



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**EL PLAN DE COACHING PARA LA MEJORA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
SALESLAND INTERNACIONAL CHICLAYO 2017**

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

AUTOR:

MARCO ANTONIO HERRERA DIAZ

ASESOR:

MG. CARLOS ANGULO CORCUERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

PERU 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mgtr. ARRIOLA JIMENEZ FERNANDO
PRESIDENTE

Mgtr. HERRERA RUESTA KARIN
SECRETARIO

Mgtr. ANGULO CORCUERA CARLOS
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, Todopoderoso, por acompañarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme la oportunidad de cumplir mis logros.

A mi adorada madre por haber sido para mí el mayor ejemplo de lucha y esfuerzo para la superación personal mediante su abnegación y amor invaluable, también a mi amada esposa Ana Rivas que ha sido el impulso durante todo estos años académicos y por ser el pilar para lograr mi principal objetivo, por sus consejos, que con su apoyo constante y amor ha sido amiga y compañera inseparable.

A mi hijo Marco Piero, mi principal motor para seguir con esta etapa de mi vida, es mi mayor motivo ya que para con el ningún sacrificio es suficiente, pues su sonrisa es luz que esta iluminando mi vida y hace mi camino más claro.

Marco Herrera.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar siempre conmigo en cada momento, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi formación profesional, por darme salud y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante el periodo de estudio, además de su amor infinito y bondad.

Marco Herrera

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Marco Antonio Herrera Díaz, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejos, identificado con DNI 41437295 CON LA INVESTIGACION TITULADA: El plan de Coaching para la Mejora en la satisfacción Laboral en la Empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo 2017



Marco A, Herrera Díaz

DNI: 41437295

PRESENTACION

El presente informe de investigación de a tesis titulada El Plan De Coaching Para La Mejorar En La Satisfacción Laboral En La Empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017 con la finalidad de obtener el grado académico de licenciado en Administración de Empresas. De acuerdo a ello nuestra investigación la hemos distribuido de la siguiente manera:

Capítulo I: Introducción, contiene la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local; así mismo tesis que han desarrollado alguna de nuestras variables y teorías que sustentan nuestra investigación. Se define el problema, los objetivos y además la hipótesis.

Capitulo II: Método, se describe el tipo de investigación que se ha utilizado, en este caso una investigación descriptiva no experimental propositiva, el cuadro de la operacionalización de las variables, se define la población, muestra y métodos de recolección de datos.

Capitulo III: Resultados, se muestra mediante tablas y gráficos los resultados obtenidos en la aplicación de nuestros instrumentos de recolección de datos, además de su interpretación.

Capitulo IV: Discusión, se establece comparaciones para definir si los objetivos establecidos en la investigación se cumplieron correctamente.

Capítulo V: Conclusiones, se la síntesis de la investigación que guarda relación con cada objetivo determinado.

Capítulo VI: Recomendaciones, se desarrolla sugerencias que la empresa puede aplicar para mejorar las variables investigadas.

Capitulo VII: Referencias, es la bibliografía que ha sido utilizada en el desarrollo de la investigación.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos Previos	12
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	19
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 Justificación del Estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	26
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de Variables.....	28
2.3 Población y Muestra.....	31
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Validación y confidencialidad del instrumento.....	34
2.6 Aspectos Éticos.....	35
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSION	43
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. PROPUESTA.....	47
VIII. REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	60

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal proponer un plan de coaching que permita mejorar la satisfacción laboral; así mismo medir el compromiso de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional Chiclayo.

El propósito de la presente investigación consiste en mejorar la satisfacción laboral mediante un plan de Coaching para la empresa Salesland Internacional en la ciudad de Chiclayo.

Para ello será necesario aplicar encuesta sobre la toda la población de la empresa e identificar la percepción de la satisfacción laboral; para luego proponer el programa de Coaching que permita mejorar la satisfacción laboral. Además de generar un compromiso en cuanto a su desarrollado personal y profesional captando y fidelizando a más clientes, la población está conformada por 50 trabajadores, la técnica de recolección de datos fue una encuesta conformada por 25 preguntas.

Del 100% de los encuestados para medir la satisfacción queda el 66% pertenecen al nivel de satisfecho, debajo se observa el 20% muy satisfecho y con el menor porcentaje el nivel de insatisfecho con 14% y muy insatisfecho con 0% pertenecen al estado civil casado.

Se concluye la existencia de la relación entre el coaching y la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.

Palabras clave: Plan de Coaching, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to propose a coaching plan that allows improving job satisfaction; also measure the commitment of employees in the company Salesland Internacional Chiclayo.

The purpose of this research is to improve job satisfaction through a coaching plan for the company salesland Internacional in the city of Chiclayo.

For this it will be necessary to apply a survey on the entire population of the company and identify the perception of job satisfaction; to then propose the Coaching program to improve job satisfaction. In addition to generating a commitment in terms of their personal and professional development, capturing and increasing the loyalty of more clients, the population consists of 50 workers, the technique of data collection was a survey consisting of 25 questions.

Of the 100% of the respondents to measure satisfaction is 66% belong to the level of satisfied, below is 20% very dissatisfied and with the lowest percentage the level of dissatisfied with 14% and very dissatisfied with 0% belong to the civil status married.

It concludes the existence of the relationship between coaching and job satisfaction in the company Salesland Internacional Chiclayo 2017.

Keywords: Coaching, job satisfaction, Coaching plan.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Actualmente para las organizaciones es importante mantener a su cliente interno con las mejores herramientas y condiciones para llevar a cabo un buen cumplimiento de funciones, pero en el momento que aparecen inconvenientes y obstáculos dentro de la misma, esto afecta el desarrollo y la productividad de los trabajadores; es por ello que se debe buscar las causas principales que dan inicio al incremento de la insatisfacción laboral. Dentro de ese contexto de desarrollo del coaching, la empresa Salesland Internacional desarrolla sus actividades empresariales, buscando siempre ofrecer un excelente servicio. Salesland Internacional es una empresa importante en el rubro comercial y especialista en ofrecer asistencia de venta globalizada en abarcar todos los entornos de venta, por lo que contribuye un valor diferenciado y agregado en la venta y expresado en sus informes de actividad. Desarrolla sus actividades en la ciudad de Chiclayo, la misma ubicada en la urbanización Santa Victoria, los trabajadores cumplen semanalmente 48 horas básicas de trabajo conforme a ley. Principalmente logra obtener cualidades como la comunicación, solución de conflictos y funciones en equipo.

Internacional:

Según (Briñez Villanueva, 2017) el coaching es una herramienta que está teniendo gran relevancia dentro de las organizaciones, no sólo por influir en los procesos claves, sino también por ser un proceso eficaz de mejoramiento en el desarrollo laboral y por ende de la empresa. Se resalta en este punto que para el desarrollo del coaching, es de suma importancia un ambiente laboral agradable, sano, un ambiente en el que haya motivaciones. El coaching permite un crecimiento en cuanto aporta al desarrollo personal por medio de incentivos haciendo que la empresa sea más competitiva. El coaching brinda flexibilidad, permite pensar a futuro, aumenta el espíritu de autonomía y valoración de las personas y la organización, esto se logra por medio de la confiabilidad y el sentido de pertenencia.

Las organizaciones de hoy en día, determinan los objetivos de la gestión y generan las estrategias para el logro de las mismas, a través de los líderes de

los procesos y procedimientos, entendiéndose que el líder no es en todos los casos el Jefe de grupo o dirigente de la organización; de esta forma, permite por medio de sus metodologías conocer las habilidades y destrezas de cada miembro, y enfocar sus características en el lugar adecuado para lograr efectivamente las metas propuestas.

El nuevo entorno de los negocios, los acelerados cambios, la innovación tecnológica, la mejora continua, la alta competitividad en el mercado global, son algunos de los escenarios globales donde se desenvuelve el mundo moderno. Como consecuencia de ello, muchas empresas, deben comprender que no solo es necesario renovarse, incorporar nueva tecnología, entre otros; sino también comprender que es necesario volver a enfocarse en el factor humano como un activo fundamental y verdadero artífice del progreso.

El nuevo paradigma en gestión de personas, parte del principio de manejar y dirigir personas en un entorno cada vez más globalizado y competitivo; por ello las organizaciones captan herramientas efectivas para que su capital humano sea más productivo y respondan abiertamente a las adversidades que puedan surgir.

Nacional:

El avance de la ciencia y tecnología de punta trae como consecuencia la deshumanización, el individualismo el conformismo; así mismo, se sufre grandes cambios a nivel económico, político, social; esto conlleva como es el resquebrajamiento de las relaciones humanas entre los que laboran dentro de instituciones. (Edwar, 2014)

Local:

El nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentra entre un nivel medio y bajo. Dado que tan sólo el 30 % presentó un alto nivel de satisfacción, dejando una gran brecha de insatisfacción lo que se traduce en falta de motivación en sus respectivos centros laborales. Asimismo el nivel de satisfacción de los empleados del Departamento de Lambayeque con respecto al trabajo que realizan se encuentra muy diversificada, puesto que los resultados son de nivel bajo con 35 %, en un nivel medio 33% y con nivel alto tan solo el 32%. Representado

esto una carencia de satisfacción con las funciones realizadas. Sin embargo los resultados que midieron la satisfacción de los empleados con respecto a la relaciones con sus jefes y compañeros son que estos se encuentran medianamente satisfechos. (Merino, 2008)

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

(Fuentes, 2012), En su tesis *Satisfacción laboral y su Influencia en la productividad, (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala)*, refiere que: Los problemas más importantes en las organizaciones se presentan cuando la comunicación es incorrecta, esto con lleva una carencia de confía del empleado hacia la dirección administrativa puesto que no existe suficiente información, desconocen la entorno real de la empresa y por parte de la jefatura no existe la retroalimentación suficiente para mejorar significativamente las funciones encomendadas, así mismo los empleados sienten que sus ideas no son tomadas en cuenta por lo tanto no sienten la independencia de opinar o decir sus inquietudes por el temor a que la jefatura tome acción en contra de los mismos.

Es por esto la importancia de la comunicación, la misma que debe ser constante y oportuna, toda institución debe aplicar el feed back con sus colaboradores, en consecuencia genera confianza en toda la organización para poder expresar libremente sus ideas o incomodidades para una mejora continua entre las relaciones laborales dentro de las organizaciones.

(Ospino & Troconis, 2014), en su investigación titulada *Estrategias gerenciales apoyadas en el Proceso coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A, de la Universidad San Antonio Páez, Venezuela*, dice: Que para la empresa es relevante plantear estrategias como soporte en el transcurso del plan de couching para mejorar la efectividad de los procesos administrativos. Se realizó la formulación de la misión, visión y sus propios valores institucionales, se crearon formas de comunicar eficientemente para mejorar la atención de los clientes, como también cuidar al cliente interno proporcionar

herramientas para la solución de problemas, aumentar la calidad de servicio y fortificar la gestión de capital humano de la empresa. De la cual podemos rescatar que; las empresas mediante su planificación estratégica, el colaborador conocerá la dirección de la organización, que mediante técnicas y herramienta apoyadas del Coaching se mejorar las funciones laborales y las relaciones personales con el objetivo de lograr clientes satisfechos cumpliendo son sus demandas y necesidades, desarrollando un óptimo desempeño dentro de la empresa y el crecimiento organizacional.

(Rios, 2014), en su tesis *Satisfacción laboral y su Influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la Cabecera departamental de Huehuetenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala*, concluye: Que se demuestra la importancia de la identificación con la institución, el reconocimiento y el desempeño genera un impacto importante para con los empleados, la posibilidad es porque los empleados aprecian por parte de la línea administrativa un cierto nivel de independencia o autonomía. Se comprueba mediante la investigación que la jefatura debe facilitar cierto grado de libertad en las funciones de los colaboradores, la autogestión como factor principal genera libertad para tomar decisión en función a la responsabilidad asignada, con esto el personal se sentirá identificado con el fin de lograr objetivos personales y empresariales permitiendo aumentar su satisfacción laboral y compromiso.

(Linares, 2015), en su tesis titulada *Coaching como herramienta para mejorar el desempeño del personal administrativo, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt”, República Bolivariana de Venezuela*, concluye que: El coaching como herramienta de mejora engloba la forma de buscar en su personal liderazgo, con el propósito de lograr el éxito de la empresa, coexista el mejor desempeño laboral y la retroalimentación para la asesoría administrativa, lograr un clima laboral y poder cambiar el comportamiento del hombre, satisfaciendo las expectativas de la empresa y los empleados. En la presente investigación refiere que para buscar liderazgo en las organizaciones es preciso implementar un plan de coaching, ya que sus herramientas permiten

transformar el comportamiento del individuo logrando satisfacción individual y grupal con el propósito de lograr el éxito.

(Barcia, 2013), en su investigación *Implementación de la herramienta coaching como estrategia de disciplina y dirección organizacional para mejorar el desempeño laboral de la empresa de aluminio (Alumex), Ecuador*, concluye que: El coaching como herramienta metodológica ayuda a mejorar el desarrollo de las personas, tanto personal y laboral, por lo tanto como objetivo principal fue diseñar un plan, para ello se realizó como primer punto la recopilación de información y consecutivamente su análisis. Finalmente la investigación concluye que cuando una disciplina llega a la empresa por lo general la directiva, jefes y empleados quieren estar dispuestos a cooperar, por esa razón si el personal no se compromete con los objetivos deseados no se podrán alcanzar con satisfacción.

(Benites, 2014), en su investigación titulada *Guía de comunicación estratégica para potencializar los procesos de coaching en la Universidad Carlos III Madrid – España*, concluyen: En la actualidad el recurso humano se ha transformado en elemento primordial para el progreso y rentabilidad de las empresas. Se han diseñado diversos modelos que apoye al trabajador en su desarrollo para proporcionar al empleado bienestar, aptitud, y a mejorar su potencial dentro de sus funciones. Las empresas debe poner énfasis en la importancia de estabilizar la parte personal con la parte profesional de sus trabajadores, de esto nace el coaching como herramienta para entrenar a personas que logra potenciar sus competencias en todo los niveles. Gran número de instituciones ha implementado. Muchas empresas han decidido implementar un plan de Coaching, sin embargo, no han estimado importante el rol de integración que permite mejorar la comunicación. Para dar por concluido se considera que para integrar una comunicación efectiva y cruzada en lo que conlleva el proceso, es importante crear un plan de coaching, por consiguiente con una metodología que sea sostenible a largo periodo.

Antecedentes Nacionales:

Alfaro, Leyton, & Mesa, (2012), en su proyecto titulado *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, de la*

pontificia universidad católica del Perú, Lima, concluyen lo siguiente: El elemento de reconocer sea personal y/o social mejora los niveles de satisfacción al individuo, se recomienda dinámicas que aporten con la sensibilidad de los empleados, con el propósito de desarrollar estrategias diferenciadas y relaciones positivas en cualquiera de sus formas o condiciones, sea laboral, naturaleza o tiempo de prestación. Como demuestra su investigación presentada es vital crear actividades donde puedan interactuar y programar diferentes estrategias según la condición del colaborador, concientizando la importancia de desarrollar formas positivas (de reconocimiento con el propósito principal de aumentar la satisfacción de los trabajadores).

Alva & Juárez, (2014), en su investigación titulado *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*, concluye que las tácticas del mejorar la satisfacción laboral, se entienden por los incentivos económicos y no económicos, cursos de integración para incrementar y sea más eficiente la relación de jefes y empleados, aprendizaje para potencializar las destrezas de los empleados, comunicación efectiva interna de 360°. En el estudio de investigación realizado cabe resaltar que debe existir la comunicación efectiva y la importancia que significa la retroalimentación, también conocido como feedback, esta técnica debe darse en todos los niveles jerárquicos, así mismo se debe premiar y reconocer al empleado bajo logro de objetivos y cumplimientos, punto importante para obtener una mejora significativa en la satisfacción laboral.

Mogollon & Sanchez, (2014), en su tesis con título *El coaching como herramienta para mejorar el desarrollo empresarial de las pymes del sector comercio del Distrito de Tarapoto – 2014, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto*, concluye: El coaching da nuevos caminos para investigar: conocimientos de negocios, instrumentos, métodos y rompe paradigmas ofreciendo nuevos modelos de gestión organizacional, facilita una metodología de planificación continua haciendo el uso de estrategias y tácticas orientadas a ampliar la visión organizacional. Constan pruebas que se forma así un sistema

sinérgico de trabajo en equipo que apoya las competencias del individuo y cada integrante del directorio en beneficio de obtener resultados positivos para la organización. En el estudio realizado dice que el coaching permite examinar con mucha atención conceptos nuevos de sistemas integrales, innovar técnicas cuyas herramientas y tecnologías nos permite crear nuevas gestiones empresariales. Es decir aplica nuevos modelos de planificación para mejorar continuamente en un tiempo próximo con tácticas y estrategias que apunten hacia una mejor vista organizacional, donde continuamente se desarrolla los talentos individuales de los colaboradores de las empresas.

(Cardenas, 2011), en su tesis *Coaching y desempeño docente en la provincia de Huancayo 2011, Universidad Nacional del centro del Perú*, concluye: Que el coaching y su aplicación resulta positivamente en el desempeño laboral del personal docente. Para lograr obtener resultados fuera de lo regular y mejorar el empeño de los demás, es importante trabajar con el arte del coaching, visto que está fundamentado en tener vínculo en donde el coach ayuda en instruir e innovar formas de hacer y ser, necesario para lograr un cambio que molde el comportamiento o cultura de la persona.

(Villegas J. , 2015) En su tesis *Influencia del coaching en la gestión de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores, Lima 2015*, determina que: El coaching si influye en la Gestión de talento Humano mejorando significativamente el rendimiento y el clima laboral en la empresa, es importante el auto creencia en la empresa por la influencia que tiene en la gestión de talento humano por las mejoras que genera. Queda demostrado como herramienta de la gestión del talento humano, que permite mejorar positivamente el nivel de satisfacer a todos los trabajadores, por consiguiente el proceso de la auto creencia influye de forma personal o grupal, en definitiva la mejor herramienta de gestión de talento humano es la utilización del coaching puesto que se demuestra con los objetivos alcanzados.

Antecedentes Locales.

(Vargas, 2015) En su tesis *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*, concluye: Se requiere introducir cambios significativos en la gestión actual, que desplacen

progresivamente prácticas administrativas rutinarias hacia la mejora de la gestión con el fin de brindar un servicio educativo de calidad. De la investigación mencionada demuestra la relevancia de la interacción de actividades que engloben la participación conjunta de tal manera que el personal se sienta comprometido en aceptar con responsabilidad las labores asignadas. Para lo cual se debe renovar las gestiones administrativas anteriores e innovarlas a fin mejorar continuamente el servicio brindado.

Alvarado & LLactahuaccha, (2012), en su investigación *Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en hospitales de Essalud –Chiclayo 2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, concluye: Que el emplear una cultura de reconocimientos y recompensas no materiales, como: mensajes de felicitación, reconocimiento por labores distinguidas, oportunidades de preparación, interés en la problemática del personal para que conlleve a una motivación a las enfermeras sin excepción, por su ejercicio efectivo, en bien de su crecimiento personal.

De la presente tesis se valora que, la jefatura debe promover la formación de un conjunto de prácticas que permite valorar el cumplimiento de objetivos del personal con el propósito de motivar sus funciones y optimizar el crecimiento profesional y personal.

Paredes & Pais, (2015) En su tesis *Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque*, concluye que: Con el propósito de obtener el niveles de satisfacción del personal de enfermeras/os, para determinar y proponer los planes para mejorar la satisfacción, se realizó un estudio con 55 enfermeras/os de los diversos servicios del nosocomio en investigación. La técnica de recopilación de información se usó, la encuesta y de instrumento el cuestionario “satisfacción laboral del enfermero, desarrollado por el ministerio de salud en el 2002”.La tesis nos indica que las dimensiones más importantes para el mejoramiento de los niveles de satisfacer al empleado son: que los empleados sienta en su centro de laboral tenga la oportunidad de crecimiento profesional y que este vaya en relación con un ambiente donde los jefes aporten con el desarrollo de la mejorar continuamente, pasa así motivar y

promover en proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados como también la sustentabilidad del clima laboral.

Farro & Toro, (2013) En su investigación titulada *Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa Taiwan motos en la ciudad de Chiclayo en el año, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú*. Concluye que para intentar crear equipos de trabajo con una excelente atención al consumidor o cliente, se debe tener como finalidad una buena actitud, que sea proactivo por medio de los empleados. El presente proyecto de investigación asegura que un programa de Coaching impacta de forma positiva mejorando el desarrollo organizacional y profesional, trabajo e interrelacionando entre las áreas para brindar calidad de servicio y por lo tanto contribuir en la mejora del clima laboral de la empresa.

(Picon, 2014) En su tesis como título *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito, oficina principal, Chiclayo. periodo junio-julio 2014*), dice que: la ciudad de Chiclayo no se encuentra exenta de estos cambios, en donde parte de esos nuevos paradigmas que influyen en la cultura laboral actual de las entidades financieras en general, es el cambio de actitud de los colaboradores con respecto al trabajo que realizan, es decir que es necesario generar altos niveles de satisfacción laboral en todas las personas que ejercen una función, dentro de las organizaciones involucradas en el sector financiero del Perú y por supuesto también en la ciudad de Chiclayo. De otro lado, también a nivel exploratorio, un tema que pareció relevante, es el que la mayor parte del personal entrevistado comentó que recibe maltrato por parte de sus superiores, lo que les genera en algunos casos un sentimiento de explotación por parte de la organización. Así mismo, comentaron, que si bien es cierto sus sueldos satisfacen sus necesidades básicas personales y familiares, sienten que no cubren sus expectativas y que pudieran mejorar sus ingresos en otra organización del mismo sector e inclusive en otras de distinto giro de negocio.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Coaching

El Coaching es una metodología que consigue el máximo desarrollo profesional y personal de los individuos y que da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce en mejores resultados. Es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas. Se trata de una disciplina emergente que trabaja en la facilitación de los procesos de desarrollo de las personas: en la evolución profesional, en los tránsitos de la carrera laboral, en el logro de objetivos, en la disolución de obstáculos para el crecimiento personal y en la búsqueda del mejoramiento de los niveles de rendimiento. En ámbitos organizacionales, el coaching se afianza como una poderosa herramienta que potencia el liderazgo, facilita el desempeño y acompaña procesos de capacitación y entrenamiento a los efectos de garantizar la efectiva adquisición de las competencias. (Lopez & Sagastegui, 2015)

Según (Mostacero, 2014) Un coach es tu socio en el logro de objetivos personales. Tu entrenador en herramientas comunicacionales y de vida, que te acompaña en la generación de cambios, Sostén incondicional de éxitos y errores. Guía en desarrollo personal. Co- diseñador en la creación de nuevos proyectos. Aliento en tiempos tormentosos. Es quien te despierta cuando estás dispuesto a escuchar tu propia alarma.”

1.3.1.1 Características

Según (Blank, 2011), un coach debe derivar los casos clínicos a psicoterapia, desde nuestro punto de vista se trata de una situación de carácter ético, algo que el coach debe tener muy claro.

Como señala (Farfan, 2014) , es la afinidad entre las partes (coach y coachee) "para que esta herramienta del Management (refiriéndose al coaching) sea exitosa es sumamente importante que exista química entre quien la imparte y quien la recibe" , esto es fundamental ya que no es posible visualizar una

relación de crecimiento (efectivamente con el crecimiento del coachee también hay un crecimiento del coach) sin una perfecta armonía entre los involucrados en el proceso.

El coaching no busca solamente ayudar a las personas a resolver una problemática, lo que busca es que exista un cambio importante en su vida, esto puede ser desde ver de una forma distinta una situación, hasta realizar un cambio de actitud con los compañeros del trabajo, como lo señala (Hopkins, 2014).

Todo el proceso debe estar guiado por el propio criterio y conocimiento del coachee, en cuanto a su contenido y agenda a seguir, y por el criterio del coach respecto del propio proceso de coaching que lo contiene.

(Ravier L. , 2010) De esta forma, el coaching es un proceso con una metodología particular, que hace de catalizadora del potencial de los individuos en diferentes contextos de actuación, utilizando exclusivamente el conocimiento, la información y la experiencia del coachee. La construcción de un marco favorable al coaching es responsabilidad tanto del coach como del coachee. Ambos contribuyen al éxito o fracaso del proceso. El éxito ocurre cuando el coachee trabaja, de manera fluida, con sus conocimientos, experiencias y puntos de vista, mientras el coach se abstrae de sus preconceptos y prejuicios. La ineficiencia deviene cuando sucede lo contrario.

Los principios del Coaching

(Ravier L. , 2010) Existe un principio fundamental dentro de la disciplina del buen coaching que explica el porqué de la simbología del recipiente vacío. Este principio puede sintetizarse con una de las expresiones más utilizadas a la hora de definir qué es el coaching: "el coach no te dice lo que tienes que hacer". Este es el principio que guía todo el proceso, que podríamos denominar como "no-directivo".

Por ello, el buen coaching está basado en el principio metodológico denominado CAR (respondiendo a la regla nemotécnica de las palabras Conciencia, Auto creencia y Responsabilidad).

La Conciencia (el "darse cuenta de") permite al cliente obtener el suficiente conocimiento práctico para clarificar sus fines y los medios a utilizar. La Auto

creencia le otorga el valor para creer que puede conseguirlo. Y finalmente, la responsabilidad le concede la coherencia, perseverancia y voluntad para poder lograrlo constantemente. Todo radica en saber cómo interactúan estos puntos principales centralmente del correcto plan de coaching.

Según (Miedaner, 2016), El lugar de inicio del plan de coaching está en disminuir de forma drástica los puntos que logran distraer y absorber toda nuestra energía positiva.

El proceso (Ravier L. , 2010) El plan de coaching se despliega a lo extenso de reuniones semanales, quincenales o mensuales, de entre 45 y 90 minutos de tiempo, donde el coach y el coachee se unen para recapacitar sobre los fines y medios precisos para lograr el objetivo trazado, y definen métodos de trabajo concretos a ejecutar durante el periodo entre cada sesión.

(Ravier L. , 2010)La meditación y la tarea son las dos caras esenciales de la "moneda del coaching". Es este período es constante reflexión, acción y feedback, bajo un proceso despejado, pactado, confidencial e íntimo, el que permite lograr grandes efectos en la experiencia cotidiana del coachee.

El siguiente diseño, notamos cómo durante la reunión de coaching, y dado que coexiste un mutuo acuerdo contractual y confidencial, se origina una reflexión intensa que encumbra la cognición del cliente (cuadrante 1) permitiéndole establecer un juicio único e irrepetible (cuadrante 2), aplicable sólo a su escenario, y que a su vez, se convierte en su primordial origen de motivación para proceder responsablemente (cuadrante 3) colocando en experiencia el plan de trabajo (cuadrante 4) pactado y en incondicional coherencia entre sus ideologías y gestiones.

Por consecuente origina que el resultado de sus ejercicios se convierta en modo de feedback, para luego ser otras vez reflexionadas y proseguir, así, en un ambiente honesto y firme de reflexión-acción, siempre orientado al propósito que el coachee desea continuar. Como puede identificarse, el original actor del coaching no es el coach si no el coachee con sus reflexiones, decisiones y acciones. El coach solo gestiona formar el contexto preciso para que esto suceda con mayor eficiencia, rapidez y fluidez a través del mismo proceso del coaching.

Figura 1: **Ciencia del Coaching**



Fuente: Libro El Arte y Ciencia del Coaching

1.3.1.2. Dimensiones de Coaching

1. Comunicación. Se entiende como el proceso que determina la relación entre los individuos y actualmente está en todos los ámbitos en los que se desenvuelven, principalmente en los ámbitos de la vida profesional y personal. En los métodos organizativos de gestión, cambio e innovación uno de los factores a considerar es el clima organizacional, que logra su importancia por su pronta repercusión, tanto en los conocimientos como en los resultados, lo cual incide claramente en la calidad del correcto sistema y su desarrollo. (Alina, 2016)

2. Liderazgo Conocido como el arte de influir o liderar a grupos con la finalidad de dirigir u orientar hacia el éxito de la organización, este tema se viene investigando por años, y aun continua en investigación; también se determina que carece un consenso en relación del investigador desde la definición, formas de liderar y modos de ejecutar (Palma, Cevallos, & Ponce, 2017)

3. Motivación En la actualidad es complejo tratar la motivación con el individuo, puesto que los factores que lo apoyan, busca un mejor rendimiento en su zona

de labores, hoy las empresas van revelando el componente primordial que es el talento humano, que ha permitido que las objetivos y metas propuestas se logren alcanzar, esto se debe a que los colaboradores que lo integran debe capacitarse día a día para posteriormente adquirir experiencia en la resolución de conflictos y crisis para busca el mejoramiento constante de sus funciones, en la calidad de servicio o producto y trabajos que permitirá conllevar a un ascenso en la jerarquía de la institución. (González Bombón, 2015)

4. Trabajo en equipo. Consiste en la ejecución de una labor. El trabajo de equipo tiene como inicio un grupo de personas, dirigidos para la obtención de objetivos y resultados comunes, cada individuo del equipo de trabajo tiene que aportar o cumplir una parte para solucionar un conflicto o un función encargada. (Acosta, 2011)

1.3.2 Satisfacción Laboral

La otra parte, como es el ámbito laboral es lo perteneciente o relativo al trabajo. Esta palabra posee diferentes definiciones, existiendo el más habitual aquél que refiere a la medida del esfuerzo consumado por los individuos. El trabajo es uno de los tres (Gardey, 2017) La noción está relacionada en la idea de saciar una necesidad, recompensar una exigencia, aplacar las efusiones del ánimo, cumplir con las obligaciones de pago, premiar y reconocer un mérito, prácticamente es el efecto o el acto de satisfacerse o satisfacer.

Estas definiciones nos permiten entender la idea de satisfacción laboral, que es el grado de consentimiento del individuo en correspondencia a su entorno laboral. La retribución, el tipo de labor, las relaciones humanas y la seguridad se consideran como parte fundamental perteneciente a la satisfacción laboral. (Stephen p, 2004) La satisfacción laboral es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera en el trabajo que realiza; es decir la discrepancia entra lo remunerativo que percibe el empleado y lo que cree que de percibir. (Hellriegel D. , 2004) Según el autor la satisfacción en el punto de trabajo, es muy relevante ya que significa un resultado de la experiencia de trabajo, los altos indícen de insatisfacción apoya a identificar los problemas institucionales que requieren de su máxima atención.

La insatisfacción en el punto de labor está atado en gran medida con el ausentismo, la rotación de empleados, problemas de salud físico mental; puesto que mayores de niveles de ausentismo y rotación generar un elevado costo a las organizaciones.

(Locke, 1976) Como se citó a (Mansilla, 2010), define que la satisfacción laboral es una apreciación subjetiva de las experiencias en el trabajo del individuo que se considera tales como una etapa emocional positivo o agradable.

No se refiere a una actitud específica, sino a una actitud general, en consecuencia de varias actitudes específicas del colaborador frente a sus funciones y los componentes que se relacionan con él.

(Cantera, 1988) Existen diferentes conceptos en la relación a la satisfacción laboral, algunas concuerdan con la idea de recibir una respuesta afectiva del empleado hacia diversos campos de trabajo. En resultado, esta respuesta llegará establecida por las condiciones del trabajo y las características de cada trabajador.

1 Emociones. La emoción es el estado que la persona experimenta, es una reacción subjetiva al ambiente y que llega relacionada con cambios orgánicos sea endocrinos y fisiológicos de origen esencial, influye a la experiencia del individuo, las emociones que la persona experimenta involucra por lo general a conjuntos de cogniciones, actitudes como también creencias sobre la naturaleza que utilizamos para apreciar un escenario concreto y por tanto influyen de tal forma que se percibe dicha realidad. (Guerri, 2013).

2. Reconocimiento. Por naturaleza las personas desean ser reconocidos, sentirse importante es relevante tenerlos en cuenta en todos los logros obtenidos y conjuntamente sean celebrados, puesto que esto pasa en la vida cotidiana, como también se traslada en la vida organizacional. (Sanchez Moreno, 2017)

3. Incentivo. Es la persuasión que se puede ofrecer a un individuo o un grupo de trabajadores, ya sea económico o no económico, con la finalidad de reconocer y premiar el logro de sus objetivo, así mismo elevar su rendimiento y y aumentar la producción. (Ynfante, 2008)

Todo aquello que propone a estimular o a inducir al empleado observando su comportamiento, con el propósito de lograr metas como: aumentar la calidad, incrementar la cantidad, reducir el coste y obtener mayor satisfacción, de tal manera que los incentivos ofrecidos destinados a aumentar la productividad y en paralelo no disminuya la calidad y se mantenga el ahorro de energía.

1.4 Formulación del problema

¿El plan de Coaching permitirá la mejora en la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017?

1.5 Justificación del Estudio

Mediante la presente investigación se podrá determinar la forma en que el plan de Coaching mejorara la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional. Que es una empresa importante en la ciudad de Chiclayo y ofrece una serie de servicios enfocados, que cubre todos los ámbitos de la venta directa e indirecta, aportando un valor diferencial, manteniendo un crecimiento sostenido, por este motivo la empresa tiene que cuidar su buen nombre e imagen empresarial cumpliendo los procesos establecidos por sus clientes. Según (Ospino & Troconis, 2014) que es de suma relevancia plantear estrategias como soporte en la duración del plan de coaching para mejorar la efectividad de los procesos administrativos.

Justificación teórica: de nuestra propuesta, queremos demostrar que un plan de coaching resulta una herramienta eficaz en la relación empresa – colaboradores. Ya que permite mejoras en varios aspectos entre los que resaltan: la comunicación, solución de problemas, trabajo de equipos y la competitividad. Mediante el desarrollo del estudio se podrá proponer el Plan de Coaching para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores y de esta forma buscar las mejoras necesarias para que la empresa siga manteniéndose en ser una de las mejores en su rubro.

. Buscando siempre la mejora y el desarrollo de la organización y sus colaboradores.

Para (Cardenas, 2011) el coaching y su estudio resulta efectivamente para el desarrollo de funciones y crecimiento del personal, así mismo para obtener resultados fuera de lo regular y mejorar el empeño de los trabajadores, es importante trabajar con el arte del coaching,

Justificación práctica: esta propuesta permitirá mejorar la satisfacción laboral, desarrollando el máximo potencial de los empleados generando actividades eficientes para la empresa Salesland Internacional.

El auto creencia influye de forma personal o grupal, en definitiva la mejor herramienta de gestión de talento humano es la utilización del coaching puesto que se demuestra con los objetivos alcanzados. (Villegas J. , 2015)

Justificación social: la presente propuesta será socializado e incorporado a los trabajadores de la empresa Salesland Internacional. Buscando la mejora en la satisfacción laboral, y deseando que dicha investigación también se pueda aplicar a otras empresas en las diferentes áreas de trabajo, para la mejora continua.

Es por estas razones que ¿Un plan de coaching podrá elevar la motivación, compromiso y fidelidad con la empresa, y lograr un aumento en la satisfacción laboral?

1.6 Hipótesis

Hi1. El Plan de Coaching permitirá mejorar significativamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.

H0. El Plan de Coaching no permitirá mejorar significativamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan de Coaching que permita la mejora en la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.

Objetivos Específicos

Identificar las dimensiones del plan de coaching para la empresa Salesland Internacional.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

Diseñar una metodología del coaching para mejorar satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación tiene como diseño: Descriptivo - propositiva no experimental

Descriptivo porque se detalla de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, con el objetivo de describir determinados acontecimientos; y no en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones.

En la investigación se ha realizado encuestas que pueden poner a prueba explicaciones. (Tamayo, 2004)

Y no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente variables, lo que se realizó es observar tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizados (Hernandez & Baptista., 2010)

Y propositiva ya que se fundamenta en la existencia de un vínculo entre el investigador y el espacio diagnosticado. Esta metodología se aplica porque en un futuro se pretende realizar la intervención creando relaciones sociales y estableciendo asociaciones (Conforme & Cevallos, 2014)

2.2. Operacionalización de Variables

En el proyecto del estudio se empleó dos variables, la independiente y dependiente, por consiguiente conceptualizaremos unido a las dimensiones e indicadores usados en el estudio.

2.2.1 Variable Independiente El Coaching

Para (Corral, 2016), define “El coaching es una relación profesional de ayuda continua y sostenible, fundamentada en el diálogo, la reflexión y el aprendizaje. En este proceso, el individuo es inspirado a desarrollar nuevas y mejores prácticas que lo ayudan a ser mejor persona en su accionar diario o como parte de un equipo, indistintamente del ambiente en el que se desempeñe.”

2.2.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

El nivel de satisfacer posee la capacidad de influenciar en la producción total de la compañía y es un elemento que se debe considerar en la evaluación del desempeño y resultados de la misma (Fuentes, 2012)

Tabla 1: Operacionalización de la variable el coaching

Matriz de Operacionalización Variable Independiente El Coaching

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
EL COUCHING	COMUNICACION	1. Establece dialogo que incrementa sus relaciones interpersonales. 2. La mejor disposición y apoyo entre los colaboradores para mejorar las relaciones humanas. 3. El eficiente desempeño laboral se basa en aclarar situaciones que genera discrepancia. 4. El jefe fomenta competencias que permite crecer obteniendo un reconocimiento.	ENCUESTA
	LIDERAZGO	5. Las funciones asignadas se debe cumplir con responsabilidad. 6. Estoy satisfecho en compartir conocimientos con mis compañeros que les permita conseguir los objetivos. 7. Organizo y planifico con el propósito de lograr eficiencia.	
	MOTIVACION	8. El compromiso con la empresa, se debe al reconocimiento con el trabajo. 9. El cumplimiento de los objetivos trazados son reconocidos por los jefes. 10. Seguimiento constante sobre información de avances del cumplimiento. 11. Las proyecciones diarias que se establecen, generan un día competitivo en el centro de trabajo.	
	TRABAJO EN EQUIPO	12. La participación conjunta crea un clima de confianza. 13. La opinión del equipo de trabajo es valorada por lo que se disfruta trabajar en equipo. 14. La participación de los compañeros de trabajo facilitan la carga laboral, haciendo un ambiente familiar. 15. Demostrar responsabilidad en el cargo motiva a que desempeñe una mejor labor, para apoyar y ser soporte en determinadas situaciones con los compañeros.	
Fuente : Elaboración propia			

Tabla 2: Operacionalización de la variable la satisfacción.

Matriz de Operacionalización Variable Independiente La Satisfacción.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTO
SATISFACCION LABORAL	EMOCIONES	1. La actitud de tus jefes, estimula a trabajar con optimismo	ENCUESTA
		2. Confío en mis capacidades y habilidades para un buen desempeño.	
		3. El clima laboral permite desarrollar todo mi potencial.	
		4. Las actividades que desarrollo me satisface.	
	RECONOCIMIENTO	5. La remuneración que se percibe es un condicionante para desarrollar eficientemente mi trabajo.	
		6. Los aportes realizados son valorados y aplicados por la jefatura.	
		7. Se comunica con anticipación los cambios realizados a fin de evitar las confusiones.	
		8. El cumplimiento de metas y objetivos son reconocidas públicamente.	
	INCENTIVO	9. Por los objetivos propuestos y obtenidos son recompensados con bonificaciones.	
		10. Realiza actividades laborales empleando diferentes habilidades y destrezas en concordancia con los objetivos de la empresa.	

Fuente : Elaboración propia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 La Población

Se define el conjunto de interés para inferir y obtener resultados. (Romero, 2016). La población para la presente investigación será finita, lo cual está compuesta por los colaboradores que trabajan en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017. El total de los empleados es de 50 trabajadores.

2.3.2. Muestra

La muestra que representa a esta investigación es de tipo censal porque la población permite trabajar con su totalidad de los trabajadores de la empresa, por lo que los resultados obtenidos serán más efectivos. (Cuesta, 2015)

Por lo tanto la muestra de la investigación es el total de empleados de la empresa Salesland Internacional siendo estos 50 colaboradores.

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

Se emplearan las siguientes técnicas: Mediante la observación directa, con el propósito de determinar la forma en que se lleva el trabajo y cuáles son los principales problemas que presentan los trabajadores. También se aplicará la entrevista al gerente de la institución y la jefa de RR.HH para conocer el nivel de compromiso e identificación con la empresa. De forma complementaria se utilizará la encuesta a los trabajadores para el mismo fin, es decir, conocer su grado de identificación y de compromiso de los empleados y en efecto su porcentaje de satisfacción y motivación de los mismos.

Los instrumentos a utilizar tenemos la guía de observación, la guía de entrevista, notas de campo, cuestionario que se aplicará a los trabajadores entre otros.

La validez es una medida que se considera como idóneo de aportar objetiva información, sobre todo reúne la siguiente condición básica; se trate del grado en que un instrumento mide la variable y por lo tanto conduce a conclusiones válidas.

La confiabilidad del cuestionario tiene que ver con la exactitud y precisión lograda de obtener resultados cuando se aplica el instrumento en repetidas ocasiones a los mismos sujetos.

Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos serán:

Encuesta: Encuesta de satisfacción a colaboradores

Encuesta de Coaching ¿Qué motiva a colaboradores.

Entrevistas: Con jefe de RRHH para propuesta de plan de coaching al personal de la Empresa.

Observación: Se entre visto al personal a su vez se entregó al ficha de evaluación que nos permitió recolectar información para determinar las necesidades de los colabores.

2.4.1 Descripción:

Encuesta: La encuesta es uno de los medios que más se emplea en una investigación, nos permite adquirir una amplia información de fuentes, es relevante para mercadólogos e investigadores de mercados. (Thompson, 2006)

Encuesta N°01: El instrumento utilizado: encuesta para medir la necesidad de Coaching en el trabajo. ¿Qué lo motiva a usted?

Nos ayuda a recolectar información importante sobre lo que motiva a los colaboradores agrupándolos en tres grupos: logro (se utiliza dimensión de motivación), poder (se utiliza la dimensión de liderazgo) y afiliación (trabajo en equipo y comunicación):

Comunicación (1, 2, 3) El eficiente desempeño laboral se basa en establecer el dialogo que incrementa relaciones interpersonales entre colaboradores y jefes a fin de mejorar los vínculos.

Liderazgo (4, 5, 6, 7) Permite determinar la imagen del líder, el mismo que auto motiva para incitar a los compañeros a lograr con eficiencia los objetivos corporativos.

Motivación (8, 9, 10, 11) Es la percepción del colaborador respecto al reconocimiento del trabajo realizado, lo que le permite retroalimentarse a fin de elevar el compromiso para con la empresa.

Trabajo en Equipo (12, 13, 14, 15) El éxito de la organización depende de la participación conjunta, del respeto y valoración de aportes de los compañeros.

La puntuación manejada para determinar sus necesidades dominantes --- y que lo motiva ---- coloque el número 1 al 5 que representa su calificación para cada enunciado a lado de su número, Sume el total de cada columna. La suma

de los números en cada columna será entre 5 y 25 puntos. La columna con la calificación más alta le dice cuál es su necesidad dominante.

Encuesta N° 02: Satisfacción en el trabajo (se aplicó a colaboradores)

¿Cuántas de estas diez cualidades encuentra usted en su trabajo? Es más fácil ofrecerlas si usted ya las recibe. Incluso si esto no fuera cierto, para obtener lo mejor de su gente y hacer de su lugar de trabajo el mejor sitio posible, usted necesita concentrarse en dar lo máximo de estas cualidades. En el siguiente ejercicio, califíquese con un 3 si está satisfecho con lo que recibe. (alta escala muy satisfecho). Anote un 2 si está recibiendo un promedio de esa cualidad (satisfecho actúa convenientemente, pero puede realizar cambios positivos); marque con un 1 si lo que recibe es escaso (insatisfecho) y 0 si no recibe nada (muy insatisfecho).

Donde se evalúa el nivel de satisfacción con las siguientes dimensiones:

Emociones (1, 2, 3, 4) Determina el nivel de satisfacción con las actividades que realiza, la actitud de los jefes transmiten optimismo, pues acepta las actividades que desempeña en un clima laboral que le permita desarrollar todo su potencial.

Reconocimiento (5, 6, 7, 8) Permite que el cumplimiento de las metas y objetivos, se evidencien en la remuneración percibida así como el reconocimiento público, lo que condiciona a un esfuerzo mayor para mantener el nivel de eficiencia.

Incentivo (9, 10) Determinan que los objetivos cumplidos son reconocidos y bonificados.

Una puntuación de 24 o más, indica que usted está en lo más alto de la escala. Una puntuación de 15 a 23, sugiere que usted está actuando convenientemente y que puede realizar algunos cambios positivos. Un resultado de 8 a 14, indica problemas. Usted puede ser un esclavo del salario o bien simplemente se dedica a pasar el tiempo. Saque sus conclusiones. Una puntuación de 0 a 7 indica que usted está cayendo en la escala y que necesita evaluar seriamente el camino elegido.

Fuente: Dell Twyla, "La Motivación en el Trabajo", Manuales Didácticos de Administración, Edit. Trillas, México 1991. p. 26-27.

2.4.2. Material para la aplicación.

Guía para la calificación e interpretación de cada encuesta.

Encuesta impresa en hojas.

La respuesta se marca con lapicero.

Resultado de representa en programa Microsoft Excel.

2.5 Validación y confidencialidad del instrumento

2.5.1. Validación

Juicio de expertos

Es la opinión crítica de un conocedor con trayectoria en el tema y reconocidos por los demás, por lo que debe evidenciar juicios y valoraciones que establezcan relación con la investigación.

Estos datos obtenidos ya sea intrínsecos o extrínsecos pueden estar sujetos o no a un contrato o pertenecer a instituciones públicas o privadas. (Cuervo, 2008)

2.5.2. Confiabilidad

Alfa de Cronbach

El alfa de cronbach es un factor o multiplicador habitual que se ubica en dirección a la estabilidad interna. de un ensayo. El Alpha de Cronbach utiliza la reciprocidad media entre los añadiduras de una prueba si estos están igualados con un desvío modelo de uno; o en la covarianza medio entre los ítems de un nivel, si los ítems no están novelados. El multiplicador o coeficiente del Alpha de Cronbach puede coger, valores entre 0 y 1; donde: 0 quiere decir que es confiable nulo y 1 significa que es de confianza completa. Este método cree que los ítems tienen una relación positiva entre ellos, y que miden en cierto grado una forma en común. Si no es así, no existe razón alguna para pensar que deban estar relacionados con el resto de ítems que están escogidos. (Massuh, 2011)

Encuesta para medir la motivación en el trabajo de la Empresa Salesland Internacional

Tabla 3: Estadística de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.859	15

Encuesta para medir satisfacción laboral de la Empresa Salesland Internacional

Tabla 4: Estadística de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.846	10

(Ñaupas, 2012) Según Señalan que si el valor del coeficiente esta entre 0.72 a 0.99 existe una excelente confiabilidad por aproximarse a 1 lo cual significa que el instrumento es válido y confiable.

2.6 Aspectos Éticos

Con el objetivo de realizar la investigación se considera respetar todo los puntos metodológicos, científicos y técnicos, ya que la veracidad y respeto a la pertenencia teórico intelectual de los autores utilizados, igualmente la reserva de las personas que intervinieron ofreciendo asesoría en el estudio del proyecto.

De tal forma está fundamentado en los ideales de la moral y ética así mismo considerando la base teórica y la metodológica, por consecuente el producto final será los resultados.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados por estado civil

Tabla 5: Estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Estado civil	Número	Porcentaje
Soltero	15	30 %
Casado	35	70 %
Total	50	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.



Figura 2: Estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Fuente: Elaboración propia.

Del 100% de los encuestados, el 30% pertenecen al estado civil de soltero y el 70 % pertenecen al estado civil casado.

3.2 Resultados de la Encuesta: El coaching ¿Qué lo motiva a Ud ?

Tabla 6: El coaching ¿Qué lo motiva a Ud.?

El coaching	Número	Porcentaje
Logro	10	20 %
Poder	15	30 %
Afiliación	25	50 %
Total	50	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Los resultados de la siguiente encuesta se evidencia que el 50% de los colaboradores refieren la necesidad de afiliación (comunicación y trabajo en equipo), el 30% refiere la necesidad de poder (liderazgo) y un 20% la necesidad de logro (motivación).



Figura 3: El coaching ¿Qué lo motiva a Ud ?

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la necesidad de coaching los resultados muestran que el 100% de los encuestados, el 50% está motivado por afiliación, el 30% desea poder y el solo el 20% busca el logro.

3.3 Resultados de la Encuesta: El coaching ¿Qué lo motiva a Ud.? y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

Tabla 7: El coaching ¿Qué lo motiva a Ud.? y estado civil

E.CIVIL	El Coaching		AFILIACION		PODER		LOGRO	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Casados	24	96%	07	47%	04	40%		
Solteros	01	4%	08	53%	06	60%		
Total	25	100%	15	100%	10	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Que del 50% de los colaboradores que reflejan afiliación, el 96% pertenecen a estado civil casado y sólo el 4% son de estado civil soltero.

Del 30% que requiere Poder el 47% está representado por estado civil casado y el 53% por estado civil soltero.

Del 20% que requiero Logro, el 60% lo representa el estado civil soltero y el 40% estado civil casado.

Coaching: Afiliación y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

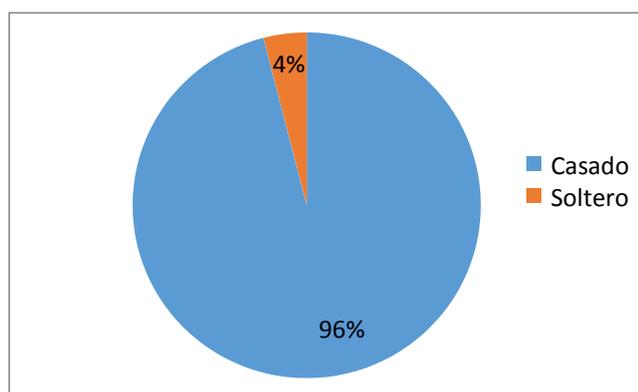


Figura 4 : Coaching Afiliación y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Que del 50% de los colaboradores que reflejan afiliación, el 96% pertenecen a estado civil casado y sólo el 4% son de estado civil soltero.

Coaching: Poder y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

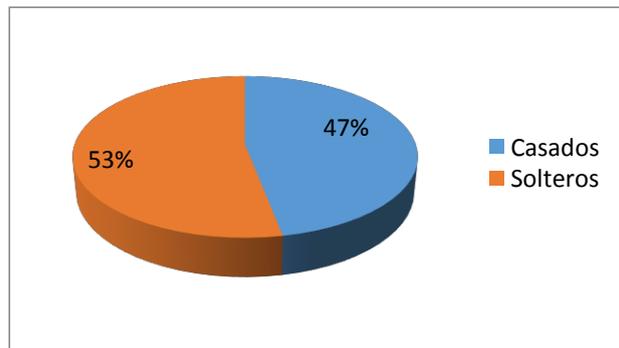


Figura 5: Coaching - Poder y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Del 30% que requiere Poder el 47% está representado por estado civil casado y el 53% por estado civil soltero.

Coaching: Logro y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

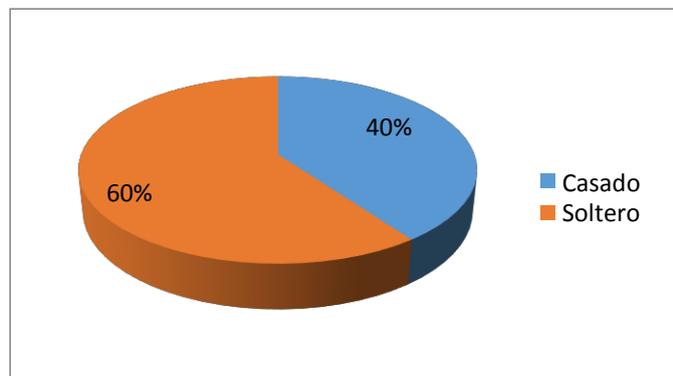


Figura 6: Coaching - Logro y estado civil de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Del 20% que requiero Logro, el 60% lo representa el estado civil soltero y el 40% estado civil casado.

3.4 Resultados de la Encuesta: Satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la empresa Salesland Internacional.

Tabla 8: Niveles de Satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la empresa Salesland Internacional.

Satisfacción	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	7	14%
Satisfecho	33	66%
Muy satisfecho	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Del 100% de los encuestados para medir la satisfacción queda el 66% pertenecen al nivel de satisfecho, debajo se observa el 20% muy insatisfecho y con el menor porcentaje el nivel de insatisfecho con 14% y muy insatisfecho con 0% pertenecen al estado civil casado.

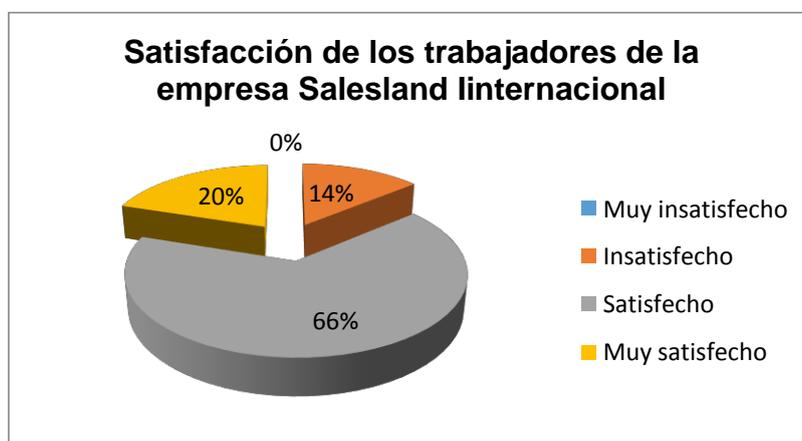


Figura 7: Satisfacción de los trabajadores de la empresa Salesland Internacional

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados para medir la satisfacción queda el 66% pertenecen al nivel de satisfecho, debajo se observa el 20% muy insatisfecho y con el menor porcentaje el nivel de insatisfecho con 14% y muy insatisfecho con 0% pertenecen al estado civil casado.

Tabla 9: Niveles de Satisfacción laboral aplicada a los colaboradores de la empresa Salesland Internacional y estado civil.

SATISFACCION	Muy Insatisfecho				Muy Satisfecho			
	N°		%		N°		%	
E. CIVIL								
Casado	0	0	2	20%	24	73%	9	90%
Soltero	0	0	5	80%	9	27%	1	10%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Salesland en Noviembre 2017.

Del 14% que es el total de Nivel Insatisfecho el 80% está representado por estado civil soltero y el 20% por estado civil casado.

Respecto al 66% que representa el nivel satisfecho, el 73% pertenece al estado civil casado y el 27 % al estado civil soltero.

Y del 20% del nivel muy satisfecho el 90% está representado por estado civil casado y con 10% estado civil soltero.

Satisfacción laboral: Nivel Insatisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

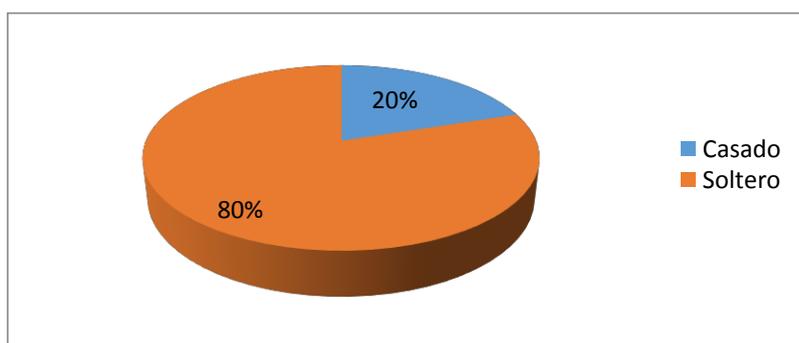


Figura 8: Satisfacción laboral: Nivel Insatisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

Fuente : Elaboración propia

Del 14% que es el total de Nivel Insatisfecho el 80% está representado por estado civil soltero y el 20% por estado civil casado.

Satisfacción laboral : Nivel satisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

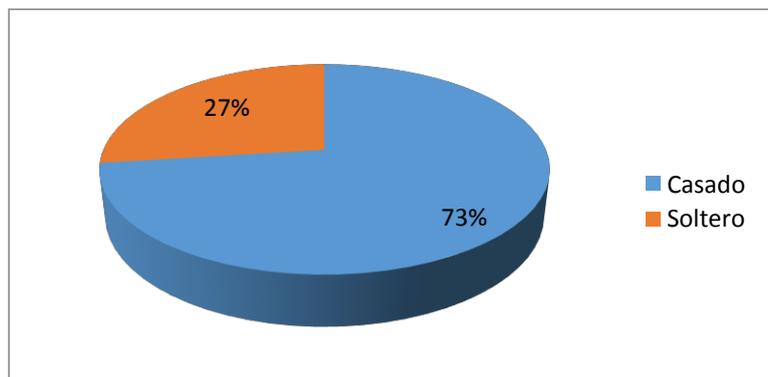


Figura 9: Satisfacción laboral : Nivel satisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

Fuente : Elaboración propia

Del 100% de los encuestados para medir la satisfacción que dieron como resultado satisfecho, el 58% pertenecen a la categoría femenina casada, seguido de femenino soltera 15% y masculino casados, y 12% para masculino soltero.

Satisfacción laboral: Nivel muy satisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

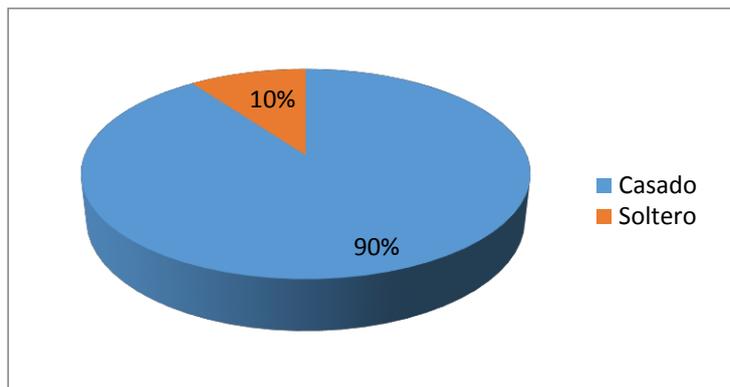


Figura 10: Satisfacción laboral: Nivel muy satisfecho relacionada y estado civil de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional

Fuente : Elaboración propia

Respecto al 20% del nivel muy satisfecho el 90% está representado por estado civil casado y con 10% estado civil soltero.

IV. DISCUSION

En los resultados obtenidos de los 50 trabajadores de la empresa Salesland Internacional se evidencia que: Respecto a la variable “El Coaching” se midió la necesidad de ésta por los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, para lo cual se utilizó las dimensiones de liderazgo(en la encuesta se refleja en la necesidad de poder), motivación (en la necesidad de logro) , comunicación y trabajo en equipo (en la necesidad de afiliación) es así que los resultados obtenidos fueron: Que el 50% de los colaboradores tienen la necesidad de conseguir afiliación, ya que esta se representa en trabajo en equipo y comunicación. Comparado con lo que aporta (Alfaro, Leyton, & Mesa, 2012) que una carencia de comunicación del empleado hacia la dirección administrativa refleja que desconoce el entorno real de la empresa y por parte de la jefatura si no existe la retroalimentación, no es suficiente para mejorar las funciones encomendadas.

El 30 % de los colaboradores tienen la necesidad de poder, es por tal razón que se reafirma lo dicho por (Corral, F 2016) la aplicación de un plan de coaching para establecer una relación profesional de ayuda continua y sostenible, fundamentada en el diálogo, la reflexión y el aprendizaje.. El 20% de los colaboradores reflejan la necesidad de logro para motivarse. Tal como concluye (Mogollon & Sanchez, 2014), el coaching da nuevos caminos para investigar: conocimientos de negocios, instrumentos, métodos y rompe paradigmas ofreciendo nuevos modelos de gestión organizacional, facilita una metodología de planificación continua haciendo el uso de estrategias y tácticas orientadas a ampliar la visión organizacional

Respecto a la variable de satisfacción laboral se aplicó la encuesta valorando las dimensiones de: Emociones, reconocimiento e incentivos. Según (Gardey, 2017) recompensar una exigencia, aplacar las efusiones del ánimo, cumplir con las obligaciones de pago, premiar y reconocer un mérito es conseguir que los colaboradores se sientan altamente satisfechos con el trabajo que realizan.

En la encuesta aplicada a los 50 colaboradores de la empresa Salesland Internacional el 66% del personal se encuentra satisfecho es decir actúa convenientemente, pero puede realizar cambios positivos, un 20% muy

satisfecho que representa el personal con alta escala de satisfacción, un 7 % insatisfecho pero con posibilidades de mejorar.

Por tal razón la propuesta de un plan de Coaching mejorará estos niveles de satisfacción y reforzará donde exista carencias para estar motivados con el trabajo que desempeñan, para de esta manera crear un ambiente laboral adecuado donde jefes y colaboradores sientan que están en familia, desarrollando al máximo su potencial, siendo reconocido e incentivados para beneficio personal, profesional, familiar y empresarial; apoyado en lo que dice (Farro & Toro, 2013) quienes aseguran que un programa de Coaching impacta de forma positiva mejorando el desarrollo organizacional y profesional, trabajo e interrelacionando entre las áreas para brindar calidad de servicio y por lo tanto contribuir en la mejora del clima laboral de la empresa.

V. CONCLUSIONES

Se propuso un plan de coaching que permitirá la mejora en la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional que por su esencia está vinculado con el aprendizaje continuo, la variación y modificación de la persona, forma personas competentes, que pueda conseguir conductas apropiadas para que alcance su mayor rendimiento y crecimiento dentro de la organización.

Se identificó las dimensiones del plan de coaching para la empresa Salesland Internacional, el cual según encuesta evidencia que el 50% de los colaboradores refieren la necesidad de trabajo en equipo y comunicación (afiliación), el 30% reflejan la necesidad de liderazgo (poder), y el 20% la necesidad de motivación (logro), por lo que el plan está dirigido a mejorar esos aspectos trabajando con estrategias que lo refuercen.

Se evaluó la satisfacción laboral lo cual demuestra que no todos los colaboradores están altamente satisfechos, solo el 20 % se encuentra muy satisfecho, y el 66% satisfecho y 14% insatisfecho por lo que la propuesta de un plan de coaching contribuirá a elevar el nivel de satisfacción traduciéndose en beneficios para la empresa.

Se diseñó una metodología de coaching teniendo en cuenta las estrategias de : Comunicación y trabajo en equipo, desarrollo de programa de motivación y Lecciones para líderes.

VI. RECOMENDACIONES

La empresa Salesland Internacional debe motivar a su cliente interno, incentivándolos por sus labores realizadas a través de la creación de un programa que permita el apremio mediante el cual les proporcione los conocimientos y estímulos suficientes económicos de acuerdo a los objetivos cumplidos, de tal forma que sienta las ganas y satisfacción por realizar su trabajo, para así generar utilidades a la organización.

El área de encargada de recursos humanos debe programar reuniones dónde las capacitaciones sean constantes para que logren cubrir aquellas carencias en las cuales debe considerar para sus empleados.

La implementación de un programa de coaching aportara significativamente en la mejora de la satisfacción, puesto que incrementaran sus capacidades y habilidades para el desempeño de manera efectiva en los puestos de trabajo y por lo consecuente aumentar sus conocimientos y conseguir ser competentes en el ambiente laboral.

Se sugiere de manera relevante el afianzar al colaborador ya que la insatisfacción provoca un alto índice de rotación, lo cual esto genera gasto y pérdida para la empresa, así mismo la dirección administrativa debe mejorar el desempeño laboral por comprobarse estadísticamente la estrecha relación que coexiste entre ambas variables de la investigación. Como alternativa es la implementación de un programa que evalúe y retroalimente el desempeño de los empleados y contribuya en identificar los conectores de las deficiencias y sus posibles soluciones de manera satisfactoria.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE PLAN DE COACHING PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LA EMPRESA SALESLAND INTERNACIONAL CHICLAYO 2017

A. INTRODUCCION

El propósito principal es proponer un plan de Coaching Empresarial para alcanzar el mejor desempeño desarrollo de los colaboradores que sea eficiente en las funciones asignadas en sus puestos de labores de Salesland Internacional con la única finalidad que tenga herramientas útiles para lograr el éxito.

EL capítulo contiene los elementos que conforman la propuesta relacionándose entre sí y mostrando un orden sistemático de aplicación para los jefes y colaboradores del al empresa.

La propuesta del programa tiene el establecimiento transparente de los objetivos que se desean alcanzar a través de un modelo, lo cual se justifica ante la necesidad de un Coaching que apoye a los administradores y jefes a desarrollar mejor sus funciones y a obtener un eficiente desempeño en sus colaboradores.

También se plantea la relevancia que tiene la propuesta de Coaching para la empresa Salesland Internacional, para los trabajadores y la economía del país; así también los beneficios, alcance y las etapas detalladas de cada una de ellas para implementar el diseño de Coaching.

B. JUSTIFICACIÓN

Se elaboró una propuesta que generará soluciones para incrementar el nivel satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional, buscando capacitar al personal mediante una metodología del coaching, para llegar a mejorar el ambiente laboral y reduciendo los conflictos entre compañeros de trabajo y a la vez con los clientes.

C. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: Salesland Internacional

Actividad Económica: Especialista en venta directa

Nro. De trabajadores: 50

Motivos para la realización de capacitación: Mejorar la satisfacción laboral.

Áreas a ser cubiertas: Personal de ventas.

Encargado de Capacitación: MBA Carlos Antonio Angulo

Tema de capacitación: Metodología de Coaching Empresarial

D. OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer un plan de coaching para mejorar la satisfacción en los trabajadores de la empresa Salesland Internacional.

Objetivo específico

Estructurar el diseño de Coaching Empresarial, que esté de acuerdo a los recursos y necesidades de la empresa Salesland Internacional.

Brindar herramientas que les permita desarrollar a los colaboradores un eficiente desempeño en las funciones encargadas.

Presentar los beneficios que obtendrán la empresa Salesland Internacional al implementar el plan de Coaching para lograr un mejor desarrollo eficiente de los colaboradores.

E. TIPO, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

Tipo De Capacitación: Inductiva

Este tipo de capacitación inductiva pretende dar un aprendizaje significativo y constructivo, proporcionará conceptos y conocimientos básicos de la aplicación del coaching. De lo particular a la general.

Modalidad de Capacitación: Formación

Esta modalidad de capacitación consiste en brindar a las personas que reciben la información, formar el hábito de aplicar la herramienta y brinda conocimientos teóricos-prácticos.

Nivel de la Capacitación: Básico

Se brindará un conocimiento básico en la teoría del coaching empresarial, la influencia que ejerce en la aplicación de un proceso adecuado y veraz.

Instrucción básica de la aplicación de herramientas y técnicas para encontrar el equilibrio y ayudar a sus empleados.

F. METODOLOGÍA Y TEMARIO

Cada taller tiene una duración de 2 horas. Los mismos que se desarrollaran cada semana en la sala de reuniones de la empresa Salesland Internacional, se desarrollaran técnicas de:

Estrategia: “Comunicación y trabajo en equipo”

Con este programa se trata de fortalecer la relación entre los individuos y el ámbito en el que se desenvuelven. Haciendo dinámicas de forma que interactúen con los compañeros creando vínculos de amistad profesional y personal

Estrategia: “Desarrollo de programa de motivación”

Con este programa se pretende que el gerente y supervisores estén motivados para poder adecuarse a los cambios de sus funciones laborales, tomando en cuenta que los incentivos en la motivación son una fuerza impulsora que se utilizará como medio para lograr el éxito en el coaching empresarial.

Estrategia: “Lecciones para líderes”

Con esta estrategia procura desarrollar en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional , capacidades y habilidades que permitan adaptarse a cambios y estén dispuestos a cambiar las metas a largo y corto plazo a medida que van sucediendo los acontecimientos.

TEMARIO:

Motivación para el Éxito Personal y Organizacional

La inteligencia emocional como herramienta para generar el desarrollo

Empatía: aprendiendo a ponerme del otro lado de la moneda.

Autoestima: ¿Cuánto me quiero?

Optimismo: En busca de mis objetivos

¿Se comunicarme?

La fuerza del trabajo en equipo

Aprendiendo a organizar mi tiempo

Manejo adecuado del estrés

Desarrollo personal: el agradecimiento, el perdón, la felicidad.

Cada módulo es acompañado por una guía de aprendizaje y práctica. Se realizarán 3 prácticas de coaching individual y 3 prácticas de coaching grupal. En el último taller se realizará un proyecto de aplicación práctica de lo aprendido.

Metodología

Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente

Presentación de casos casuísticos de su área

Realizar talleres

Metodología de exposición

Diálogo

G. RECURSOS

Humanos:

Colaboradores del área de ventas de la empresa Salesland Internacional.

Materiales

Infraestructura: Sala de reunión de la oficina de la empresa Salesland Internacional.

Mobiliario: Computadora, proyectores, hojas, lápices, sillas, mesas, etc.

H. IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

El analizar a la empresa Salesland Internacional ha permitido identificar la falta de una modelo de coaching empresarial, como técnicas modernas de liderazgo que permita a los gerentes y jefes actualizar sus conceptos teóricos y prácticos que conlleven a un proceso organizado para lograr un desempeño eficiente en los trabajadores.

El plan permitirá conocer y desarrollar estrategias para el cumplimiento de sus funciones, para así poder ser más eficientes y competitivos dentro del mercado laboral.

Para el sistema económico del país.

Permite que una parte de la población cuente con ingresos para lograr satisfacer sus necesidades básicas ya que los grandes mercados cumplen un rol importante para la economía del país en cuanto a generar empleo, brindando así una estabilidad laboral a los peruanos.

Para los grandes mercados

En la medida que los mercados evolucionan y se vuelven más competitivos, estos se encuentran ante nuevos retos obligándolos a tener una visión muy agresiva de las medidas que puedan adoptar para apoderarse de una porción de mercado.

Algo importante de mencionar es que las organizaciones comerciales para su desarrollo no solo necesita la tecnología de punta, sino que también necesitan recurso humano capitalizado que contribuyan al logro de objetivos de la empresa.

Es por ello que el plan de coaching desarrolla integralmente el desempeño de los trabajadores siendo capaz de desarrollarse eficientemente en el de campo de acción.

Para el Recurso Humano

Para la empresa la parte importante y fundamental es contar con recurso humano, es por eso que el plan de coaching aportará con la integración del personal que demostrará cambios significativos mostrando todo su potencial y conocimientos, destrezas, habilidades, motivación y desenvolvimiento en el desempeño en sus respectivos cargos.

I. ALCANCE DE LA PROPUESTA

El plan de coaching está orientado principalmente a los empleados de la empresa Salesland Internacional, el cual reconocerá a los trabajadores a aumentar su máximo potencial incrementando las ventas y maximicen el desarrollo de sus habilidades en sus actividades diarias en el trabajo.

Se proyecta que el gerente y los jefes administrativos a tomar nuevas posturas de liderazgo en beneficio del desempeño de sus colaboradores, a veces no es suficiente solo mantener una buena comunicación entre empleado y jefe o viceversa, es muy relevante que el personal que este ejecutando sus funciones siempre este motivado, y no solo cumplir sus funciones por compromiso ; con este plan se intenta modificar la mentalidad de los gerentes, jefes y empleados practicando nuestras formas de liderazgo, siempre en post de la mejora continua ayudando una estrecha relación laboral.

El plan tratará de facilitar las funciones de los gerentes y jefes al momento de dirigir a sus colaboradores, puesto que por naturaleza el coaching genera una

comunicación saludable entre el jefe y trabajador borrando el papel de mandatario y evolucionando por el papel de entrenador especializado que sirva de guía y estímulo aún mejor desempeño de trabajo y a la vez hacer sentir que los colaboradores son parte importante de la institución.

J. DETALLES DE ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS A DESARROLLAR	ACCIONES	INDICADORES	METAS
Estrategia: "Comunicación y trabajo en equipo"	Comunicación efectiva Dinamismo Autocontrol Participación conjunta	Incrementar el trabajo en equipo. Establecer dialogo que aumente las relaciones interpersonales.	70%
Estrategia: "Desarrollo de programa de motivación"	Autocontrol Desarrollar capacidades Mejoramiento constante de sus funciones. Resolución de conflictos	Elevar el nivel de autocreencia y confianza.	35%
Estrategia: "Lecciones para líderes"	Tolerancia a la presión Pensamiento estratégico Capacidad de organización y planificación.	Identificar posibles lideres dentro de la empresa Salesland Internacional	45%

K. PROPUESTA PLAN DE COACHING DE CAPACITACIÓN ANUAL PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SALES LAND INTERNACIONAL.

Nº	Tema	Encargado (Hacer el plan)	Semana											Resultado de Evaluación	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	Motivación para el Éxito Personal y Organizacional	Jefe RR.HH.	√												Prueba y seguimiento.
2	La inteligencia emocional como herramienta para generar el desarrollo	Jefe RR.HH.		√											Prueba y seguimiento.
3	Empatía: aprendiendo a ponerme del otro lado de la moneda.	Jefe RR.HH.			√										Prueba y seguimiento.
4	Autoestima: ¿Cuánto me quiero?	Jefe RR.HH.				√									Prueba y seguimiento.
5	Optimismo: En busca de mis objetivos.	Jefe RR.HH.					√								Prueba y seguimiento.
6	Asertividad: Aprendiendo a decir No.	Jefe RR.HH.						√							Prueba y seguimiento.
7	¿Se comunicarme?	Jefe RR.HH.							√						Prueba y seguimiento.
8	La fuerza del trabajo en equipo	Jefe RR.HH.								√					Prueba y seguimiento.
9	Aprendiendo a organizar mi tiempo	Jefe RR.HH.									√				Prueba y seguimiento.
10	Manejo adecuado del estrés	Jefe RR.HH.										√			Prueba y seguimiento.
11	Desarrollo personal: el agradecimiento, el perdón, la felicidad.	Jefe RR.HH.											√		Prueba y seguimiento.

L. PRESUPUESTO

N°	Detalle	Profesional en el tema	Costo
1	Estrategia "Comunicación y trabajo en equipo"	✓	S/. 1500.00
2	Estrategia "Desarrollo de programa de motivación"	✓	S/. 1500.00
3	Estrategia "Lecciones para líderes"	✓	S/. 800.00
4	Materiales y otros		S/. 250.00
5	Coffee Break	✓	S/. 500.00
Total			S/. 4550.00

M. BENEFICIO DE LA PROPUESTA

N°	Actividad	Meta	Ingreso
1	Atención al cliente y trabajo en Equipo	Incrementar la atención al cliente a un 20% y mejorar la atención de post venta clientes críticos.	S/. 25 000.00
2	Desarrollar el liderazgo y equipo de alto desempeño.	Agilizar el tiempo de atención y aumentar el nivel de ventas	S/. 40 000.00
3	Negociación y manejo de conflicto.	Solucionar incidencias en procesos de acitivaciones.	S/. 1600.00
Total			S/. 81000.00

VIII. REFERENCIAS

- Significados.Com.* (06 De 12 De 2017). Obtenido De [Https://Www.Significados.Com/Trabajar-En-Equipo](https://www.significados.com/trabajar-en-equipo)
- Acosta, H. (2011). Cómo Predicen Las Prácticas Organizacionales El Engagement. *CIENCIA Y TRABAJO*, 125.
- Alfaro, R., Leyton, S., & Mesa, A. Y. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*. Lima.
- Alina, S. P. (2016). Comunicación Organizacional Como Dimensión Necesaria Para Medir El Clima En Las Organizaciones En Salud Pública. *HORIZONTE SANITARIO*, 30.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación Entre El Nivel De Satisfacción Laboral Y El Nivel De Productividad Con Los Colaboradores De La Empresa Chimú Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Alvarado, P., & Llactahuaccha, L. (2012). *Influencia Del Régimen Laboral En El Nivel De Satisfacción De Las Enfermeras Que Trabajan En Hospitales De EsSalud-Chiclayo 2012*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Barcia. (2013). *Implementación De La Herramienta Coaching Como Estrategia De Disciplina Y Dirección Organizacional Para Mejorar El Desempeño Laboral De La Empresa De Aluminio (Alumex)*. Ecuador.
- Benites. (2014). *Guía De Comunicación Estratégica Para Potencializar Los Procesos De Coaching*. Madrid: Universidad Carlos III.
- Blank, A. (2011). *Un Coach Debe Derivar Los Casos Clínicos A Psicoterapia*.
- Briñez Villanueva, F. (2017). *El Coaching Como Medio De Ayuda Personal Y Aporte Al*. Nueva Granada, Colombia.
- Cantera, F. (1988). *Evaluación De La Satisfacción Laboral: Métodos Directos E Indirectos*. (Instituto Nacional De Seguridad E Higiene En El Trabajo Ed.). España.
- Cardenas, M. (2011). *Coaching Y Desempeño Docente En La Provincia De Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional Del Centro Del Perú.

- Carrasco D, S. (2009). *Metodología De La Investigacion*. Obtenido De [Https://Distancia.Upla.Edu.Pe/Libros/Derechos/06/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION](https://Distancia.Upla.Edu.Pe/Libros/Derechos/06/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Conforme, E., & Cevallos, J. (2014). *Investigacion Diagnostica Propositiva*. Universidad Estatal Del Sur De Manay, Ecuador.
- Corral, F. (2016). *Impacto Del Coaching De Equipos En Los Procesos Y La Eficacia Del Equipo Financiero Asegurador*. Madrid.
- Cuervo, A. (2008). *Validez De Contenido Y Juicio De Expertos: Una Aproximacion A Su Utilizacion*.
- Cuesta, M. H. (2015). *Introducción Al Muestreo*. Obtenido De [Http://Mey.CI/Apuntes/Muestrasunab.Pdf](http://Mey.CI/Apuntes/Muestrasunab.Pdf)
- Dicarpio. (1986). *Teorias De La Personalidad*. Mexico: Editorial Interamericana.
- Edwar, T. (2014). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Las Instituciones Educativas Bolivarianas De La Ciudad Puno -2014 – Perú*. Puno.
- Farfan. (2014). *Es La Afinidad Entre Las Partes (Coach Y Coachee), Para Que Esta Herramienta De Management (Refiriéndose Al Coaching) Sea Exitosa Es Sumamente Importante Que Exista Quimica Entre Quien La Imparte Y Quien La Recibe*.
- Farro, C., & Toro, I. (2013). *Impacto De La Aplicacion De Coching Para Mejorar El Clima Laboral De La Empresa Taiwan Motos En La Ciudad De Chiclayo En El Año 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Fleishman, E. (1976). *Psicologia Industrial Y Del Personal*. Mexico: Editorial Trillas.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfaccion Laboral Y Su Influencia En La Productividad*. Quetzaltenago: Universidad Rafael Landívar.
- Gardey, J. P. (12 De Julio De 2017). *Definición De Satisfacción Laboral-2011*. Obtenido De Definicion.De: [Http://Definicion.De/Satisfaccion-Laboral/](http://Definicion.De/Satisfaccion-Laboral/)
- González Bombón, A. (2015). *“LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU INCIDENCIA EN LA*. Ambato, Ecuador.
- Guerri, M. (2013). *Psicoactiva*. Obtenido De Mujerhoy.Com: [Https://Www.Psicoactiva.Com/Blog/Que-Son-Las-Emociones/](https://www.Psicoactiva.Com/Blog/Que-Son-Las-Emociones/)

- Guevara, W. (2010). *Evaluación De La Satisfacción Laboral De Los (Las)*.
Guayana, Venezuela: Universidad Experimental De Guayana.
- Hellriegel, D. &. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Edit. Thompson. 10° Edicion.
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning 2009.
- Hernandez, & Baptista., F. &. (2010). *Según Hernandez, Fernandez Y Baptista*.
(E. M. Hill, Ed.)
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodologia De La Investigacion*. 5.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia De La Investigacion*. (5ta Edicion Ed.). MCGRAW-HILL.
- Hernandez, Y. (2009). *Cómo Conocer Los Factores Que Afectan La Satisfacción Laboral De Los Empleados, Y Actuar En Consecuencia* .
- Hopkins. (2014). *“Busca (El Coaching) No Solso La Transformación O La Mejora Continua Del Ejecutivo, Sino Un Cambio Transcedente O Una Modificación*.
- James, W., & Lange, C. (1884). *Teoría De James Y Lange*.
- Linares, O. (2015). *Coaching Como Herramienta Para Mejorar El Desempeño Del Personal Administrativo*. Universidad Nacional Experimental Rafael Maria Baralt.
- Locke, E. (1976). *La Naturaleza Y Las Consecuencias De La Satisfacción En El Trabajo*. Manual De Psicología Industrial Y Organizacional.
- Lopez, E., & Sagastegui, G. (2015). *Implementación De Un Plan De Coaching Para Disminuir La Rotacion Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Constructora Lcm Ingenieros S.A.C. En La Ciudad De Lima – Año 2015”*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Mansilla, F. (2010). *Influencia De La Insatisfacción Laboral En Las Demandas De Cambio De Personal*. Madrid.
- Mansilla, F. (2010). *Influencia De La Insatisfacción Laboral En Las Demandas De Cambio De Salud*. Madrid.
- Maslow, A. (1943). *Una Teoría Sobre La Motivación Humana*.
- Massuh, C. (29 De 10 De 2011). *Dirección De Empresas*. Obtenido De [Https://Es.Slideshare.Net/Cmassuh/Alpha-De-Cronbach](https://es.slideshare.net/Cmassuh/Alpha-De-Cronbach)
- Merino, M. (2008). *El Estudio De Nivel De Satisfacción Laboral En Las Empresas Públicas Y Privadas De Lambayeque*. Lambayeque.

- Miedaner, T. (2016). *Coaching Para El Éxito*.
- Mogollon, C., & Sanchez, M. (2014). *El Coaching Como Herramienta Para Mejorar El Desarrollo Empresarial De Las Pymes Del Sector Comercio Del Distrito De Tarapoto*. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martín.
- Mostacero. (2014). *Un Coach Es Tu Socio En El Logro De Objetivos Personales. Tu Entrenador En Herramientas Comunicacionales Y De Vida, Te Acompaña En La Generacion De Cambios, Sosten Incondicional De Exitos Y Errores*.
- Niño Becerra, C. (2012). *El Coaching En La Efectividad Personal Y Laboral De Los Colaboradores Del Scotiabank De La Agencia Real Plaza Trujillo, 2012*. Trujillo.
- Ñaupas, H. (2012). *Metodologia Dela Investigacion Cientifica Y Aseramiento De Tesis*. Lima: Centro De Produccion Editorial.
- Ospino, J., & Troconis, L. (2014). *Estrategais Gerenciales Apoyadas En El Proceso Coaching Para Generar Eficacia En La Empresa Lamisur C.A*. Universidad San Antonio Paez.
- Palma, A. &., Cevallos, A., & Ponce, C. (2017). *Url: <https://www.dominiodelasciencias.com/>*. Obtenido De Dominios De La Ciencia: <https://www.dominiodelasciencias.com/>
- Paredes, & Pais. (2015). *Satisfaccion Laboral De Las Enfermeras Del Hospital Provincial Docente Belen De Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Picon, O. (2014). *Propuesta De Mejora Del Nivel De Satisfaccion Laboral De Los Trabajadores Del Banco De Credito, Oficina Principal, Chiclayo. Periodo Junio-Julio 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Ravier, L. (2010). *"El Arte Y Ciencia Del Coaching"* (2da Ed.). Argentina.
- Ravier, L. (2010). *Arte Y Ciencia Del Coaching* (2da Ed.). Argentina.
- Rios, F. (2014). *Satisfaccion Laboral Y Su Influencia En El Clima Organizacional Del Personal Del Area Administrativa De Empresa Electrica Municipal*. Huehuetenango.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall.
- Romero, J. (2016). *Estadística Aplicada*.

- Sanchez Moreno, Y. P. (22 De 09 De 2017). *Gerencie.Com*. Obtenido De <https://www.gerencie.com/importancia-del-reconocimiento-laboral-en-las-empresas.html>
- Stephen P, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso De La Investigacion Cientifica* (Vol. 4ta Edicion). (L. N. Editores, Ed.) Mexico.
- Thompson, I. (2006). *Investigacion De Mercados*.
- Vargas, L. (2015). *Influencia De La Satisfaccion Laboral En El Clima Organizacional En La I.E Sara Antonieta Bullon - Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Villegas, J. (2015). *Influencia Del Coaching En La Gestion De Talento Humano En La Cooperativa De Ahorro Y Credito Fianza Y Garantias Ltda*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Villegas, J. (Influencia Del Coaching En La Gestion De Talento Humano En La Cooperativa De Ahorro Y Credito Fianza Y Garantias Ltda). 2015. Lima.
- Whitmore. (2010). *El Coaching Funciona Dentro De Una Conversación, Donde Aparecen Compromisos Mutuos, Entre El Coach Y El Coachee*.
- Ynfante, T. R. (26 De Noviembre De 2008). *Gestiopolis.Com*. Obtenido De Los Incentivos Y La Motivación Laboral.: <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Encuesta para medir la necesidad de Coaching en el trabajo.

¿Qué lo motiva a usted?

Estado Civil: Soltero Casado
Sexo: Masculino Femenino

Encierre en un círculo lo que más de acuerdo éste con la forma en la que usted se siente. Considere sus respuestas en el contexto de su trabajo actual o de su experiencia.

Absolutamente de acuerdo

Absolutamente en desacuerdo

1	A menudo hablo con los que me rodean acerca de asuntos no laborarles	1	2	3	4	5
2	Quiero agradar a los demás	1	2	3	4	5
3	Confronto a la gente que hace cosas con las que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5
4	Disfruto competir y ganar.	1	2	3	4	5
5	Gozo influenciar a otras personas para que sigan mi camino.	1	2	3	4	5
6	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los eventos a mi alrededor.	1	2	3	4	5
7	Trato con ahínco de superar mi desempeño basado en el trabajo	1	2	3	4	5
8	Disfruto un reto difícil.	1	2	3	4	5
9	Quiero saber cómo voy progresando mientras hago las tareas.	1	2	3	4	5
10	Disfruto establecer y lograr metas realistas.	1	2	3	4	5
11	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones	1	2	3	4	5
12	Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.	1	2	3	4	5
13	Disfruto trabajar con otros más que trabajar solo.	1	2	3	4	5
14	Disfruto estar a cargo	1	2	3	4	5

Puntuación para medición de cuestionario

La puntuación manejada para determinar sus necesidades dominantes --- y que lo motiva ---- coloque el número 1 al 5 que representa su calificación para cada enunciado a lado de su número, Sume el total de cada columna. La suma de los números en cada columna será entre 5 y 25 puntos. La columna con la calificación más alta le dice cuál es su necesidad dominante.

**ANEXO N°2: Encuesta para medir la satisfacción en el trabajo
(Colaboradores)**

Estado Civil: Soltero Casado
Sexo: Masculino Femenino

¿Cuántas de estas diez cualidades encuentra usted en su trabajo? Para supervisar eficientemente a otros, es conveniente que usted reciba aquello que va a dar.

En el siguiente ejercicio, califíquese con un 3 si está satisfecho con lo que recibe. Anote un 2 si está recibiendo un promedio de esa cualidad; marque con un 1 si lo que recibe es escaso y 0 si no recibe nada.

1. Trabajo para un administrador eficiente _____
2. Estoy motivado a pensar por mí mismo _____
3. Tengo un trabajo interesante. _____
4. Estoy motivado por lo que hago. _____
5. Conozco el resultado de mi trabajo. _____
6. Se me escucha cuando tengo ideas sobre cómo hacer mejor las cosas. _____

7. Estoy informado acerca de lo que está sucediendo. _____
8. Se me respeta por mis esfuerzos. _____
9. Se me reconoce cuando hago bien el trabajo. _____
10. Tengo oportunidades para desarrollar mis habilidades. _____

PUNTUACIÓN:

Puntuación para medición de cuestionario

Una puntuación de 24 o más, indica que usted está en lo más alto de la escala. Una puntuación de 15 a 23, sugiere que usted está actuando convenientemente y que puede realizar algunos cambios positivos. Un resultado de 8 a 14, indica problemas. Usted puede ser un esclavo del salario o bien simplemente se dedica a pasar el tiempo. Saque sus conclusiones. Una puntuación de 0 a 7 indica que usted está cayendo en la escala y que necesita evaluar seriamente el camino elegido.

Fuente: Dell Twyla, "La Motivación en el Trabajo", Manuales Didácticos de Administración, Edit. Trillas, México 1991. p. 26-27.

ANEXO N°3: Matriz de consistencia para la elaboración de proyecto de tesis

PROBLEMA	OBEJTIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿El plan de coaching permitirá la mejora en la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017?	Proponer un plan de coaching que permita la mejora en la satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.	<p>Establecer la relación entre el coaching con el estado civil y sexo de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción e identificar el compromiso de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional.</p> <p>Establecer el grado de relación entre la satisfacción laboral con el estado civil y sexo de los colaboradores de la empresa Salesland Internacional.</p>	<p>Hi1. El Plan de Coaching permitirá mejorar significativamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.</p> <p>H0. El Plan de Coaching no permitirá mejorar significativamente la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017.</p>	<p>Diseño de Investigación: Descriptivo - no experimental propositiva</p> <p>Población: Compuesta por los colaboradores de la empresa Salesland Internacional 2017 de 50 trabajadores.</p> <p>Muestra: Por lo tanto la muestra de la investigación es el total de empleados de la empresa Salesland Internacional siendo estos 50 colaboradores.</p>

FUENTE: Elaboración propia

ANEXO N° 4: AUTORIZACION PARA REALIZACION DE ESTUDIO

Chiclayo, 17 de Octubre del 2017

SEÑOR:

VICTOR ARBULU ROCCA

Gerente Empresa Salesland Internacional Chiclayo

Presente

Asunto: SOLICITA AUTORIZACION PARA REALIZACION DE ENCUESTA

De mi consideración:

Por medio de la presente tengo el agrado de dirigirme a usted para manifestarle mi cordial saludo, asimismo, como es de su conocimiento el suscrito es Estudiante del X Ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejos; quien viene desarrollando una investigación en su Representada; este trabajo especial será presentado para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

En este sentido, y siendo requisito indispensable la aplicación de una encuesta dirigida al personal promotores de ventas de la empresa, es que solicito el permiso correspondiente para su aplicación, a fin de medir la satisfacción laboral de los empleados, en el horario que no infiera con mis labores habituales.

Agradeciendo la atención que se sirva brindar la presente, es propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de estima y consideración.

Atentamente,



Marco Antonio Herrera Díaz

DNI 41437295



Lorena Vilchez Alvarez
Analista Regional de RRHH
Salesland Internacional

ANEXO N° 5: TABALDE VALORACION DEL EXPERTO



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Erick Alfredo Gamarra Jera .
 1.2 Profesión : Administrador de empresas
 1.3 Grado académico : MBA Adm. Gerencial
 1.4 Título Profesional : Administrador
 1.5 Institución donde trabaja : UCV
 1.6 Cargo que desempeña : DTC UCV
 1.7 Teléfono : 979547780
 1.8 Correo Electrónico : egamarra@ucv.edu.pe
 1.9 Nombre del Investigador : Marco Antonio Herrera Díaz

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	X			



INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			
--	---	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	X			



INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			
--	---	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

Resumiendo ampliar el marco teórico con
bibliografía actualizada para dar peso a
la fundamentación de la tesis.

Pimentel, Julio 2017

Mgtr./ Dr. Erick Gonzales Vora
Firma y sello del experto

DNI: 42533900

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : *Diaz Santiago Jaraes Marco*
- 1.2 Profesión : *Exp. Sistemas*
- 1.3 Grado académico : *Máster en Administración*
- 1.4 Título Profesional : *Exp. Informático*
- 1.5 Institución donde trabaja : *UCV*
- 1.6 Cargo que desempeña : *DTG*
- 1.7 Teléfono : *947049345*
- 1.8 Correo Electrónico : *lgarciam@ucv.edu.pe*
- 1.9 Nombre del Investigador : *Marco Herrera Diaz*

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	<i>X</i>			

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	<i>X</i>			



INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			
--	---	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	X			



INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO				
--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

los ítem de base sea especificados con el fin de que
sea mas preciso y objetivo. Su investigación

Pimentel, Julio 2017

Mgr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 16799029

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO
 1.2 Profesión : LIC. ADMINISTRACIÓN
 1.3 Grado académico : MAGISTER M.P.A.
 1.4 Título Profesional : LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 1.5 Institución donde trabaja : UNIV. CESAR VALLEJO
 1.6 Cargo que desempeña : DOCENTE TP.
 1.7 Teléfono : 990568354
 1.8 Correo Electrónico : miguelangel_castrocastro@univallejo.edu.pe
 1.9 Nombre del Investigador : FRANCO ANTONIO HERRERA DIAZ

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

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

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	X			

INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			
--	---	--	--	--

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO	X			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
COLOCAR QUE INSTRUMENTO ES EJEMPLO CUESTIONARIO SI HAY MAS DE DOS	X			

INSTRUMENTOS COLOCAR UNA CELDA MAS ABAJO				
--	--	--	--	--

4. CONCLUSIONES:

Los autecnis están bien identificados
las preguntas tienen coherencia con los
publicadores.
Okey.



Pimentel, Julio 2017

MBA. HIGUERA ANGEL CASTRO CASTRO

Mgr./ Dr.

Firma y sello del experto

DNI: 16423080

CLAD 06871

ANEXO N°6: REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL PROGRAMA TURNITIN

El plan de Coaching para la Mejora en la satisfacción laboral en la Empresa Salesland Internacional Chiclayo 2017

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	alicia.concytec.gob.pe Internet Source	2%
2	repository.unimilitar.edu.co Internet Source	2%
3	www.virtual5.com.mx Internet Source	1%
4	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	1%
5	docslide.com.br Internet Source	1%
6	saramamen.blogspot.com.es Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Student Paper	1%
8	cidar.uneg.edu.ve Internet Source	1%
9	repositorio.umb.edu.pe	

	Internet Source	1%
10	www.slideshare.net Internet Source	1%
11	Submitted to EP NBS S.A.C. Student Paper	1%
12	aulavirtualpsicologia.wikispaces.com Internet Source	1%
13	www.scribd.com Internet Source	1%
14	desarrollogestionalentorganizacional.blogspot.com Internet Source	1%
15	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	<1%
16	www.gestiopolis.com Internet Source	<1%
17	Submitted to Universidad Católica San Pablo Student Paper	<1%
18	Submitted to Universidad Continental Student Paper	<1%
19	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	<1%
	www.enterese.net	

ANEXO N°7: FOTOGRAFIA DE ENCUESTA AL PERSONAL SALESLAND INTERNACIONAL 2017

