



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Calle Rios, Denis Osmail (ORCID: 0000-0003-3375-0329)

Br. Gallardo Moran, Jean Pierre (ORCID: 0000-0002-6792-5425)

ASESORA:

Dra. Rodríguez de Peña, Nelida (ORCID: 0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestros profesores que siempre están con nosotros apoyándonos, dándonos un consejo para ser mejores; compañeros que nos tendieron su mano para lograr objetivos; y familiares que no nos dejan de apoyar en las malas y en las buenas.

Agradecimiento

A Dios, por darnos la fuerza de continuar día a día por difíciles que se pongan las cosas; a nuestros familiares por la ayuda que nos han mostrado y nos siguen mostrando; a nuestros profesores que nos ayudaron desde el primer día en la Universidad César Vallejo hasta el día de hoy.

Página del jurado



Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:00 pm del día VIERNES 20 de NOVIEMBRE del 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrial de Veintiséis de Octubre - 2018 "

Sustentada por:

Calle Rios Denis Osmail

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar la tesis

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado: Dra. Mercedes Palacios de Briceño

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dra. Emma Ramos Farroñan

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dra. Nelida Rodriguez de Peña

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:
Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:00 pm del día VIERNES 20 de DICIEMBRE del 2019...

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrial de Veintiséis de Octubre - 2018 "

Sustentada por:

Gallardo Moran, Jean Pierre

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar la Tesis.

RECOMIENDAN

Presidente (a) del Jurado:

Dra. Mercedes Palacios de Briceño

M. Palacios de Briceño

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

Dra. Emma Ramos Farroñan

E. Ramos Farroñan

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado:

Dra. Nelida Rodriguez de Peña

N. Rodriguez de Peña

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:

Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Jean Pierre Gallardo Moran, con DNI N° 73531591 y Denis Osmail Calle Rios, con DNI N° 71934470 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se adjunta es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que todos los datos en información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En ese sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Mayo de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jean Pierre Moran Gallardo', is written over a solid black horizontal line.

Jean Pierre Moran Gallardo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Denis Osmail Calle Rios', is written over a solid black horizontal line.

Denis Osmail Calle Rios

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice.....	vii
Indice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Diseño de investigación	11
2.2. Variables, Operacionalización	11
2.3. Población y Muestra	14
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Métodos de análisis de datos	15
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	32
Anexo 01: Matriz de consistencia	32
Anexo 02A: Cuestionario	34
Anexo 02B: Guía de observación.....	36
Anexo 03: Matriz de instrumentos.....	38
Anexo 04: Validaciones y Confiabilidad	41
Propuesta	55
Anexo 05: Pantallazo del Software Turnitin	73
Anexo 06: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	74
Anexo 07: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	75
Anexo 08: Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	76

Índice de tablas

Tabla 1. Orientación a resultados en los trabajadores	17
Tabla 2. Cumplimiento de objetivos de los trabajadores.....	18
Tabla 3. Estabilidad laboral de los trabajadores	19
Tabla 4. Motivación laboral de los trabajadores.....	20
Tabla 5. Condiciones laborales en la Municipalidad	20
Tabla 6. Como implementar el coaching	58
Tabla 7. Análisis FODA para aplicación del coaching en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre	63
Tabla 8. Presupuesto Total	72

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer el coaching como herramienta para potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicado, según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal, mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables.

Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la guía de observación. La población de estudio estuvo constituida por todos los colaboradores de la organización pública, debido al tamaño de la población. En la presente investigación, no se consideró muestra ni muestreo.

Finalmente, se concluyó que la aplicación de coaching en esta entidad pública es de vital importancia, debido a la contribución beneficiosa que generará. Se concluyó, que la aplicación de coaching está en una fase incipiente; los funcionarios públicos de esta entidad no cuentan con competencias necesarias para desarrollar el cargo, pues no existen políticas orientadas a desarrollar el talento humano. Sin embargo, existe la voluntad tanto de parte de los colaboradores como de los jefes de mayor nivel jerárquico para la implementación de un programa de coaching, entendiendo que este generará mejoras sustantivas en la gestión del talento humano.

Palabras claves: Coaching, competencias gerenciales y herramientas.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to propose coaching as a tool to enhance the managerial skills of the employees of the Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. The type of research study according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to the temporality it was transversal; by a non-experimental design, there was no deliberate manipulation of the variables.

The data collection techniques were the survey and observation guides. The study population was constituted by all the collaborators of the public organization, because of the size of the population. The present investigation was not considered the sample nor sampling.

Finally, it was concluded that the application of coaching in this public entity is of vital importance, due to the beneficial contribution it will generate. It was concluded that, the application of Coaching is in an incipient phase; the public collaborators of this entity do not have the necessary competences to develop the position because there are no policies aimed at developing human talent. However, there is a willingness on the part of the employees as well as the heads of higher hierarchical levels for the implementation of a coaching program, understanding that this will generate substantive improvements in the management of human talent.

Keywords: Coaching, management skills, tools.

I. INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades como órganos de gobierno afrontan distintos problemas; económicos, para realizar proyectos y programas de mejora; falta de motivación y capacitación a los trabajadores como también una inadecuada comunicación para acelerar los procesos. Estas entidades públicas tienen dificultades en lo que respecta a la gestión administrativa y motivación de sus colaboradores. No podemos pasar por alto que la corrupción es uno de los factores de mayor importancia que está dando que hablar en los últimos años, otro de los puntos importantes es el no establecer metas, no tienen muy en claro los objetivos a cumplirse.

Muchos colaboradores están en sus puestos de trabajo sin cumplir con las funciones de sus respectivos cargos. La problemática que existe en las distintas municipalidades es que sus colaboradores trabajan de una manera mecánica, con el fin de cumplir un horario de trabajo y no tienen la capacidad de servir, ni de aportar en dar servicios y mejorar la calidad de vida de la población que tienen a su cargo.

En el marco legal existe la Ley Servir N° 30057, divulgada el 3 de julio de 2013, que se refiere a crear un sistema interno en la entidad con el fin de que se pueda forjar una mejora del servicio público, pero existen algunas limitaciones como son los factores económicos y políticos. (Diario El Peruano, 2018)

Cortes (2018) Jefe de la Autoridad Nacional del Servicio Servir manifestó que los pilares en los que descansa la implementación de la ley de servicio civil son los valores políticos, la paridad de oportunidad y gestión de acuerdo a metas determinadas. Los obreros que se incorporen a Servir lograrán más ingresos por gratificaciones y compensaciones por tiempo de servicio (CTS), mayor retribución pensionable, entre otros. Así lo indicó Cortes ante la comisión de trabajo del Congreso de la República.

La ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, precisa que estas entidades gubernamentales tienen varias ocupaciones y capacidades, lo que emana a que estas conciban sus ingresos por medio de impuestos de las sociedades y micro empresas.

El artículo 102 se refiere a que éste es un órgano que coordina y concierta a las municipalidades de cada distrito. Está conformada por el alcalde distrital, el teniente alcalde y sus regidores. Los regidores y los alcaldes de los centros poblados se encargan de trabajar

para el bien de los pobladores del distrito cumpliendo distintas funciones como; elaborar proyectos de inversión, convenios, cooperaciones, elaborar presupuestos participativos al distrito buscando una mejor calidad de vida para todos.

Veintiséis de Octubre es uno de los distritos que es porción de la región Piura. El Municipio de dicho distrito cuenta con un aproximado de 100 colaboradores administrativos, pero puede llegar a 500 coadjutores conteniendo al personal de las otras áreas como lo son; seguridad ciudadana (serenazgo), servicios comunales y gestión ambiental (personal de limpieza del distrito). Actualmente, en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre se ha observado a sus colaboradores desatender las responsabilidades que exige el puesto en el que laboran, dedicándose mayormente a sus teléfonos o a conversar entre ellos, creando un ambiente en donde solo fingen laborar cuando un jefe de área llega a supervisarlos. En otros escenarios sin la presencia de esta persona no cumplen con las funciones que sus cargos requieren, generando así malestares a las personas que recurren a esta entidad para buscar ayuda o algún requerimiento.

En las diferentes áreas se muestra que el personal es elegido primordialmente por cuestiones políticas, más no por experiencia o capacidad para desempeñar sus funciones. Como es de conocimiento público, ninguna entidad del estado ha sido capaz de crear políticas efectivas que permitan controlar y mejorar el ejercicio profesional de los servidores del estado. La Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre intenta dar una mejor calidad de vida a la población que tiene a cargo brindando los servicios básicos; pistas, veredas, parques, mejoramiento de la infraestructura de los centros de estudio, postas, salubridad y limpieza pública, como también programas de ayuda social.

La eficiencia de la Municipalidad es escasa, debido a que son entidades autónomas y los recursos para poder desarrollar estas actividades son limitados y en ocasiones mal gestionados. Si en esta organización se sigue laborando de esta manera traerá problemas futuros, lo cual no les permitirá desarrollarse de la mejor manera generando problemas al crecimiento de la jurisdicción Veintiséis de Octubre.

Es por eso, que la siguiente investigación se realizó con el propósito de emplear el coaching como un instrumento que ayude a los cooperantes del Concejo de Veintiséis de Octubre a mejorar sus competencias laborales, ya que por medio de estas se logrará rebatir notoriamente una demanda complicada o llevar a cabo una diligencia, según juicios de

ejercicio determinados por la Municipalidad. Las capacidades abarcan las ciencias, condiciones y destrezas de una persona; dicho así, un individuo es competente cuando sabe mover recursos personales y del medio para manifestar a condiciones confusas consiguiendo los efectos deseados e intentar hacer reflexionar a los ciudadanos que su trabajo depende de ellos.

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario tomar en cuenta antecedentes, teorías y conceptos sobre el entrenamiento para promover las competitividades gerenciales en los cooperantes de la entidad estudiada. En este sentido, entre los antecedentes internacionales, destaca Ospino & Tronconis (2014) con su tesis titulada “Estrategias gerenciales apoyadas en el proceso coaching para generar eficiencia en la empresa Lamisur C.A”. Universidad José Antonio Páez, Venezuela. Dicho estudio tuvo como objetivo principal desarrollar estrategias gerenciales que estén apoyadas en el coaching las cuales ayudaran a que la organización logre la eficiencia. Se utilizó una metodología de estudio cuantitativa detallada en la que se llega a la conclusión que es necesario delinear tácticas de entrenamiento que ayuden a optimizar la eficiencia de cada uno de los procesos gerenciales que se realizan dentro de la organización.

Caicedo et. al (2013) en su investigación “El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa”. Universidad el Rosario, España. En esta investigación se utilizó una metodología exploratoria, cuya principal intención fue reconocer las secuelas que genera el manejo de la sistemática del coaching en el talento humano y como ayuda a alinear las estrategias de la empresa. De esta investigación, se concluye que las competencias relacionales y técnicas es lo que más ayuda a potenciar el coaching, además de las competencias de sus colaboradores.

Rocha & Holguín (2014) en su investigación titulada “El coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa”. Universidad san Francisco de Quito, Ecuador. Se utilizó una metodología documental exploratoria. Finalmente, se consuma que el coaching logra dar una nueva forma de alineación a las empresas, administrándoles de energía para conseguir las metas, estimular el desarrollo monetario y fortalecer la organización.

Merida (2014) realizó un estudio sobre la “eficiencia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de

ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas”. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. En este estudio se empleó una metodología experimental y tuvo como principal objetivo identificar si el programa de capacitación ayudará a mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores en las áreas de comercialización de productos de bebidas. Se concluye que la información obtenida garantiza que existe un correcto desempeño en la aplicación del programa para su mejor funcionamiento.

Por otro lado, se identificaron antecedentes nacionales como lo menciona Caruajulca & Monzón (2016), quienes presentaron un trabajo denominado “Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca Trujillo - 2016”. Universidad Privada Antenor Orrego. Este estudio concluye que la aplicación del coaching ayuda a mejorar el rendimiento de las tareas asignadas para obtener una mejor eficiencia en los objetivos planteados.

Farro & Toro (2013) presentaron la investigación sobre “El impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa Taiwan Motos en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como principal objetivo determinar la aplicación de coaching para contar con un buen clima laboral dentro de la organización Taiwan Motos de la ciudad de Chiclayo - 2013. De esta investigación se concluye que al aplicar el coaching en la empresa Taiwán Motos en la ciudad de Chiclayo, generó un resultado positivo tanto para la empresa como para los colaboradores y eso se vio reflejado en el incremento de las ventas durante el periodo que se aplicó el coaching en esta organización.

López & Sagastegui (2015) con el tema de investigación “Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa constructora LCM ingenieros S.A.C, Lima 2015” Universidad Privada Antenor Orrego, Lima. Para desarrollar este estudio se empleó una metodología descriptiva. De esta investigación se concluye que toda organización debe brindar un programa de coaching ya que es una herramienta que permite en los colaboradores un cambio en sus perspectivas y aumento de compromiso y responsabilidad lo que se traduce en mejores resultados para la organización.

Villegas (2015) presento un trabajo sobre “La influencia del coaching en la gestión del talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito finanzas y garantías LTDA, Miraflores 2015”. Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo principal de este estudio fue determinar la influencia del coaching en la gestión de talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías LTDA, Miraflores 2015. Se utilizó una metodología descriptiva. Finalmente se concluyó que el coaching influye en la administración de talento humano optimizando elocuentemente la productividad y clima laboral en la asociación.

Entre los precedentes precisos, se identificó a Carrión (2017), quien realizó un estudio sobre el “Modelo de liderazgo basado en el coaching para el directivo de una empresa hotelera en la ciudad de Piura” Universidad de Piura. En este estudio se realizó una metodología descriptiva, llegando a la conclusión que es evidente la necesidad del coaching como una importante herramienta para poder determinar la situación real en la que se encuentran los directivos en cuanto a su desempeño y gestión de negocio.

Jiménez (2014) desarrolló una indagación titulada “Coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, provincia de Sullana”. Universidad San Pedro, Sullana. La metodología empleada para el desarrollo de esta investigación fue cuantitativa. De esta publicación se consuma que la adaptación del coaching de manera eficiente logrará potenciar las capacidades del trabajador, se espera que sean muy eficientes en sus sitios de trabajo, lo que ayudará a decidir mejor ante cualquier problemática que se presente.

Merino (2013) realizó un estudio denominado “Coaching como herramienta de apoyo para elevar el grado de compromiso y motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Sullana”. Universidad Privada Antenor Orrego, Piura. Este estudio tuvo como principal objetivo comprobar de qué modo influye el coaching como instrumento de soporte para enaltecer el valor de compromiso y estimulación de los copartícipes del municipio ya mencionado. La metodología que plantearon fue cuantitativa, llegando a la conclusión que la aplicación del coaching ayuda a los colaboradores a potencializar el desempeño, así como logra motivarlos a la hora que realizan las funciones asignadas en relación a la labor que desempeñan en sus puestos de trabajo.

En cuanto a las teorías relacionadas, se consideró a Carbini (2015) quien señala que la filosofía del coaching viene desde mucho tiempo atrás con las teorías basadas de Sócrates

que se refería principalmente a las capacidades que tienen las personas de buscar dentro de sí mismos las respuestas de las dudas que tenían por medio de la mayéutica. El ateniense utilizaba el diálogo como herramienta para reflexionar a sus discípulos por medio de la realización de preguntas inteligentes, lo que permite que los interlocutores adquieran conocimientos por sí mismo y lleguen así a la verdad de las cosas.

El coaching es una herramienta que ayuda a desarrollar la máxima capacidad profesional y personal de los colaboradores que son sometidos al coaching; da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y responsabilidad, lo que se traduce a mejores resultados. Trata de facilitar el aprendizaje por medio de métodos logrando promover permutas cognoscitivas, apasionados y conductuales que propagan la capacidad de acción en situación del resultado de metas propuestas.

Díaz (2014) manifiesta que se puede aplicar coaching gerencial cuando este presenta las siguientes cualidades; empatía, integridad y desinterés, así como una disposición en la mayoría de los casos de adoptar un enfoque completamente diferente con su personal; también tendrá que encontrar su propio estilo o modalidad, ya que hay algunos modelos que pueden servir de inspiración e incluso puede tener que afrontar la resistencia inicial de algunos colaboradores. Estos problemas se pueden resolver fácilmente si existe un estilo de coaching gerencial. (pág. 145)

Los principales componentes del coaching son dos:

Abarca (2013) manifiesta que “el coach no es para solucionar problemas, sino para que mediante el potencial del colaborador, directivo o líder intente que este descubra la mejor manera de desarrollar su trabajo de acuerdo a sus intereses e inquietudes”. (pág. 7)

Monclús et. al (2016) señala que el coachee pretende aprender, mejorar algo o superar alguna dificultad. El coach va a acompañarle en el proceso poniendo todo su empeño y profesionalidad en ello, desafiándole respetuosamente. (pág. 15)

Bayón (2017) el coaching presenta las siguientes fases:

Investigación del contexto en la que se halla el coach (quien detalla los temas que se anhela analizar en la organización). Punto de partida, situación inicial.

Determinar los objetivos que el coach no está cumpliendo, detectando carencias, barreras u dificultades.

Precisar el modelo de ejercicio e implantar las obligaciones con el propósito de que el coach proceda de modo distinta (tareas realizadas y nuevos comportamientos).

Establecer un rastreo de método de acción y analizar tanto el efecto de las labores usadas a cabo como el éxito o fracaso del proceso. (pág. 76).

Cárdenas (2013) afirma que las competencias que debe tener un coach son: liderazgo, desarrollo de los colaboradores, empatía y flexibilidad.

Para ello, se consideraron los siguientes indicadores, según lo menciona Bermúdez (2017) el desempeño laboral se mide entre los aspectos de la evaluación del trabajo que están bajo el control del trabajador, por ejemplo las conductas comprometidas como es la eficacia, productividad y el valor que la empresa asigne a cada uno de estos aspectos. El desempeño laboral se vincula con el conocimiento, habilidades y motivación en el trabajador. (pág. 49)

Para esta dimensión los indicadores se relacionan con la orientación a resultados, los cuales se concretan con un gran nivel de calidad y rendimiento, superando estándares propios de la empresa, es decir superándose a uno mismo como organización para de esta manera generar una ventaja competitiva.

Bermúdez (2017) define el cumplimiento de los objetivos como el poder de desarrollar de manera satisfactoria los objetivos de la organización, con la finalidad de lograr las metas que se han planteado; esto solo se lograra si se trabaja en conjunto con cada miembro de la organización. Los objetivos se deben lograr y desarrollar de manera eficiente para corregir con el rendimiento de la agrupación.

La estabilidad en el empleo nos da a entender que ningún trabajador puede ser despedido sin ninguna causa definida o inmediata del lugar donde desempeña sus labores. Los empleados hoy en día buscan estabilidad laboral para poder desarrollarse de una manera más rápida y eficiente en las actividades que realiza. (Sánchez & Castañeda, 2015)

Vivas (2013) indica que el desarrollo integral es el proceso continuo y permanente que permite alcanzar el desarrollo de las competencias emocionales para desarrollar una actitud positiva.

Kandom (2005) señala que la complacencia profesional es una condición que presenta la persona en el ambiente que se desenvuelve; la motivación es generada por la situación en la que está, mientras que el nivel se genera en el ambiente laboral. Sin embargo,

Roos & Van Eeden (2008) indica que la satisfacción se logra por el ambiente en el que está (unidad actitudinal) y el ejercicio (elemento comportamental) se junta al contentamiento con el trabajo y con el descargo del funcionario.

En esa forma, se entiende que es la manera de los hacendosos frente a su trabajo, donde esta actitud está apoyada en las opiniones y los valores que el contribuyente despliega en su zona de trabajo.

El compromiso es una decisión personal de cada empleado, va más allá de cumplir la obligación laboral. El compromiso nace del interior y aporta experiencia y conocimientos que conducen a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado.

Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima positivo, promueven el compromiso de otros.

Espinoza (2014) menciona que las competencias se entienden como un saber, un actuar movilizando recursos para resolver problemas reales de manera efectiva y éticamente responsables con creatividad e innovación. Las competencias gerenciales son conocimientos y actitudes que las personas adquieren durante su desarrollo académico, valores y habilidades que tienen relación entre sí, y logran ejercicios placenteros de acuerdo al área que se encuentren laborando.

Las habilidades, conocimientos y destrezas de un gerente abarcan herramientas del ser humano, cuantificables, cuantitativa y cualitativamente, para satisfacer las exigencias del trabajo.

El conocimiento es el conjunto de datos o información que tiene cada persona a través del aprendizaje que está teniendo, lo cual es una acción que ayuda a conocer algo.

Según Soler (2014) las empresas están buscando estrategias que ayuden a corregir las habilidades de cada uno de los trabajadores de la organización para de esta manera obtener mayores conocimientos y mejorar su eficiencia, con la finalidad de que se logre realizar los objetivos de la empresa y el crecimiento laboral de los colaboradores.

Bayón (2017) afirma que las competencias y habilidades de una persona que labora en el sector público deben ser las siguientes: visión estratégica, gestión y logro, relación con el entorno, manejo de crisis y contingencias, liderazgo y comunicación.

La satisfacción es un estado de ánimo de los clientes, surge como producto de relacionar las necesidades y expectativas versus el valor y los rendimientos percibidos.

La estimulación es lo que conmueve e induce a un hombre o a un grupo de personas a lograr un objetivo propuesto, con la finalidad de poder lograr una meta. Las empresas deben de estar en constantes motivaciones con su personal porque estos son la principal imagen que el cliente se lleva de la empresa. Si existe un personal motivado existirá un mayor logro de los objetivos propuestos por la empresa. (Perret, 2013)

La ética según Hernández (2014) es el conjunto de valores y costumbres, así como el comportamiento moral de una persona. La ética es parte esencial de un trabajador ya que tiene como finalidad ver el comportamiento de las personas dentro de una comunidad.

En este sentido, la pregunta general de estudio es: ¿De qué manera la herramienta de coaching puede potenciar las competencias gerenciales de los copartícipes de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018?

De este modo, la presente averiguación tiene justificación experiencial, ya que permite a la institución instaurar diferentes procesos que cedan una superior misión del talento humano, adquiriendo a su vez la progresión particular y competitiva de cada uno de sus participantes. El trabajo de investigación también cuenta con una justificación económica, debido a que se realizará un estudio de coaching con la finalidad de que los colaboradores puedan cumplir con todos los objetivos planteados por la organización, lo que traerá como beneficio un mayor compromiso y eficiencia debido a la motivación que estos tendrán en la Municipalidad.

Del mismo modo, esta investigación tiene un impacto social, debido a que busca aplicar las herramientas de coaching para mejorar la productividad de los industriales del Concejo de Veintiséis de Octubre y contribuir a una mejora en el distrito, así como también con la sociedad ya que esto ayudará a regenerar la particularidad del auxilio que se brindará a las personas que requieran los servicios de la Municipalidad.

Asimismo, este estudio tiene una justificación técnica, pues busca promover el mejoramiento de la práctica laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de

Veintiséis de Octubre, esto permitirá a la fundación generar permanencia de sus coagentes de manera invariable y así desenvolverse y crecer juntos, logrando lazos laborales muy fuertes para alcanzar el éxito institucional.

La herramienta de coaching será utilizada para reformar el servicio laboral de los colaboradores de la Alcaldía Distrital de Veintiséis de Octubre, teniendo como base las competencias y habilidades que ellos ya presentan para así por medio de esta herramienta intentar mejorarlas. La investigación permitirá conocer las expectativas que presentan los colaboradores internos de dicha institución, generando soluciones que mejorarán las competencias de los colaboradores y la satisfacción de ellos mismos logrando crecer profesionalmente.

En conclusión, el objetivo universal de estudio es: Presentar la herramienta de coaching para potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018. Mientras los objetivos específicos de la investigación son: diagnosticar el estado actual de la Municipalidad; identificar las capacidades que tienen los asistentes del Concejo; diagnosticar el desempeño de los cooperantes; verificar cuál es el aporte del desarrollo integral que tienen los copartícipes e identificar si las habilidades que presentan los colaboradores son las correctas para el puesto que desempeñan.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de tipo no experimental puesto que no se manipularán las variables. Se explicará de una manera natural que se obtendrá por medio de la observación determinando los diferentes fenómenos que sucedan mediante este proceso para luego ser estudiados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Se trató de una investigación transversal debido a que el recojo de información y estudio se realizó el mismo año, la información recolectada no se sometió a ningún cambio. Vara (2010) declara que se manejan procesos y sistemas estadísticos para reunir los datos y luego examinar subsiguientemente.

Se realizó una escudriñamiento pormenorizado, el cual busca representar circunstancias y con la información recogida puntualizar las condiciones sin cambiar la información, es decir cómo se presenta el fenómeno. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Coaching

El coaching logra conseguir el máximo desarrollo profesional y personal de las personas que están sometidas a esta herramienta; da lugar a una transformación, generando cambios como aumento de compromiso y responsabilidad, lo que se traduce a mejores resultados para la organización que se encuentra laborando. (Carbini, 2015)

2.2.2. Competencias gerenciales

Chaves (2014) las competencias gerenciales son el conjunto de indicadores y evaluable de conocimientos y actitudes, valores y habilidades relacionadas entre sí, que permiten desempeños satisfactorios según estándares utilizados en el área que laboren.

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Coaching	El coaching logra conseguir el máximo desarrollo profesional y personal de las personas que están sometidas a esta herramienta; da lugar a una transformación, generando cambios como aumento de compromiso y responsabilidad, lo que se traduce a mejores resultados para la organización que se encuentra laborando. (Carbini, 2015)	La variable del coaching se medirá con los indicadores: “Desempeño laboral, Desarrollo integral”	Desempeño laboral	Bermúdez (2017) el desempeño laboral se mide entre los aspectos de trabajo, por ejemplo conductas involucradas con la eficiencia y la productividad.	El desempeño laboral se evaluará por los indicadores: Orientación a los resultados, cumplimiento de objetivos y estabilidad laboral, a través de un cuestionario usando la práctica de la encuesta.	Orientación a resultados	Ordinal
						Cumplimiento de objetivos	
						Estabilidad laboral	
			Desarrollo integral	Vivas (2013) es el proceso continuo que permite alcanzar el desarrollo de las competencias emocionales.	Se evaluará el desarrollo integral por medio de los indicadores: Motivación y compromiso, con un cuestionario empleando la técnica de la encuesta.	Motivación	Ordinal
Compromiso							

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Competencias gerenciales	Chaves (2014) las competencias gerenciales son el conjunto de indicadores y evaluable de conocimientos y actitudes, valores y habilidades relacionadas entre sí, que permiten desempeños satisfactorios según estándares utilizados en el área que laboren.	La variable de competencias gerenciales se medirá por medio de los conocimientos y actitudes de los colaboradores.	Conocimientos	Es un conjunto de información que posee cada individuo mediante el aprendizaje y la experiencia.	La dimensión de conocimientos se medirá por medio de la satisfacción y el aprendizaje, utilizando la guía de observación y el cuestionario.	Satisfacción	Ordinal y nominal
			Actitudes	Es la energía actual y la energía potencial que tienen todas las personas para realizar diversos actos que, a lo largo de nuestra vida, es la voluntad de realizar una actividad en un momento posterior a otros.	La dimensión de actitudes se medirá por la adaptación que tienen los colaboradores al puesto de trabajo y por la ética que demuestren en las actividades que realicen. Estas dimensiones se medirán utilizando la guía de observación.	Aprendizaje	Ordinal y nominal
						Adaptación	Ordinal y nominal
			Habilidades	Hace referencia a la capacidad, aptitud, facilidad que con lleva realizar una tarea o actividad.	La dimensión habilidades se medirá por la aplicabilidad que utilizan para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo. Se utilizará la guía de observación.	Ética	Ordinal y nominal
						Aplicabilidad	Ordinal

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La unidad de análisis de la presente investigación fueron los trabajadores administrativos de las diferentes áreas de la Concejo Distrital de Veintiséis de Octubre.

2.3.2. Muestra

En la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre se aplicó un muestreo por conveniencia, ya que el estudio está específicamente dirigido para trabajadores administrativos y dicha organización cuenta con 100 trabajadores en las diferentes áreas administrativas. Es por ello, que para la investigación se va a encuestar a todos los trabajadores con la objetivo de adquirir información ineludible para la resolución de los objetivos del presente estudio.

2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Encuesta y observación.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: se bosquejó con una cadena de consultas, las cuales estuvieron aplicadas al recurso humano de la Municipalidad.

Guía de observación: Se aplicó al ambiente de trabajo del Concejo.

2.4.3. Validez

La validez se midió a través de los instrumentos de estudio aplicados a las variables como el coaching y las competencias; esto se realizó por medio de expertos relacionados al tema quienes evaluaron la congruencia y consistencia de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

Se empleó una intento piloto al 10% de la muestra estimada en donde el coeficiente de Alpha de Cronbach (0.886) fue empleado para la variable de coaching (0.918) y para la variable de competencias.

2.5. Procedimiento

El cuestionario fue aplicado a la población objeto de estudio en las diferentes áreas de la entidad y la guía de observación se llevó a cabo en 3 visitas a la Municipalidad Distrital de Veintiséis Octubre en diferentes momentos. Este proceso demandó seis días continuos de trabajo de campo.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de los resultados que se obtuvieron del instrumento cuantitativo, se aplicaron programas estadísticos como el SPSS 2018 y Excel 2017, los cuales fueron de ayuda para dar respuesta al problema de la investigación. El cuestionario se dedicó al personal de la Municipalidad para saber de qué manera se va a poder promover las estrategias gerenciales en los colaboradores en dicha institución pública.

2.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación, se llevó a cabo con total transparencia en las diferentes etapas del mismo, desde la recolección de los datos hasta la interpretación de los resultados, guardando confidencialidad de la información que se obtuvo de los instrumentos aplicados.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnosticar el estado actual de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018

Luego de aplicar el cuestionario y la guía de expectación, se obtiene discernimiento de que la institución tiene variadas insuficiencias. Durante la investigación los colaboradores dieron a conocer la situación de la municipalidad; teniendo como dificultades la ausencia del alcalde y del gerente de esta organización, pues siempre están enfocados en temas personales o supuestas reuniones y/o capacitaciones, demostrando con ello que ambas personas no son las idóneas para el cargo, ya que desconocen el trabajo que desarrolla todo el equipo y por la sobrecarga laboral de los jefes de áreas quienes a su vez por el exceso de trabajo no muestran empatía con los colaboradores.

El 71.43% de los colaboradores confirman lo observado; igual se alcanzó identificar como carencia la comunicación no asertiva dentro del equipo en proporción colaboradores - jefes - gerente - alcalde. De la misma manera, el 57.14% de los encuestados indican que es esta realidad lo que obstruye el intercambio de ideas y opiniones que supieran ayudar de cualquier forma los trabajadores. La falta de trabajo en equipo es otro elemento imperfecto observado, pues al equipo le cuesta conservar la intimidad en alguien más para realizar un trabajo; esto como resultado de que no existe la comunicación considerada lo que atenúa los lazos laborales y dificulta el trabajo. Todo ello se ve reflejado en el 65.71% confirmado por el equipo.

3.2. Identificar las competencias con las que cuentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018.

Los deducciones de la guía de observación aplicada del punto N°1 muestran que las competencias se encuentran por debajo de lo esperado, pues el 74.3% de los colaboradores explican que no están desarrollándose de manera conveniente, lo que demuestra que la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre no tiene un plan correcto de desempeño que permita a sus colaboradores conquistar aquellas capacidades que son ineludibles para el lugar que dominan y que identifican a la institución.

Precisamente, alcanzamos observar que ello perturba concisamente a cada colaborador, puesto que al darse el informalidad del perfil se tiene como deducción que existe mucha subordinación de parte de estos últimos con relación a sus jefes, pues aun no son capaces de operar circunstancias que involucre la toma de decisiones. A su vez, se observa que el equipo no está debidamente alineado para ser capaz de asumir riesgos o de examinar condiciones para solucionar problemas.

3.3 Conocer cuál es el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018.

Tabla 1. Orientación a resultados en los trabajadores

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los colaboradores se encuentran comprometidos con las actividades que realizan	2	2.0%	3	3.0%	3	3.0%	53	53.0%	39	39.0%
Los colaboradores se les brindan responsabilidades con la certeza de que sabrán cumplirlas	1	1.0%	5	5.0%	9	9.0%	47	47.0%	38	38.0%
Se reconoce el trabajo y esfuerzo adicional que se realiza	7	7.0%	11	11.0%	20	20.0%	46	46.0%	16	16.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los cooperantes

De acuerdo a los resultados del estudio, el 39% está totalmente de acuerdo y el 53% de acuerdo en que están comprometidos con las labores que realizan, mientras que el 8%, restante no evidencia dicho compromiso. Los resultados muestran también que el 38% de dichos trabajadores está completamente de acuerdo y el 47% de acuerdo en que a los colaboradores se les brinda responsabilidades con la certeza de que sabrán cumplirlas, a diferencia del 15%, que considera que no se les brinda dichas responsabilidades. También se encontró que sólo el 16% de los investigados está totalmente de acuerdo y el 46%, de acuerdo en que se reconoce su trabajo y el esfuerzo adicional que realizan, el resto 38% opina lo contrario.

Tabla 2. Cumplimiento de objetivos de los trabajadores

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los colaboradores realizan su trabajo de una manera creativa para alcanzar los objetivos propuestos por el área	1	1.0%	8	8.0%	12	12.0%	55	55.0%	24	24.0%
Considera usted que el espacio donde se encuentra laborando los colaboradores es el más adecuado para desempeñar funciones	5	5.0%	31	31.0%	14	14.0%	34	34.0%	16	16.0%
Los recursos con los que cuenta el área son las adecuadas para cumplir con sus tareas	2	2.0%	26	26.0%	29	29.0%	33	33.0%	10	10.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad de estudio.

Con proporción al cumplimiento de objetivos, el 24% de trabajadores está totalmente de acuerdo y el 55% de acuerdo en que realizan su trabajo de manera creativa para alcanzar los objetivos propuestos por el área al que pertenecen; el resto, 21% no concuerda en que realiza su trabajo de esa forma.

El estudio muestra también que sólo el 16% y 34% de trabajadores está totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que el espacio donde se encuentran laborando es el más adecuado para desempeñar sus funciones, en cambio el 50% considera que dicho espacio no es el más adecuado. Asimismo, los resultados indican que el 10% está totalmente de acuerdo y el 33% de acuerdo en que los recursos con que cuenta el área son los más adecuados para cumplir con sus tareas, en cambio, el 47% restante no concuerda con ello.

Tabla 3. Estabilidad laboral de los trabajadores

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mantiene a sus colaboradores informados sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo	6	6.0%	17	17.0%	12	12.0%	50	50.0%	15	15.0%
Realiza reuniones con sus colaboradores para conocer el desenvolvimiento del personal y plantear planes de mejora de ser necesarios	4	4.0%	11	11.0%	10	10.0%	65	65.0%	10	10.0%
Se tiene una visión clara de hacia dónde va la organización y como lograr que así sea	2	2.0%	11	11.0%	19	19.0%	49	49.0%	19	19.0%

Origen: Interrogatorio aplicado a los coparticipes.

La tesis deja en evidencia que el 15% del personal está totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en que la dirección los mantiene informados sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo; el resto, 35% tiene dudas al respecto o considera que no recibe dicha información. También se encontró que el 10% de investigados concuerda plenamente en que la institución realiza reuniones con sus colaboradores para conocer el desenvolvimiento del personal y plantear planes de mejora, otro 65% también concuerda con dichos aspectos, mientras que el 25% considera que no hay tales reuniones.

Los resultados también muestran que sólo el 19% está totalmente de acuerdo y el 49% de acuerdo en que en la organización se tiene una visión clara de hacia dónde va la organización y de cómo lograrlo; mientras que el 32% tiene una opinión contraria sobre dicha visión.

3.4 Verificar cuál es el aporte del desarrollo integral que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018.

Tabla 4. Motivación laboral de los trabajadores

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
El personal se encuentra a gusto en el área que está trabajando	6	6.0%	8	8.0%	19	19.0%	48	48.0%	19	19.0%
Las experiencias laborales que usted tiene son compartidas con sus colaboradores	4	4.0%	5	5.0%	13	13.0%	54	54.0%	24	24.0%
El ambiente del área es el mejor entre usted y sus colaboradores	5	5.0%	22	22.0%	17	17.0%	39	39.0%	17	17.0%

Comienzo: Sondeo aplicado a los auxiliares.

Con razón a los componentes de la motivación, el estudio indica que el 19% de trabajadores está totalmente de acuerdo y el 48% está de acuerdo en que el personal se encuentra a gusto en el área que está trabajando. También se encontró que el 24% de trabajadores concuerda en que las experiencias laborales que tienen son compartidas con el resto de colaboradores; otro 54% se muestra de acuerdo con que comparte dichas experiencias con sus pares. En cuanto al ambiente de compañerismo del área donde trabajan, el 17% está totalmente de acuerdo y el 39% está de acuerdo en que es el mejor.

Tabla 5. Condiciones laborales en el Municipio

Aspectos	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Las instalaciones de la oficina facilitan el trabajo que se realiza en esta área	8	8.0%	19	19.0%	14	14.0%	47	47.0%	12	12.0%
El lugar cuenta con el suficiente espacio para desempeñar las funciones requeridas por la organización	8	8.0%	32	32.0%	13	13.0%	36	36.0%	11	11.0%
La infraestructura y los equipos permiten cumplir con los objetivos planteados durante el mes.	7	7.0%	18	18.0%	12	12.0%	44	44.0%	19	19.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad

Las condiciones laborales en la municipalidad investigada tampoco son las mejores; sólo el 12% de trabajadores está totalmente de acuerdo y el 47% de acuerdo en que las instalaciones de la oficina facilitan el trabajo que realiza en el área, el resto 41%, o se muestra indeciso o está en desacuerdo con dichas instalaciones. El estudio indica además que el 11% y 36% de investigados está completamente de acuerdo o solo de acuerdo en que el lugar donde trabaja cuenta con el espacio suficiente para desempeñar las funciones requeridas por la organización; mientras que el 53%, tiene una opinión contraria. El estudio también indica que el 19% está totalmente de acuerdo y el 44% de acuerdo con que la infraestructura y los equipos con los que trabaja les permiten cumplir con los objetivos planeados durante el mes.

3.5 Determinar si las habilidades que presentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre son las correctas para el puesto que desempeñan.

Las deducciones derivadas de la guía de observación aplicada punto N°2 demuestran que las habilidades de los asistentes no se están desarrollando en las áreas correctas, pues se pudo verificar que muchas personas tienen un perfil acorde a otro puesto. Este es un problema que la municipalidad no ha identificado debido a que dentro del proceso de selección no se identifica correctamente sus habilidades/capacidades, pues lo que las instituciones del estado usualmente hacen es brindar puestos por recomendaciones externas; ello causando que en muchos casos las personas de los cargos no tengan ni el conocimiento ni las habilidades que los puestos demandan, lo que se ve reflejado en la actualidad como trámites atrasados y mal manejo de fondos.

IV. DISCUSIÓN

Con razón al primer objetivo, el cual fue diagnosticar el estado actual de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018. Díaz (2014) manifiesta que el coaching gerencial se puede aplicar cuando éste presenta las siguientes cualidades; empatía, integridad y desinterés, así como una predisposición por parte del personal para adoptar un enfoque completamente diferente. Sin embargo, los resultados de la presente investigación, demuestran que no se está aplicando estas cualidades. El 71.43% de los colaboradores mencionan que una de las dificultades que prevalece en la Municipalidad es la ausencia del alcalde y del gerente, pues siempre están enfocados en temas personales o supuestas reuniones, dando sobrecarga de trabajo a los jefes de áreas quienes a su vez por el exceso de labores no muestran empatía con los colaboradores de dicha institución.

Asimismo, la comunicación no asertiva es otra deficiencia encontrada en dicha institución, teniendo un 57.14% de los colaboradores, quienes señalaron que es esta realidad que imposibilita el canje de ideas y opiniones que supieran colaborar para brindar soluciones a determinados problemas. Dichas secuelas evidencian que la municipalidad está lejos de realizar con lo aludido por Guzmán y Parravicine (2016), quienes en su estudio llegaron a la conclusión que la aplicación del coaching contribuirá en la gestión por competencias del recurso humano logrando mejorar la conciencia y auto creencia para obtener óptimos resultados, mejorando la productividad e innovación para enriquecer las relaciones importantes dentro la empresa.

La empatía, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo son habilidades blandas que no se están desarrollando en la municipalidad de estudio. Situación preocupante, debido a que hoy en día todas las organizaciones deben darle la debida importancia y son estas habilidades las que están tomando mayor protagonismo en el mundo empresarial actual. Es por ello, que los directivos, ejecutivos y gerentes tienen que romper paradigmas, salir de su zona de confort, saliendo del concepto de “jefe” para iniciarse en el de “líder, con el propósito de incentivar la participación activa, la comunicación asertiva y trabajo en equipo, a fin de lograr el desarrollo profesional y personal del colaborador, crear mejores ambientes de trabajo y por ende personas más productivas.

En las instituciones públicas aún existen creencias muy arraigadas que solo le permiten al directivo de alto rango dar opiniones para la solución de un problema, dejando a un lado las ideas y opiniones de los demás colaboradores impidiendo así su desarrollo y crecimiento profesional. En estas instituciones aun no tienen muy en claro la importancia del talento humano, es por ello que se deben implementar herramientas como el coaching que permitan la combinación del personal, retroalimentación y sobre todo la aportación de todo un equipo de trabajo.

El segundo objetivo específico, el cual está orientado a identificar las competencias con las que cuentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018, Bayón (2017) manifiesta que las competencias y habilidades de una persona que labora en el sector público deben ser; visión estratégica, gestión y logro, relación con el entorno, manejo de crisis y contingencias, liderazgo y comunicación.

Los resultados de dicha investigación no concuerdan con lo señalado por los autores. El 74.3% de los coagentes señalan que no están desplegándose de forma apropiada, lo que da a conocer que la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre no cuenta con un considerado plan de desempeño, que admita a sus colaboradores alcanzar aquellas idoneidades que son ineludibles para el puesto que dominan y que identifican a la institución. A su vez el equipo no está correctamente alineado para ser capaz de asumir riesgos o de analizar situaciones para solucionar problemas, demostrando con ello que las competencias de los colaboradores se encuentran por debajo de lo esperado.

Estas deducciones aclaran que en la alcaldía estudiada no existe ningún mecanismo que permita el desarrollo de dichas idoneidades. El valor de la consumación de una herramienta gerencial que actúe como un instrumento de desarrollo de capacidades es destacada por Jiménez (2014), quien en su investigación finalizó que la concentración del coaching de forma eficaz logrará potenciar las capacidades de los trabajadores, esperando que sean más eficaces en sus espacios de trabajo, lo que ayudará a tomar mejores sentencias frente a cualquier problemática que se presente en la empresa.

En un mundo empresarial tan volátil y exigente como el de hoy, las empresas modernas requieren de personas que posean cualidades y capacidades que permitan mantenerse en el cargo, siendo una de ellas la inteligencia emocional para enfrentar situaciones adversas en la organización. Para lograr ello, es necesaria la implementación de

herramientas como el coaching o programas de capacitación que permitan el desarrollo de las competencias; y la organización tiene que vincularse con el desarrollo de los colaboradores, con la finalidad de mejorar el desempeño organizacional. Asimismo, el gerente o directivo tiene que saber conocer las competencias de sus colaboradores para poder identificar lo que la persona sabe hacer y cómo realiza sus funciones y en base a ello colocarla en el puesto idóneo y se desarrolle tanto profesionalmente como personalmente.

En referencia al tercer objetivo, el cual está orientado a diagnosticar el ejercicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018. Bermúdez (2017), señala que el desempeño laboral se mide entre los aspectos de la evaluación del trabajo que están bajo el control del trabajador, por ejemplo, conductas comprometidas como la eficacia, productividad y el valor que la empresa asigne a cada uno de estos aspectos. El desempeño laboral se vincula con el conocimiento, habilidades y motivación en el trabajador. Los resultados del presente estudio evidencian que si bien los trabajadores cumplen con las responsabilidades asignadas, muchos no están plenamente convencidos con dichas actividades al mostrarse solo de acuerdo con dichos aspectos; tal como lo señala el 39% de los colaboradores encuestados, quienes se encuentran comprometidos con las promesas laborales que realizan, mientras que el 8% restante no evidencia dicho compromiso.

Asimismo, el 38% de dichos trabajadores está completamente de acuerdo y el 47% de acuerdo en que a los colaboradores se les brinda responsabilidades con la certeza de que sabrán cumplirlas, a diferencia del 15% que considera que no se les brinda dichas responsabilidades. De la misma manera el 16% de los investigados está totalmente de acuerdo y el 46% de acuerdo en que se reconoce su trabajo y el esfuerzo adicional que realizan, el resto 38% opina lo contrario.

Es por ello, que ahí radica la importancia de la implementación de una herramienta que contribuya al desempeño y compromiso de los colaboradores. Dicho de esta manera Merino (2013), menciona que el empleo del coaching es un útil para ayudar a los colaboradores a fortalecer la ocupación de los colaboradores, al igual tiempo logra motivarlos a la hora que realizan las funciones asignadas en relación a la labor que desempeñan en sus puestos de trabajos.

Si bien es cierto, como se menciona anteriormente los colaboradores están comprometidos con las actividades que realizan pero aún no están del todo convencido, lo que demuestra que existen deficiencias en el desempeño organizacional, por lo que se requiere la implementación de estrategias y herramientas con la finalidad de que los colaboradores se comprometan y se identifiquen con la institución. Además, la organización debe implementar mecanismos de reconocimiento al trabajador, no solo motivarlos en la parte remunerativa, sino brindarle una sincera felicitación por el esfuerzo realizado, ya que esto lo va hacer sentir satisfecho por el desempeño de sus actividades.

Según el cuarto objetivo, el cual permite identificar cual es el aporte del desarrollo integral que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018. Perret (2013) sostiene que la estimulación es lo que conmueve e induce a una persona o a un grupo de personas a lograr un objetivo propuesto, con la finalidad de poder lograr una meta. Las empresas deben de estar en constantes motivaciones con su personal porque estos son la principal imagen que el cliente se lleva de la empresa, si existe un personal motivado existirá un mayor logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Con respecto a los elementos de la motivación, el estudio indica que el 19% de trabajadores está totalmente de acuerdo y el 48% está de acuerdo en que el personal se encuentra a gusto en el área que está trabajando. También se obtuvo como resultado que el 24% de trabajadores concuerda plenamente en que las experiencias laborales que tienen son compartidas con el resto de colaboradores; otro 54% se muestra de acuerdo con que comparte dichas experiencias con sus pares, mientras que el 22% tiene una opinión contraria.

En cuanto al ambiente de compañerismo del área donde trabajan, el 17% está totalmente de acuerdo y el 39% de acuerdo en que es el mejor, mientras que el 44% opina lo contrario. Estos resultados, demuestran que el recurso humano que gestiona en la municipalidad estudiada no se encuentra del todo motivado. Situación que preocupa, ya que la motivación es una pieza clave para el desempeño eficiente de la actividad, puesto que así lo indica López y Sagastegui (2015) quienes concluyeron en su investigación que la motivación consiente en los coagentes un canje en sus perspectivas, en el deber y las responsabilidades lo que se convierte en los sobresalientes efectos para la organización.

La motivación es de relevada importancia en una organización, ya que le permite al colaborador sentirse a gusto con las actividades que desempeña. Un colaborador motivado

es un colaborador productivo, y por ende va a aportar ideas y opiniones valiosas para la organización. La motivación laboral trae múltiples beneficios para la empresa, como por ejemplo mejor imagen institucional, mayor compromiso con la organización, mayor rendimiento laboral y mayor competitividad empresarial.

El quinto objetivo específico encauzado a determinar si las habilidades que presentan los participantes de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre son las correctas para el puesto que desempeñan. Cárdenas (2013) señala que las habilidades que debe tener un coach son: liderazgo, la persona que es capaz de visionar nuevos escenarios y estrategias se convierte en un referente dentro del equipo en búsqueda de soluciones; fija los objetivos claros y definidos, marca prioridades y proporciona feedback a sus colaboradores, promoviendo la autonomía y desarrollo de los suyos; asimismo se preocupa por su motivación, desarrollo profesional y personal.

Sin embargo, los resultados que se obtuvieron de la guía de observación aplicada a los contribuyentes administrativos de la mancomunidad, manifiestan que las habilidades de los trabajadores no se están desarrollando en las áreas correctas, pues se pudo verificar que muchas personas no cumplen con el perfil que requiere su puesto de trabajo.

Es por ello, que se hace hincapié en la implementación de herramientas que contribuyan a la mejora de las habilidades laborales. Merino (2013) en su investigación concluye que el coaching es una de las herramientas más importantes que ayuda a los colaboradores a potenciar su desempeño y logra motivarlos a la hora que realizan las funciones asignadas en relación a la labor que desempeñan en sus puestos de trabajos.

En conclusión, el objetivo general está encaminado a exponer el coaching como herramienta para potenciar las competencias gerenciales de los socios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018. Crabini (2015) resalta la importancia del coaching, definiéndolo como una herramienta que ayuda a desarrollar la máxima capacidad profesional y personal de los colaboradores que son sometidos a ello, asimismo da lugar a una profunda transformación, generando cambios de perspectiva y aumento del compromiso y la responsabilidad, lo que se traduce a mejores resultados. Trata de facilitar el aprendizaje por medio de métodos logrando promover cambios cognitivos y emocionales.

Los resultados de dicho estudio, muestran que la propuesta de un esquema de coaching para el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de

Octubre logrará desarrollar las competencias con el designio de ofrecer un mejor servicio. Dicha proposición trae consigo que los colaboradores adquieran bienestar, buen provecho profesional e interés en la labor, por lo tanto se mejorará la clase del servicio entregado a los residentes. Ello concuerda con lo mencionado por Rocha y Holguín (2014) quienes en su investigación concluyen que el coaching puede dar una nueva forma de orientación a las empresas, inyectándolas de energía para alcanzar las metas, incentivar el crecimiento económico y llevar al fortalecimiento de la organización.

La gestión del talento humano ha cambiado drásticamente a lo largo del tiempo, anteriormente las funciones del área de recursos humanos estaban enfocadas exclusivamente en contrataciones y selección de personal, pero esto ha cambiado; las empresas hoy en día han entendido el impacto positivo de contar con un equipo de colaboradores capacitados, calificados, comprometidos con las metas y objetivos organizacionales. Las empresas actualmente son conscientes de la gran importancia de contratar a profesionales con habilidades blandas, ya que actualmente estas están tomando mayor protagonismo en el mundo empresarial.

V. CONCLUSIONES

1. La Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre presenta grandes problemas; el trascendental es la ausencia del alcalde, lo cual produce un retraso en las gestiones por falta de su firma generando que los trámites no se logren concretar. Otra deficiencia está relacionada con los puestos de trabajo, estos mayormente son tomados por personas de confianza, es decir personas que estuvieron dentro de la campaña política o por recomendaciones de los mismos trabajadores.
2. Las capacidades que presentan los coagentes de la municipalidad son escasas, debido a que la mayoría no presentan una iniciativa de liderazgo para desempeñar las funciones, asimismo las habilidades con las que cuentan no son las más idóneas puesto que estos llegan solo a cubrir sus horas de trabajo, generando trabajo pendiente.
3. Se concluye que el 53% de los colaboradores están comprometidos con las labores que realizan, mientras que el 8% restante no evidencia dicho compromiso.
4. El aporte de desarrollo integral de los copartícipes de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre es mínimo, porque cada uno trabaja buscando un beneficio personal mas no colectivo; el compromiso, las habilidades y competencias no las logran explotar pues llegan a la institución a cumplir un trabajo rutinario, no se anticipan a lo que puede venir o a solucionar problemas que en su área ya se están generando.
5. El personal del Municipio de Veintiséis de Octubre no poseen las habilidades requeridas dentro de sus diferentes puestos de trabajo, ocasionando que estos no logren desarrollar los objetivos, pues más de la mitad señala que no existe comunicación fluida ni confianza, no saben tomar decisiones ni liderar. Además, casi la totalidad de los colaboradores señalaron que no existe compañerismo.
6. Los adjuntos de la corporación de Veintiséis de Octubre no exhiben las competencias y habilidades para practicar los cargos, ello se ve reflejado en los diferentes problemas que presentan a diario, pues manifiestan que los ambientes de trabajo no son los más adecuados para realizar sus actividades diarias lo que genera desmotivación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar los inconvenientes que se demuestran en la Corporación Distrital de Veintiséis de Octubre se recomienda hacer acciones correctivas para mejorar y potenciar las competencias de los colaboradores a fin de tener mejores resultados y co-ayudar a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos del distrito.
2. Conocer un poco más del diagnóstico vigente de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre y que las personas que asuman puestos administrativos tengan pleno conocimiento de la realidad problemática que enfrenta el distrito ya que es un distrito nuevo que está empezando a surgir, por ende las necesidades son muchas y no se puede dejar pasar u olvidar de las personas que confían en ellos.
3. Implementar la Ley Servir sobre todo en lo referente a las cualidades y perfil del puesto y cubrirlos con personas capacitadas a fin de lograr un mejor desempeño.
4. Implementar objetivos mensuales por cada área premiando a los mejores y dar reconocimientos a los mejores grupos de trabajo, tal como se indica en el reglamento interno de trabajo.
5. Adecuar y mejorar los ambientes de trabajo para que los colaboradores desarrollen sus funciones de la mejor manera.
6. Implementar un programa de coaching para mejorar las competencias y habilidades de los adjuntos de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

REFERENCIAS

- Abarca, N. (2013). *El Líder como Coach*. Chile.
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Baez, E. (30 de Noviembre de 2013). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/evabaezsuares/plan-comercial-y-tnicas-de-ventas>
- Bayón, F. (2017). *Coaching: La oportunidad de cambiar*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces S.A.
- Bermúdez, E. (2017). *Coaching: una herramienta para el liderazgo transformacional*. Bogota.
- Bojorquez, E. (2013). *Estrategia de exportacion de Roadmag a nuevos mercados, Salmag Ltda*. Santiago de Chile.
- Caisedo, Y. (2013). *Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos en la empresa*. España: Rosario.
- Carbini, A. (2015). *¿ Y Si Cambio Yo?: "Coaching Como Herramienta De Cambio "*. Palibrio.
- Cárdenas, M. (2013). *Coach eficaz, sus doce habilidades*. España.
- Carrera, V. & Caceres, A. (2013). *Beneficios de la implementación de estrategias de nicho como mecanismo de obtencion de ventaja competitiva en pequeñas empresas*. Quito.
- De José, M., Danvila, I., & Martínez, F. (2013). *Guía de competencias emocionales para directivos*. Madrid: Esic Editorial.
- Gesti+on, D. (24 de Enero de 2018). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/netflix-supera-us-100-000-millones-igual-a-qualcomm-225622>
- Díaz, R. (2014). *Coaching con PNL*. Lima: Macro EIRL.
- Espinoza, S. (25 de 10 de 2014). <http://publicaciones.urbe.edu>. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/3558/4849>
- Fernandez, R. (2015). *Creatividad e Innovacion en Empresas y Organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Flores, L. (2016). *Proyecto de diseño de un portal web para la promoción y posicionamiento del sombrero de paja Toquilla de Catacaos*. Piura.

- Gestión, D. (4 de Agosto de 2014). *Exportaciones de menestras disminuyeron 33% en primeros cinco meses del año*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/exportaciones-menestras-disminuyeron-33-primeros-cinco-meses-ano-67258>
- Gestión, D. (25 de Marzo de 2016). *DIARIO*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/exportaciones-menestras-peruanas-crecieron-44-2-enero-115048>
- Giráldez, A., & Van, C. (2016). *Coaching Educativo*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, Z. (2014). *Introducción a la ética*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Monclús, A., Pereira, F., & Monclús, M. (2016). *Guía de Coaching para docentes*. Barcelona: El Grano de Mostaza S.L.
- Monreal, J. (2014). *Análisis de la empresa española desde el enfoque de los recursos y capacidades*. Murcia.
- Perret, R. (2013). *El secreto de la motivación*. Lima.
- Peruano, E. (9 de Mayo de 2018). Incorporarán el 90% de entidades a servir. *El Peruano*.
- Rodríguez, G. (2008). *Domine el Coaching y potencie su empresa*. Caracas.
- Romero, A. (2014). *Globalización y pobreza*. Colombia: Editorial Universitaria.
- Rpp noticias. (07 de diciembre de 2016). *Rpp.pe*. Obtenido de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/cinco-beneficios-del-coaching-ejecutivo-noticia-1015066>
- Sánchez, A. (2015). *Relaciones laborales y derecho de empleo*. ADAPT, 9.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>El coaching como herramienta para promover las competencias de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura - 2018</p>	<p>Pregunta General: ¿De qué manera la herramienta de coaching puede potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre -2018?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la situación actual de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre? 2. ¿Cuáles son las competencias gerenciales que presentan los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre? 3. ¿El desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre se ajusta a las necesidades de la institución? 	<p>Objetivo General: Proponer el coaching como herramienta para potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar el estado actual de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. 2. Identificar las competencias con las que cuentan los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. 3. Diagnosticar el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño de investigación: No experimental descriptiva transeccional. ▪ Tipo de investigación: Aplicada. ▪ Enfoque: Mixto. ▪ Técnicas e instrumentos: Encuesta (Cuestionario) y Observación (Guía de observación).

	<p>4. ¿Ayuda al desarrollo integral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre en la ejecución de sus funciones?</p> <p>5. ¿Las habilidades con las que cuentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre son las correctas para el desempeño del cargo?</p>	<p>4. Verificar cual es el aporte del desarrollo integral que tienen los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.</p> <p>5. Identificar si las habilidades con las que cuentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre son las correctas para el puesto que desempeñan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Método de análisis: Programa SPSS versión 22.
--	--	---	---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2.A: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018

Estimado Sr (a) reciba un cordial saludo, el presente cuestionario de carácter confidencial tiene como propósito recabar la información que servirá de soporte a la investigación "Coaching como herramienta para potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018". Se agradece de antemano su valiosa participación.

Marque con una (x) su respuesta, teniendo en cuenta las escalas

COACHING						
N°	Dimensión: Desempeño laboral	(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo
Orientación a resultados						
1	Los colaboradores se encuentran comprometidos con las actividades que realizan.					
2	Los colaboradores se les brindan responsabilidades con la certeza de que sabrán cumplirlas.					
3	Se reconoce el trabajo y esfuerzo adicional que se realiza.					
Cumplimiento de objetivos						
4	Los colaboradores realizan su trabajo de una manera creativa para alcanzar los objetivos propuestos por el área.					
5	Considera usted que el espacio donde se encuentran laborando los colaboradores es el más adecuado para desempeñar sus funciones.					
6	Los recursos con los que cuenta el área son las adecuadas para cumplir con sus tareas.					
Estabilidad laboral						
7	Mantiene a sus colaboradores informado sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo.					
8	Realiza reuniones con sus colaboradores para conocer el desenvolvimiento del personal y plantear planes de mejora de ser necesarios.					
9	Se tiene una visión clara de hacia dónde va la organización y como lograr que así sea.					

		Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indeciso (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
Motivación						
10	El personal se encuentra a gusto en el área que está trabajando.					
11	Las experiencias laborales que usted tiene son compartidas con sus colaboradores.					
12	El ambiente del área es el mejor entre usted y sus colaboradores.					
Condiciones laborales						
13	Las instalaciones de la oficina facilitan el trabajo que realiza en esta área.					
14	El lugar cuenta con el suficiente espacio para desempeñar las funciones requeridas por la organización					
15	La infraestructura y los equipos permiten cumplir con los objetivos planeados durante el mes.					
COMPETENCIAS						
Nº	Dimensión: Desempeño laboral	(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo
Satisfacción						
16	Se encuentra a gusto trabajando en esta área.					
17	La organización se preocupa por el bienestar laboral.					
18	La municipalidad permite y logra que siga creciendo dentro de la organización					
Aprendizaje						
19	Se brindan talleres y/o capacitaciones para estar a la vanguardia del trabajo que se realiza					
20	Se ofrecen capacitaciones u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.					
21	Se brindan los recursos y equipos necesarios para realizar el trabajo con efectividad.					
Ética						
22	Se tiene la certeza que, de ocurrir algún acto deshonesto se investigará el caso para ser resuelto con justicia					
23	Realiza y mantiene buenos modales con los colaboradores.					
24	Existe el respeto mutuo entre sus colaboradores y usted.					

Anexo 2.B: Guía de observación para los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018

Fecha: _____ Hora: _____ Observador: _____

1. Nivel de competencias diarias de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

COMPETENCIAS	SI	NO
Automotivación		
Capacidad crítica		
Compromiso		
Toma de decisiones		
Tolerancia		
Integridad		
Iniciativa		
Creatividad		
Trabajo en equipo		
Asumir riesgos		
Liderazgo		
Orientación a las personas		

Nivel de habilidades diarias de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre

HABILIDADES	SI	NO
Escucha activa		
Flexibilidad al cambio		
Aprendizaje continuo		
Pasión por el trabajo		
Actitud positiva		
Responsabilidad		
Capacidad de resolución de problemas		
Adaptabilidad		
Sentido de urgencia		
Empatía		
Autoconfianza		

Anexo 3. Matriz de instrumentos

Problema	Objetivo	Indicadores		Técnica/ Instrumento	N° de Ítems	Ítems
¿Puede la herramienta del coaching potenciar las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre -2018?	Analizar cuales son las competencias gerenciales que cuentan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre	DESEMPEÑO LABORAL				
		X1.1	Orientación a resultados		3	1. Los colaboradores se encuentran comprometidos con las promesas laborales que realizan. 2. Los colaboradores se les brinda responsabilidades con la certeza que sabrán cumplirlas. 3. Se reconoce el trabajo y esfuerzo adicional que se realiza
		X1.2	Cumplimiento de objetivos		3	4. Los colaboradores realizan su trabajo de una manera creativa para alcanzar los objetivos propuestos por el área. 5. Considera usted que el espacio donde se encuentran laborando los colaboradores es el más adecuado para desempeñar sus funciones. 6. Los recursos con los que cuenta el área son los adecuados para cumplir las tareas.

						7. Mantiene a sus colaboradores informados sobre asuntos y cambios importantes en el trabajo.
		X13	Estabilidad laboral		3	8. Realizar reuniones con sus colaboradores para conocer el desenvolvimiento del personal y plantear planes de mejora de ser necesario.
						9. Se tiene una visión clara de hacia dónde va la organización y como lograr que así sea.
			Motivación		3	10. Se encuentra a gusto en el área que está trabajando
						11. Las experiencias laborales que usted tiene son compartidas con sus colaboradores.
		X 2.1	Condiciones laborales		3	12. En ambiente del área es el mejor entre usted y sus colaboradores.
						13. Las instalaciones de la oficina facilitan el trabajo que realizan en el área.
						14 El lugar cuenta con el suficiente espacio para desempeñar las funciones requeridas por la organización.
						15. La infraestructura les permite cumplir con los objetivos planteados durante el mes.

		Competencias				
		X 3.1	Satisfacción		1	16. Se encuentra a gusto trabajando en esta área.
						17.La organización se preocupa por el bienestar laboral
						18.La municipalidad permite y logra que siga creciendo dentro de la organización
		X.3.2	Aprendizaje		3	19. Se brindan talleres y o capacitaciones para estar a la vanguardia del trabajo que se realiza.
						20. Se ofrecen capacitaciones u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente.
						21.Se brindan los recursos y equipos necesarios para realizar el trabajo con efectividad.
		X4.1	Ética		3	22.Se tiene la certeza que de ocurrir un apto deshonesto se investigara el caso para ser resuelto con justicia.
						23.Realiza y mantiene buenos modales con sus colaboradores.
						24.Existe el respeto mutuo entre sus colaboradores y usted.

Anexo 4: Validaciones y Confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emma V. Ramos López con DNI N° 4050130 Doctora
 en Ciencias de la Educación
 N° ANR: _____, de profesión Lic. en Pedagogía
 Desempeñándome actualmente como Docente Titular
 En Universidad Santo Domingo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la (MDVO)	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 02 días del mes de Octubre del Dos mil Dieciocho.

Dra. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

Cecilia V. Torres Flores
4094130
Admón
scufra @ gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelida Rodriguez de Peña con DNI N° 02872139 Doctora
 en Administración
 N° ANR: _____, de profesión DRA. en Administración
 Desempeñándome actualmente como Directora de Escuela
 En Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la (MDVO)	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de octubre del Dos mil Dieciocho.

UNIVERSIDAD VALLEJO
NELIDA RODRIGUEZ DE PENA
Rectora de la Escuela de Administracion

Dra. : *Nelida Rodriguez de Pena*
DNI : *02872139*
Especialidad : *Administracion*
E-mail : *nrodruigo@ucv.edu.pe*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MEARCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctora
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR: de profesión LIC. EN AD.
 Desempeñándome actualmente como DOCENTE
 En U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Questionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la (MDVO)	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de octubre del Dos mil Dieciocho.



Dra. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
DNI : 02845588
Especialidad : LIC. EN AD
E-mail : merchedeb@yahoo.es

“COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS COMPETENCIAS GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

“COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS COMPETENCIAS GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

“COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS COMPETENCIAS GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Denis Calle Rios Jean Pierre Gallardo Moran
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario Coaching
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	04-10-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.918
------------------------------------	--------------

IV. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Número de ítems iniciales: 9 Número de ítems mejorados: 9 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--


 Estudiante: Denis Calle Rios
 DNI : 71934470


 Estudiante: Jean P. Gallardo Moran
 DNI : 73531591

Docente

LEMÍN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 CÓESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Denis Calle Rios Jean Pierre Gallardo Moran
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre 2018
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario Coaching
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	04-10-2018
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.886
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Número de ítems iniciales: 15
Número de ítems mejorados: 15
El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento


 Estudiante: Denis Calle Rios
 DNI : 71934470


 Estudiante: Jean P. Gallardo Moran
 DNI : 73531591

Docente


 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

Propuesta

Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018.

Aspectos generales

Ruc: 20529997401

1. Introducción

La Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre es una institución pública dedicada a brindar servicios y a tratar de mejorar la calidad de los ciudadanos del distrito. Este Municipio se encuentra ubicado en el Asentamiento Humano Enace I Etapa del mismo distrito. La Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre cuenta con 100 trabajadores administrativos establecidos en diferentes áreas.

A través de la aplicación del instrumento se descubrió que algunas áreas padecen de algunas falencias los cuales ocasionan que no se lleguen a los objetivos institucionales.

Servicios que brinda:

El giro de actividades de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre son servicios relacionados a la administración pública en general, entre los que destacan:

1. Servicio de limpieza pública
2. Servicio de serenazgo
3. Programa de vaso de leche
4. Talleres gratuitos de academia escolares
5. Atención a las personas con alguna discapacidad
6. Registro civil
7. Programas sociales del estado

Diagnóstico situacional de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre en las diferentes áreas administrativas.

De acuerdo a las conclusiones del presente trabajo de estudio, se puede diagnosticar que en las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad de Veintiséis de Octubre no se está logrando desarrollar las competencias de los colaboradores así como también no se logran completar los objetivos planteados, dado que no se encuentran

comprometidos, lo que genera una baja productividad, malestar en la sociedad por recibir un servicio de mala calidad, quejas, manifestaciones públicas, rechazos de trámites ingresados; siendo la causa la falta de comunicación fluida entre colaboradores y superiores, falta de trabajo en equipo, problema en el logro de metas, inadecuado intercambio de información.

Por las características descritas, se propone emplear al coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad de Veintiséis de Octubre para de esta manera poder lograr un mejor rendimiento laboral y por ende un servicio efectivo.

2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Proponer la herramienta de coaching para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018.

Objetivos específicos:

- Conocer las competencias del personal administrativos mediante el análisis de sus fortalezas y debilidades.
- Implementar un programa de coaching aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.
- Dirigir el programa de coaching al desarrollo integral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre para lograr un mayor compromiso.
- Conocer las herramientas para el manejo eficaz del trabajo en equipo.

3. Justificación

La propuesta de un programa de coaching para el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre busca desarrollar las competencias con el objetivo de poder brindar un mejor servicio.

Dicha propuesta traerá consigo que los colaboradores logren satisfacción, buen rendimiento laboral e interés en el trabajo, por lo tanto, se conseguirá mejora en la calidad del servicio ofrecido y contento de los ciudadanos como usuarios finales de tales servicios ofrecidos por la institución pública.

Descripción del programa de coaching

El objetivo es elaborar la propuesta de un programa de coaching e implementar un modelo sobre las diversas etapas del entrenamiento para que la Municipalidad de Veintiséis de Octubre pueda desarrollar las competencias y el liderazgo institución, así como también del personal.

Coach Externo: De acuerdo a los datos recolectados se necesitará de un coach externo para que se logre superar las deficiencias que existen dentro del personal administrativo y así todas las áreas puedan trabajar a un mismo ritmo y logre desempeñarse mejor, el coaching externo es únicamente y exclusivamente por expertos externos, el que podrá contribuir al crecimiento del liderazgo, por tanto, su rol debe ser la aplicación del programa para que otros se conviertan en coach dando lugar al coaching interno para facilitar que el proceso avance en toda la organización.

Por la cual el coach externo se implementará al inicio, así el podrá proporcionar las bases de la formación para que la municipalidad mejore su funcionamiento en las áreas administrativas.

Para que el coach externo pueda implementarse se debe conocer los siguientes aspectos:

1. Conocer que es el coaching.
2. Historia del coaching.
3. Como ayuda el coaching a la organización.
4. Intervención específica y planificada del coaching.
5. Beneficios del coaching interno y externo hacia el colaborador.
6. Proceso de coaching: marco temporal, análisis y evaluación de procedimientos.
7. Proceso de revisión y ver mejoras gracias a la intervención del coaching

Tabla 6. Como implementar el coaching

Programa de coaching	Actividades		Ventajas	Desventajas
	Coach	Coachee		
<p>Coach externo: Será la persona encargada de dar las bases a los colaboradores que implementaran el coaching interno y así logren mejorar los déficits que existen en la municipalidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer buenas relaciones con los colaboradores para poder llegar a ellos. 2. Respetar y adaptarse a la cultura de la organización. 3. Identificar las zonas de resistencia dentro de la municipalidad que se resisten al cambio. 4. Implementar el coaching en un esquema que se adapte a los administrativos de la municipalidad. 5. Determinar cómo se evaluará y se verificará el avance del coaching dentro de la municipalidad. 6. Realizar un seguimiento a la implantación del coaching y construir estrategias para fortalecer zonas débiles. 7. Seleccionar un área de organización para implementar un programa piloto de coaching. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprometerse con el cumplimiento y desarrollo del programa. 2. Participar de manera activa en el diálogo y exposiciones del contenido. 3. Trabajar en equipo, desarrollar las actividades asignadas. 4. Exponer cualquier actitud e inquietud que presenten 	<ul style="list-style-type: none"> - Los coaches individuales no tienen que comunicar sus debilidades a los demás en la organización. - El coach no pertenece a la organización y por consiguiente es más fácil que los individuos depositen en él su confianza. - El coach proporciona una perspectiva objetiva y realista sobre las necesidades de la organización. - Se les facilita la evaluación y seguimiento. - Los coachees se vuelven más honestos y comunicativos con alguien ajeno a su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos coachees consideran al coach como un intruso que no conoce a la compañía.

Técnicas del coaching

El perfil que se debe tener en cuenta para poder evaluar. Se presentan los perfiles más importantes que se utilizan para evaluar el desarrollo de talentos y proporcionar directrices en el diálogo entre el coach y el coachee.

Perfil de rendimiento en el trabajo

1. Cite tres valores que influyen en su vida personal:
2. ¿Qué cargo ocupa en la actualidad?
3. ¿Desde cuándo desempeña este cargo?
4. ¿Cuáles son sus principales funciones?
5. ¿Cuáles son las especificaciones para el desempeño de su trabajo?
6. ¿Qué aspectos de su trabajo le satisfacen más? ¿Por qué?
7. ¿Qué aspectos de su trabajo le gustaría mejorar?
8. ¿Cuáles son sus puntos débiles en el cargo que ocupa?
9. ¿Cuáles serían los beneficios de mejorar esta o estas habilidades? _____
¿Beneficios personales? _____ ¿Beneficios organizativos? _____ ¿Beneficios de equipo?
10. Si potenciaría sus habilidades o técnicas, ¿Cómo contribuiría al crecimiento de la empresa?
11. ¿Ha recibido retroalimentación acerca de su rendimiento en el trabajo? ¿Resultado beneficioso?
12. ¿Cómo se ve dentro de cinco años? ¿Se siente realizado en su trabajo?

Perfil de liderazgo

Señale tres áreas en las que desearía trabajar:

- a. Comunicación (interpersonal y organizativa).
- b. Delegación y capacitación a los demás.
- c. Planificación estratégica.
- d. Toma de decisiones.
- e. Desarrollo y comunicación de visión.
- f. Establecimiento de objetivos y planificación de acción.
- g. Negociación.
- h. Gestión de tiempo y priorización.
- i. Otros.

Priorice las tres áreas seleccionadas

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Perfil de aprendizaje

13. ¿Cuándo fue la última vez que se interesó por una experiencia de aprendizaje?
1 a 3 meses _____ 5 a 6 meses _____ 8 a un año _____ o más _____
14. ¿Qué obstáculos podrían impedir su aprendizaje?
15. ¿Ante un área nueva de aprendizaje, suele considerarla emocionante desafío, o algo a lo que debe enfrentarse?
16. ¿Aprende mejor con material en formato virtual o escrito?
17. ¿Recuerda mejor lo que ve o lo que oye?
18. ¿Ante nuevas ideas se muestra a adoptarlo con rapidez?
19. ¿Cuándo adquiere nueva información, intenta sintetizar y analizar los vínculos con base a su actual conocimiento?
20. ¿Ante la posible adquisición de una nueva técnica, prefería disponer de instrucciones escritas, visionar un video de información o implicarse activamente?
21. ¿Cuál es su necesidad actual más importante en relación con el aprendizaje?
22. ¿Qué podría impedir satisfacer esta necesidad?

Perfil de auto evaluación

23. ¿He hablado de lo que es importante para mí?
24. ¿Me escucha el coach?
25. ¿Cómo me siento ahora?
26. ¿Me he sentido apoyado por el coach?
27. ¿Realmente tuvo en cuenta mi agenda el coach?
28. ¿Cómo me incidiría en mí definir en la próxima semana o semanas lo que hemos hablado?
29. ¿Ha reducido el estrés la sesión de coaching?
30. En una escala del 1 al 10, 1 es muy bajo y 10 muy alto.
¿Cuál es el nivel de satisfacción con la sesión?

Perfil de compromiso del coachee

1. ¿Considera que su rol de coachee es totalmente voluntario?
2. ¿Qué espera de las sesiones de coaching?
3. ¿Qué urgencia tiene su necesidad de cambio?

Indicación: Rodee con un círculo el número de la escala

1	2	3	4	5	6
BAJO		MEDIO		ALTO	

4. ¿Cuándo se enfrenta a un cambio, como suele adaptarse? Lentamente_____ Gradualmente_____ Rápidamente_____

5. ¿Qué esperanza tiene de cambiar? Rodee con círculo el número de la escala.

1 2 3 4 5 6 7

Escasa Moderada Muchas

6. ¿Quién apoyará sus cambios?
7. ¿Qué puntos fuertes simplificaría el cambio?
8. ¿Qué obstáculos podrían surgir?
9. ¿Qué sesiones podría tener que hacer para cambiar?

En una escala del 1 (un poco) al 7 (mucho)

_____ ¿Cuál es el nivel de preparación para desafiar sus creencias y actitudes, aunque estén muy arraigadas?

_____ ¿Poner a fin los comportamientos auto limitadores y auto obstaculizadores?

_____ Examinar sus valores

_____ Hablar de los temores que podrían impedir su avance

_____ Intentar nuevos comportamientos

Tabla 7. Análisis FODA para aplicación del coaching en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F. INTERNOS</p> <p>F. EXTERNOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buena organización de los documentos • Autonomía de gestión • Facultad para elegir el material y equipo a utilizar • Adecuado manejo de conflictos • Capacidad para innovar en áreas claves 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología deficiente • Ausentismo injustificado • Sobrecarga de trabajo • Desmotivación del personal • Baja capacitación a funcionarios públicos
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto para destinarlo a convenios con universidades o institutos • Líneas de carrera 	<p>F1. O4: Líneas de carrera para el personal idóneo</p>	<p>D4. O3: Motivar al personal capacitado</p>
<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rápida evolución de la tecnología • Corrupción • Legislación laboral: seguridad y salud 	<p>F4. A3: Concientizar al personal sobre un desempeño integral</p>	<p>D2. A1: Programa de comunicación asertiva</p>

Fuente: Elaboración propia

4. Población objetivo

Todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

4.1.Estrategia de coaching

Estrategia FO: Líneas de carrera para el personal idóneo

a) Descripción de la estrategia

Con esta estrategia se busca que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre cuenten con conocimientos previos para que de esta manera participen de este programa de coaching, con el fin de actualizarlos y lograr efectividad en su desempeño y así conseguir hacer líneas de carrera.

b) Tácticas

- Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.
- Seleccionar al personal calificado para el programa.
- Integrar al personal apto.
- Desarrollo del programa de coaching al personal.
- Clausura del programa.

c) Programa

El presente programa de coaching se llevará a cabo en el primer trimestre, para lo cual se acudirá a un coach experimentado, quien facilitará el desarrollo potencial de las personas para alcanzar objetivos coherentes y cambios en profundidad.

d) Responsable

Jefe de Recursos Humanos.

e) Cronograma

Período Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.												
Seleccionar al personal calificado para el programa.												
Integrar al personal apto.												
Desarrollo del programa de coaching personal.												
Clausura del programa de coaching personal.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CARPETA DEL PARTICIPANTE	UNIDAD	20	15.00	300.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	20	5.00	100.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	20	20.00	400.00
TOTAL				800.00
RR. HH	PAGO MENSUAL (S/.)	NECESIDAD	PAGO ANUAL (S/.)	
COACH	800.00	3 meses	2400.00	
PERSONAL DE APOYO	200.00	3 meses	600.00	

4.2. Estrategias de Coaching

Estrategia FA: Concientizar al personal sobre un desempeño integral

a) Descripción de la estrategia

La presente estrategia busca que los colaboradores sean conscientes del rol que desempeñan como trabajadores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, pues la institución no logrará brindar un servicio efectivo si sus colaboradores no comparten los valores de su filosofía organizacional (visión, misión, valores y objetivos), para lo cual se aplicará el coaching. La presente estrategia busca eliminar dicha problemática.

b) Tácticas

- Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre
- Seleccionar al personal calificado para el programa de concientización sobre el desempeño integral.
- Integrar al personal apto.
- Difusión de la filosofía organizacional
- Desarrollo del programa.
- Clausura del programa.

c) Programa

El presente programa de concientización se llevará a cabo en el segundo trimestre con un coach experimentado.

d) Responsable

Sub Gerente de Recursos Humanos

e) Cronograma

Período / Actividades	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.												
Seleccionar al personal calificado para el programa de concientización sobre el desempeño integral.												
Integrar al personal apto.												
Difusión de la filosofía organizacional.												
Desarrollo del programa.												
Clausura del programa.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CARPETA DEL PARTICIPANTE	UNIDAD	100	15.00	300.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	100	5.00	100.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	100	20.00	400.00
TOTAL				800.00
RR. HH	PAGO MENSUAL (S/.)	NECESIDAD	PAGO ANUAL (S/.)	
COACH	800.00	3 meses	2400.00	
PERSONAL DE APOYO	200.00	3 meses	600.00	

4.3.Estrategia DO: Motivar al personal.

a) Descripción de la estrategia

La presente estrategia de capacitación busca actualizar a los colaboradores de acuerdo a sus requerimientos. Se realizará en los centros de educación superior, donde la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre haya realizado convenios. Luego se motivará al personal con la aplicación de la estrategia coaching a fin de lograr la transferencia de lo aprendido al campo laboral, al mismo tiempo que el personal se sienta seguro de la actualización y cómo la implementará en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

b) Tácticas

- Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.
- Selección e integración del personal calificado para el programa.
- Desarrollo del programa de capacitación en las universidades y/o IES.
- Programa de coaching
- Clausura del programa.

c) Programa

El presente programa de coaching ayudará a motivar al personal, se llevará a cabo en el tercer trimestre, para lo cual se acudirá a un coach experimentado.

d) Responsable

Sub Gerente de Recursos Humanos

e) Cronograma

Período / Actividades	Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.												
Selección e integración del personal calificado para el programa de capacitación.												
Desarrollo del programa de capacitación externa.												
Programa coaching.												
Clausura del programa.												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CARPETA DEL PARTICIPANTE	UNIDAD	100	15.00	300.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	100	5.00	100.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	100	20.00	400.00
TOTAL				800.00
RR. HH	PAGO MENSUAL (S/.)	NECESIDAD	PAGO ANUAL (S/.)	
COACH	800.00	3 meses	2400.00	
PERSONAL DE APOYO	200.00	3 meses	600.00	

4.4.Estrategia DA: Programa de comunicación asertiva.

a) Descripción de la estrategia

Este programa de comunicación asertiva busca conseguir que las personas interactúen efectivamente, donde se integrará y formará equipos de trabajo, quienes estarán enfocados al logro de los objetivos institucionales.

b) Tácticas

- Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.
- Selección e integración del personal calificado para el programa de comunicación asertiva con un coach.
- Desarrollo del programa.
- Clausura.

c) Programa

El presente programa de capacitación se llevará a cabo en el cuarto trimestre, para lo cual se acudirá a un coach experimentado.

d) Responsable

Sub Gerente de Recursos Humanos

e) Cronograma

Período / Actividades	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Autorización de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.												
Selección e integración del personal calificado para el programa de comunicación asertiva con un coach.												
Desarrollo del programa de comunicación asertiva												
Clausura												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CARPETA DEL PARTICIPANTE	UNIDAD	100	15.00	300.00
REFRIGERIOS	UNIDAD	100	5.00	100.00
CERTIFICADOS	UNIDAD	100	20.00	400.00
TOTAL				800.00
RR. HH	PAGO MENSUAL (S/.)	NECESIDAD	PAGO ANUAL (S/.)	
COACH	800.00	3 meses	2400.00	
PERSONAL DE APOYO	200.00	3 meses	600.00	

Tabla 8. Presupuesto Total

MÓDULOS	TOTAL
Estrategia FO: Líneas de carrera para el personal idóneo.	S/ 3,800.00
Estrategia FA: Concientizar al personal sobre un desempeño integral.	S/ 3,800.00
Estrategia DO: Motivar al personal capacitado con un coach especializado.	S/ 3,800.00
Estrategia DA: Programa de comunicación asertiva.	S/ 3,800.00
TOTAL	S/ 15,200.00

5. Viabilidad

El plan de coaching presentado permitirá, que a través de una propuesta de un programa de coaching generar a corto, mediano y largo plazo el desarrollo de las competencias del personal de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

El presente proyecto de investigación es viable, dado que los recursos que se han empleado son accesibles en referente a los recursos humanos que se requieren, estos también son accesibles. Es necesario que todos los que están involucrados participen y sobre todo muestren un interés, lo cual permita realizar la propuesta.

Anexo 05: Pantallazo del Software Turnitin

Fecha de entrega: 15-may-2020 11:27p.m. (UTC-0500)
 Identificador de la entrega: 1325560922
 Nombre del archivo: Calle_Rios_y_Gallardo_Moran_-_turnitin.pdf (682.13K)
 Total de palabras: 9277
 Total de caracteres: 49999



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Coaching como herramienta para promover las competencias gerenciales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ventiserris de Octubre - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Dr. Freddy W. Castillo Polanco
 REG. UNICO DE COLEGI. N° 823

Dr. Calle Rios, Denis Osmaí (ORCID: 0000-0003-3375-0329)

Dr. Gallardo Moran, Jean Pierre (ORCID: 0000-0002-6792-5425)

ASESORA:

Dra. Rodríguez de Peña, Nelida (ORCID: 0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

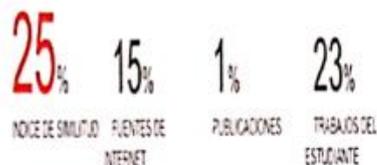
PIURA - PERÚ

2019



Tesis

RESUMEN DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	repositorio.upao.edu.pe	2%
4	Submitted to Universidad Nacional San Agustín	1%
5	publicaciones.urbe.edu	1%
6	pirhua.udep.edu.pe	1%
7	www.slideshare.net	1%
8	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León	1%

Anexo 06: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Freddy William Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

"COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS COMPETENCIAS GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISEIS DE OCTUBRE - 2018"

De los estudiantes **Calle Ríos Denis Osmail y Gallardo Moran Jean Pierre** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 15 de mayo del 2020



Dr. Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237

Dr. Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 07: Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Calle Rios Denis Osmail
D.N.I. : 71934470
Domicilio : Urbanización Santa Margarita Mz Kg Lt 10
Teléfono : Fijo : Móvil: 990530451
E-mail : denis_1043@hotmail.com

Apellidos y Nombres: Gallardo Moran Jean Pierre
D.N.I. : 73531591
Domicilio : 31 de Enero Mz f Lt 5
Teléfono : Fijo : Móvil: 960492376
E-mail : jean_jp10@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :
Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Calle Rios Denis Osmail
Gallardo Moran Jean Pierre



Título de la tesis:

"COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS COMPETENCIAS
GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
VEINTISÉIS DE OCTUBRE - 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  

Fecha : 22/10/2019

Anexo 08: Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CALLE RIOS DENIS OSMAIL

GALLARDO MORAN JEAN PIERRE

INFORME TÍTULADO:

**“COACHING COMO HERRAMIENTA PARA PROMOVER LAS
COMPETENCIAS GERENCIALES DE LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE - 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 20/12/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO




Dra. NELIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA
Directora de la Escuela de Adm.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN