



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“ESTRATEGIAS DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE RUSTICA  
CHICLAYO – 2017”

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

**Autor:**

Huamán Silva, José Ismael

**Asesora:**

Dra. Carbajal cornejo, Katherine

**Línea de investigación:**

Gestión Del Talento Humano

Chiclayo - Perú

2017

## PÁGINA DEL JURADO

---

Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

Presidente

---

Mg. Sc. Kelly Vásquez Huatay

Secretario

---

Dra. Katherine Carbajal Cornejo

Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por sus valiosos consejos. Ya que serán ellos mis mentores y ejemplo a seguir.

A mis hermanas por su apoyo incondicional en la elaboración de la presente investigación.

**EL AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por regalarme un día más de vida, el conocimiento, paciencia y la humildad.

A los catedráticos que me por su preocupación, apoyo y guía en esta etapa de mi vida.

A todas las personas que directa e indirectamente hicieron posible la realización de la presente investigación.

**ISMAEL**

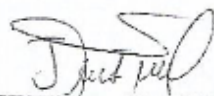
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Ismael Huamán Silva con DNI N° 72315875, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chiclayo, diciembre de 2017



---

**HUAMAN SILVA JOSE ISMAEL**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Considerando los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: estrategias de Coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Rustica Chiclayo 2017, esperando que cumpla todos los requisitos de aprobación para obtener el grado de Licenciado en Administración.

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado el formato propuesto por la universidad ya que se ha iniciado con la introducción y finaliza con las recomendaciones. En todos los capítulos se ha desarrollado adecuadamente el contenido con la finalidad de cumplir con el objetivo propuesto.

En base a los resultados obtenidos en el pre y post test se determinó que las estrategias de Coaching mejoran significativamente el desempeño laboral, Es necesario precisar que se abordaron temas de trabajo en equipo, logro de objetivos y orientación al cambio. Dejando atrás antiguos paradigmas que limitan el desarrollo a nivel personal y profesional.

Señores miembros del Jurado Calificador, estoy Seguro de que con su gran criterio profesional reconocerán los esfuerzos realizados para hacer posible el presente trabajo de investigación, Espero sus valiosos aportes y sugerencias que crean pertinentes que permitan enriquecer el contenido de la presente tesis.

**El autor.**

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	17
1.2.1. Internacionales.....	17
1.2.2. Nacionales .....	18
1.2.3. Locales .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1. Modelos de Coaching Empresarial.....	21
1.3.2. Dimensiones del Coaching Empresarial .....	22
1.3.3. Tipos de Coaching.....	24
1.3.4. Proceso del Coaching.....	25
1.3.6. Teorías del desempeño laboral .....	26
1.3.7. Dimensiones del Desempeño Laboral .....	28
1.3.8. Evaluación del desempeño .....	29
1.3.9. Tipología o características del desempeño laboral.....	30
1.3.10. Marco Conceptual .....	31
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	32

1.6.	Formulación de la hipótesis .....	33
1.7.	OBJETIVOS .....	33
1.7.1.	Objetivo general.....	33
1.7.2.	Objetivos específicos .....	33
II.	Método .....	34
2.1.	Diseño de la investigación .....	34
2.2.	Variables, Operacionalización .....	34
2.3.	Población y muestra.....	36
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	37
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	38
2.6.	Aspectos éticos.....	38
III.	RESULTADOS.....	40
IV.	DISCUSIÓN.....	53
V.	CONCLUSIONES.....	56
VI.	RECOMENDACIONES.....	57
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	58
VIII.	ANEXOS .....	62
	Autorización de publicación de tesis al repositorio institucional UCV .....	80
	Acta de aprobación de originalidad de tesis. ....	81



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Colaboradores del Restaurante Rustica Chiclayo 2017. ....	36
Tabla 2: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test.....	40
Tabla 3: Baremacion de los resultados de pre test .....	42
Tabla 4: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test. ....	46
Tabla 5: Baremacion de los resultados de Post test. ....	48
Tabla 6: Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones .....	49
Tabla 7: Baremacion: comparación de Pre test y Post Test.....	51

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Pre test. ....	40
Figura 2: Baremacion de los resultados de Pre test. ....	42
Figura 3: Evaluación del Desempeño laboral por dimensiones: Post test. ....	46
Figura 4: Baremacion de los resultados de Post test. ....	48
Figura 5: Comparación de la evaluación de desempeño de los colaboradores por dimensiones .....	49
Figura 6: Baremacion: comparación de Pre test y Post Test. ....	51

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar en qué medida la aplicación de estrategias de Coaching empresarial mejoran el desempeño laboral, de los trabajadores del restaurante Rustica Chiclayo 2017. Para ello se realizó un diagnóstico sobre el desempeño laboral, en base a los resultados obtenidos se formularon y aplicaron estrategias de Coaching orientadas al logro de objetivos y trabajo en equipo. Se ha tomado como referencia el modelo propuesto por Sapo Rito para el Coaching y en desempeño se ha usado la teoría XY propuesta por MCGREGOR. Se utilizó un diseño pre experimental con la aplicación de pre y post test para un solo grupo de estudio. Los datos fueron recogidos a través de una guía de entrevista que fue aplicada al gerente de la empresa y un cuestionario de 15 preguntas elaboradas en escala de Likert. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores. Para determinar el nivel de desempeño laboral se aplicó la baremación, obteniendo los siguientes resultados en el pre test se logró 46 puntos que se ubican dentro de un rango bueno sin embargo al aplicar el post test se logró 60 puntos. Entonces se determina que con la aplicación de Coaching empresarial se mejora significativamente el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Coaching, desempeño, empoderamiento y retroalimentación.

## **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in order to determine the extent to which the application of business coaching strategies improve the work performance of the Rustica Chiclayo 2017 restaurant workers. A diagnosis was made of the work performance, based on the results obtained Coaching strategies were formulated and applied oriented to the achievement of objectives and team work. The model proposed by Topo rite for Coaching has been taken as reference and in performance the XY theory proposed by MCGREGOR has been used. A pre-experimental design was used with the application of pre and post test for a single study group. The data was collected through an interview guide that was applied to the manager of the company and a questionnaire of 15 questions elaborated on a Likert scale. The population and stucco sample consisted of 35 collaborators. To determine the level of work performance was applied the assessment, obtaining the following results in the pre test was achieved 46 points that are within a good range, however, when applying the test, 60 points were achieved. Then it is determined that the application of business coaching significantly improves job performance.

Keywords: Coaching, performance, empowerment and feedback