción laboral.

Variable Dependiente: Productividad

Definición Conceptual: De acuerdo con Agudelo y Escobar (2022), la productividad es una referencia de la relación que existe entre la producción y el uso eficiente de recursos disponibles para lograrla.

Dimensiones:

- a. Eficiencia; indicadores: Cumplimiento de funciones designadas y percepción de la calidad de trabajo realizado.
- b. Eficacia; indicadores: Reporte de reclamos/quejas, nivel de adaptabilidad, trabajo en equipo, liderazgo individual, cumplimiento de los plazos determinados y cumplimiento de las normas.
- c. Productividad; indicadores: Reconocimientos e incentivos, servicio al cliente, ambiente laboral y compromiso laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la población es un grupo limitado o ilimitado de individuos con similitudes, quienes integran la totalidad de los elementos del estudio, para el desarrollo de la presente investigación; la población de estudio se encuentra conformada por los 35 colaboradores del área comercial de la empresa de transportes en el año 2022.

Criterio de inclusión; se incluyó como unidad de estudio a los trabajadores del área comercial, que tengan más de 6 meses trabajando en la empresa.

3.3.2. Muestra y muestreo

De acuerdo con Baena (2017), la muestra es una parte representativa del contexto del estudio, la cual se obtiene empleando diversos procedimientos de tipo

probabilístico o no probabilístico según la naturaleza del estudio, para la presente investigación se selecciona toda la población como muestra para aplicar los instrumentos, la cual está conformada por los 35 colaboradores administrativo del área comercial de la empresa de transportes en el año 2022

De acuerdo con Arias y Covinos (2021), el tipo de muestreo empleado para seleccionar la muestra de la población, fue determinada bajo el uso del muestreo no probabilístico por juicio, donde fueron seleccionado todos los colaboradores del área comercial con mayor a 06 meses de antigüedad.

3.3.2.1. Unidad de análisis: Empresa de transportes

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

Encuesta: De acuerdo con Arias y Covinos (2021), busca extraer información de un conjunto de esa población en la cual se tiene interés de estudio. De acuerdo con Arias y Covinos (2021), la técnica empleada para el desarrollo de la presente investigación fue la encuesta en donde, la información obtenida se clasificó haciendo uso de la Escala de Likert, bajo (05) alternativas: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre. La información obtenida será procesada y tabulada haciendo uso de SPSS.

3.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario: Arias y Covinos (2021), Es considerado el instrumento de la técnica de encuesta dirigida a los colaboradores del área comercial de la empresa de transportes en el año 2022, se elaboraron dos cuestionarios, el primero para evaluar la Variable Coaching y el segundo para la variable Productividad.

El primer cuestionario estuvo conformado por 13 preguntas, sobre cuatro dimensiones trabajadas del coaching y el segundo cuestionario constó de 13 items sobre las 03 dimensiones de productividad.

Para hallar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto con 15 participantes, aplicando la prueba estadística Alfa de Crobach arrojando un valor de 0.748 para el cuestionario de Coaching y 0.802 para el cuestionario de productividad.

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se realizó para esta investigación, tiene inicio con la etapa de verificación y aprobación del proyecto, así como la validación de los instrumentos que serán empleados para la recolección de información necesaria, los instrumentos de la presente investigación fueron validados por un experto que cuenta con un grado de Maestría o Doctorado. Posterior a ello, se hace llegar una carta a la empresa de transportes, solicitando permiso para llevar a cabo la aplicación del trabajo de investigación, al ser positiva la respuesta de la empresa, nos emiten una carta de aceptación firmada por el gerente. Como siguiente paso, se da lugar al trabajo de campo, una vez recopilados los datos, se procesa la información obtenida, produciendo la base de datos del estudio para luego ser procesados mediante un software estadístico. Asimismo, se organiza la información para su posterior análisis, interpretación y conclusiones finales de la tesis.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo un análisis estadístico haciendo uso del programa SPSS, de los cuales se obtienen gráficos y tablas respecto a las variables y sus dimensiones. Arias y Covinos (2021) mencionaron que, el análisis de tipo descriptivo, tienen como objetivo detallar los atributos de los individuos, grupos u otro elemento el cual sea objeto de investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación, existió consentimiento informado a los colaboradores de la empresa objeto de estudio, se adoptaron los siguientes principios de acuerdo al código de ética la Universidad Cesar Vallejo año 2022.

Autonomía: los colaboradores del área comercial tuvieron la capacidad de elección de participar o no en la presente tesis.

Probidad: La totalidad de la información presentada en el estudio es de carácter verídico y acorde a la realidad de la empresa y los encuestados.

Confidencialidad: La información obtenida fue manejada con estricto carácter de confidencialidad con fines meramente de investigación.

IV. RESULTADOS

- 4.1. O.G. Proponer estrategias de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

La propuesta de estrategia de coaching busca aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022, en el área comercial se identificó un nivel medio de productividad con una incidencia del 65.7% siendo los factores de quiebre la satisfacción del coaching y las conductas relacionadas con esta identificación nos permite tomar medidas de mejora.

Se tiene como objetivo general, elevar la productividad en el área comercial de una empresa de transporte para el logro de metas acordadas, y como objetivos específicos incorporar habilidades que desarrollen el diálogo abierto y respetuoso, retroalimentación constructiva, reconocer y señalar las fortalezas del área comercial, incentivar la eficiencia laboral y reforzar la cultura organizacional

1. Diagnóstico del área comercial

Fortalezas	Debilidades
Personal capacitado Cumplimiento de las expectativas en atención y servicio al cliente. Creación de lazos interpersonales	Dificultad del trabajo en equipo Falta de motivación en el personal del área comercial
Amenazas	Oportunidades
Mejores salarios en otras empresas del rubro. Situación económica del país	Emplear técnicas para el desarrollo de coaching empresarial Disponibilidad de los colaboradores del área comercial en participar en el proceso de coaching

En base al análisis FODA, se realiza la propuesta de Implementación de un programa de coaching el cual esta detallado en el anexo 06 de la presente tesis.

O.E.1. Describir la situación actual de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

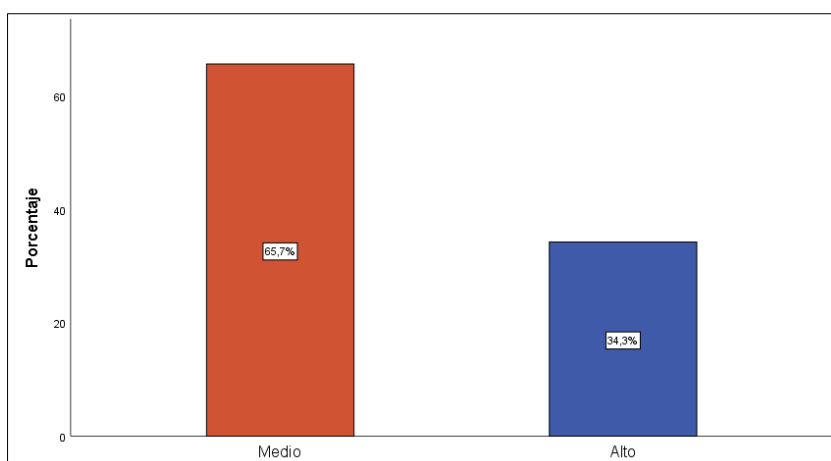
Tabla 3

Distribución de frecuencias, la situación actual de la productividad

	N	%
Medio	23	65,7
Alto	12	34,3
Total	35	100,0

Figura 2

Situación actual de la productividad



Nota. En base a la tabla 3 y figura 2 se evidencia que, del total de encuestados (35), el 65.7% indican que la situación actual de la productividad se encuentra en un nivel medio, mientras que el 34.3% mencionan que la situación actual de la productividad se encuentra en un nivel alto, y no hubo ninguno en el nivel bajo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias respecto al nivel de la dimensión eficiencia

Nivel	N	%
Bajo	17	48,6
Medio	13	37,1
Alto	5	14,3
Total		100,0

Nota. En base a la tabla 4 se observó que, del total de encuestados (35), el 48.6% señalaron que el existe un nivel bajo de eficiencia a diferencia del 37.1% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 14.3% mencionaron que la eficiencia existente ese encuentra en un nivel alto, por lo tanto, gran parte de los encuestados indican la falta de eficiencia.

Tabla 5

Distribución de frecuencias respecto al nivel de la dimensión eficacia

Nivel	N	%
Bajo	10	28,6
Medio	18	51,4
Alto	7	20,0
Total	35	100,0

Nota. En base a la tabla 5 se observó que, del total de encuestados (35), el 28.6% señalaron que el existe un nivel bajo de eficacia a diferencia del 51.4% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 20.0% mencionaron que la eficacia existente ese encuentra en un nivel alto, por lo tanto, gran parte de los encuestados indican la falta de eficacia.

Tabla 6

Distribución de frecuencias respecto a la dimensión productividad

Nivel	N	%
Bajo	11	31,4
Medio	16	45,7
Alto	8	22,9
Total	35	100,0

Nota. En base a la tabla 6 se observó que, del total de encuestados (35), el 31.4% señalaron que el existe un nivel bajo de productividad a diferencia del 45.7% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 22.9% mencionaron que productividad existente ese encuentra en un nivel alto, por lo tanto, gran parte de los encuestados indican la falta de productividad.

O.E.2. Determinar las dimensiones del coaching que se relacionan con la mejora de productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

Modelo de regresión

Tabla 7

Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
1	0,692	0,479	0,409

a. Predictores: (Constante), Satisfacción, Aprendizaje, Conductas relacionadas y efectos de coaching; en la tabla 7, en términos de ajuste, se muestra que tiene un $R^2=0.479$ siendo la variabilidad explicada por el modelo de regresión, es decir, los factores de coaching explican a la productividad en un 47.9%.

Tabla 8

Coefficientes del modelo de regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1 (Constante)	18,029	6,377			2,827	0,008
Satisfacción	-0,057	0,852	-0,010		-0,067	0,947
Aprendizaje	0,639	0,397	0,302		1,608	0,118
Conductas	0,627	0,499	0,251		1,258	0,218
Efectos	1,389	0,700	0,301		1,984	0,056

Nota. De la tabla 8 cabe resaltar que, los coeficientes estandarizados que los factores aprendizaje adquirido y efectos de coaching tiene mayor efecto en la productividad, por tener un coeficiente con un valor absoluto igual a 0.302 y 0.301 respectivamente, concluyendo que, los factores predominantes son el aprendizaje

adquirido y efectos de coaching que inciden significativamente en la productividad.

Se obtiene el siguiente modelo:

$$\text{Productividad} = 18.029 - 0.057 * \text{Satisfacción} + 0.639 * \text{Aprendizaje} + 0.627 * \text{Conductas} + 1.389 * \text{Efectos}$$

Tabla 9

Distribución de frecuencias respecto al nivel de coaching

	N	%
No aceptable	18	51,4
Aceptable	17	48,6
Total	35	100,0

Nota. En base a la tabla 9 se observó que, del total de encuestados (35), el 51.4% indican que el coaching no es aceptable, sin embargo, el 48.6% mencionan que la el coaching es aceptable.

4.2. O.E.3. Diseñar la propuesta de coaching para la mejora del área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

Se realizó el diseño de la propuesta de coaching “Implementación del programa de Coaching empresarial” para la mejora del área comercial en la empresa de transportes en el departamento de Lambayeque con el propósito elevar la productividad en el área comercial de una empresa de transporte para el logro de metas acordadas.

4.3. O.E.4. Validar una estrategia de coaching para el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.

Se realizó la validación teórica de la propuesta, por 03 expertos con el grado académico de magíster ejerciendo la docencia y brindando asesorías en el tema de investigación “Coaching”, con más de 05 años de experiencia; los cuales fueron contactados para realizar el proceso de validación de la propuesta de estrategia de coaching en el área comercial de la empresa de transporte.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general proponer estrategias de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022; dado los resultados se propuso una estrategia de coaching alineado a la comunicación activa, manejo de emociones y actitudes de las ventas, motivación y reconocimiento en habilidades duras como salida para aumentar la productividad en una empresa que cuenta con deficiencias estructurales y de financiamiento en esta misma línea se encuentra la investigación de Barreiro (2018) siendo su coincidencia la alta necesidad innovar y capacitar mejorar la productividad además de ello genero introducción en los tipos de coaching que se adaptan a la problemática que presenta el área observada solventando las necesidades y preocupaciones inmediatas con resultados a largo plazo.

También encontramos el trabajo de Cardona (2019) que sostiene la parte motivacional y de satisfacción tanto hacia cliente como hacia el personal siendo consistente en no se prevé actitudes y aptitudes en los perfiles contratados por lo ende se retiene una variedad de perfiles y manejo de emociones donde algunos son más tolerables y otros tienen una efervescencia mayor por lo cual no se contrala una reacción a diferentes actitudes provenientes de cliente; es donde se identifica una deficiencia en la comunicación entre áreas para ello coincide en el manejo de coaching como instrumento organizacional para alcanzar una mejora en la productividad laboral y la forma en que se transmite la comunicación entre los colaboradores y supervisores de la empresa.

En esa misma factibilidad Podesta et al. (2019) apoyan la idea de como herramienta gerencial el coaching para formar líderes con elevado desempeño, y para entrenamientos que aporten al desarrollo profesional, personal e incluso social de esa forma obtener una mejora en la productividad laboral, empleando al coaching mejorar la identidad empresarial y motivación de los colaboradores de una empresa.

Respecto a este objetivo se busca la factibilidad de una propuesta basada en el cambio de chip para lograr las metas, visión de una organización por otro lado observa también las deficiencias de la parte interna de la empresa es decir se

incluyó un diagnóstico no solo a nivel organizacional también se observa un diagnóstico a nivel estructural.

De manera específica en el objetivo describir la situación actual de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022 dado los resultados se evidencia que el 65.7% indican que la situación actual de la productividad se encuentra en un nivel medio, mientras que el 34.3% mencionan que la situación actual de la productividad se encuentra en un nivel alto, y no hubo ninguno en el nivel bajo; respecto al nivel de la dimensión eficacia el 48.6% indica que el existe un nivel bajo de eficiencia a diferencia del 37.1% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 14.3% mencionaron que la eficiencia existente ese encuentra en un nivel alto; en la dimensión eficacia se observó que el 28.6% señalaron que el existe un nivel bajo de eficacia a diferencia del 51.4% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 20.0% mencionaron que la eficacia existente ese encuentra en un nivel alto; en el caso de la dimensión de productividad el 31.4% señalaron que el existe un nivel bajo de productividad a diferencia del 45.7% indican que el nivel existente es medio y finalmente solo el 22.9% mencionaron que productividad existente ese encuentra en un nivel alto. En concreto la productividad la productividad se encuentra en un nivel medio que segmentado en dimensiones observa una que: la eficacia se encuentra en un nivel bajo; la eficiencia se encuentra en un nivel medio y por último la productividad se encuentra en un nivel medio.

En esta misma orientación se encuentra el trabajo de García et al. (2021) puesto a que busca la aplicación de métodos para aumentar su propia eficiencia, además en el hecho de incentivar una comunicación eficaz en la empresa de mayor presencia es el coaching sistémico, seguido por el coactivo y el autocoaching, no empleando la herramienta del coercitivo, significa que los gerentes y supervisores están identificados con la empresa, para aumentar su propia eficiencia, y promover una comunicación eficaz, fomentando la retroalimentación. En esta disyuntiva reconoce el marco de debilidades para obtener una productividad alta a nivel organizacional siendo una falla para el proceso de avance teniendo en cuenta la deficiencia financiera que procesa la empresa de transportes.

También Mejía y Jáuregui (2020) identifico que es importante incluir la retroalimentación con un modelo dialógico lo que permitirá una mejor eficacia y eficiencia impulsando el aumento de nivel para que se refleje en la productividad. Y en el objetivo determinar las dimensiones del coaching que se relacionan con la mejora de productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022 dado los resultados, los factores de coaching explican a la productividad en un 47.9% además el 51.4% indican que el coaching no es aceptable, sin embargo, el 48.6% mencionan que la el coaching es aceptable.

En esta misma línea Ulloa y Oseda (2021) encontró que el coaching educativo tiene incidencia en la productividad siendo esta estrategia aceptable para que se aumente la productividad; siendo el caso relevante debido a que no solo se debe ver un modelo de coaching educativo si no que debe de ser de un corte general que debería dar tener un alcance a toda la organización sin ser excluyente a una sola área.

Del mismo modo Mejía y Jáuregui (2020) en la conexión entre el coachee y el coach, destaca la retroalimentación con un modelo dialógico, la implementación del coaching evidencia un primer avance significativo en la forma de concebir la administración moderna, tomando en cuenta componentes emocionales para manejar cuadros de depresión, estrés laboral, actitudes de abandono y resignación. Este hallazgo permite el soporte debido a los cambios que realiza si el coaching es aceptable tendrá una repercusión importante en situaciones referidas a actitudes, emociones y manejo de las mismas es decir se parte de la premisa que una persona emocionalmente capacitada tendrá una productividad más alta en comparación de personas afectadas por estrés u otro problema que amanece su salud mental.

Velarde (2021) encontró que el Coach es responsable de optimizar las habilidades de los Coachee a través de actividades enfocadas a las áreas de una organización a modo de alcanzar resultados de las áreas mencionadas y del entorno laboral. Por ello el coaching viene a ser una modalidad que va más allá de solo orientar de manera personal, lo que busca es enfocar esfuerzos que puedan dar beneficio a la empresa, a los grupos e individuos, ordenando sus expectativas de crecimiento, haciéndolos participes de la empresa para así mejorar su desempeño y por ende su productividad. Siguiendo esta perspectiva se encuentra

que el coaching es importante y relevante no solo para la empresa en estudio sino también a otras modalidades o de otro sector esta debería estar refugiado en mejorar las debilidades del objeto de estudio y hay un conflicto que esta variable debe ir acompañada de otras para no caer en el hecho de que sea aceptable y muestre los resultados acordes a la visión de la empresa.

En relación a la teoría del Coaching Rodríguez et al. (2021) se observa que es una forma que puede adaptarse a ramos como el deportivo, empresarial e incluso al familiar, solo es caracterizado por el contexto y el fin que se le otorgue, en donde un coach transfiere nuevas habilidades en el proceso del coaching, hacia el coachee así como es un proceso respaldado en el diálogo, donde una parte genera reflexiones que dirigen a la otra parte a la acción y consecución de las metas definidas previamente.

También puede ser una estrategia para el aprendizaje en donde un entrenador incentiva la capacidad de reflexión de un individuo mediante un plan que fija acciones para diversas situaciones a corto y largo plazo. En respuesta a ello la investigación permite que cada orientación a la hora de plasmar una estrategia que permite seccionar un área para proporcionarle mejoras en el aspecto motivacional, educativo respecto a las actitudes y emociones respecto a las ventas.

Permitiendo a que los colaboradores puedan reconocer sus emociones y cómo manejarlas en una situación de conflicto con un cliente o potencial cliente también contribuye a una comunicación alturada, eficaz y eficiente no solo hacia el cliente si no entre los colaboradores apuntando a un clima organizacional agradable y reforzando la cultura organizacional segura que estallara en una mejora productiva también podría incluir incentivos para promover la mejora de esa variable.

En cuanto a la teoría de la productividad Hinojo et al. (2020), sostienen que es uno de los factores que inciden en el crecimiento de una organización, puesto que se define como la consecución de metas empleando el mínimo de recursos para producir en igual o menor cantidad de tiempo. Para Fontalvo et al. (2018), la productividad relaciona volumen total producido y recursos totales empleados, en donde lo ideal es obtener dicha producción con igual o menos recursos que intervienen. En ese caso la productividad tiene una magnitud para la estrategia debido al análisis de diagnóstico es relevante mejorar las actividades comerciales

que mejorarían el impacto en los recursos financieros siendo consecuente en el mejoramiento de remuneraciones e incentivos que serían del agrado de los colaboradores por último genera una amplitud de inversiones para la organización.

Por parte de la metodología recoge las carencias de una investigación básica puesto a los resultados de los diagnósticos tanto en ámbito organizacional o estructural, para esta investigación sería también importante que el diseño no experimental podría expandir la información para recoger la información desde el criterio de un experto mediante la observación y entrevistas a las partes gerenciales que complementen a los resultados del cuestionario.

Puesto los resultados sería importante expandir la población debido que con el diagnóstico observamos que los problemas están generalizados a diferentes áreas por lo cual para proponer una estrategia sería prescindible que todas las áreas reciban el coaching proporcionándoles el reconocimiento de habilidades corporativas en afluencia a incremento de productividad diversificando las responsabilidades para alcanzar las metas propuestas por la organización.

También sería importante repartir actividades a todas las áreas en busca del crecimiento de la empresa es donde puede sugerir la experiencia realizan un determinante predominante en la aplicación de las actividades, asumiendo retos, desafíos de manera colaborativa y teniendo es sentimiento de responsabilidad compartida.

Lo que debe extenderse un clima óptimo con ambiente de compromiso y respetando las particularidades de cada colaborador creando en conjunto una cultura organizacional única priorizando la salud corporativa esperando obediencia, compañerismo y cooperación.

Es por ello que la organización de observar e impartir políticas que salvaguarden e inviertan en la satisfacción del colaborador procurando su bienestar, en busca de mejores rendimientos y desempeño. Esta es la razón principal de las deficiencias en la productividad y un desempeño laboral relativo por ende su visión debería repartirse en una inversión de coaching un tanto remanente a su presupuesto mensual y que más que costos son retornos a un futuro.

También se tiene en cuenta cual es la repercusión en áreas que tengan mayores afecciones midiéndolas a través de asistencia, la evaluación y observación de nuevas destrezas, adaptación a las nuevas normas y pensamientos que tendrá

unas orientaciones en los servicios por ende se puede implantar el programa para alcanzar la productivas en una escala de bueno o excelente.

En relación al contexto científico social se percibe una actividad que involucra los aspectos que afectan de manera interna y externa a la organización con el sustento ideal para enfrentar la subjetividad y ser críticos ante la toma de decisiones que debe ser prudente, selectiva y dentro de sus atributos financieros incursionando en metodologías innovadores que busque la motivación, creatividad intelectual sin dejar de lado la validación tanto de expertos como la empírica.

Aceptando también la influencia del coaching en la productividad que le permite considerar un mejor rendimiento de los trabajadores siendo más exigente en relación a sus funciones, responsabilidades donde de forma crítica los expertos indagaron que es más complicado identificar, retener y desarrollar a nuestros colaboradores.

Por último, esta investigación logro hacer una contribución estructural a los estudios que prevén un clima laboral flexible y con avocación respecto al crecimiento conjunto donde el beneficio sea en bien del colaborador permitiendo la extensión de la empresa respondiendo de forma puntal a los elementos críticos como lo son deficiencias en motivación, poco reconocimiento de habilidades blandas y duras, conocimientos para ventas objetivas sin afecciones a el manejo de emociones y actitudes frente al cliente finalmente la crítica a la comunicación inactiva va provocando que los engranajes no se conecten teniendo problemas en diferentes áreas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la propuesta se encuentra alineada a incluir un coaching empresarial, enfocado al área comercial aplicando talleres de coaching relacionado con: comunicación activa, manejo de emociones y actitudes en las ventas y motivacionales con reconocimiento de habilidades blandas y duras.
2. Se concluye que productividad se encuentra en un nivel medio con un 65%, en función a su dimensión eficiencia se muestra un nivel bajo con 37.1% del mismo modo se encontró un nivel medio de eficacia 51.4% y en la dimensión de productividad 45.7% indican que el nivel existente es medio.
3. Se concluye que al conocer los factores de coaching que explican y se relacionan con la productividad en un 47.9% del grupo observado indican que el 51.4% el coaching no es aceptable.
4. Se concluye que la propuesta de coaching en la empresa de transportes, está conformada por 03 etapas; en la primera etapa se trabajaran talleres de coaching, en la segunda se realizará el reforzamiento de los talleres brindados, y la tercera etapa será la evaluación de estos, la propuesta está enfocada en las dimensiones de conductas relacionadas y satisfacción; mejorando el ambiente laboral, calidad de servicio, gestionando las bajas remuneraciones y mejorando los reconocimientos a los colaboradores del área comercial, incrementando la productividad en la empresa de transportes.
5. Se concluye que al ser validada la propuesta por expertos en el tema nos da la seguridad que nuestra propuesta de coaching pueda ser aplicada corto tiempo en la empresa de transportes, y a la vez se logre los objetivos planteados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia implementar la estrategia de coaching en el área comercial empresa de transportes con la finalidad de incrementar la productividad, y que realice el seguimiento y participación de los talleres de coaching con el fin que los colaboradores del área comercial se desarrollen en el ámbito laboral, personal y profesional, logrando su eficiencia en el trabajo desempeñado
2. Se recomienda a la gerencia tener un panorama actualizado de la productividad relacionada con el coaching en los colaboradores del área comercial con el fin de realizar talleres buscando la mejora constante del colaborador.
3. Después de haber reconocido dimensiones con menos incidencia en el coaching se sugiere al a la gerencia y recursos humanos trabajar en ellas (conductas y satisfacción), para alcanzar la mejora en la productividad en el área comercial de la empresa de transportes.
4. Se recomienda la gerencia realizar seguimiento a las necesidades de los colaboradores e invertir en la mejora de los ambientes e infraestructura de trabajo.
5. Por último, se recomienda a la gerencia una reestructuración de evaluación en consecuencia de los efectos del coaching e implementación de que maneje con eficiencia en favor de la productividad laboral.

REFERENCIAS

- Agudelo Orrego, B. E., & Escobar Valencia, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVIII(2), 122-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28070565009>
- Álvarez Silva, L. A., & Gallegos Miranda, J. E. (2021). Coaching Educativo: Transformación conductual en estudiantes de bachillerato. *Revista Podium*(39), 71-82. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2021.39.5>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- ASESCO. (2018). *El coaching se hace mayor, el libro blanco del coaching*. España: Editorial Círculo Rojo. <http://www.asescoaching.org/wp-content/uploads/2020/11/EL-LIBRO-BLANCO-DEL-COACHING.pdf>
- Atkinson, A., J. Watling, C., & P. Brand, P. (2022). Feedback and coaching. *European Journal of Pediatrics*, 441-446. doi:<https://doi.org/10.1007/s00431-021-04118-8>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barbosa de Aguiar, R., Souza Silva, D., Schwengber ten Caten, C., & Silva Filho, L. C. (2019). Lean Mentorship: Fitting external support to entrepreneur needs over the startup development. *Associação Brasileira de Engenharia de Produção*, 29, 1-20. doi:10.1590/0103-6513.20190078
- Barreiro Díaz, C. A. (2018). *Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de uayaquil,

Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11705/1/T-UCSG-POS-MAE-204.pdf>

Bustamante Barreto, A. V., & Martínez Yllesca, A. I. (2018). *El coaching como herramienta de estrategia organizacional, y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de ropa reportiva ÍDOLOS, año 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/709/T037_47832631_47598502_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardona Ocampo, J. A. (2019). *Plan estratégico de coaching empresarial en la empresa Alimentos Andinos de Colombia S.A.S*. Tesis de Pregrado, Pereira. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17845/PLAN%20ESTRATEGICO%20DE%20COACHING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chernopyatov, A. (2018). Labor Productivity in the Economy of the Russian Federation: Analysis. *Revista Opción*, 344(85-2), 652-676. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31057290027>

Chiang Vega, M., & Candia Romero, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>

Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Daza Corredor, A., Beltrán García, L., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región

Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76.
doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

Dresch, A., Collatto, D., & Lacerda, D. (2018). Theoretical understanding between competitiveness and productivity: firm leve. *Ingeniería y competitividad*, 20(2), 1-20. doi:10.25100/iyc.v20i1.5897

Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Revista Dminesión Empresarial*, 47-60.
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García Allen, J. (2019). *áurea*. Tipos de coaching: <https://aurea.com.mx/tipos-de-coaching>

García Guilianny, J., Paz Marcano, A., & Pinto Aragón, E. (2021). Coaching y empowerment: Herramientas para el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias. *Revista de Ciencias Sociales*, 219-231.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28068740014/28068740014.pdf>

Gómez Palacio, C., Gómez Vargas, D. E., & Pulgarín Taborda, H. (2019). Coaching as a Professional Development Strategy for Adjunct Instructors in a Colombian University. *Profile Issues in Teachers` Professional Development*, 21(1), 121-135.
doi:<https://doi.org/10.15446/profile.v21n1.71362>

Granja Martínez, E. A., Angel Reyes, K. M., Tapia Espinoza, N. J., & Pacheco Molina, A. M. (2020). Coaching como herramienta fundamental dentro de las empresas comerciales. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 473-485. doi:
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.442>

- Guillen Delgadillo, J., & Huaman Ccorpuna, M. (2021). *Coaching y productividad laboral de los trabajadores de Guher S.A.C., Chincha Alta - 2020*. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71597/Guillen_DJA-Huam%c3%a1n_CMM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Heredia Llatas, F. D., & Angulo Corcuera, C. A. (2020). Eficacia del coaching para el fortalecimiento del liderazgo transformacional en internos de enfermería de una Universidad Privada de Lambayeque. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 73-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-73.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: MCGrawHill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Herrera Bernal, L. L., & Vásquez Gutiérrez, R. L. (2021). Mediación empresarial y coaching en la transformación pacífica de conflictos de empresas familiares. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1-19. doi: 10.22187/rfd2021n50a7
- Hinojo Lucena, F. J., Aznar Díaz, I., & Romero Rodríguez, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Revista Innovar Journal*, 30(76), 52-63. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Jarosz, J. (2021). The impact of coaching on well-being and performance of managers and their teams during pandemic. *International Journal of*

Evidence Based Coaching and Mentoring, 19(1), 4-27.
doi:10.24384/n5ht-2722

Karas, H., Romaniuk, L., Novosiadla, I., Obuck, L., & Zvarychuk, Z. (2021). Introduction of innovative technologies in the study of music disciplines in higher educational institutions of Ukraine. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 25(3), 1681-1697.
doi:<https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.3.15585>

Katovich , E., & Maia, A. G. (2018). The relation between labor productivity and wages in Brazil: a sectorial analysis. *Nova Economia*, 28(1), 7-38.
doi:10.1590/0103-6351/3943

Loaiza, C. T., & Castro de Torres, E. T. (2018). Liderazgo y coaching ontológico. Caso: empresas venezolanas del sector de alimentos y bebidas. *Revista Visión General*, 224-234.

Malluk Marengo, A. L. (2018). Felicidad Organizacional: mediación entre la valoración del empleado y la productividad. Una mirada a su gestión en el sector estatal. *Anagramas - Rumbos Sentidos Comun*, 17(33).
doi:<https://doi.org/10.22395/angr.v17n33a10>

Martínez, G., Bertoni, E., Pais, A., Moreno, R., & Gana, M. (2020). Condiciones laborales de los asalariados tamberos “El caso de La Cuenca lechera del Valle de Lerma en Salta”. *Revista de investigaciones agropecuarias*, 46(1).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-23142020000100123&lng=es&tlng=es.

Mejía Chiang, C., & Jáuregui Machuca, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Revista Universidad & Empresa*, 1-26.
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.797>

Mohammadisadr, M., Siadat, S. A., & Hoveida, R. (2018). Identification and validation of coaching skill components among faculty members of

universities. *Educação e Pesquisa*, 44, 1-18. 10.1590/S1678-4634201844185441

Morales, M. (2021). Translation: covid-19, new technologies, productivity and business' emergency plan. *Telos*, 23(3), 1-9. doi:<https://doi.org/10.36390/telos233.16>

Moreno Plascencia, Á. P., & Espinoza Ramírez, R. S. (2018). Effects of the Foreign Direct Investment on the Productivity of Latin American Countries (1990-2012). *Revista Economía: teoría y práctica*, 49, 7-35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281158932002>

Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L. E., Coronell Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid, K., & Orozco Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 187-197. <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>

Passmore, J., & Evans Krimme, R. (2021). The Future of Coaching: A conceptual framework for the coaching sector from personal craft to scientific process and the implications for practice and research. *Hypothesis and theory*, 1-8. doi:doi: 10.3389/fpsyg.2021.715228

Patlán Pérez, J. (2018). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 31-67. doi:<https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>

Podesta Gavilano, L. E., Vigo Ayasta, E. R., Ponce Yactayo, D. L., & Romero Vela, S. L. (2019). Coaching como herramienta gerencial: reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 904-916. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499017/29060499017.pdf>

Porras, N. I., Díaz, L. S., & Nieves, M. M. (2018). Reverse mentoring and peer coaching as professional development strategies. *Colombian Applied*

Linguistics Journal, 20(2), 169-183.
doi:<https://doi.org/10.14483/22487085.12422>

Randal Ulate, A. (2021). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología en marcha*, 23-31.
doi:<https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>

Rodríguez Aguilar, R. M., Niño Membrillo, Y. E., & Razo Sánchez, R. S. (2021). Sistema coaching tutorial: caso de uso en un seminario de titulación. *Revista Apertura*, 86-100. doi:<https://doi.org/10.32870/Ap.v13n1.1934>

Romero Parra, R. M., Barboza Arenas, L. A., Palacios Sánchez, J. M., & Rodríguez Ángeles, C. H. (2022). Coaching con programación neurolingüística para el logro de competencias académicas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 549-564.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.11>

Sánchez Orcajada, N., & García Sánchez, F. A. (2020). Filtros mentales, coaching y Atención Temprana centrada en la familia. *Revista Educacao*, 43(1), 1-14. doi:10.15448/1981-2582.2020.1.35474

Ulloa Bocanegra, S. G., & Oseda Gago, D. (2021). Coaching educativo en las competencias digitales docentes de la institución educativa San Juan, Trujillo 2021. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5286-5297.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.689

Universidad de Barcelona. (2021). *Máster en coaching y liderazgo personal*.
<https://www.ub.edu/mastercoachingyliderazgo/diferentes-tipos-coaching/>

Velarde Barrionuevo, N. V. (2021). El coaching como herramienta estratégica para la gestión pública en la región del Cusco. *Situa Revista de Salud de la Universidad Nacional San Antonio Abad Cusco*, 23-33.
<https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/SITUA/article/view/705>

Velázquez Vega, C. O., & González Damián, A. (2021). Inteligencia emocional del líder de la empresa turística a partir de una intervención de coaching. *Revista CEA*, 7(15). doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1842>

Veli Chuquillanqui, R., & Huachos Pacheco, A. (2022). Programa de coaching para disminuir el síndrome de burnout en trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 143-158. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Coaching García et al. (2021) mencionan que, es un direccionamiento para romper límites, puesto que permite al individuo tomar consciencia de sus actos, valores, hábitos, historia, creencias y juicios, lo que permite al asesorado establecer una serie de reflexiones y acciones para mejorar como persona; por esas razones, el coaching viene a ser una herramienta importante que motiva al crecimiento personal y profesional de los líderes corporativos hacia el éxito y progreso, con la implementación del coaching en la vida de las personas, colaboradores y líderes, se consigue una mejora en el desempeño, profundizando el conocimiento interno de uno mismo.	Satisfacción del coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del coaching • Nivel de utilidad del coaching
	Aprendizaje adquirido en el coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y habilidades adquiridos • Capacitaciones • Conductas iniciales • Capacidad en manejo de conflictos • Efectividad en la toma de decisiones
	Conductas relacionadas	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Ambiente laboral • Eficiencia laboral • Compromiso laboral
	Efectos del coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de ausentismo • Satisfacción laboral
Productividad De acuerdo con Agudelo y Escobar (2022), la productividad es una referencia de la relación que existe entre la producción y el uso eficiente de recursos disponibles para lograrla; existen diversos factores que afectan la productividad de un individuo respecto a la organización que le brinda sus servicios, tales como las propias habilidades del trabajador, la interacción social del individuo, la motivación del empleador, participación, personalidad, cultura y clima organizacional, condiciones laborales, trabajo en equipo, entre otros factores.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de funciones designadas • Percepción de la calidad de trabajo realizado • Reporte de reclamos/quejas • Nivel de adaptabilidad
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Liderazgo individual • Cumplimiento de los plazos determinados • Cumplimiento de las normas • Reconocimientos e incentivos
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Ambiente laboral • Eficiencia laboral • Compromiso laboral

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Cuestionario N° 01

Buenos días/tardes se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. El presente cuestionario tiene como objetivo; recabar información sobre el control interno. Marque (X) donde crea que representa su elección de acuerdo a la pregunta.

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

VARIABLE: COACHING		1	2	3	4	5
<i>Dimensión: Satisfacción del coaching</i>						
	Nivel de satisfacción del coaching					
1	Se han implementado talleres para trabajar en el desarrollo de competencias, mejorando el desempeño de los colaboradores					
	Nivel de utilidad del coaching					
2	El coaching apoya a incrementar el nivel de aprendizaje tanto individual como de manera grupal.					
<i>Dimensión: Aprendizaje adquirido en el coaching</i>						
	Conocimientos y habilidades adquiridos					
3	Los conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso del coaching, tiene impacto positivo en la empresa de transportes					
	Capacitaciones					
4	Se brinda reforzamiento mediante capacitaciones y se verifica la retención de conocimientos.					
	Conductas iniciales					
5	Los colaboradores tienen la disposición de mejora y aprendizaje durante el proceso de coaching					
	Capacidad de manejo de conflictos					
6	Demuestra el manejo de conflictos ante algún problema laboral que se le presente.					
	Efectividad en la toma de decisiones					
7	La efectividad en el proceso de toma de decisiones en la empresa de transportes, impacta en la productividad					
<i>Dimensión: Conductas relacionadas</i>						
	Servicio al cliente					
8	Considera que el servicio brindado al cliente en la empresa de transportes que tiene impacto en el nivel de producción					
	Ambiente laboral					
9	El ambiente laboral en la empresa hace que usted se siente motivado con su trabajo.					
	Eficiencia laboral					

10	Considera que el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de la empresa de transportes que impacta en la productividad					
	Compromiso laboral					
11	Existe compromiso laboral por parte de cada trabajador al momento del desempeño de sus funciones asignadas					
Dimensión: Efectos del coaching						
	Nivel de ausentismo					
12	El nivel de ausentismo en la empresa es muy bajo.					
	Satisfacción Laboral					
13	Existe una buena relación laboral entre compañeros de trabajo, un equipamiento adecuado para el desarrollo de funciones en la empresa de transportes.					

Anexo 2. Cuestionario N° 02

Buenos días/tardes se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4	5
<i>Dimensión: Eficiencia</i>						
	Cumplimiento de funciones					
1	Las tareas asignadas por su jefe inmediato se cumplen de manera diaria en la empresa de transportes					
	Percepción de la calidad del trabajo realizado					
2	Considera que los procedimientos y herramientas brindadas en la empresa son los indicados para realizar un trabajo de calidad					
<i>Dimensión: Eficacia</i>						
	Reporte de reclamos o quejas					
3	Existen reclamos o quejas por el trabajo desempeñado.					
	Nivel de adaptabilidad					
4	Se encuentra usted con la disposición de adaptarse a nuevos retos que sean presentados en la empresa					
	Trabajo en equipo					
5	Considera que en la empresa de transportes se realiza trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos					
	Liderazgo					
6	Cree que su jefe transmite liderazgo motivando a cumplir con las metas antes de lo requerido					
	Cumplimiento de los plazos determinados					
7	Cumple usted con el envío de información solicitada por su jefe inmediato en los plazos indicados.					
	Cumplimiento de las normas					
8	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.					
<i>Dimensión: Productividad</i>						
	Reconocimientos e incentivos					
9	La empresa reconcome y brinda incentivos (monetarios y no monetarios) a los colaboradores que sobresalieron en el mes.					
	Servicio al cliente					

10	Con que frecuencia los colaboradores del área comercial se muestran dispuestos a orientar al cliente externo e interno ante cualquier duda que se presente					
	Ambiente Laboral					
11	Tiene oportunidades para seguir desarrollándose profesionalmente en la empresa.					
	Eficiencia Laboral					
12	Los colaboradores de la empresa muestran eficiencia al momento de realizar sus funciones.					
	Compromiso Laboral					
13	Existe compromiso laboral por parte de usted al momento del desempeño de sus funciones.					

Anexo 03: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
COACHING	SATISFACCIÓN DEL COACHING	Nivel de satisfacción del coaching	Se han implementado talleres para trabajar en el desarrollo de competencias, mejorando el desempeño de los colaboradores						X		X		X		X		NINGUNO	
		Nivel de utilidad del coaching	El coaching ayuda a incrementar el nivel de aprendizaje tanto individual como de manera grupal.						X		X		X		X			
	APRENDIZAJE ADQUIRIDO EN EL COACHING	Conocimientos y habilidades adquiridos	Los conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso del coaching, tiene impacto positivo en la empresa de transportes							X		X		X		X		
		Capacitaciones	Se brinda reforzamiento mediante capacitaciones y se verifica la retención de conocimientos.							X		X		X		X		
		Conductas iniciales	Los colaboradores tienen la disposición de mejora y aprendizaje durante el proceso de coaching							X		X		X		X		
		Capacidad de manejo de conflictos	Demuestra el manejo de conflicto ante algún problema laboral que se presente							X		X		X		X		
		Efectividad en la toma de decisiones	La efectividad en el proceso de toma de decisiones en la empresa de transportes, impacta en la productividad							X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
PRODUCTIVIDAD	CONDUCTAS RELACIONADAS	Servicio al cliente	Considera que el servicio brindado al cliente en la empresa de transportes que tiene impacto en el nivel de producción						X		X		X		X			
		Ambiente laboral	El ambiente laboral en la empresa hace que usted se siente motivado con su trabajo.						X		X		X		X			
		Eficiencia laboral	Considera que el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de la empresa de transportes que impacta en la productividad							X		X		X		X		
		Compromiso laboral	Existe compromiso laboral por parte de cada trabajador al momento del desempeño de sus funciones asignadas							X		X		X		X		
	EFECTOS DEL COACHING	Nivel de ausentismo	El nivel de ausentismo en la empresa es muy bajo.							X		X		X		X		
		Satisfacción Laboral	Existe una buena relación laboral entre compañeros de trabajo, un equipamiento adecuado para el desarrollo de funciones en la empresa de transportes.							X		X		X		X		
	EFICIENCIA	Cumplimiento de funciones	Las tareas asignadas por su jefe inmediato se cumplen de manera diaria en la empresa de transportes							X		X		X		X		
		Percepción de la calidad del trabajo realizado	Considera que los procedimientos y herramientas brindadas en la empresa son los indicados para realizar un trabajo de calidad							X		X		X		X		
		Reporte de reclamos o quejas	Existen reclamos o quejas por el trabajo desempeñado.							X		X		X		X		
		EFICACIA	Nivel de adaptabilidad	Se encuentra usted con la disposición de adaptarse a nuevos retos que sean presentados en la empresa							X		X		X		X	
Liderazgo	Considera que en la empresa de transportes se realiza trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos								X		X		X		X			
		Cumplimiento de los plazos determinados	Cumple usted con el envío de información solicitada por su jefe inmediato en los plazos indicados.						X		X		X		X			

PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de los plazos determinados	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.						X		X		X					
	Cumplimiento de las normas	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.						X		X		X					
	Reconocimiento e incentivos	La empresa reconoce y brinda incentivos (monetarios y no monetarios) a los colaboradores que sobresalieron en el mes.						X		X		X					
	Servicio al cliente	Con que frecuencia los colaboradores del área comercial se muestran dispuestos a orientar al cliente externo e interno ante cualquier duda que se presente						X		X		X					OBSERVACION LEVANTADA
	Ambiente Laboral	Tiene oportunidades para seguir desarrollándose profesionalmente en la empresa.						X		X		X					
	Eficiencia Laboral	Los colaboradores de la empresa muestran eficiencia al momento de realizar sus funciones.						X		X		X					
	Compromiso Laboral	Existe compromiso laboral por parte de usted al momento del desempeño de sus funciones						X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Guillermo Gastulo Nestor Alfonso*



 Firma del experto
 DNI: 17614488
 EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUILLERMO GASTULO
Nombres	NESTOR ALFONSO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17614488

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ
Director	SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS AMBIENTALES
Fecha de Expedición	31/08/16
Resolución/Acta	200-2016-CU
Diploma	A01873092
Fecha Matricula	13/07/2013
Fecha Egreso	27/09/2015

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000990209

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Aperte automatizado.
Fecha: 08/11/2022 23:40:11-0510

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de las normas	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.							X		X		X		X		
	Reconocimientos e incentivos	La empresa reconoce y brinda incentivos (monetarios y no monetarios) a los colaboradores que sobresalieron en el mes.							X		X		X		X		
	Servicio al cliente	Con que frecuencia los colaboradores del área comercial se muestran dispuestos a orientar al cliente externo e interno ante cualquier duda que se presente.							X		X		X		X		
	Ambiente Laboral	Tiene oportunidades para seguir desarrollándose profesionalmente en la empresa.							X		X		X		X		
	Eficiencia Laboral	Los colaboradores de la empresa muestran eficiencia al momento de realizar sus funciones.							X		X		X		X		
	Compromiso Laboral	Existe compromiso laboral por parte de usted al momento del desempeño de sus funciones.							X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Mariano Larrea Chucas

Firma del experto
DNI: 16483760
EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LARREA CHUCAS
Nombres	MARIANO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16483760

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
1Ra Autoridad	-
2Da Autoridad	-
3Ra Autoridad	-

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA

Fecha de Expedición	
Resolución/Acta	146-96-R
Diploma	-
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000980204

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/11/2022 23:38:07-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
COACHING	SATISFACCIÓN DEL COACHING	Nivel de satisfacción del coaching	Se han implementado talleres para trabajar en el desarrollo de competencias, mejorando el desempeño de los colaboradores						X		X		X				
		Nivel de utilidad del coaching	El coaching apoya a incrementar el nivel de aprendizaje tanto individual como de manera grupal.						X		X		X				
	APRENDIZAJE ADQUIRIDO EN EL COACHING	Conocimientos y habilidades adquiridos	Los conocimientos y habilidades adquiridos en el proceso del coaching, tiene impacto positivo en la empresa de transportes							X		X		X			
		Capacitaciones	Se brinda reforzamiento mediante capacitaciones y se verifica la retención de conocimientos.							X		X		X			
		Conductas iniciales	Los colaboradores tienen la disposición de mejora y aprendizaje durante el proceso de coaching							X		X		X			
		Capacidad de manejo de conflictos	Demuestra el manejo de conflicto ante algún problema laboral que se presente.							X		X		X			
Efectividad en la toma de decisiones	La efectividad en el proceso de toma de decisiones en la empresa de transportes, impacta en la productividad							x		x		x					
CONDUCTA RELACIONALES	Servicio al cliente	xConsidera que el servicio brindado al cliente en la empresa de transportes que tiene impacto en el nivel de producción							X		X		X				

7



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	Ambiente laboral	El ambiente laboral en la empresa hace que usted se siente motivado con su trabajo.						X		X		X				
		Eficiencia laboral	Considera que el nivel de eficiencia laboral de los colaboradores de la empresa de transportes que impacta en la productividad						X		X		X				
		Compromiso laboral	Existe compromiso laboral por parte de cada trabajador al momento del desempeño de sus funciones asignados							X		X		X			
	FACTORES DEL COACHING	Nivel de ausentismo	El nivel de ausentismo en la empresa es muy bajo.							X		X		X			
		Satisfacción Laboral	Existe una buena relación laboral entre compañeros de trabajo, un equipamiento adecuado para el desarrollo de funciones en la empresa de transportes.							X		X		X			
	EFICACIA	Cumplimiento de funciones	Las tareas asignadas por su jefe inmediato se cumplen de manera diaria en la empresa de transportes							X		X		X			
		Percepción de la calidad del trabajo realizado	Considera que los procedimientos y herramientas brindadas en la empresa son los indicados para realizar un trabajo de calidad							X		X		X			
		Reporte de reclamos o quejas	Existen reclamos o quejas por el trabajo desempeñado.							X		X		X			
		Nivel de adaptabilidad	Se encuentra usted con la disposición de adaptarse a nuevos retos que sean presentados en la empresa							X		X		X			
		Literezgo	Considera que en la empresa de transportes se realiza trabajo en equipo para lograr los objetivos propuestos							X		X		X			
PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de los plazos determinados	Cumple usted con el envío de información solicitada por su jefe inmediato en los plazos indicados.							X		X		X				
	Cumplimiento de los plazos determinados	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.							X		X		X				

		Cumplimiento de las normas	Con que frecuencia se cumplen las normas establecidas en la empresa de transportes.							X		X		X		X	
PRODUCTIVIDAD		Reconocimiento s e incentivos	La empresa reconoce y brinda incentivos (monetarios y no monetarios) a los colaboradores que sobresalieron en el mes.							X		X		X		X	
		Servicio al cliente	Con que frecuencia los colaboradores del área comercial se muestran dispuestos a orientar al cliente externo e interno ante cualquier duda que se presente							X		X		X		X	
		Ambiente Laboral	Tiene oportunidades para seguir desarrollándose profesionalmente en la empresa.							X		X		X		X	
		Eficiencia Laboral	Los colaboradores de la empresa muestran eficiencia al momento de realizar sus funciones.							X		X		X		X	
		Compromiso Laboral	Existe compromiso laboral por parte de usted al momento del desempeño de sus funciones							X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *MBA. Fernando Javier Lluncor Barturen.*



MBA. Fernando Javier Lluncor Barturen
Auditor Independiente

Firma del experto
DNI: 74031564
EXPERTO EVALUADOR



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLUNCOR BARTUREN**
Nombres **FERNANDO JAVIER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **74031564**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156496**
Fecha Matricula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000880206

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Módulo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 08/11/2022 23:41:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4: Prueba Piloto

Coaching

Nº	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	TOTAL
1	4	4	4	2	5	4	4	4	3	3	5	4	4	50
2	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	1	5	50
3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	5	2	3	50
4	4	3	2	1	3	3	2	4	3	3	4	1	3	50
5	3	4	4	5	3	4	3	2	2	3	5	1	3	50
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	50
7	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	5	1	3	50
8	4	4	2	1	5	2	4	1	3	3	3	3	2	50
9	3	4	2	5	2	5	4	2	3	4	5	4	3	50
10	3	5	5	2	3	4	1	2	4	1	4	2	4	50
11	3	4	3	5	3	3	2	1	2	4	4	2	3	50
12	4	5	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	50
13	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	58
14	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	1	3	35
15	4	3	4	4	5	4	2	5	2	3	4	2	3	45

Productividad

Nº	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	TOTAL
1	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	51
2	4	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	5	37
3	4	4	3	4	1	2	1	1	4	2	4	3	5	38
4	3	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	34
5	3	4	1	5	3	3	2	3	2	2	2	4	4	38
6	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	47
7	2	2	2	4	1	3	1	3	3	4	2	4	4	35
8	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	32
9	2	1	2	4	3	5	3	5	2	5	4	5	5	46
10	5	4	1	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	54
11	5	3	1	5	3	2	2	3	2	3	3	4	5	41
12	4	3	1	4	2	4	4	2	1	2	2	3	4	36
13	5	3	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	3	48
14	4	3	1	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	39
15	4	4	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49

Anexo 5: Confiabilidad de instrumento

Coeficiente	Relación
0	Nulo
]0.1, 0.3]	Muy baja
]0.3, 0.5]	Baja
]0.5, 0.7]	Regular
]0.7, 0.8]	Aceptable
]0.8, 0.99]	Elevado
1	Perfecta

Fuente: Hernández et al. (2012). Metodología de la Investigación Científica.

Dimensión: Coaching

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,748	13

En base a los resultados analizados, se evidencia que la confiabilidad del instrumento, resultó tener un coeficiente aceptable, proporcionando un valor de 0.748. Por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento es del 74.8%.

Dimensión: Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,802	13

En base a los resultados analizados, se evidencia que la confiabilidad del instrumento, resultó tener un coeficiente elevado, proporcionando un valor de 0.802. Por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento es del 80.2

Anexo 6: Propuesta

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL

Proceso de la implementación

- La propuesta será presentada a la gerencia y al área de gestión humana de la empresa de transporte, con la finalidad que sean realizados y puestos en práctica con procesos y acciones necesarias durante los talleres a realizar, con previa recibir la autorización de gerencia.
- Una vez que la estrategia tenga la autorización se debe contratar a un coach estableciendo la conformidad de ambas partes.
- Se desarrollará el programa completo a lo largo de siete meses, el cual estará dividido en tres etapas: en la primera etapa se proporcionará formación y sesiones de coaching de 3 meses con 4 sesiones en cada mes; luego en 3 meses la segunda etapa que estará dada en reforzar con las sesiones por último la última etapa será de un mes la cual estará dedicada a evaluar los efectos que tiene en el área comercial.
- Realizar el seguimiento del plan de acción es primordial, para lo cual se supervisará apropiadamente la ejecución del programa coaching empresarial, el cual será revisado en forma continua por la gerencia, el área de gestión humana y por supuesto también por el coach
- Brindar la retroalimentación necesaria para asegurar la eficiencia del programa de coaching empresarial
- Culminadas las sesiones se realizará una evaluación por niveles y posterior revisión que permita saber el avance alcanzado a través de la aplicación del programa de coaching empresarial.

1. Cronograma

Actividades	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Etapa 1																															
Taller de Coaching relacionado con comunicación activa	■																														
Taller de Coaching relacionado al manejo de emociones y actitudes en las ventas					■																										
Taller Coaching relacionado a motivación y reconocimiento de habilidades blandas y duras									■																						
													Etapa 2																		
Reforzamiento taller de Coaching relacionado con comunicación activa													■																		
Reforzamiento taller de Coaching relacionado al manejo de emociones y actitudes en las ventas																	■														
Reforzamiento taller Coaching relacionado a motivación y reconocimiento de habilidades blandas y duras																					■										

5. Programa de coach

Taller de coaching dirigido a la motivación y al realizar ventas eficientes; en este caso el coach debe implementar un cronograma de cada sesión la que debe ser publicada y remitida a todos los colaboradores con cuatro días de anticipación.

6. Evaluación del programa

Se utilizarán cuestionarios de satisfacción además de ello se utilizará el porcentaje de productividad el cual determinará el efecto del programa.

7. Materiales

Papelería

Separatas

Materiales interactivos (accesorios, pines, etc)

Materiales para reconocimiento (golosinas, comida, bonos, etc)

Decoración para espacios de capacitaciones

Coffe break

8. Presupuesto mensual

Descripción	Costos
Papelería	250
Separatas	250
Materiales interactivos (accesorios, pines, etc)	350
Materiales para reconocimiento (golosinas, comida, bonos, etc)	500
Decoración para espacios de capacitaciones	300
Coffe break	600
Recursos humanos	
Coach	4500
Total, de presupuesto mensual	6750

Diseño de la propuesta de coaching

Objetivos	Actividades	Estrategias	Recursos	Tiempo	Responsable
Elevar la productividad en el área comercial de una empresa de transporte para el logro de metas acordadas.	Revisión del cumplimiento de metas	Organizar reuniones con los colaboradores para tener una lluvia ideas	Pizarra Material audio visual	1 semana (2 reuniones)	RRHH
Incorporar habilidades que desarrollen el diálogo abierto y respetuoso, retroalimentación constructiva.	Revisión las debilidades en la comunicación Identificar si se usa la retroalimentación y observar si es optima	Organizar el primer taller de Coaching relacionado con comunicación activa	Material audio visual Papelería Separatas	4 semanas (1 reunión por semana)	Coach
Reconocer y señalar las fortalezas del área comercial	FODA del área comercial desde la perspectiva del colaborador	Trabajo en equipo de una sección de colaboradores	Papelería	1 semana (2 reuniones)	Recursos humanos

Mejorar las actitudes para la atención al cliente	Identificar las actitudes hacia el cliente para asegurar su satisfacción	Organizar el segundo taller de Coaching relacionado al manejo de emociones y actitudes en las ventas	Material audio visual Papelería	4 semanas (1 reunión por semana)	Coach
Mejorar las actitudes e infraestructura del ambiente laboral	Implementación Layout Ambiente acondicionado con servicios básicos	Capacita al personal para que conozcan su centro de trabajo	Planos Papelería Muebles Enseres	1 semana	Recursos humanos
Incentivar la eficiencia laboral	Examinar habilidades blandas y duras Analizar el nivel de motivación	Organizar la tercera sesión de Coaching relacionado a motivación y reconocimiento de habilidades blandas y duras	Papelería Material audio visual	4 semanas (1 reunión por semana)	Coach

Anexo 7: Validación de la propuesta

Validación

Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COACHING PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

Yo, Eduardo Martín Amorós Rodríguez, identificado con DNI N° 16652777, con Grado Académico de Magister en la Universidad: Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima con código de inscripción en SUNEDU N°0000342289.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022, correspondientes a la Tesis denominada Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque; de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene está dividida en tres etapas: en la primera etapa se proporcionar formación y sesiones de coaching de 3 meses con 4 sesiones en cada mes; la segunda etapa tendrá una duración de 3 meses que estará enfocada en reforzar con las sesiones; por último la última la tercera etapa será de un mes la cual estará dedicada a evaluar los efectos que tiene en el área comercial.

La propuesta corresponde a la tesis: **“COACHING EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, LAMBAYEQUE”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución materia de la presente tesis, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas propias de la empresa en evaluación y a la legislación peruana vigente..

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Eduardo Martín Amorós Rodríguez

Código de registro de Sunedu: 0000342289

Centro de labores: Instituto de Neurocoaching Leads Perú Internacional

Cargo: CEO Fundador



DNI 16652777
CÓDIGO VIRTUAL 0000342289
Magister, Amorós Rodríguez Eduardo Martín
Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AMOROS RODRIGUEZ
Nombres	EDUARDO MARTIN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16652777

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA
Rector	PEDRO HIDALGO DIAZ
Secretario General	DONATO JIMENEZ SANZ
Decano	

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRIA EN EDUCACION PSICOLOGIA DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	30/04/2010
Resolución/Acta	045/2010
Diploma	A955513

Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Abril de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001245324

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/04/2023 21:34:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Validación

Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COACHING PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

Yo, Claudia Arbañil Chicoma, identificado con DNI N° 42899007, con Grado Académico de Maestro en la Universidad: César Vallejo con código de inscripción en SUNEDU N°0001030788.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque, correspondientes a la Tesis denominada Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque; de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene está dividida en tres etapas: en la primera etapa se proporcionar formación y sesiones de coaching de 3 meses con 4 sesiones en cada mes; la segunda etapa tendrá una duración de 3 meses que estará enfocada en reforzar con las sesiones; por último, la última la tercera etapa será de un mes la cual estará dedicada a evaluar los efectos que tiene en el área comercial.

La propuesta corresponde a la tesis: "COACHING EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, LAMBAYEQUE".

a. Pertinencia con la investigación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución materia de la presente tesis, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas propias de la empresa en evaluación y a la legislación peruana vigente.

OBSERVACIONES:.....
.....

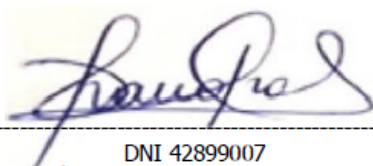
Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Claudia Arbañil Chicoma

Código de registro de Sunedu: 0001030788

Centro de Labores: Instituto de Neurocoaching Leads Perú Internacional

Cargo: Coach Facilitador



DNI 42899007
CÓDIGO VIRTUAL 0001030788
Magister, Arbañil Chicoma Claudia



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ARBAÑIL CHICOMA
Nombres	CLAUDIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42899007

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149313
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001245329

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Abril de 2023

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Intitvo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/04/2023 21:39:20-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Validación

Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque.

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COACHING PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

Yo, Milton Francisco Calopiña Avalo, identificado con DNI N° 03565455, con Grado Académico de Magister en la Universidad: Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima con código de inscripción en SUNEDU N°0001030815.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de estrategia de coaching para aumentar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022, correspondientes a la Tesis denominada Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque; de la Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene está dividida en tres etapas: en la primera etapa se proporcionar formación y sesiones de coaching de 3 meses con 4 sesiones en cada mes; la segunda etapa tendrá una duración de 3 meses que estará enfocada en reforzar con las sesiones; por último, la último la tercera etapa será de un mes la cual estará dedicada a evaluar los efectos que tiene en el área comercial.

La propuesta corresponde a la tesis: **“COACHING EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES, LAMBAYEQUE”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en la institución materia de la presente tesis, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales directivas propias de la empresa en evaluación y a la legislación peruana vigente..

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 20 de diciembre del 2022.

Milton Francisco Calopiña Avalo

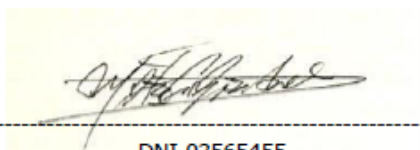
Código de registro de Sunedu: 0001030815

Centro de labores: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Cargo: Profesor

Centro de Labores: Instituto de Neurocoaching Leads Perú Internacional

Cargo: Coach Facilitador



DNI 03565455

CÓDIGO VIRTUAL 0001030815

Magister, Calopiña Avalo Milton Francisco



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CALOPIÑA AVALO**
Nombres **MIITON FRANCISCO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **03565455**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **FACULTAD DE TEOLOGÍA PONTIFICIA Y CIVIL DE LIMA**
Rector **PEDRO HIDALGO DIAZ**
Secretario General **DONATO JIMENEZ SANZ**
Decano

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRIA EN EDUCACION
PSICOLOGIA DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **30/04/2010**
Resolución/Acta **046/2010**
Diploma **A955512**

Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Abril de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001245331

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/04/2023 21:42:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 08: Evidencia fotografica



Anexo 9: Matriz de Consistencia

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo una estrategia de coaching puede mejorar la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Proponer una estrategia de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes en el departamento de Lambayeque en el año 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir la situación actual de la productividad en el área comercial de una empresa de transportes 2022.</p> <p>Determinar las dimensiones del coaching que se relacionan con la mejora de productividad en el área comercial de una empresa de transportes 2022.</p> <p>Diseñar la propuesta de coaching para la mejora de la productividad el área comercial de una empresa de transportes año 2022</p> <p>Validar la propuesta de coaching para la mejora de la productividad en el área comercial de la empresa de transportes año 2022</p>	<p>La presente tesis no cuenta con una hipótesis ya que es una tesis propositiva</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Coaching</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Productividad</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptiva</p> <p>Propositiva</p> <p>Diseño de estudio</p> <p>Investigación no experimental y Transversal</p> <p>Población</p> <p>Trabajadores de la empresa de transportes.</p> <p>La muestra está constituida por los trabajadores del área comercial y áreas relacionadas de la empresa de transportes.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Nota. Elaboración Propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Coaching en la productividad en el área comercial de una empresa de transportes, Lambayeque.", cuyo autor es PISCOYA FERNANDEZ JULIA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 18- 01-2023 21:53:52

Código documento Trilce: TRI - 0523598