



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Coaching en los equipos y gestión de los objetivos en el área
Natura Argentina, Teatento la Molina, Lima 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Arbaco Silvestre, Katty (ORCID: 0000-0001-8470-5531)

ASESOR:

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organización

CALLAO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios y a mis padres. A Dios porque me cuida y guía cada paso que doy; a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento, no sólo para mí sino para mis hermanos y familia en general.

Agradecimiento

Este informe de investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el equipo de trabajo, por ello agradezco principalmente a Dios por brindarnos salud para seguir creciendo profesionalmente, a mi asesor de Investigación Mg. Dios Zárate, Luis Enrique por su pasión, entrega a nosotros en cada taller, a quien le debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza; finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	4
III.- METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	8
3.2 Variables y Operacionalización.....	8
3.3 Población.....	11
3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	11
3.4.1 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	11
3.4.2 Validez y Confiabilidad.....	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Métodos de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV.- DISCUSIÓN	37
V. - CONCLUSIONES	40
VI. - RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	47

Índice de Tablas

<i>Tabla N° 1. Escala de likert</i>	12
<i>Tabla N° 2. Coeficiente alfa</i>	12
<i>Tabla N° 3 Niveles de percepción del Coaching en los equipos</i>	14
<i>Tabla N° 4 Niveles de percepción de los Roles mentales</i>	14
<i>Tabla N° 5 Niveles de percepción del autodidacta</i>	15
<i>Tabla N° 6 Niveles de percepción de los Roles de Acción</i>	16
<i>Tabla N° 7 Niveles de percepción de los Roles Sociales</i>	18
<i>Tabla N° 8 Niveles de percepción de la Gestión de los Objetivos</i>	19
<i>Tabla N° 9 Niveles de percepción de la Implantación</i>	20
<i>Tabla N° 10 Niveles de percepción de la Fijación y Comunicación</i>	21
<i>Tabla N°11 Niveles de percepción del Seguimiento y Verificación</i>	22
<i>Tabla N° 12 Niveles de percepción de la Evaluación de Desempeño</i>	23
<i>Tabla N° 13 Niveles de percepción de la Motivación</i>	24
<i>Tabla N° 14 Niveles de percepción del Esfuerzo</i>	25
<i>Tabla N° 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general</i>	26
<i>Tabla N° 16 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general</i>	27
<i>Tabla N° 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°1</i>	28
<i>Tabla N° 18 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°1</i>	29
<i>Tabla N° 19 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°2</i>	30
<i>Tabla N° 20 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°2</i>	31
<i>Tabla N° 21 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°3</i>	32
<i>Tabla N° 22 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°3</i>	33
<i>Tabla N° 23 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°4</i>	34
<i>Tabla N° 24 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°4</i>	35
<i>Tabla N° 25. Confiabilidad de Coaching en los Equipos</i>	12
<i>Tabla N° 26. Confiabilidad de Gestión de Objetivos</i>	12
<i>Tabla N° 27. Validación de Datos de opinión de Expertos</i>	14

Resumen

El presente trabajo de investigación "Coaching en los Equipos y Gestión de los Objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento La Molina, Lima 2019", tuvo como objetivo en Determinar el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos, para el Coaching en los equipos se tomó como referencia la teoría científica de Vásquez (2017) quién manifiesta la necesidad de evaluar: roles mentales, autodidacta, roles de acción y roles sociales; así también la gestión de los objetivos según el autor Vicente (2015) deben ser evaluados por sus procesos: implantación, fijación - comunicación, seguimiento - verificación, evaluación de desempeño, motivación y esfuerzo.

El método empleado fue de tipo de aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel de descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, La muestra probabilística estuvo conformada por 32 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, los datos fueron procesados estadísticamente en el programa SPSS versión 24. Los resultados muestran que del 100% de encuestados, el 43.8 % de los colaboradores de la empresa Teleatento, S.A.C perciben un nivel de Coaching en los equipos es bajo y el 56.3% regular y al respecto se observa que el 40.6 % de los colaboradores de la empresa Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de la gestión de los objetivos es deficientes y el 59.4% regular. La prueba Chi Cuadrado dio como resultado $P\text{-valor}=0,002 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, por lo cual se rechazó la hipótesis nula H_0 .

Finalmente, el estudio concluyó que existe relación positiva entre el Coaching en los Equipos y Gestión de los Objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento La Molina

Palabras Claves: Coaching en los Equipos, Gestión de los Objetivos, SPSS

Abstract

The present research work "Team Coaching and Objective Management in the area of Natura Argentina, Teleatento La Molina, Lima 2019", was aimed at Determining Team Coaching and objectives management, for Coaching in The teams took as reference the scientific theory of Vásquez (2017) who expresses the need to evaluate: mental roles, self-taught, action roles and social roles; so also the management of the objectives according to the author Vicente (2015) should be evaluated for its processes: implementation, fixation and communication, monitoring and verification, performance evaluation, motivation and effort.

The method used was of the applied type, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level of quantitative approach, The probabilistic sample was made up of 32 workers, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, the data were statistically processed in the SPSS program version 24. The results show that of the 100% of respondents, 43.8% of the collaborators of the company Teleatento, SAC perceive a level of Coaching in the teams is low and 56.3% regular and in this regard it is observed that the 40.6% of the employees of the company Teleatento, SAC, perceive a level of management of the objectives is deficient and 59.4% regular. The Chi Square test resulted in $P - \text{value} = 0.002 < 0.05$, with significance level $\alpha = 0.05$, so the null hypothesis H_0 was rejected.

Finally, the study concluded that there is a positive relationship between Team Coaching and Goal Management in the Natura Argentina area, Teleatento La Molina.

Keywords: Team Coaching, Objective Management, SPSS

I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad podemos notar el crecimiento significativo de las empresas en todos los niveles, a esto preguntamos ¿Qué estrategias estamos empleando? la respuesta es muy sencilla, aplicamos como estrategia el coaching en los equipos, esto nos está ayudando a empoderarse del mercado, sin duda a través de los años el coaching se viene gestionando para activar las habilidades blandas dentro de una empresa. Al respecto Según Bento y Chicoma (2019) nos menciona que el coaching se ha transformado en una forma practica de potenciar los recursos humanos. Al respecto Peter Druker desarrollo estudios que nos ayudan con sus diversos aportes en las teorías de la administración donde indica que los gerentes y los directivos son los unicos responsables de la administración de objetivos (Proporcionar y organizar, establecer objetivos, motivar y mejorar). En el Perú al igual que el mundo ya estamos familiarizados con la palabra coach, estamos convencidos que no es un moda o algo pasajero el coaching ha llegado a nuestro país para ocupar uno de los primeros lugares en la empresas como estrategia, este es una herramienta donde se desarrolla “habilidades blandas, manejo de estrés, comunicación efectiva, trabajo en equipo; nos facilita a lograr los resultados a menor tiempo.

En coaching en el Perú recluta diferentes perfiles en diversas áreas de recursos humanos de esta manera permite expandir el nivel tan alto del potencial para ser mejores profesionales. Dicho todo esto nace una inquietud ¿ De que manera ayudaría esta nueva técnica en la empresa? La respuesta es muy sencilla, buscando ser rentables. Para Atento se utiliza diversos medios de comunicación como es hoy en dia el mundo digital. Esta investigación se establece en la empresa Teleatento ya que cada área de la empresa se complementa; el cliente se comunica via mail, teléfono, chat, etc. La Compañía Teleatento del Perú SAC en el Servicio de Natura Argentina atención a la consultora donde busca seguir creciendo a nivel mundial, ofrece soluciones de experiencia del cliente gracias nuestro profundo conocimiento, cuenta con 150.000 funcionarios motivados y 95 centros de relación en 13 países, se destaca como principal proveedor de servicios contribuye al éxito con la mejor experiencia y una atención personalizada, apoyados por la innovación plataforma digital y nuestro abordaje en los proceso

De esta manera nos posicionamos como la única organización de BPO entre las 25 mejores compañías para poder trabajar a nivel mundial en el Great place to work; de esta manera nace la necesidad de presentar esta investigación que nos permitirá diseñar y controlar en nuestros equipos a través del coaching que es el aprendizaje, entrenamiento para mejorar nuestras competencias, habilidades y conductas. Asimismo podemos decir que la investigación se desarrolla en un área que tiene debilidades que son fáciles de percibir como son el manejo de las comunicaciones, evaluación de resultados, Carencia en la toma de decisiones, colaboración entre todos los colaboradores. Etc.

Los trabajos científicos para su desarrollo necesitan formular preguntas es así que el problema general sería cómo se relaciona el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019 y las específicas, cómo se relaciona los roles mentales y la gestión de los objetivos seguidamente como se relaciona el autodidacta y la gestión de los objetivos, consiguientemente como se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos, finalmente como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos. Todo estudio está encaminada a la solución de alguna problemática; por lo tanto, es inevitable demostrar, explicar las razones que consiguen la investigación, lo cual debe fijar su estudio para conocer su factibilidad.

Al respecto la justificación teórica que tiene la investigación se incumbe con la teoría científica, de esta manera las contribuciones teóricas motivaran a otros investigadores a seguir buscando información, ya que presenta antecedentes y bibliografía actualizada de fuentes académicas confiables. En esta parte se aplica ideas y emitimos conceptos lo cual es de mucha importancia. En ese sentido que la justificación teórica está subordinada a los autores elegidos para cada objetivo de estudio, por la relevancia y pertinencia de sus propuestas, Vázquez (2017) y Chaparro (2015) respectivamente que dan el sustento científico al trabajo de investigación, así también en la práctica debe aplicarse la presenta investigación donde se describen las deficiencias detectadas y evidencias con los resultados y recomendando estrategias que podrían ayudar al logro de las metas y al progreso de la organización, metodológicamente el aporte del cuestionario, con el cual ayuda a recolectar la información necesaria para la generación de resultados, los beneficios económicos de la empresa Teleatento La Molina, Lima enfocándose en la mejora del Coaching de los equipos y Gestión de los objetivos en la administración estratégica. De esta manera el colaborador no sólo debe valorar las habilidades adquiridas sino también aquellas competencias que le

permitan desenvolverse dentro de una cultura organizacional. El coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en la actualidad sirven como instrumento para mejorar la productividad y la competitividad mediante la motivación, estas competencias no son capacidades que se heredan y mucho menos que se improvisan en el mercado son habilidades, valores y actitudes que se adquieren en diversas situaciones laborales. En el contexto de la globalización y la innovación de la tecnología los mercados hoy en día son más exigentes y les gusta respuestas oportunas que satisfagan las necesidades.

El propósito o finalidad de estudio se ve presentado en el objetivo general en Determinar el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019 y los específicos en determinar cómo se relaciona los roles mentales y la gestión de los objetivos, por otra parte, en determinar cómo se relaciona el autodidacta y la gestión de los objetivos, seguidamente en determinar cómo se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos y por último determinar cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos.

Las predicciones en los trabajos de investigación son la hipótesis general que sería si existe relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019, y las específicas existe relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos luego existe relación entre el autodidacta y gestión de los objetivos de pronto existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos y finalmente existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos.

II.- MARCO TEÓRICO

La necesidad de referencias o trabajos previos son una garantía para las nuevas investigaciones, por la confiabilidad en el objeto de estudios y el soporte que estos representan en la comparación de resultados, es así que Monroy A (2015) "Coaching y desempeño laboral, universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo en perfeccionar el conocimiento a través de las acciones efectivas, busca tener una buena toma de decisiones con un personal comprometido y confiable donde se incluye las relaciones como eje fundamental para una estructura que tiene objetivos y metas planificadas que se logran a través de las estrategias. Teniendo una buena base la empresa adquiere beneficios en las ventas, incremento del índice de productividad y eso a su vez genera aumento en las utilidades. Utilizó la metodología de tipo aplicada con un nivel descriptivo. Tuvo como aporte en generar compromisos laborales para favorecer mejor el rendimiento organizacional. Continuamos con Gómez D (2015), El Coaching investigado a los equipos de proyectados en las organizaciones, Universidad Militar Nueva Granada, la meta a donde se quiera llegar es ganarse la confianza con todos tus integrantes para poder aplicar el coaching en un equipo organizado, de esta manera se genera un personal comprometido, responsable y con estilo de liderazgo basado en los recursos humanos, motivado y con alta capacidad de resolver problemas. Tuvo como metodología aplicada, así mismo fue de corte transversal, no probabilístico. Es así que podemos concluir que a nuestros recursos tienen las herramientas necesarias para alcanzar el éxito y crecer profesionalmente. Tuvo como aporte en buscar objetivos alcanzables donde se pueda practicar las habilidades adquiridas. Mencionamos por último que Ccahuana (2017) validez del programa de coaching en el rendimiento laboral del sector de consumo masivo (apecom), Universidad San Ignacio de Loyola, establece que la meta del coaching es fomentar un espacio cómodo para un mejor desempeño profesional con una organización que establece tareas primordiales a la compañía. Es así que tuvo como metodología aplicada para esa investigación fue su información de 380 encuestas realizadas a los colaboradores que conformaban la empresa, así mismo fue de corte transversal, no probabilístico. Tuvo como aporte en generar una mejor organización con metas claras a través de un espacio adecuado donde se pueda desempeñar el trabajo.

Consideramos los aportes en la gestión de los objetivos por su grado de estudios a Begazo J (2014), *La Toma De Decisiones Y La Gestión Por Objetivos En La Empresa Peruana, Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, tuvo como objetivo ubicar en un lugar en el mercado incrementando el valor que sienten los clientes, proveedores y la eficacia competitiva de esta manera concluye que el trabajo de los objetivos asignados para cada sector y colaboradores de la organización, deben aumentar con el tiempo de modo que cada persona uno contribuya de manera relevante a la duración y existencia de la organización. La investigación tiene un estudio explicativo, no experimental. El universo es la empresa micro con un total de 40 seleccionadas. Su aporte aumentar a eficacia en reduciendo costos y siendo más productivo para llegar a ser competitivo. De la misma manera Rodas C, (2014), *Administración por Objetivos de la empresa, Universidad Rafael Landívar*, tuvo como como objetivo fijar objetivos y metas alcanzables para evaluar el desempeño a través de la participación de los colaboradores, la metodología que utilizó fue la investigación descriptiva con un total de 100% de encuestados a los propietarios y empleados. Su aporte es tomar la forma de trabajo con objetivos alcanzables a través de la competencia. Finalmente, Diestra y Torres 2017, *administración por objetivos (Apo), Como instrumento organizacional en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C. En La Ciudad De Tarapoto, Universidad Nacional De San Martin*, tuvo como objetivo la motivación del colaborador participativo, con la fundamental idea que el jefe de la operación sea responsable de manera individual y como un cargo mayor que posee.

Se concluye que se requiere de una capacitación constante ya que el personal contratado no posee la experiencia deseada; así mismo cuenta con un delegado que se encarga de asignar responsabilidades para velar por el cumplimiento de la producción. La investigación que se realizó fue diseño no experimental, nivel descriptivo de tipo aplicada. Su aporte es el colaborador debe sentirse motivado para tener mejor participación en la empresa.

Se requiere así mismo de teorías que permitan fundamentar los objetos de estudio, al respecto del coaching en los equipos según Vásquez (2017) el coaching de equipos se entiende como el acompañamiento a un grupo de personas para que este alcance los objetivos propuestos a través de la participación entre sus componentes, ayudando a optimizar los procesos del trabajo y las relaciones interpersonales, es así que Gil S. (2016)"Coaching en los equipos desarrollando de alto rendimiento en la empresa" El coaching en los equipos es un proceso vivencial que conecta con lo que cada equipo es y necesita, proceso diseñado a

descubrir, definir y desarrollar principios de trabajo en conjunto, así mismo Chornet (2015) el coaching es una terminología de colaborar con una persona dentro de una compañía para que este descubra su potencial de alcanzar metas de tal manera que le permita descubrir alternativas que le permitan enfrentar diversas situaciones de manera innovadora, solucionando problemas con un mayor desempeño en la organización, así mismo expone como el término coach se origina de la palabra carruaje que significa coche, esta palabra era utilizando en Inglaterra en el siglo XVIII este vocablo era utilizado para denominar a los maestros personalizados que ayudaban a los alumnos a retroalimentar sus conocimientos también nombramos a Peters y Carr (2013) “Enfoque sistémico e integral pensado para ayudar a los equipo para potenciar sus talentos y recursos colectivos para alcanzar y superar los objetivos trazados por la organización”, es así que Alain Cardon (2012) indica que se debe tener una instancia de acompañamiento para el desarrollo del conocimiento, rendimiento colectivo, responsabilidad. Es así que se gestiona las relaciones entre los colaboradores. Por lo anterior descrito Sans (2012) el coaching tiene como finalidad incrementar el rendimiento individual y grupal”.

En la continuidad del sostenimiento científico, corresponde ahora mencionar Gestión de los Objetivos por lo cual es conveniente nombrar a Chaparro (2015) define la gestión de los objetivos en determinar los puntos clave de la efectividad para la empresa y los puestos directivos, equipos de trabajo de forma organizada y negociada, con una dirección y convertirlas en objetivos medibles, determinando los resultados a alcanzar en un tiempo establecido, proyectando planes de acción para lograr las metas trazadas. Los objetivos estratégicos de la empresa, esta asignando a objetivos individuales de cada persona con el fin de llegar a los objetivos generales de la compañía. El cual se basa en cuatro etapas fundamentales: Plazos determinados para lograr las metas, un objetivo concreto y la toma de decisiones de los colaboradores.

Drucker definió la gestión por objetivos en 1954 en su libro "La gerencia de empresa". En este libro menciona que los altos mandos deben esquivar las distracciones de la actividad que esto les hace olvidar de proyecciones. Mencionaremos a Robbins S. (2017) "Comportamiento Organizacional"; la administración por objetivos es el resultado a los proyecciones que se desea lograr en la organización conocida como la cadena de medio y fines continuamos con Bobadilla R. (2016) Los directores de la empresa tienen una alta

responsabilidad dentro de la compañía y quieren lo mejor para su gente, sin embargo es fundamental sondear con nuestros colaboradores preguntarles cómo se sienten, que le falta, que hacemos para ayudarlos, seguidamente a Koontz y Weichrich (2013) toda empresa tiene su directriz y esto vendrían hacer los objetivos de la organización, es importante recalcar que los objetivos son comprobados, quiere decir que estos se pueden ejecutar para definir si se pueden alcanzar, es importante conocer que las metas son claros y verificables. Reddin (2012) menciona que el APO es considerada como el método para gestionar procesos. El APO empieza a verse desde de la parte inferior hasta lo más alto de la organización y es muy bien conocida por los gerentes y administradores.

Podemos resumir que la gestión por objetivos, dirección por objetivos o administración por objetivos tiene que tener un entorno motivado, organizado, estratégico enfocado al resultado a largo y corto plazo siendo estos objetivos específicos, medibles, factibles, realista y con un plazo de ejecución.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación será de tipo aplicada por que cumple el propósito fundamental de resolver problemas así mismo no elabora teorías ni conocimientos nuevos. La investigación correlacional es el soporte principal de las herramientas científicas, a través de ellas nos permite explorar y buscar conexiones entre las variables, como es el caso de coaching en los equipos y gestión de los objetivos. Es también investigación descriptiva es la base de otras investigaciones que se da soporte en las encuestas a través de la búsqueda de informaciones; tiene la capacidad de determinar características relevantes del objeto de estudio y por consiguiente sus descripciones como pueden ser situaciones, reseñas y modelos. El enfoque cuantitativo también llamada tradicional busca los resultados confiables a través de las encuestas, ayuda a facilitarnos los resultados de una población, el diseño de investigación es no experimental indica que son investigaciones que se realizan sin la necesidad de manipular las variables por lo tanto sólo se visualizan como los fenómenos existentes tal como se muestran en el su contexto, también es de corte transversal por la agrupación de los datos se realiza en un tiempo pequeño o corto, este diseño es apropiado cuando la investigación se centraba en estudiar cuál es el nivel de una o muchas variables en un tiempo específico (Hernández, R, 2018)

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables

Variable 1: Coaching en los Equipos

Variable 2: Gestión de los Objetivos

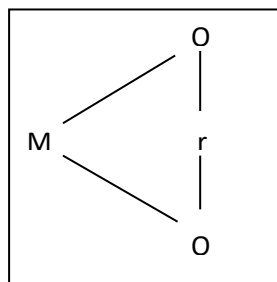


Figura Nro 1

Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1 Coaching en los Equipos

O2 = Observación de la V. 2 Gestión de los Objetivos

r = Correlación entre dichas variables

Según Hernández, R. (2018) una variable “es un objeto de estudio que puede adoptar un valor observable y medible. En sustento a las definiciones se puede concluir que el coaching en equipo es un trabajo relacionado por un grupo de personas talentosas, con habilidades desarrolladas para alcanzar los objetivos trazados.

según Vásquez (2017) indica que concebidos como un valor fundamental en las organizaciones el coaching en los equipos como acompañamiento a un grupo de personas para que este alcance los objetivos propuestos a través de la cooperación entre sus componentes, ayudando a mejorar los procesos del trabajo y las relaciones interpersonales. Es así que autor define el coaching de equipos se entiende como el acompañamiento a un grupo de personas para que este alcance los objetivos propuestos a través de la cooperación entre sus componentes, ayudando a mejorar los procesos del trabajo y las relaciones interpersonales. De esta manera podemos determinar las características del coaching: los roles del coaching de equipo: el primero son los roles metales: es el rol que adoptan las personas con tendencia a resolver problemas de manera creativa, imaginativa tomando decisiones poco ortodoxas. Se podría decir que generan ideas y resuelven problemas difíciles dicho de otra palabra se vuelven especialistas. El segundo es el autodidacta y dedicado en profundidad a sus funciones de Monitor – evaluador donde es preciso a la hora de juzgar las situaciones y vislumbra todas las opciones posibles, es perspicaz y un gran diseñador de estrategias. Tercero es el rol de Acción: en este rol tenemos tres características importantes: El impulsor es ideal para resolver problemas y solventar presiones y retos., nervioso, extrovertido y activo. El Implementador transforma la idea del equipo en actuaciones concretas, es eficaz, no arriesga, resulta confiable y disciplinado. El finalizador identifica las omisiones y los errores cometidos, es consciente, trabajador y ansioso y por último los roles sociales; aquí tenemos tres características: El cohesionador, previene los conflictos, es constructivo y escucha a los demás miembros del equipo, se acomoda fácilmente, es suave en el trato y muy sociable. El investigador de recursos; abre nuevos contactos y busca oportunidades, es comunicativo, se entusiasma con los proyectos y es extrovertido. El

coordinador; incita a la adopción de las decisiones clarificando los objetivos, es confiado, con autoconfianza y madurez.

Chaparro (2015) define áreas clave para mejorar resultados con una buena organización programada, coordinada y negociada, proyectarse a una meta y transformarlas en objetivos medibles en tiempos definidos, establecer planes de acción para ayudar a llegar a los objetivos. Porque podemos agruparlos de los siguientes procesos: Implantación: es el proceso de producir en la cultura organizativa, es pensar que cada responsable de un puesto de trabajo debe asumir unos objetivos de resultados y pensar con un alto nivel de autonomía en que tareas son necesarias y como debe realizarlas para cumplirlos. Así también para capacitar en el cumplimiento de los objetivos. Fijación y comunicación: Los objetivos deben estar definidos por áreas con procesos de negociación fuertemente reestructurado por los objetivos. Seguimiento y verificación: Se utilizan habitualmente las reuniones para el seguimiento de los objetivos, es necesario que la cultura de verificación y seguimiento de los objetivos sea propicia a la implementación de acciones correctoras que introduzcan los cambios necesarios para corregir las desviaciones detectadas. Evaluación de desempeño: Los objetivos y su grado de cumplimiento pueden ser una de las formas más adecuadas de evaluar el desempeño de un puesto de trabajo y esto tenga resultados sostenible. Motivación: Se define como el sentimiento que impulsa a una persona en realizar una actividad para alcanzar una meta u objetivo, no sólo debe estar fundamentada en los incentivos sino también la satisfacción por el deber cumplido y motivaciones vinculadas como el desarrollo profesional y la política de los ascensos. Esfuerzo: Conseguir el logro de los objetivos sin duda nos lleva a esforzando en lo que venimos realizando, esto significa estar siempre dispuesto un poco más y estar dispuesto a mejorar continuamente con las capacidades necesarias.

3.2.2 Operacionalización

Según Hernández, R. (2018) “consiste en descomponer la variable desde lo más general a o más específico donde seleccionas dimensión, indicadores etc.”

3.3 Población

Según Bernal (2010) la población es la unidad de análisis está identificado por el grupo de personas que serán estudiadas o utilizadas para la aplicación del instrumento, en este caso son los trabajadores de la empresa Teleatento la Molina, Lima 2019.

Podemos definir los criterios de Inclusión que es el personal que trabaja en la empresa Teleatento donde se consideró a hombres y mujeres entre la edad de 18 a 35 años, con el conocimiento de servicio de atención telefónico, así mismo al criterio de Exclusión donde no se considera al resto del personal en la empresa debido a que se encuentran en otros servicios externos a Natura y por último el muestreo Intencional que es no probabilístico donde consideramos a una población es fina donde el investigador elige basándose en el conocimiento, el cual se consideró un número determinado de 32 encuestados.

3.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad

3.4.1 Técnica e Instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos para los diferentes enfoques buscará obtener datos, lo que se convertirá posteriormente en información relevante, estas pueden ser a través de encuestas, entrevistas, cuestionario, observación, etc. La escala de Likert es un método de estudio que mide el grado negativo, neutral y positivo de cada pregunta. De estos se realizó a través de cuestionario, utilizando la escala de Likert el cual se manifiesta de 5 niveles de respuestas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5). Para Hernández (2018) la recolección de datos genera por exigencia utilización de técnicas e instrumentos para obtención de datos que al ser interpretados se convierten en la información de la investigación, en este caso la técnica es la encuesta (p.86) y el instrumento es el documento físico que se aplica siendo el cuestionario que presenta una relación de preguntas estructuradas y respuestas sistematizadas en la escala de Likert.

Tabla N° 1. Escala de Likert

Items	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Escala de Likert

3.4.2 Validez y Confiabilidad

Un instrumento de medición es válido para cuantificar de forma significativa, dándole relevancia a una prueba adecuada, que sirve para medir la variable y este a su vez se consulta por los expertos a fin que sea veraz la investigación y la confiabilidad es el instrumento por el cual se realiza una misma pregunta con la finalidad que la respuesta sea igual, parecido, similar el cual es medido con el alfa de Cronbach, Según Hernández, R. (2018)

Para la elaboración del proyecto de investigación y su aprobación fue a través de expertos, por sus experiencias obtenidas y significativas que determinarían, que el instrumento presente una validez demostrativa, hallando una conveniencia confiable, y finalmente se coordinó con el asesor, para la autorización y aplicación de los instrumentos de medición.

Tabla N° 2. Coeficiente Alfa

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente o, muy alta

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

3.5 Procedimientos

La recolección de datos se almaceno a través de un cuestionario, la primera variable consta de 4 dimensiones y se miden a través de 20 indicadores y la segunda variable consta de 6 dimensiones y éstas se miden a través de 24 indicadores.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se encuestará una muestra de 32 colaboradores sobre las variables: Coaching en los equipos y Gestión de Objetivos, con la finalidad de juntar la información necesaria acerca de las dimensiones y variables. Se procederá posteriormente a la tabulación de la información (respuestas) con el software estadístico SPSS24 (STATISTICAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES) para procesar los datos recolectados de las encuestas a los trabajadores de la empresa y también se utilizó el análisis descriptivo para observar el comportamiento de ambas variables y el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación es respaldado por cada fuente bibliográfica de cada autor, revista, libros, y artículos, constanding responsabilidad en los derechos de cada uno de ellos, donde se logró conseguir toda información. También se reservará el origen de los encuestados, como también las respuestas expuestas en el cuestionario. Por lo consiguiente se tendrá guardada la información obtenida con toda la confidencialidad que se requiriera.

IV.- RESULTADOS

Tabla N° 3 Niveles de percepción del Coaching en los equipos

COACHING EN LOS EQUIPOS

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	BAJO	14	43,8
	REGULAR	18	56,3
	Total	32	100,0

COACHING EN LOS EQUIPOS

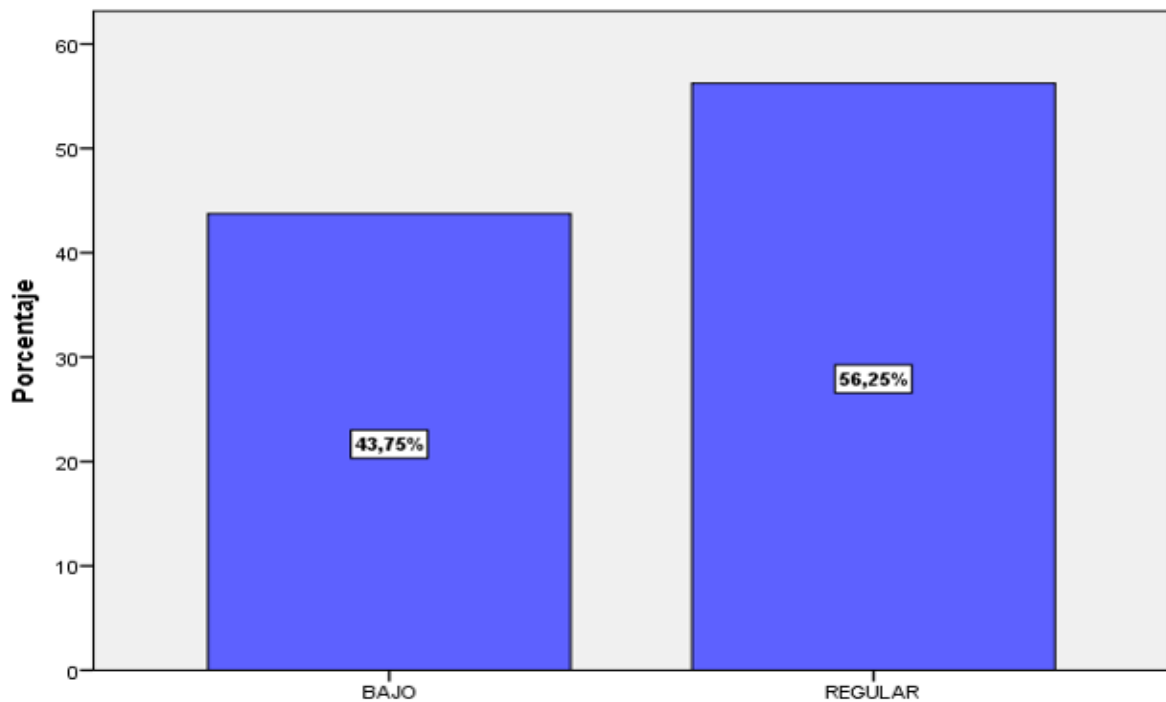


Figura 1. Niveles de percepción del Coaching en los equipos

Tabla 3 y figura 1 se visualiza que el 43.8 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C observa un nivel de Coaching en los equipos es bajo, 56.3% regular.

Tabla N° 4 Niveles de percepción de los Roles mentales

Roles Mentales

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	BAJO	14	43,8
	REGULAR	16	50,0
	ALTO	2	6,3
	Total	32	100,0

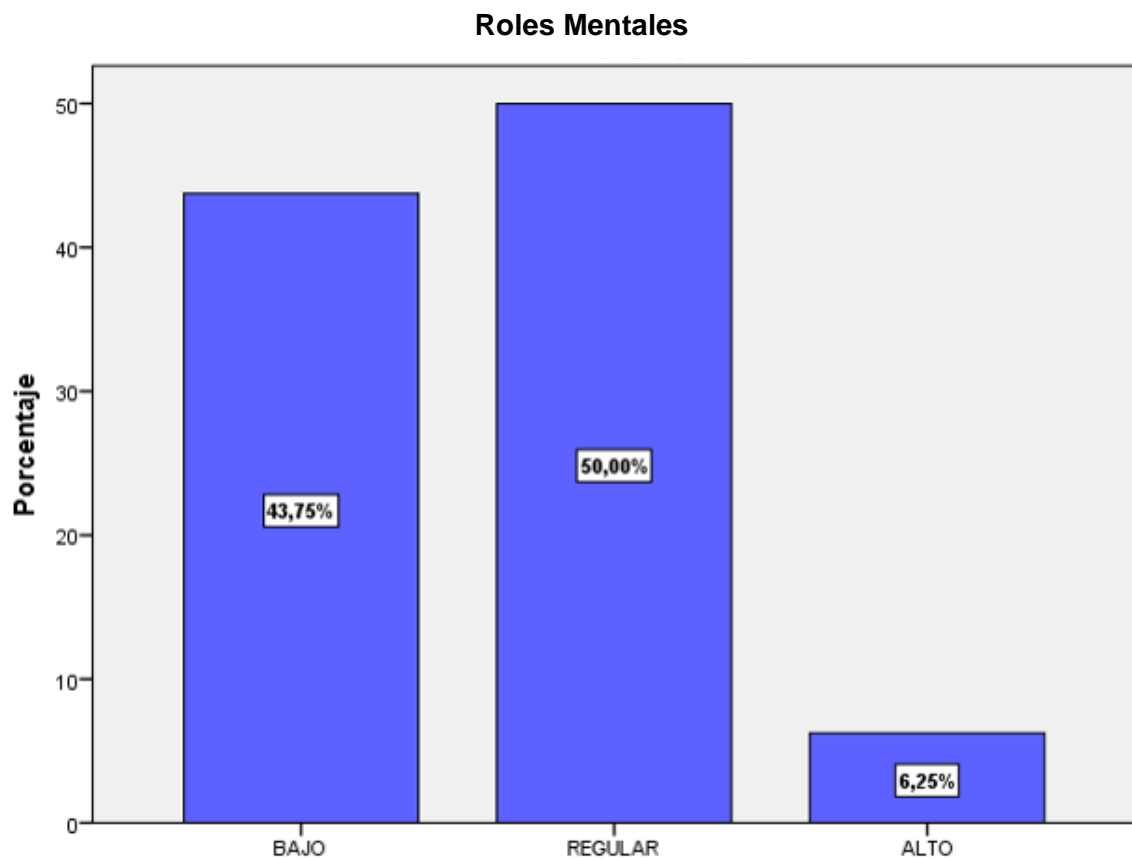


Figura 2. Niveles de los Roles mentales

Tabla 3 y figura 2 se observa que el 43.8 % de los colaboradores de Teletanto, S.A.C, perciben un nivel de los roles mentales es bajo, 50% regular y el 6.3% alto.

Tabla N° 5 Niveles de percepción Del autodidacta

Autodidacta

		(fi)	(%)
Válido	BAJO	7	21,9
	REGULAR	9	28,1
	ALTO	12	37,5
	MUY ALTO	4	12,5
	Total	32	100,0

Autodidacta

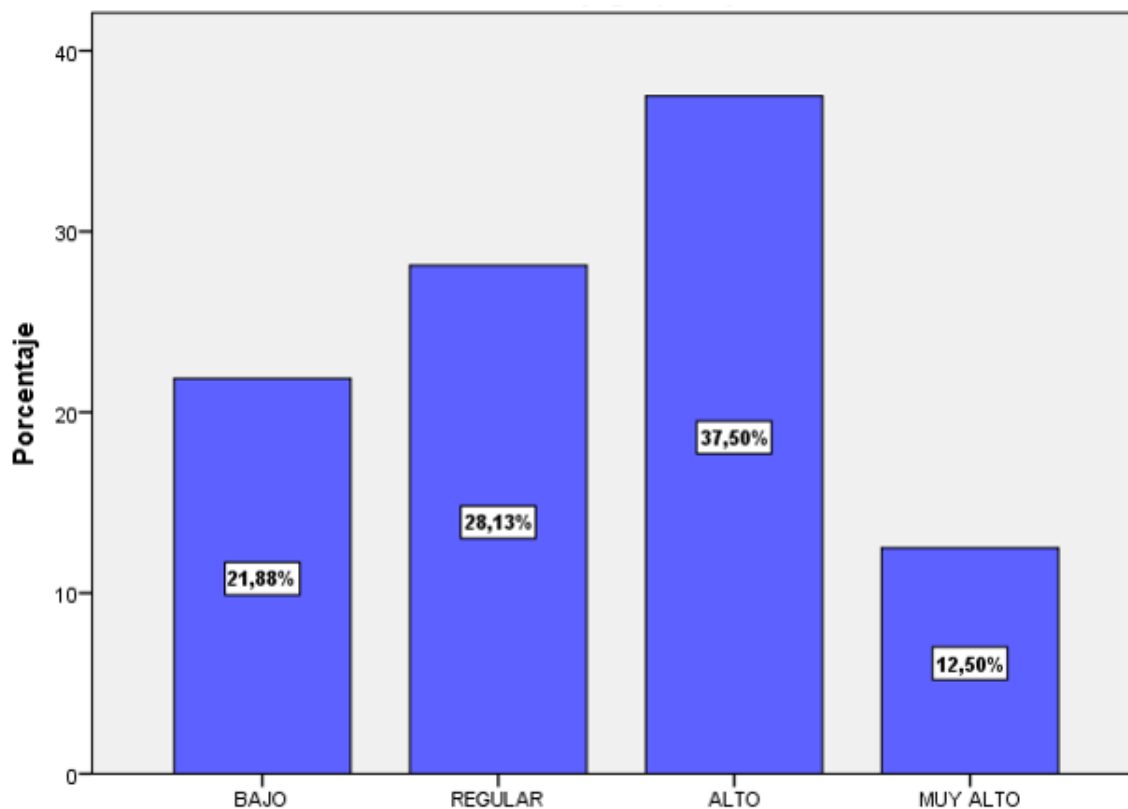


Figura 3. Niveles de autodidacta

Tabla 5 y figura 3 se visualiza que el 21.9 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C, observan un nivel de autodidacta es bajo, el 28.1% regular, el 37.7% alto y el 12.5% muy alto.

Tabla N° 6 Niveles de percepción de los Roles de Acción

Roles de Acción

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	BAJO	23	71,9
	REGULAR	9	28,1
	Total	32	100,0

Roles de Acción

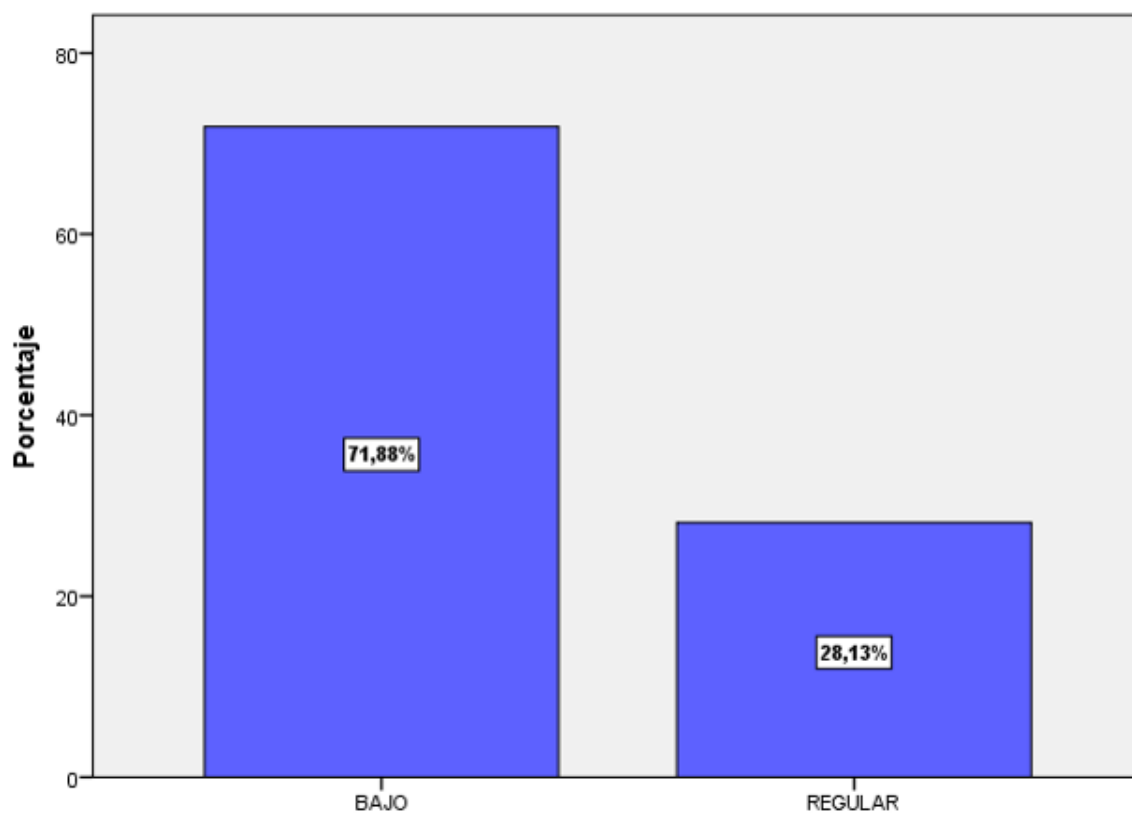


Figura 4. Niveles de los Roles de Acción

Tabla 6 y figura 4 se identifica que el 71.9 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de roles de acción es bajo y el 28.1% regular

Tabla N° 7 Niveles de percepción de los Roles Sociales

Roles Sociales

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	BAJO	17	53,1
	REGULAR	15	46,9
	Total	32	100,0

Roles Sociales

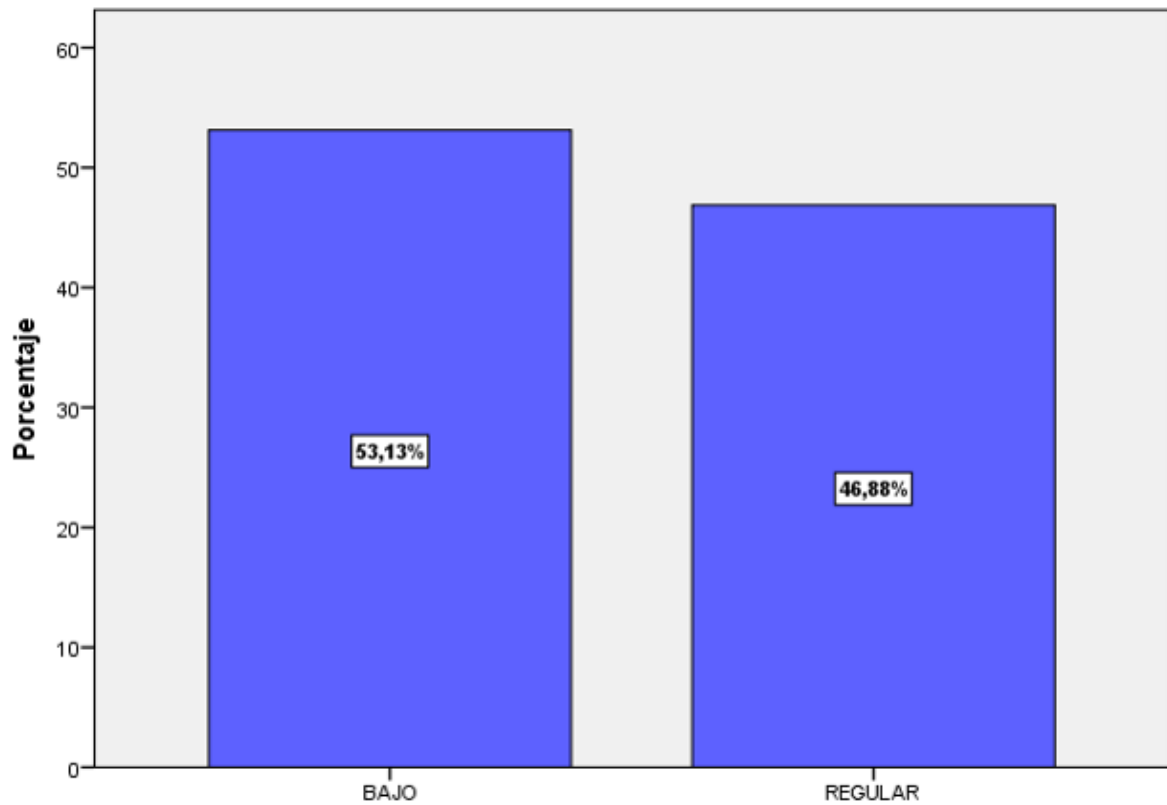


Figura 5. Niveles de los Roles Sociales

Tabla 7 y figura 5 se determina que el 53.1 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de roles sociales es bajo y el 46.9% regular.

Tabla N° 8 Niveles de percepción de la Gestión de los Objetivos

GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	DEFICIENTES	13	40,6
	REGULAR	19	59,4
	Total	32	100,0

GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

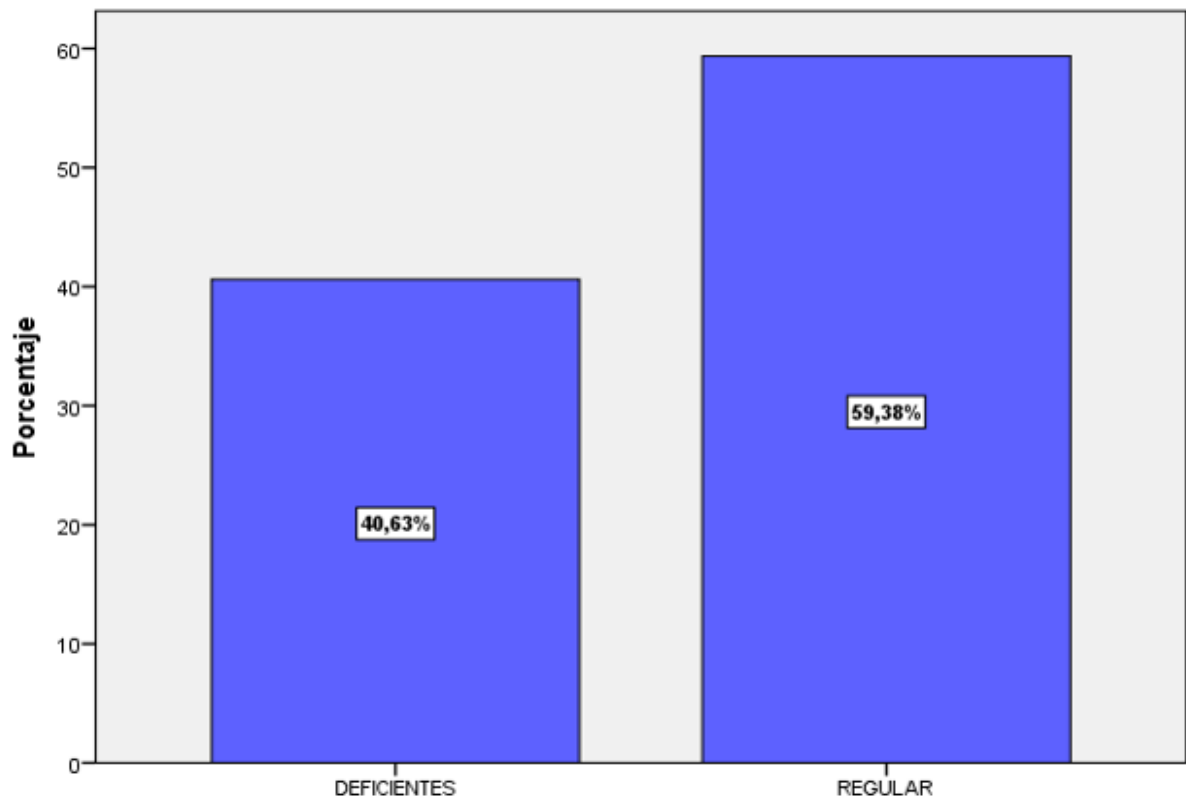


Figura 6. Niveles de la Gestión de los Objetivos

Tabla 8 y figura 6 se observa que el 40.6 % los colaboradores de Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de la gestión de los objetivos es deficientes y el 59.4% regular.

Tabla N° 9 Niveles de percepción de la Implantación

		(fi)	(%)
Válido	DEFICIENTES	15	46,9
	REGULAR	13	40,6
	BUENO	4	12,5
	Total	32	100,0

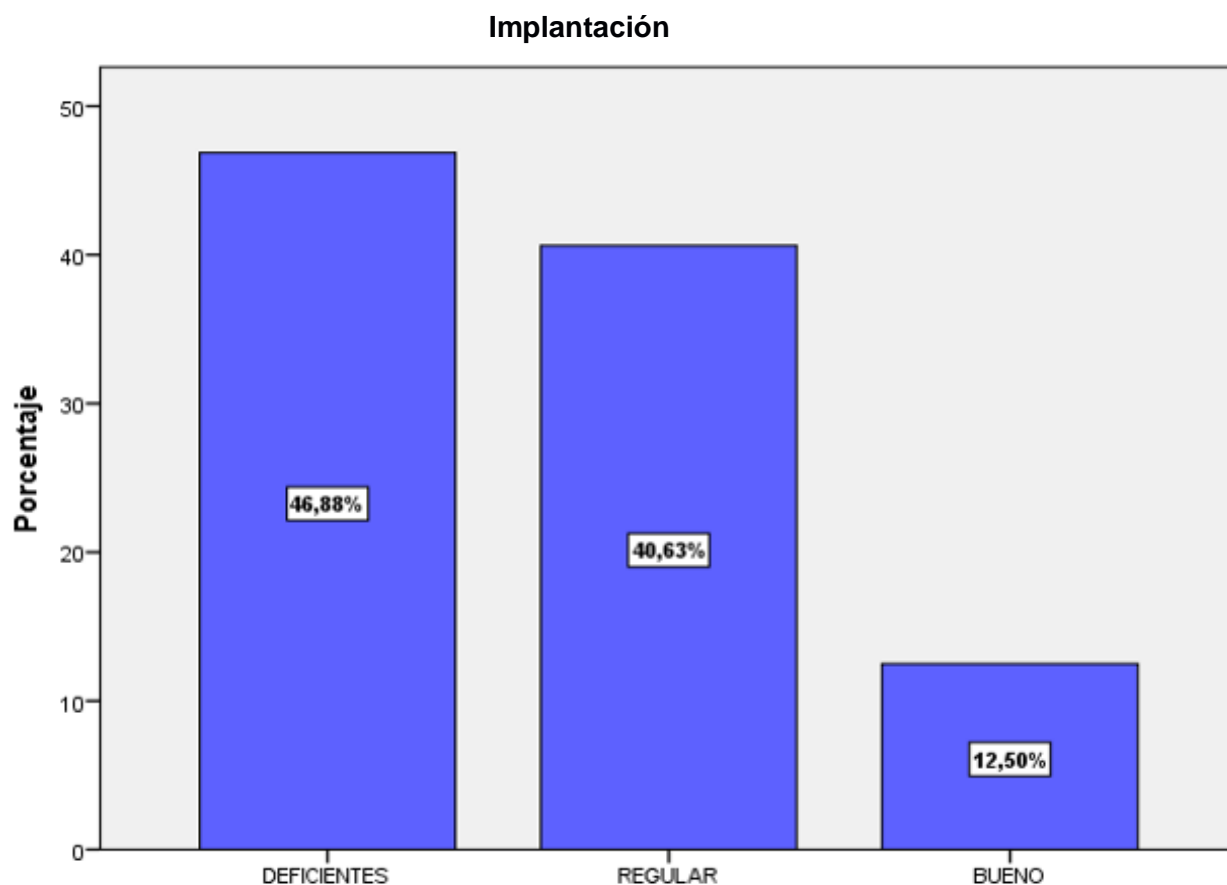


Figura 7. Niveles de la implantación

Tabla 9 y figura 7 se observa el 46.9 % los colaboradores Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de la implantación es deficiente, el 40.6% regular y el 12.50% es bueno.

Tabla N° 10 Niveles de percepción de la Fijación y Comunicación

Fijación y Comunicación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	DEFICIENTES	14	43,8
	REGULAR	16	50,0
	BUENO	2	6,3
	Total	32	100,0

Fijación y Comunicación

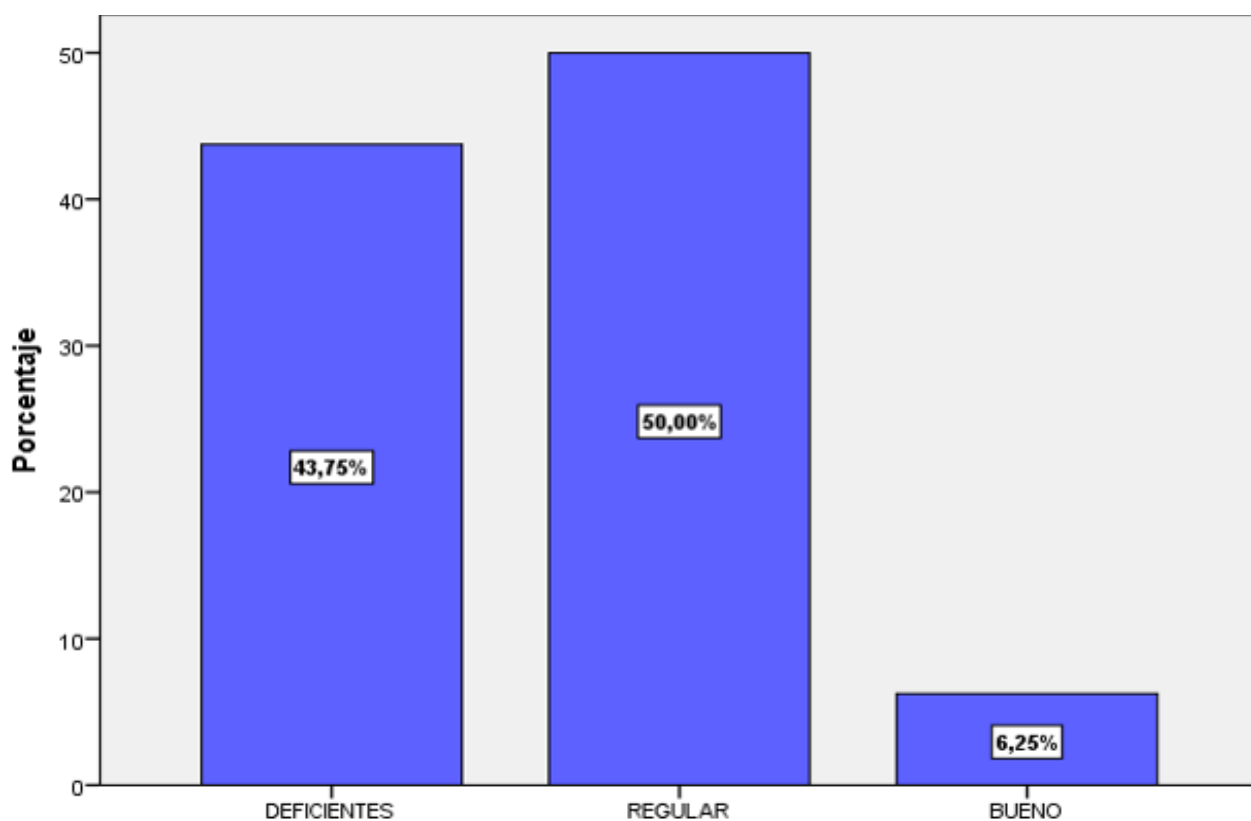


Figura 8. Niveles de la implantación

Tabla 10 y figura 8 el 43.8 % los colaboradores de Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de la fijación y comunicación es deficiente, el 50% regular y el 6.50% es bueno.

Tabla N°11 Niveles de percepción del Seguimiento y Verificación

Seguimiento y Verificación

		(fi)	(%)
Válido	DEFICIENTES	16	50,0
	REGULAR	13	40,6
	BUENO	3	9,4
	Total	32	100,0

Seguimiento y Verificación

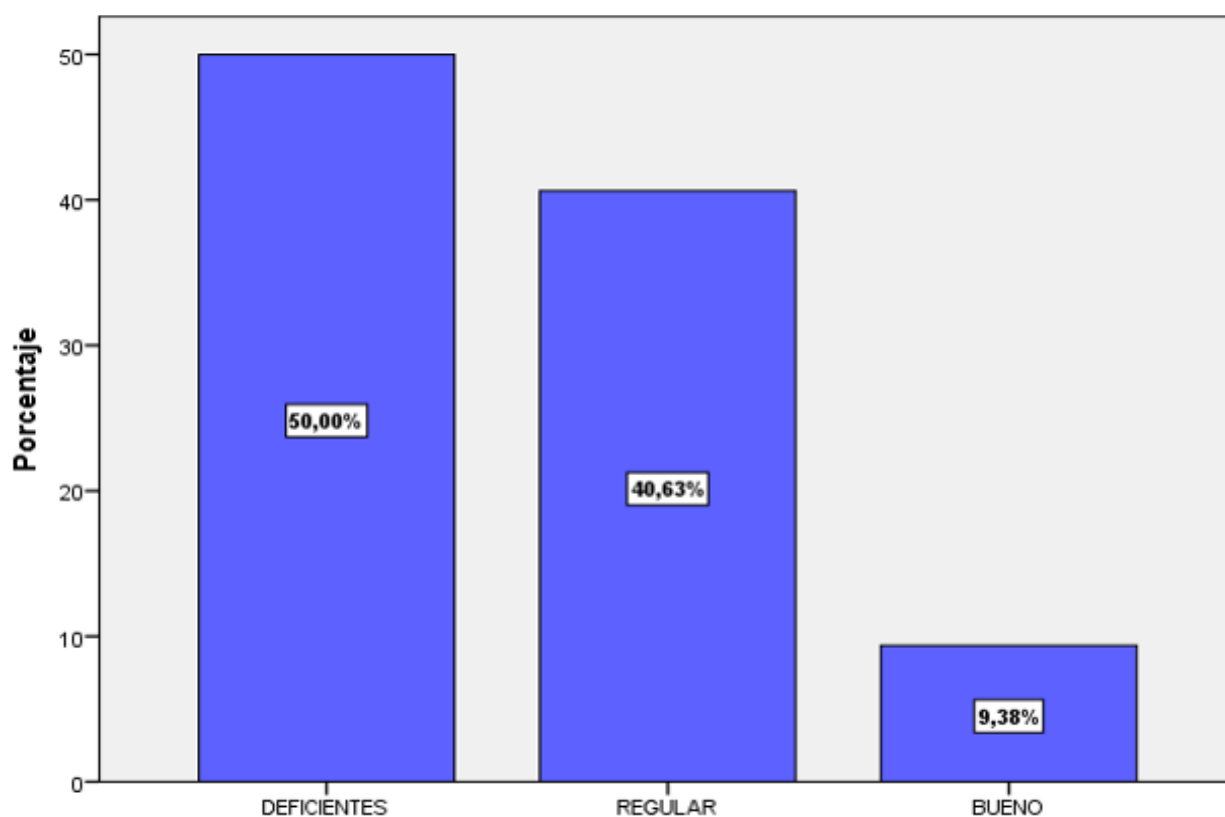


Figura 9. Niveles del Seguimiento y Verificación

Tabla 11 y figura 9 se observa que el 50 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C, perciben un nivel de la seguimiento y verificación es deficiente, el 40.6% regular y el 9.4% es bueno.

Tabla N° 12 Niveles de percepción de la Evaluación de Desempeño

Evaluación de Desempeño

		Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Válido	DEFICIENTES	21	65,6
	REGULAR	10	31,3
	BUENO	1	3,1
	Total	32	100,0

Evaluación de Desempeño

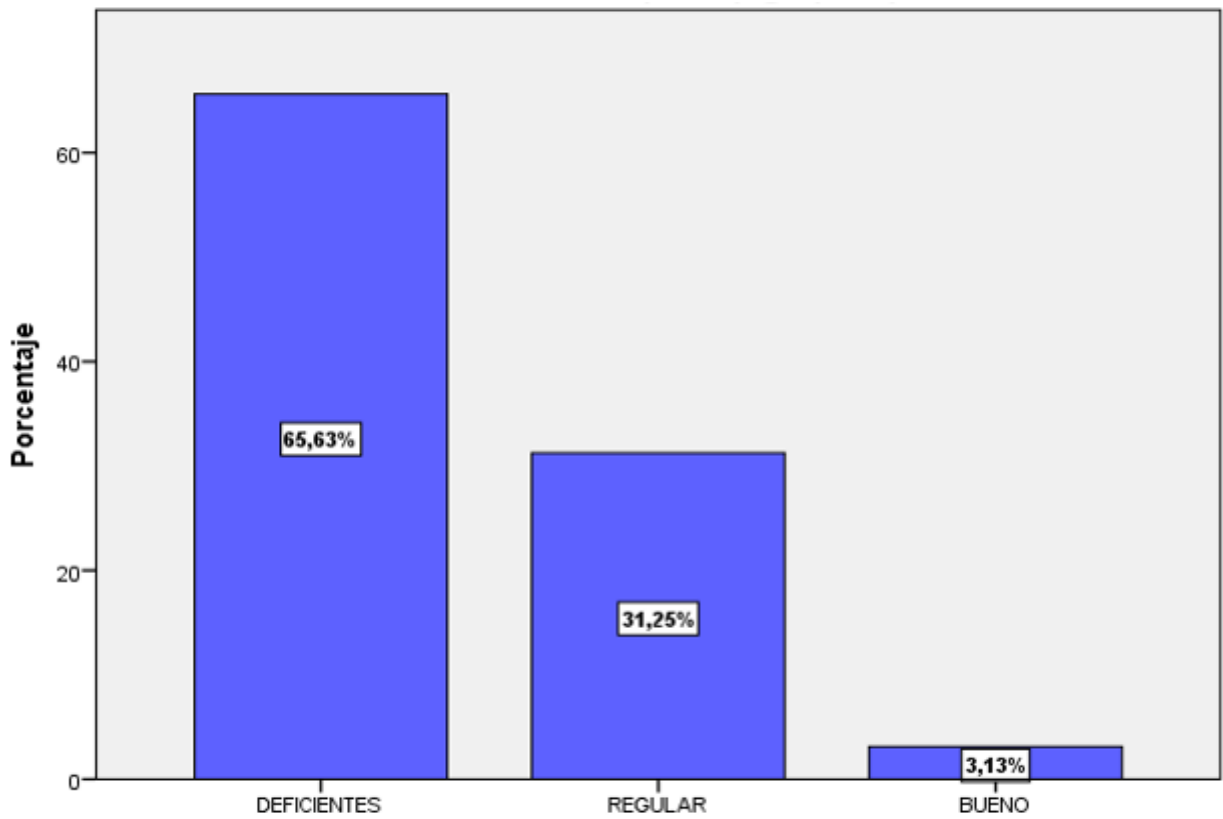


Figura 10. Niveles de la Evaluación de Desempeño

Tabla 12 y figura 10 el 65.6 % de colaboradores de Teleatento, S.A.C, tienen un nivel de la evaluación de desempeño es deficiente, el 31.3% regular y el 3.1% es bueno.

Tabla N° 13 Niveles de percepción de la Motivación

Motivación

		(fi)	(%)
Válido	DEFICIENTES	13	40,6
	REGULAR	16	50,0
	BUENO	3	9,4
	Total	32	100,0

Motivación

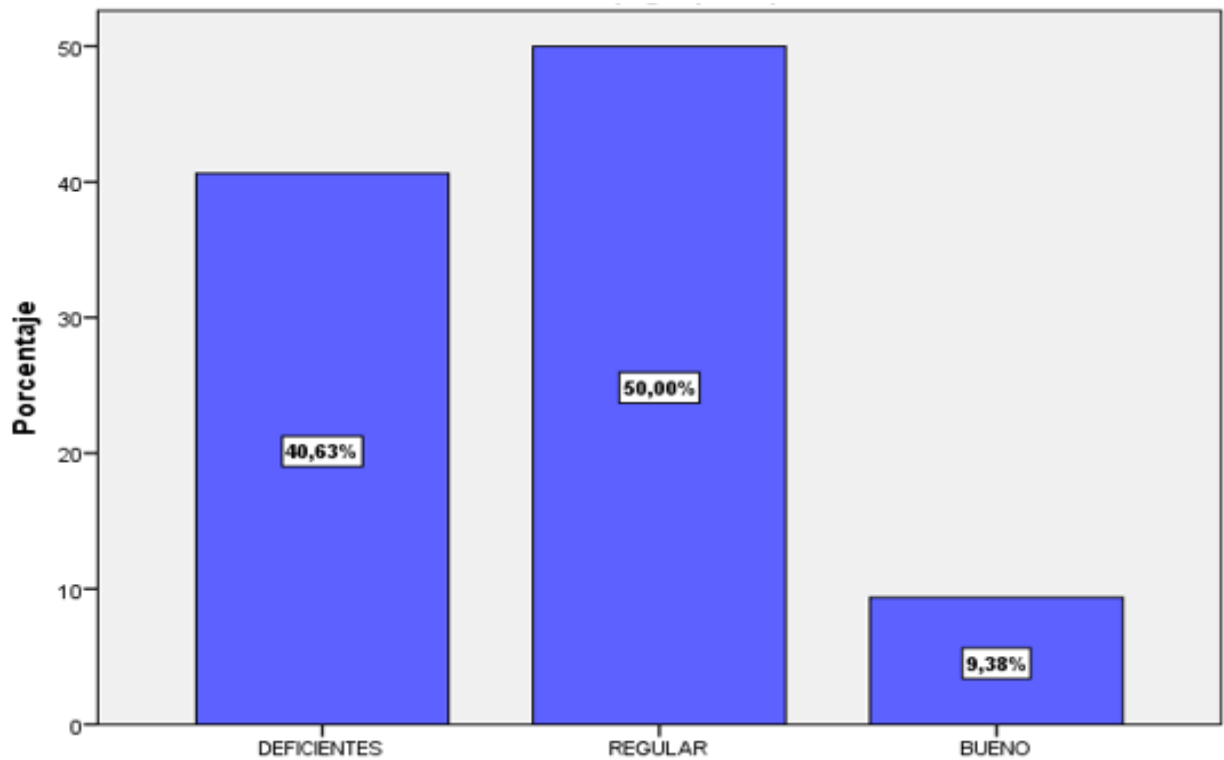


Figura 11. Niveles de la Motivación

Tabla 13 y figura 11 el 40.6 % de los colaboradores de Teleatento, S.A.C, cuentan con un nivel de la Motivación es deficiente, 50% regular y el 9.4% es bueno.

Tabla N° 14 Niveles de percepción del Esfuerzo

		(fi)	(%)
Válido	DEFICIENTES	22	68,8
	REGULAR	10	31,3
	Total	32	100,0

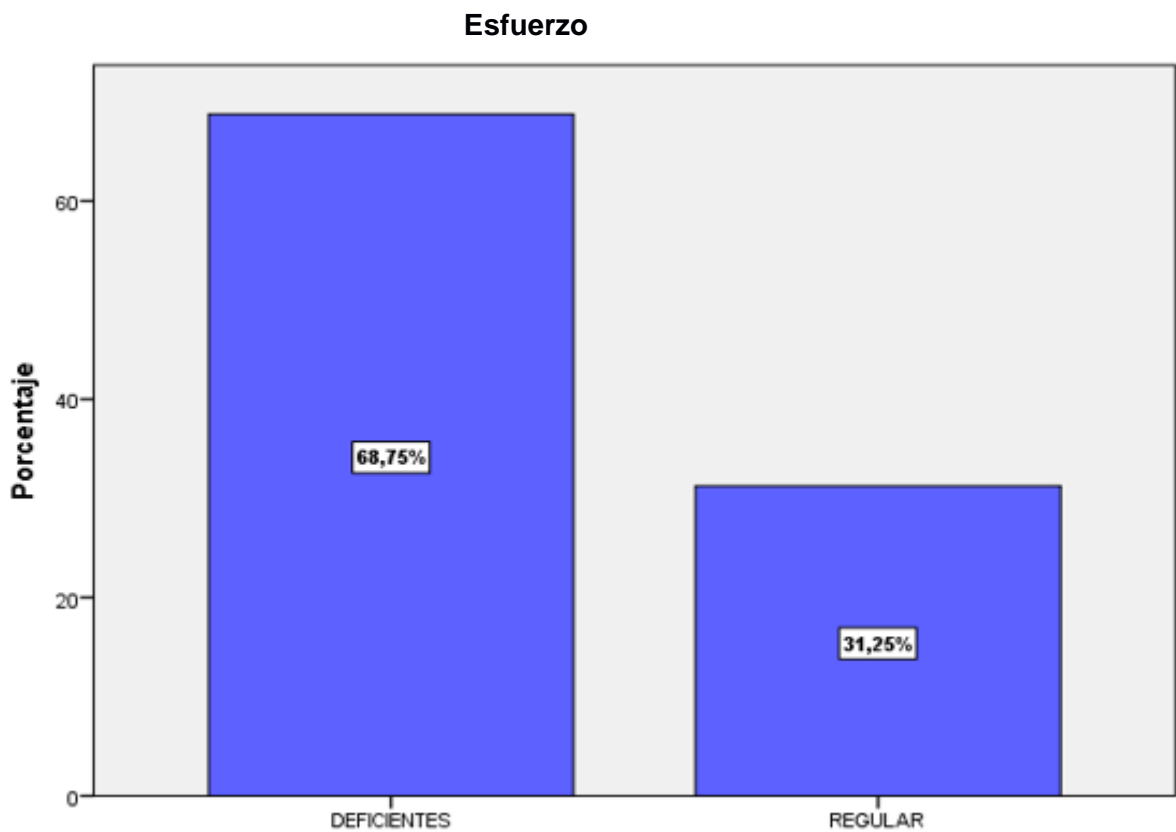


Figura 12. Niveles del Esfuerzo

Tabla 14 y figura 12 el 68.8 % de los colaboradores de Teletento, S.A.C, permanece en un nivel del esfuerzo es deficiente y el 31.3% regular.

Tabla N° 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

		GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS		Total
		DEFICIENTES	REGULAR	
COACHING EN LOS EQUIPOS	Frecuencia	9	5	14
	Porcentaje	64,3%	35,7%	100,0%
REGULAR	Frecuencia	4	14	18
	Porcentaje	22,2%	77,8%	100,0%
Total	Frecuencia	13	19	32
	Porcentaje	40,6%	59,4%	100,0%

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Tabla 15, se evidencia que el 100% de la variable Coaching en los equipos se encuentran en el nivel “Bajo” corresponden al 64,3% del nivel “deficientes” y 35,7% del nivel “regular” de Gestión e los Objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no se identifican con la organización. Del 100% de la variable Coaching en los equipos del nivel “regular” corresponde el 22.2% al nivel de “deficientes” y 77.8% al nivel “regular” de la Gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Ho: No, Existe relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla N° 16 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,776 ^a	1	,016
Razón de verosimilitud	5,911	1	,015
Asociación lineal por lineal	5,596	1	,018
N de casos válidos	32		

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c = 5,776$, y el valor teórico es $X^2t = 3,8415$, con el 95%, de nivel de confianza y 1 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2t < X^2c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

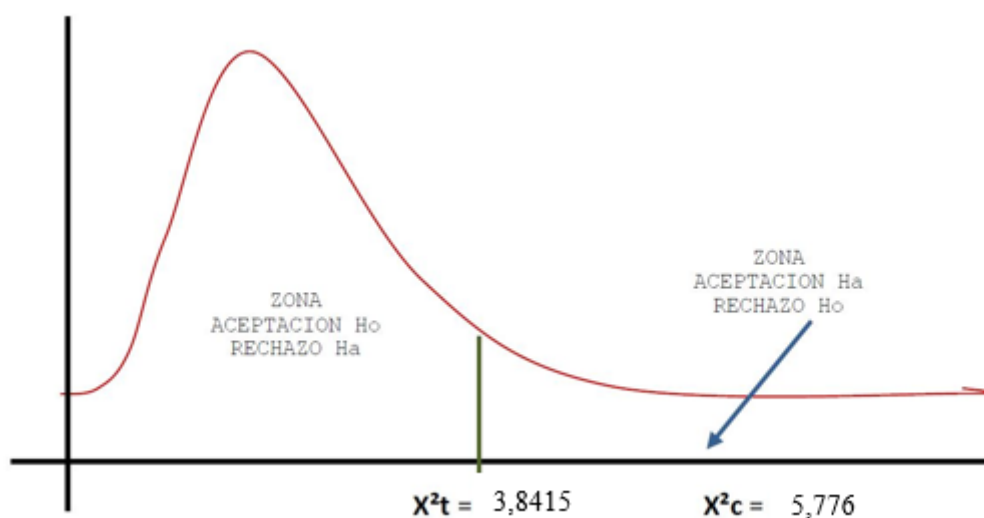


Figura N°1. Zona de aceptación.

Tabla N° 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°1

		GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS		Total	
		DEFICIENTES	REGULAR		
Roles Mentales	BAJO	Frecuencia	9	5	14
		Porcentaje	64,3%	35,7%	100,0%
	REGULAR	Frecuencia	4	12	16
		Porcentaje	25,0%	75,0%	100,0%
	ALTO	Frecuencia	0	2	2
		Porcentaje	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Frecuencia	13	19	32	
	Porcentaje	40,6%	59,4%	100,0%	

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Tabla 17, podemos afirmar que el 100% los roles mentales que permanecen en nivel “Bajo” al 64,3% del nivel “deficientes” y 35,7% del nivel “regular” de Gestión e los Objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de los roles mentales del nivel “regular” corresponde el 25% al nivel de “deficientes” y 75% al nivel “regular” de la Gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable.

Del 100% de roles mentales del nivel “alto” corresponde al 0% al nivel “deficientes” y 100% “regular” de la gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se identifican con los niveles de la organización, así como de apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Ho: No, existe relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (H_0), Hipótesis alterna (H_a)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla N° 18 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,237 ^a	2	,044
Razón de verosimilitud	6,986	2	,030
Asociación lineal por lineal	5,942	1	,015
N de casos válidos	32		

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 6,237$, y el valor teórico es $X^2_t = 5,9915$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre los roles mentales y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

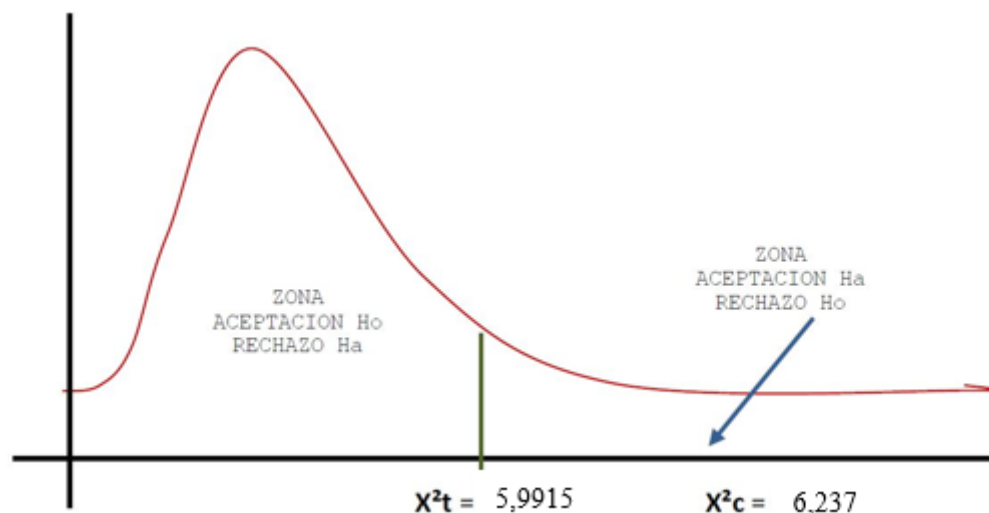


Figura N°2. Zona de aceptación

Tabla N° 19 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°2

			GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS		Total
			DEFICIENTES	REGULAR	
Autodidacta	BAJO	Frecuencia	1	6	7
		Porcentaje	14,3%	85,7%	100,0%
	REGULAR	Frecuencia	4	5	9
		Porcentaje	44,4%	55,6%	100,0%
	ALTO	Frecuencia	4	8	12
		Porcentaje	33,3%	66,7%	100,0%
	MUY ALTO	Frecuencia	4	0	4
		Porcentaje	100,0%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	13	19	32	
	Porcentaje	40,6%	59,4%	100,0%	

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Tabla 19, se afirma que el 100% del autodidacta que están en el nivel “Bajo” corresponden al 14,3% del nivel “deficientes” y 85,7% del nivel “regular” de Gestión de los Objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios las metas de la organización. Del 100% del autodidacta de nivel “regular” corresponde el 44,4% al nivel de “deficientes” y 55,6% al nivel “regular” de la Gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% del autodidacta de nivel “alto” corresponde al 33,3% al nivel “deficientes” y 66,7% “regular” de la gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que se identifican con las metas de la empresa, así como de apoyar e

instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Del 100% del autodidacta del nivel “muy alto” corresponde en 100% al nivel “deficientes” de la gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre el autodidacta y gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Ho: No, existe relación entre el autodidacta y gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$.

Tabla N° 20 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,178 ^a	3	,042
Razón de verosimilitud	9,846	3	,020
Asociación lineal por lineal	4,420	1	,036
N de casos válidos	32		

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 8,178$, y el valor teórico es $X^2_t = 7,8147$ con el 95%, de nivel de confianza y 3 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre el autodidacta y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P-valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

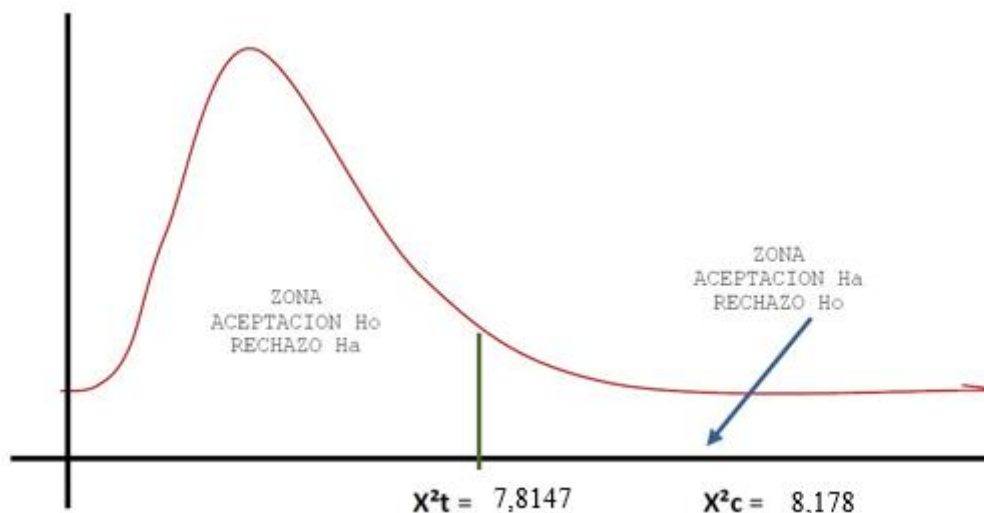


Figura N°3. Zona de aceptación

Tabla N° 21 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°3

			GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS		Total
			DEFICIENTES	REGULAR	
Roles de Acción	BAJO	Frecuencia	12	11	23
		Porcentaje	52,2%	47,8%	100,0%
	REGULAR	Frecuencia	1	8	9
		Porcentaje	11,1%	88,9%	100,0%
Total	Frecuencia	13	19	32	
	Porcentaje	40,6%	59,4%	100,0%	

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Tabla 21, podemos afirmar que el 100% de los roles de acción que están en el nivel “Bajo” corresponden al 52,2% del nivel “deficientes” y 47,8% del nivel “regular” de Gestión de los Objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de los roles de acción de nivel “regular” corresponde el 11,1% al nivel de “deficientes” y 88,9% al nivel “regular” de la Gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Ho: No, existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2c es mayor que el X^2t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2t fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla N° 22 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,522 ^a	1	,033
Razón de verosimilitud	5,109	1	,024
Asociación lineal por lineal	4,381	1	,036
N de casos válidos	32		

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c = 4,522$ y el valor teórico es $X^2t = 3,8415$ con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2t < X^2c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Se concluye que si existe relación directa entre los roles de acción y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

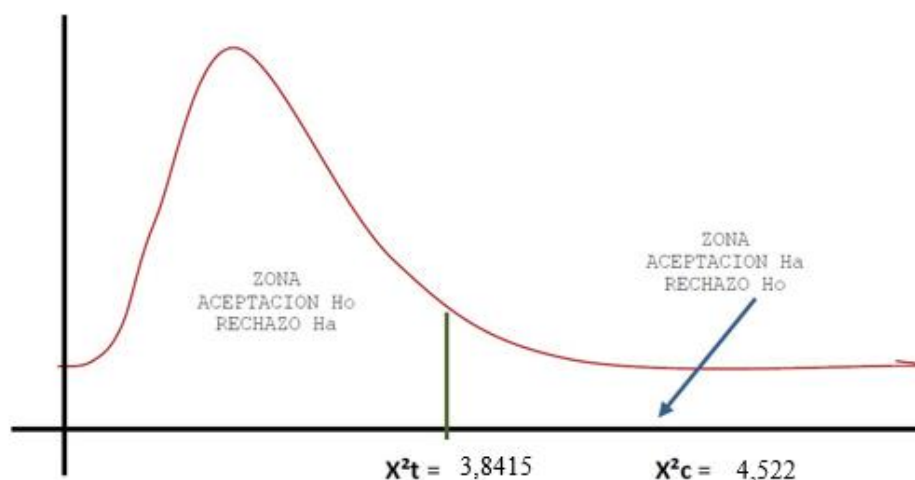


Figura N°4. Zona de aceptación

Tabla N° 23 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica N°4

		GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS		Total	
		DEFICIENTES	REGULAR		
Roles Sociales	BAJO	Frecuencia	10	7	17
		Porcentaje	58,8%	41,2%	100,0%
	REGULAR	Frecuencia	3	12	15
		Porcentaje	20,0%	80,0%	100,0%
Total	Frecuencia	13	19	32	
	Porcentaje	40,6%	59,4%	100,0%	

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Tabla 23, podemos afirmar que el 100% de los roles sociales que están en el nivel “Bajo” corresponden al 58,8% del nivel “deficientes” y 41,2% del nivel “regular” de Gestión de los Objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de los roles sociales de nivel “regular” corresponde el 20% al nivel de “deficientes” y 80% al nivel “regular” de la Gestión de los objetivos, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Ho: No, existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

Tabla N° 24 Prueba de Chi-cuadrado – Hipótesis específica N°4

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,979 ^a	1	,026
Razón de verosimilitud	5,183	1	,023
Asociación lineal por lineal	4,824	1	,028
N de casos válidos	32		

Fuente: Instrumento Aplicado -2020

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 4,979$ y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$ con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Se concluye que si existe relación directa entre los roles sociales y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

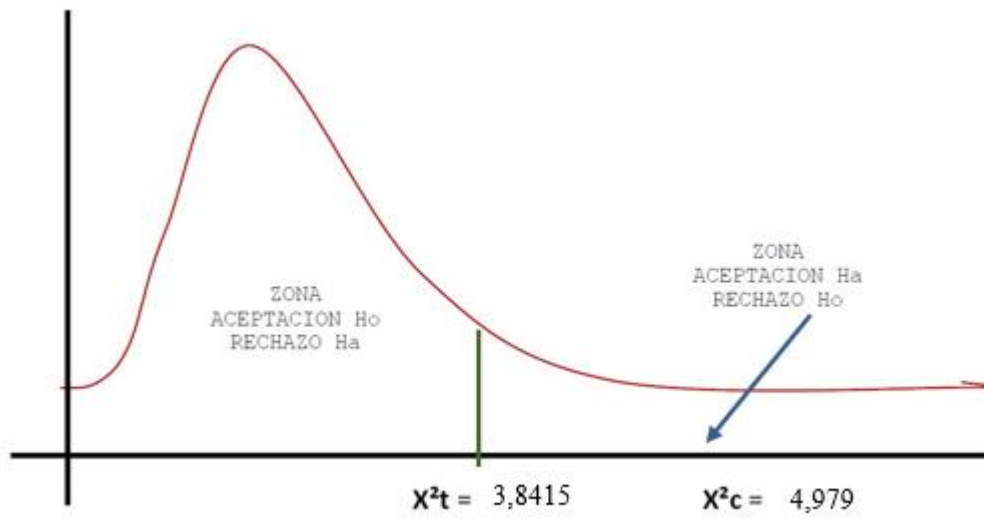


Figura N°5. Zona de aceptación

IV.- DISCUSIÓN

Al ser formulada la hipótesis general se evidencia que existe relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Esta se confirmó dado que el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 5,776$, y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$, con el 95%, de nivel de confianza y 1 grados de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que, si existe relación directa entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma según Monroy A (2015) "Coaching y desempeño laboral " universidad Rafael Landívar donde nos dice que actualmente para lograr las metas debemos tener capacitación y trabajo en equipo que son prácticas del coaching, seguidamente Gómez D (2015), El coaching aplicado a los equipos de planeación en las organizaciones, universidad militar nueva granada nos indica que el coaching surge como mecanismo para realizar actividades en beneficio de las organizaciones y finalmente Ccahuana (2017), Efectividad del Programa de Coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom), Universidad San Ignacio de Loyola menciona que el coaching en los equipos es un instrumento para mejorar el desempeño profesional.

En cuanto a la hipótesis específica 1 señala que existe relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019 se tuvo como indicativo que el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 6,237$, y el valor teórico es $X^2_t = 5,9915$, con el 95%, de nivel de confianza y 2 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que, si existe relación directa entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. al respecto

Monroy A (2015) "Coaching y desempeño laboral" universidad Rafael Landívar donde nos dice que actualmente para lograr las metas debemos tener capacitación y trabajo en equipo que son prácticas del coaching.

En cuanto a la hipótesis específica 2 señala que existe relación entre el autodidacta y gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019, se tuvo como indicativo que el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 8,178$, y el valor teórico es $X^2_t = 7,8147$ con el 95%, de nivel de confianza y 3 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que, si existe relación directa entre el autodidacta y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma mediante la tesis de Gomez D (2015), El coaching aplicado a los equipos de planeación en las organizaciones, universidad militar nueva granada nos indica que el coaching surge como mecanismo para realizar actividades en beneficio de las organizaciones.

En cuanto a la hipótesis específica 3 que señala que existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado que el valor del Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 4,522$ y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$ con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que, si existe relación directa entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma con la tesis de Ccahuana (2017), Efectividad del Programa de Coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom), Universidad San Ignacio de

Loyola menciona que el coaching en los equipos es un instrumento para mejorar el desempeño profesional.

En cuanto a la hipótesis específica 4 se señala que existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Se tuvo como indicativo el resultado que el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 4,979$ y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$ con el 95%, de nivel de confianza y 1 grado de libertad, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$.

En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre los roles sociales y la gestión de los objetivos.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. el hallazgo se confirma con la tesis de Monroy A (2015) "Coaching y desempeño laboral" universidad Rafael Landívar donde nos señala que para lograr las metas son necesarias las estrategias a través de capacitaciones y coaching en equipos.

V. - CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Según los resultados obtenidos, el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 5,776$, y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que el coaching en los equipos se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la gestión de objetivos.

Se estableció que, existe una relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Según los resultados obtenidos El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 6,237$, y el valor teórico es $X^2_t = 5,9915$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1) con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que los roles mentales se relacionan significativamente de forma positiva considerable con la gestión de los objetivos.

Se estableció que, existe relación el autodidacta y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Según los resultados obtenidos, el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 8,178$, y el valor teórico es $X^2_t = 7,8147$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1) con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que el autodidacta se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la gestión de los objetivos.

Se estableció que, existe una relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Según los resultados obtenidos, el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 4,522$ y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1) con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que los roles de acción se relacionan significativamente de forma positiva considerable con gestión de los objetivos.

Se estableció que existe una relación los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019. Según los resultados obtenidos, el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 4,979$ y el valor teórico es $X^2_t = 3,8415$, se

rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1) con un nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que los roles sociales se relacionan significativamente de forma positiva considerable con la gestión de los objetivos.

VI. - RECOMENDACIONES

A la gerencia de la empresa tener presente la necesidad de mantener un nivel adecuado de coaching en los equipos y gestión de los objetivos a través de reuniones semanales, realizando seguimiento a los indicadores de manera diaria, con actividades dinámicas a nivel de equipo una vez por mes y capacitaciones constantes sobre las plataformas virtuales para alcanzar un rendimiento óptimo que podrá incrementar el nivel de las variables a través de herramientas de desarrollo que ayudara a fortalecer a cada miembro del equipo, con el fin de mejorar su relación y alcanzar los objetivos trazados de manera mensual.

Que los jefes, supervisores que los roles mentales puedan resolver la problemática de manera innovadora de acuerdo a las situaciones de cada representante de su equipo

Se plantea a los gerentes, que para un mejor rol autodidacta se empiece a romper barreras con una comunicación efectiva entre los miembros del equipo para garantizar los buenos resultados.

A los supervisores de la compañía para tener un buen rol de acción que los errores que se presenten en los procesos se puedan mejorar de forma conjunta con el involucramiento de todos los miembros del equipo.

A los responsables, que en los roles sociales se tome en cuenta las recomendaciones de los integrantes del equipo para seguir mejorando el desempeño laboral

REFERENCIAS

- Monroy A (2015) *"Coaching Y Desempeño Laboral, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala*
- Gomez (2015) *EL coaching aplicado a los equipos de planeación en las organizaciones, Colombia*
- Ccahuana (2017) *Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (apecom), Universidad San Ignacio de Loyola*
- Begazo J (2014), *La Toma De Decisiones Y La Gestión Por Objetivos En La Empresa Peruana, Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativa, San Marcos*
- Rodas C, (2014), *Administración por Objetivos de la empresa, Universidad Rafael Landívar*
- Diestra y Torres 2017, *Administración Por Objetivos (Apo), Como Instrumento De gestión Organizacional En La Empresa Exotic Chocolatier S.A.C. En La Ciudad De Tarapoto Periodo 2014, Universidad Nacional De San Martin*
- Vásquez (2017) *Coaching por ICB editors. España*
- Alain C (2012) *Coaching en los equipos, Asier Gallastegui*
- Chornet (2015) *Coaching una herramienta para el lider transformacional*
- Sans,. M .(2012). *¿Qué es el coaching? sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un coach, revista de investigación editada por área de innovación y desarrollo, s.l. recuperado de página web:*
<https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2012/06/3.Que-es-Coaching.pdf>
- Peters, J., y Carr, C. (2013). *High performance team coaching: a comprehensive system for leaders and coaches (Kindle book). Recuperado de <http://www.amazon.com>*

- Ayuso, 2015, *Coaching en los equipo y herramienta de diagnóstico*, Comisión de Coaching de equipos de ICF España.
- Rodriguez F (2016) *Impacto en el Coaching de equipos en los procesos*, Universidad Complutense de Madrid.
- Soto A (2017), *Estrategias De Coaching De Equipo Para Mejorar El Rendimiento Laboral De Los Colaboradores De Promart Homecenter*, Chiclayo
- Yome E (2009), *El “Proceso” De Coaching De Equipos*, Team Diagnostic Assesment Certified, Madrid.
- Hincapié, et al. (2018) *Liderazgo transformacional y mejoramiento continuo en equipos de trabajo de pymes colombianas*. Revista Venezolana de Gerencia. Universidad del Zulia. Venezuela
- López, M. (2014). *Coaching y Liderazgo 20/20. Cuadernos de Coaching, 12*. Obtenido de <http://www.cuadernosdecoaching.com/CC12.pdf>
- Woulfin, Sarah L.. (2014). *Charting the Research on the Policies and Politics of Coaching. Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativa*
- Pereira, S. (2008). Global Coaching. The new york times, págs. 44-47
- Hawkins, P. (2012). *Leadership Team Coaching: Developing collective transformational leader*. 2nd Edition. India: Replia Press
- Rousseau, V., Aube, C., y Tremblay, S. (2014). *Team coaching and innovation in work teams: An examination of the motivational and behavioral intervening mechanisms*. Leadership y Organization Development Journal, 34(4), 344-364.
<http://doi.org/10.1108/LODJ-08-2011-0073>.
- Team Coaching International. (2014). *Team diagnostic: Technical manual summary*. (informe facilitado por Team Coaching International used with permission)
- Palacios A. (1,980) *“La Administración por Objetivos, Efectos y Alcances”*. /Tesis de grado, Quetzaltenango, (Guatemala), U.R.L Universidad Eafit Bloque. (2018) Conceptos básicos del coaching, boletín 13, recuperado de página web:

<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultoriocontable/Documents/boletines/contabilidad-finanzas/boletin3.pdf>, el 15 de febrero de 2018.

Baena, G (2014) *Metodología de la investigación*. (1.ª ed.). Grupo Editorial Patria. México

Bernal, C. (2013), *Metodología de la Investigación*. (4.ª ed.). Pearson Educación. Colombia.

Hernández, R., Fernández, C. y Mendoza, C (2018) *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* por McGraw-HILL

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: respecto a la sexta edición por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Fondo Editorial Universidad Ricardo Palma, Lima

Chaparro (2015), *Dirección por Objetivos*, Editorial universidad Politécnica de Valencia. España

Federico G (2017) *La Gestión Pública Por Objetivos Y Resultados*. Una visión sistémica, Oficina Nacional de Innovación de Gestión, Subsecretaría de la Gestión Pública, Buenos Aires.

Reyes A (2015), *Gestión Por Objetivos*, Un Marco De Referencia Para Trabajar En La Biblioteca, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Málaga

Robbins, P. y Judge, A. (2017) *Comportamiento Organizacional*. (17.ª ed.). Pearson México.

Villar A (2016), *La Dirección Por Objetivos Y Mejores Decisiones*, Universidad de Piura.

Whittier, A., Manning, L., Francis, T., & Gendry, W. (2015). *The Coach's View Coach and Coachee Characteristics Add Up to Successful Coaching Engagements*. Center for Creative Leadership. Obtenido de <http://www.ccl.org/wpcontent/uploads/2015/04/CoachsViewCharacteristics.pdf>

Drucker, Peter (1994). *La gerencia de empresas*, Editorial Sudamericana.

- Chiavenato, Idalberto (2016). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ed. McGraw Hill.
- Covey, R. Stephen (1998). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Covey Leadership Center.
- Greenwood R, (1993). *La dirección por objetivos - En Manual de dirección por objetivos*. Bilbao: Deusto.
- Guillén Z (1990), Elvira. *Administración por objetivos*. Documentación Administrativa.
- Berruezo J. (1995) *La dirección por objetivos-Colección de ponencias del III Encuentro de Gestión de las Administraciones Públicas en Aragón*. Zaragoza: Universidad.
- Fields D, (1974). *Library Management by Objectives: The Humane Way*. College and Research Libraries.
- Sutter, Eric, (1994). *Benchmarking et management de l'information documentaire. Documentaliste - Science de l'information*.
- De Prosop, E (1971) *Management by Objectives: An Approach to Staff Development. En New Directions in Staff Development* . Library Administration Division,
- Odiorne G, (1995) *El lado humano de la dirección*. Madrid: Diaz de Santos.
- Michalko J. (1975) *Management by objectives and the Academic Library: A critical Overview*. Library Quaterly.
- Johnson E, (1973). *Applying "Management by Objectives" To the University Library*. College and Research Libraries.
- Jackson S.(1990) *Management by objectives and libraries*. Information and library manager.
- Lavergne P,(1987) *Gestion par objectifs et bibliothèques universitaires*. Bulletin de Bibliothèques de France.

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización Del Coaching En Los Equipos

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de Medición
COACHING EN LOS EQUIPOS	<p>"El coaching de equipos se entiende como el acompañamiento a un grupo de personas para que este alcance los objetivos propuestos a través de la cooperación entre sus componentes, ayudando a mejorar los procesos del trabajo y las relaciones interpersonales" (P116) AUTOR: José Vásquez Morencos OBRA: Coaching AÑO: 2017</p>	<p>Al medir el Coaching en los Equipos, se ha descompuesto en los roles mentales, autodidacta, roles de acción y roles sociales en el análisis específico de sus atributos a través de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de likert para tener datos de la percepción de la población.</p>	Roles Mentales	Resuelve problemas difíciles	P1	ORDINAL Y LIRKET
				Imaginación en las decisiones	P2	
				Creatividad en las decisiones	P3	
				Aporte de conocimientos	P4	
			Autodidacta	Juzga Situaciones	P5	
				Diseña estrategias	P6	
				Soporte Presión	P7	
				Asume Retos	P8	
			Roles de Acción	Transformación de idea	P9	
				Confiabilidad en la actuación	P10	
				Identifica Errores	P11	
				Esfuerzo Laboral	P12	
				Disciplina en los Procesos	P13	
				Prevención de Conflictos	P14	
				Escucha atenta a los equipos	P15	
				Socialización en los Equipos	P16	
			Roles Sociales	Capacidad de Adaptación	P17	
				Propone Alternativas	P18	
				Clarificación de Conceptos	P19	
				Comunicación Fluida	P20	

Anexo 2 Operacionalización De Gestión De Los Objetivos

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de Medición
GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS	"Consiste en definir las áreas clave de resultados para la organización y para cada uno de los puestos directivos y equipos de trabajo, de forma coordinada y negociada, meta y convertirlas en objetivos medibles, expresados en resultados a lograr en un periodo de tiempo determinado, establecer planes de acción para lograr los objetivos y controlar su marcha hacia los mismos. (P17) AUTOR: Fidel Vicente Chaparro Gonzáles OBRA: Dirección por Objetivos AÑO: 2015	Al medir la gestión de los objetivos, se ha descompuesto en implantación, Fijación y comunicación, Seguimiento y verificación, evaluación del desempeño, motivación, esfuerzos en el análisis específico de sus atributos a través de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de licket para tener datos de la percepción de la población.	Implantación	Cultura Organizacional	P21	ORDINAL Y LIRKET
				Responsabilidad Laboral	P22	
				Autonomía laboral	P23	
				Capacitación	P24	
			Fijación y Comunicación	Objetivos específicos por área	P25	
				Procesos de negociación	P26	
			Seguimiento y Verificación	Intereses a las necesidades	P27	
				Viabilidad de los objetivos	P28	
				Herramientas de control	P29	
				Cumplimiento de Tiempos	P30	
			Evaluación de Desempeño	Proceso de Adaptación	P31	
				Informe periódico	P32	
				Acciones Correctivas	P33	
				Revisiones Finales	P34	
Motivación	Grado de Cumplimiento del Objetivo	P35				
	Resultados Sostenibles	P36				
	Incentivos	P37				
	Satisfacción laboral	P38				
	Desarrollo profesional	P39				
	Política de Ascensos	P40				
Esfuerzo	Competitividad Laboral	P41				
	Disponibilidad Laboral	P42				
	Conocimiento de tareas	P43				
	Comportamiento Laboral	P44				

COACHING EN LOS EQUIPOS Y GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVO: Determinar el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				Siempre
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	
		1	2	3	4	5
1	El jefe del área resuelve los problemas de sus equipos					
2	Se reúne en consenso a los colaboradores para idear soluciones					
3	Quien acompaña al éxito de los equipos de trabajo promueve la creatividad en los procesos.					
4	Los procedimientos desarrollados en el área se implementan efectivamente por el aporte de todos los colaboradores.					
5	Para el cumplimiento de meta, en equipo cuestionamos y superamos las barreras.					
6	El grupo de trabajo diseña estrategias operativas que facilitan el cumplimiento de metas.					
7	Entre los miembros del equipo se libera la presión por cumplir metas.					
8	Los colaboradores asumen retos para desarrollarlos en equipo.					
9	Las ideas que proponen los equipos de trabajo son reportados a los altos mandos.					
10	Los resultados de los equipos de trabajo son confiables pues todos suman y contribuyen.					
11	Los errores que se presentan en el área son atendidos y resueltos por el involucramiento de todos.					
12	El esfuerzo laboral es equitativo en el área					
13	Existen procedimientos formados en el área que los colaboradores siguen con disciplinas.					
14	Prevenir conflictos en el área es el efecto de las buenas relaciones entre todos.					
15	Cuando se requiere detener las tareas para ser escuchados por alguna incidencia, todos se muestran atentos.					

16	Actividades recreativas son fomentadas en el área para la socialización de sus integrantes.					
17	Cuando un integrante es nuevo es recibido con cordialidad, buen trato y entusiasmo.					
18	Las recomendaciones que se elaboran para la mejora del servicio son ideadas por equipos de trabajo efectivo.					
19	Las ideas elaboradas para la mejora de los equipos son expuestas con claridad antes de ser ejecutadas.					
20	La integración en el equipo es el resultado de la comunicación fluida.					
21	Los buenos hábitos de cooperación y ayuda mutua, son culturas en la organización que facilitan se logren los resultados					
22	La responsabilidad laboral de los colaboradores es ejemplar pues realizan acciones en función a su área					
23	La autonomía laboral que ejercen los colaboradores facilitan el aporte de nuevas estrategias para lograr resultados					
24	Las capacitaciones gestionadas por el área de recursos humanos son coherentes al tipo de servicio					
25	Implementar objetivos de corta duración son competencias que ejercen los jefes con idoneidad					
26	Los procesos de negociación para cumplir los objetivos, son socializados y consensuados por los colaboradores					
27	Las necesidades del área para cumplir con los objetivos son atendidas y reportadas por correos corporativos.					
28	Los objetivos establecidos son viables en su cumplimiento y se comunican oportunamente					
29	Las herramientas de control para el cumplimiento de objetivos son ideales al tipo de servicio.					
30	Las fechas programadas o tiempos establecidos para el cumplimiento de tareas es pertinente					
31	Cuando los colaboradores son nuevos su proceso de adaptación son costeados por la jefatura					
32	Periódicamente se informan con confiabilidad sobre los logros obtenidos					
33	Las acciones correctivas que se desarrollan en el área son las ideales pues resuelven situaciones					
34	Durante el desarrollo de tareas las revisiones de las mismas se da en tiempos oportunos					
35	Los colaboradores que evidencian un grado alto de cumplimiento en los objetivos son derivados a otros equipos para hacer la retroalimentación					
36	La evaluación del desempeño rebela resultados confiables según el nivel de logro de los colaboradores					
37	La escala de incentivos es proporcional al nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores					
38	La satisfacción laboral de los colaboradores en el área es el resultado de la motivación					
39	Las jefaturas están representadas por colaboradores de promedio interno					

40	Se cuenta con una política de ascensos diseñada en función al nivel del cumplimiento de objetivos					
41	Los colaboradores en el área son altamente calificados, la competencia ente ellos garantiza se cumplan los objetivos					
42	Las jornadas laboral permite cumplir las tareas sin ampliarlas					
43	Las tareas realizadas en el área han sido diseñadas para garantizar se cumplan los objetivos					
44	El comportamiento y esfuerzo laboral son coherentes a los objetivos de la organización					

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 25. Confiabilidad de Coaching en los Equipos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es ,810 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna bueno.

Tabla N° 26. Confiabilidad de Gestión de Objetivos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	24

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es ,819 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna bueno.

Anexo 4 Firma de Autorización

SOLICITO: Solicito autorización para realizar Trabajo de Investigación Científica

Sra. GABRIELA BENAVENTE ROMERO

GERENTE DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA TELEATENTO MS4

Yo, **Katty Arbaco Silvestre**, identificada con DNI N° 43881433, con domicilio en Mz J2 Lt 16 2da etapa Coop. 27 de abril – Ate Vitarte, colaboradora de la empresa Tealeatento en el servicio de Natura Argentina. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Actualmente me encuentro en el IX ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad César Vallejo y conociendo su espíritu de apoyo al estudiante, solicito a usted autorización para realizar un Trabajo de Investigación Científica para optar mi título profesional con la tesis cuyo nombre es: **Coaching en los Equipos y Gestión de los Objetivos en el área Natura Argentina, Tealeatento La Molina, Lima 2019**, todo ello debido a la nueva Ley universitaria N° 30220.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Lima, 07 de Octubre del 2019





ARBACO SILVESTRE, KATTY
DNI: 43881433

Tabla N° 27. Validación de Datos de opinión de Expertos

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Teodoro Carranza Estela	Aplicable
3	Metodólogo	Raúl Dueñas Luján	Aplicable
4	Metodólogo	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Aplicable
5	Metodólogo	Teresa Gonzales Moncada	Aplicable

Anexo 5: Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COACHING EN LOS EQUIPOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Roles Mentales								
1	El jefe del área resuelve los problemas de sus equipos..	✓		✓		✓		
2	Se reúne en consenso a los colaboradores para idear soluciones.	✓		✓		✓		
3	Quien acompaña al éxito de los equipos de trabajo promueve la creatividad en los procesos.	✓		✓		✓		
4	Los procedimientos desarrollados en el área se implementan efectivamente por el aporte de todos los colaboradores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. Autodidacta								
5	Para el cumplimiento de meta, en equipo cuestionamos y superamos las barreras.	✓		✓		✓		
6	El grupo de trabajo diseña estrategias operativas que facilitan el cumplimiento de metas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. Roles de Acción								
7	Entre los miembros del equipo se libera la presión por cumplir metas.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores asumen retos para desarrollarlos en equipo.	✓		✓		✓		
9	Las ideas que proponen los equipos de trabajo son reportados a los altos mandos.	✓		✓		✓		
10	Los resultados de los equipos de trabajo son confiables pues todos suman y contribuyen.	✓		✓		✓		
11	Los errores que se presentan en el área son atendidos y resueltos por el involucramiento de todos.	✓		✓		✓		
12	El esfuerzo laboral es equitativo en el área.	✓		✓		✓		
13	Existen procedimientos formados en el área que los colaboradores siguen con disciplinas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Roles Sociales								
14	Prevenir conflictos en el área es el efecto de las buenas relaciones entre todos.	✓		✓		✓		
15	Cuando se requiere detener las tareas para ser escuchados por alguna incidencia, todos se muestran atentos.	✓		✓		✓		
16	Actividades recreativas son fomentadas en el área para la socialización de sus integrantes.	✓		✓		✓		
17	Cuando un integrante es nuevo es recibido con cordialidad, buen trato y entusiasmo.	✓		✓		✓		

18	Las recomendaciones que se elaboran para la mejora del servicio son ideadas por equipos de trabajo efectivo.	✓		✓		✓		
19	Las ideas elaboradas para la mejora de los equipos son expuestas con claridad antes de ser ejecutadas.	✓		✓		✓		
20	La integración en el equipo es el resultado de la comunicación fluida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis Marcelo Olivo Valenzuela DNI: 08452852

Especialidad del validador: TERMINO ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



23 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Implantación								
1	Los buenos hábitos de cooperación y ayuda mutua, son culturas en la organización que facilitan se logren los resultados.	✓		✓		✓		
2	La responsabilidad laboral de los colaboradores es ejemplar pues realizan acciones en función a su área.	✓		✓		✓		
3	La autonomía laboral que ejercen los colaboradores facilitan el aporte de nuevas estrategias para lograr resultados.	✓		✓		✓		
4	Las capacitaciones gestionadas por el área de recursos humanos son coherentes al tipo de servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. Fijación y Comunicación								
5	Implementar objetivos de corta duración son competencias que ejercen los jefes con idoneidad.	✓		✓		✓		
6	Los procesos de negociación para cumplir los objetivos, son socializados y consensuados por los colaboradores.	✓		✓		✓		
7	Las necesidades del área para cumplir con los objetivos son atendidas y reportadas por correos corporativos.	✓		✓		✓		
8	Los objetivos establecidos son viables en su cumplimiento y se comunican oportunamente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. Seguimiento y Verificación								
9	Las herramientas de control para el cumplimiento de objetivos son ideales al tipo de servicio.	✓		✓		✓		
10	Las fechas programadas o tiempos establecidos para el cumplimiento de tareas es pertinente.	✓		✓		✓		
11	Cuando los colaboradores son nuevos su proceso de adaptación son costeados por la jefatura.	✓		✓		✓		
12	Periódicamente se informan con confiabilidad sobre los logros obtenidos.	✓		✓		✓		
13	Las acciones correctivas que se desarrollan en el área son las ideales pues resuelven situaciones.	✓		✓		✓		
14	Durante el desarrollo de tareas las revisiones de las mismas se da en tiempos oportunos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4. Evaluación de Desempeño								
15	Los colaboradores que evidencian un grado alto de cumplimiento en los objetivos son derivados a otros equipos para hacer la retroalimentación.	✓		✓		✓		
16	La evaluación del desempeño rebela resultados confiables según el nivel de logro de los colaboradores.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5. Motivación		Si	No	Si	No	Si	No
17	La escala de incentivos es proporcional al nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores.	✓		✓		✓	
18	La satisfacción laboral de los colaboradores en el área es el resultado de la motivación.	✓		✓		✓	
19	Las jefaturas están representadas por colaboradores de promedio interno.	✓		✓		✓	
20	Se cuenta con una política de ascensos diseñada en función al nivel del cumplimiento de objetivos.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5. Esfuerzo							
21	Los colaboradores en el área son altamente calificados, la competencia ente ellos garantiza se cumplan los objetivos.	✓		✓		✓	
22	Las jornadas laboral permite cumplir las tareas sin ampliarlas.	✓		✓		✓	
23	Las tareas realizadas en el área han sido diseñadas para garantizar se cumplan los objetivos.	✓		✓		✓	
24	El comportamiento y esfuerzo laboral son coherentes a los objetivos de la organización.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Luis Alberto Olivo Valverde DNI: 02472077

Especialidad del validador: Técnico Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

... de ... del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COACHING EN LOS EQUIPOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Roles Mentales								
1	El jefe del área resuelve los problemas de sus equipos..	/		/		/		
2	Se reúne en consenso a los colaboradores para idear soluciones.	/		/		/		
3	Quien acompaña al éxito de los equipos de trabajo promueve la creatividad en los procesos.	/		/		/		
4	Los procedimientos desarrollados en el área se implementan efectivamente por el aporte de todos los colaboradores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Autodidacta								
5	Para el cumplimiento de meta, en equipo cuestionamos y superamos las barreras.	/		/		/		
6	El grupo de trabajo diseña estrategias operativas que facilitan el cumplimiento de metas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Roles de Acción								
7	Entre los miembros del equipo se libera la presión por cumplir metas.	/		/		/		
8	Los colaboradores asumen retos para desarrollarlos en equipo.	/		/		/		
9	Las ideas que proponen los equipos de trabajo son reportados a los altos mandos.	/		/		/		
10	Los resultados de los equipos de trabajo son confiables pues todos suman y contribuyen.	/		/		/		
11	Los errores que se presentan en el área son atendidos y resueltos por el involucramiento de todos.	/		/		/		
12	El esfuerzo laboral es equitativo en el área.	/		/		/		
13	Existen procedimientos formados en el área que los colaboradores siguen con disciplinas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Roles Sociales								
14	Prevenir conflictos en el área es el efecto de las buenas relaciones entre todos.	/		/		/		
15	Cuando se requiere detener las tareas para ser escuchados por alguna incidencia, todos se muestran atentos.	/		/		/		
16	Actividades recreativas son fomentadas en el área para la socialización de sus integrantes.	/		/		/		
17	Cuando un integrante es nuevo es recibido con cordialidad, buen trato y entusiasmo.	/		/		/		

18	Las recomendaciones que se elaboran para la mejora del servicio son ideadas por equipos de trabajo efectivo.	/		/		/		
19	Las ideas elaboradas para la mejora de los equipos son expuestas con claridad antes de ser ejecutadas.	/		/		/		
20	La integración en el equipo es el resultado de la comunicación fluida.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: CARRANZA ESTEVA TEODORO DNI: 08074405

Especialidad del validador: SECCIÓN DE OMBUDSMAN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 .. 21 de .. 11 .. del 20..25
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Implantación								
1	Los buenos hábitos de cooperación y ayuda mutua, son culturas en la organización que facilitan se logren los resultados.	/		/		/		
2	La responsabilidad laboral de los colaboradores es ejemplar pues realizan acciones en función a su área.	/		/		/		
3	La autonomía laboral que ejercen los colaboradores facilitan el aporte de nuevas estrategias para lograr resultados.	/		/		/		
4	Las capacitaciones gestionadas por el área de recursos humanos son coherentes al tipo de servicio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Fijación y Comunicación								
5	Implementar objetivos de corta duración son competencias que ejercen los jefes con idoneidad.	/		/		/		
6	Los procesos de negociación para cumplir los objetivos, son socializados y consensuados por los colaboradores.	/		/		/		
7	Las necesidades del área para cumplir con los objetivos son atendidas y reportadas por correos corporativos.	/		/		/		
8	Los objetivos establecidos son viables en su cumplimiento y se comunican oportunamente.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Seguimiento y Verificación								
9	Las herramientas de control para el cumplimiento de objetivos son ideales al tipo de servicio.	/		/		/		
10	Las fechas programadas o tiempos establecidos para el cumplimiento de tareas es pertinente.	/		/		/		
11	Cuando los colaboradores son nuevos su proceso de adaptación son costeados por la jefatura.	/		/		/		
12	Periódicamente se informan con confiabilidad sobre los logros obtenidos.	/		/		/		
13	Las acciones correctivas que se desarrollan en el área son las ideales pues resuelven situaciones.	/		/		/		
14	Durante el desarrollo de tareas las revisiones de las mismas se da en tiempos oportunos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Evaluación de Desempeño								
15	Los colaboradores que evidencian un grado alto de cumplimiento en los objetivos son derivados a otros equipos para hacer la retroalimentación.	/		/		/		
16	La evaluación del desempeño rebela resultados confiables según el nivel de logro de los colaboradores.	/		/		/		

Nº	DIMENSIONES / Items	Si		No		Si		No		Opinión de
DIMENSIÓN 5. Motivación										
17	La escala de incentivos es proporcional al nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores.	/		/		/		/		
18	La satisfacción laboral de los colaboradores en el área es el resultado de la motivación.	/		/		/		/		
19	Las jefaturas están representadas por colaboradores de promedio interno.	/		/		/		/		
20	Se cuenta con una política de ascensos diseñada en función al nivel del cumplimiento de objetivos.	/		/		/		/		
DIMENSIÓN 5. Esfuerzo										
21	Los colaboradores en el área son altamente calificados, la competencia ente ellos garantiza se cumplan los objetivos.	/		/		/		/		
22	Las jornadas laboral permite cumplir las tareas sin ampliarlas.	/		/		/		/		
23	Las tareas realizadas en el área han sido diseñadas para garantizar se cumplan los objetivos.	/		/		/		/		
24	El comportamiento y esfuerzo laboral son coherentes a los objetivos de la organización.	/		/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia Opinión de
 aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Mg. CAROLANZO ESTEBAN TEODORO DNI: 08074405

Especialidad del validador: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...21...de...11...del 20...19

 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COACHING EN LOS EQUIPOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Roles Mentales								
1	Identifican y descubren una solución para un problema particular	/		/		/		
2	Tienen habilidades creativas para tomar determinadas resoluciones	/		/		/		
3	Solucionan hábilmente situaciones complejas	/		/		/		
4	En las reuniones de equipo se tiene en cuenta la contribución de ideas	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Autodidacta								
5	El Coach es altamente criticado en diversas estimaciones en la empresa	/		/		/		
6	El coach plantea altamente las direcciones para alcanzar los objetivos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Roles de Acción								
7	Los integrantes del equipo están altamente calificados para dar soporte a diversas tensiones	/		/		/		
8	Los desafíos se establecen de manera continua en la empresa	/		/		/		
9	En la empresa se modifican las innovaciones para mejorar el clima	/		/		/		
10	La transparencia en el involucramiento del trabajo es altamente identificado	/		/		/		
11	Es fácil de reconocer las oportunidades de mejora en tú equipo de trabajo	/		/		/		
12	El empeño profesional se define como un reto complejo, multidimensional que se demuestra en el trabajo	/		/		/		
13	En el ambiente de trabajo es altamente formado a través de la enseñanza continua.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Roles Sociales								
14	En Natura se practica la cultura de paz a través del coaching en equipos.	/		/		/		
15	El atender activamente es un valor practicado en natura	/		/		/		
16	A través del coaching en equipos nos relacionamos con todos los integrantes de la empresa	/		/		/		

17	El coach es flexible con el entorno para así poder influir en los demás	/		/		/		
18	En natura todos planteamos propuestas confiables para seguir trabajando en equipo	/		/		/		
19	Las funciones esta establecidos de acuerdo al potencial de cada persona	/		/		/		
20	Dentro de las reuniones tu coach tiene elocuencia en su forma de expresarse.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DUENAS LILIAN PAULINA DNI:

Especialidad del validador: Mg. ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 18 de 16 del 2019
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Implantación								
1	En la organización los hábitos y costumbres no se encuentran claramente establecidos	/		/		/		
2	En la compañía el compromiso profesional está altamente identificado	/		/		/		
3	Se le brinda libertad al colaborador con la finalidad que ejecute sus tareas	/		/		/		
4	Los refuerzos en los procesos son limitadas para el colaborador	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Fijación y Comunicación								
5	Las metas se tienen bien diseñados en la organización	/		/		/		
6	A través del diálogo se definen las directrices	/		/		/		
7	Es un hábito en la compañía observar que los jefes se involucren con las necesidades de sus colaboradores.	/		/		/		
8	Las metas establecidas son fáciles de alcanzar	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Seguimiento y Verificación								
9	En la compañía tienen los sistemas, aplicativos fáciles de usar con el fin de lograr tus objetivos	/		/		/		
10	Los cronogramas de trabajo están auditados constantemente por los directores	/		/		/		
11	Tus Jefes se acostumbran rápidamente a los cambios de la compañía	/		/		/		
12	En la organización los directores facilitan un status de manera mensual	/		/		/		
13	EL reglamento interno de trabajo es usado con frecuencia por tus líderes	/		/		/		
14	Los directores tienen reuniones periódicamente para medir el cumplimiento de indicadores	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Evaluación de Desempeño								
15	Las metas están determinadas anualmente	/		/		/		
16	En Natura el trabajo que realizas es continuo	/		/		/		

DIMENSIÓN 5. Motivación		Si	No	Si	No	Si	No
17	Los gerentes definen los incentivos de manera que sean alcanzables para los colaboradores	/		/		/	
18	Los mandos predicen con el ejemplo de acuerdo al cargo que representan	/		/		/	
19	La planeación es el fruto de tu desarrollo profesional	/		/		/	
20	Los cambios de cargos está estrechamente marcado en la compañía	/		/		/	
DIMENSIÓN 5. Esfuerzo		Si	No	Si	No	Si	No
21	La capacidad de tus jefes está altamente demostrada al absolver consultas	/		/		/	
22	Estamos obligados a tener disponibilidad para trabajar	/		/		/	
23	Los Jefes tienen bien definidos sus responsabilidades	/		/		/	
24	Los jefes tienen conducta ejemplar en la compañía	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DEGAS WILSON PAUL C. DNI: 17826485

Especialidad del validador: Mg. ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

18 de Nov del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COACHING EN LOS EQUIPOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Roles Mentales								
1	El jefe del área resuelve los problemas de sus equipos..	/		/		/		
2	Se reúne en consenso a los colaboradores para idear soluciones.	/		/		/		
3	Quien acompaña al éxito de los equipos de trabajo promueve la creatividad en los procesos.	/		/		/		
4	Los procedimientos desarrollados en el área se implementan efectivamente por el aporte de todos los colaboradores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Autodidacta								
5	Para el cumplimiento de meta, en equipo cuestionamos y superamos las barreras.	/		/		/		
6	El grupo de trabajo diseña estrategias operativas que facilitan el cumplimiento de metas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Roles de Acción								
7	Entre los miembros del equipo se libera la presión por cumplir metas.	/		/		/		
8	Los colaboradores asumen retos para desarrollarlos en equipo.	/		/		/		
9	Las ideas que proponen los equipos de trabajo son reportados a los altos mandos.	/		/		/		
10	Los resultados de los equipos de trabajo son confiables pues todos suman y contribuyen.	/		/		/		
11	Los errores que se presentan en el área son atendidos y resueltos por el involucramiento de todos.	/		/		/		
12	El esfuerzo laboral es equitativo en el área.	/		/		/		
13	Existen procedimientos formados en el área que los colaboradores siguen con disciplinas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Roles Sociales								
14	Prevenir conflictos en el área es el efecto de las buenas relaciones entre todos.	/		/		/		
15	Cuando se requiere detener las tareas para ser escuchados por alguna incidencia, todos se muestran atentos.	/		/		/		
16	Actividades recreativas son fomentadas en el área para la socialización de sus integrantes.	/		/		/		
17	Cuando un integrante es nuevo es recibido con cordialidad, buen trato y entusiasmo.	/		/		/		

18	Las recomendaciones que se elaboran para la mejora del servicio son ideadas por equipos de trabajo efectivo.	/		/		/		
19	Las ideas elaboradas para la mejora de los equipos son expuestas con claridad antes de ser ejecutadas.	/		/		/		
20	La integración en el equipo es el resultado de la comunicación fluida.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL DNI: 09301600

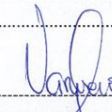
Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 21 de 11 del 20 19
 Firma del Experto Informante.

DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAD REGUC 23623

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Implantación								
1	Los buenos hábitos de cooperación y ayuda mutua, son culturas en la organización que facilitan se logren los resultados.	/		/		/		
2	La responsabilidad laboral de los colaboradores es ejemplar pues realizan acciones en función a su área.	/		/		/		
3	La autonomía laboral que ejercen los colaboradores facilitan el aporte de nuevas estrategias para lograr resultados.	/		/		/		
4	Las capacitaciones gestionadas por el área de recursos humanos son coherentes al tipo de servicio.	/		/		/		
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2. Fijación y Comunicación								
5	Implementar objetivos de corta duración son competencias que ejercen los jefes con idoneidad.	/		/		/		
6	Los procesos de negociación para cumplir los objetivos, son socializados y consensuados por los colaboradores.	/		/		/		
7	Las necesidades del área para cumplir con los objetivos son atendidas y reportadas por correos corporativos.	/		/		/		
8	Los objetivos establecidos son viables en su cumplimiento y se comunican oportunamente.	/		/		/		
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3. Seguimiento y Verificación								
9	Las herramientas de control para el cumplimiento de objetivos son ideales al tipo de servicio.	/		/		/		
10	Las fechas programadas o tiempos establecidos para el cumplimiento de tareas es pertinente.	/		/		/		
11	Cuando los colaboradores son nuevos su proceso de adaptación son costeados por la jefatura.	/		/		/		
12	Periódicamente se informan con confiabilidad sobre los logros obtenidos.	/		/		/		
13	Las acciones correctivas que se desarrollan en el área son las ideales pues resuelven situaciones.	/		/		/		
14	Durante el desarrollo de tareas las revisiones de las mismas se da en tiempos oportunos.	/		/		/		
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 4. Evaluación de Desempeño								
15	Los colaboradores que evidencian un grado alto de cumplimiento en los objetivos son derivados a otros equipos para hacer la retroalimentación.	/		/		/		
16	La evaluación del desempeño rebela resultados confiables según el nivel de logro de los colaboradores.	/		/		/		

Nº	DIMENSIÓN 5. Motivación	Si		No		Si		No	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	La escala de incentivos es proporcional al nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores.	/		/		/		/	
18	La satisfacción laboral de los colaboradores en el área es el resultado de la motivación.	/		/		/		/	
19	Las jefaturas están representadas por colaboradores de promedio interno.	/		/		/		/	
20	Se cuenta con una política de ascensos diseñada en función al nivel del cumplimiento de objetivos.	/		/		/		/	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 6. Esfuerzo									
21	Los colaboradores en el área son altamente calificados, la competencia ente ellos garantiza se cumplan los objetivos.	/		/		/		/	
22	Las jornadas laboral permite cumplir las tareas sin ampliarlas.	/		/		/		/	
23	Las tareas realizadas en el área han sido diseñadas para garantizar se cumplan los objetivos.	/		/		/		/	
24	El comportamiento y esfuerzo laboral son coherentes a los objetivos de la organización.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL DNI: 09301650

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante
DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL
 CORLAD REG. Nº 72873
 21 de 11 del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COACHING EN LOS EQUIPOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Roles Mentales								
1	El jefe del área resuelve los problemas de sus equipos..	/		/		/		
2	Se reúne en consenso a los colaboradores para idear soluciones.	/		/		/		
3	Quien acompaña al éxito de los equipos de trabajo promueve la creatividad en los procesos.	/		/		/		
4	Los procedimientos desarrollados en el área se implementan efectivamente por el aporte de todos los colaboradores.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Autodidacta								
5	Para el cumplimiento de meta, en equipo cuestionamos y superamos las barreras.	/		/		/		
6	El grupo de trabajo diseña estrategias operativas que facilitan el cumplimiento de metas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Roles de Acción								
7	Entre los miembros del equipo se libera la presión por cumplir metas.	/		/		/		
8	Los colaboradores asumen retos para desarrollarlos en equipo.	/		/		/		
9	Las ideas que proponen los equipos de trabajo son reportados a los altos mandos.	/		/		/		
10	Los resultados de los equipos de trabajo son confiables pues todos suman y contribuyen.	/		/		/		
11	Los errores que se presentan en el área son atendidos y resueltos por el involucramiento de todos.	/		/		/		
12	El esfuerzo laboral es equitativo en el área.	/		/		/		
13	Existen procedimientos formados en el área que los colaboradores siguen con disciplinas.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Roles Sociales								
14	Prevenir conflictos en el área es el efecto de las buenas relaciones entre todos.	/		/		/		
15	Cuando se requiere detener las tareas para ser escuchados por alguna incidencia, todos se muestran atentos.	/		/		/		
16	Actividades recreativas son fomentadas en el área para la socialización de sus integrantes.	/		/		/		
17	Cuando un integrante es nuevo es recibido con cordialidad, buen trato y entusiasmo.	/		/		/		

18	Las recomendaciones que se elaboran para la mejora del servicio son ideadas por equipos de trabajo efectivo.	/		/		/		
19	Las ideas elaboradas para la mejora de los equipos son expuestas con claridad antes de ser ejecutadas.	/		/		/		
20	La integración en el equipo es el resultado de la comunicación fluida.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: Gonzales Henad Juan DNI: 25728455

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...21...de...11...del 2019.

—Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. Implantación								
1	Los buenos hábitos de cooperación y ayuda mutua, son culturas en la organización que facilitan se logren los resultados.	/		/		/		
2	La responsabilidad laboral de los colaboradores es ejemplar pues realizan acciones en función a su área.	/		/		/		
3	La autonomía laboral que ejercen los colaboradores facilitan el aporte de nuevas estrategias para lograr resultados.	/		/		/		
4	Las capacitaciones gestionadas por el área de recursos humanos son coherentes al tipo de servicio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2. Fijación y Comunicación								
5	Implementar objetivos de corta duración son competencias que ejercen los jefes con idoneidad.	/		/		/		
6	Los procesos de negociación para cumplir los objetivos, son socializados y consensuados por los colaboradores.	/		/		/		
7	Las necesidades del área para cumplir con los objetivos son atendidas y reportadas por correos corporativos.	/		/		/		
8	Los objetivos establecidos son viables en su cumplimiento y se comunican oportunamente.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3. Seguimiento y Verificación								
9	Las herramientas de control para el cumplimiento de objetivos son ideales al tipo de servicio.	/		/		/		
10	Las fechas programadas o tiempos establecidos para el cumplimiento de tareas es pertinente.	/		/		/		
11	Cuando los colaboradores son nuevos su proceso de adaptación son costeados por la jefatura.	/		/		/		
12	Periódicamente se informan con confiabilidad sobre los logros obtenidos.	/		/		/		
13	Las acciones correctivas que se desarrollan en el área son las ideales pues resuelven situaciones.	/		/		/		
14	Durante el desarrollo de tareas las revisiones de las mismas se da en tiempos oportunos.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4. Evaluación de Desempeño								
15	Los colaboradores que evidencian un grado alto de cumplimiento en los objetivos son derivados a otros equipos para hacer la retroalimentación.	/		/		/		
16	La evaluación del desempeño rebela resultados confiables según el nivel de logro de los colaboradores.	/		/		/		

DIMENSIÓN 5. Motivación		Si	No	Si	No	Si	No
17	La escala de incentivos es proporcional al nivel de cumplimiento de objetivos de los colaboradores.	/		/		/	
18	La satisfacción laboral de los colaboradores en el área es el resultado de la motivación.	/		/		/	
19	Las jefaturas están representadas por colaboradores de promedio interno.	/		/		/	
20	Se cuenta con una política de ascensos diseñada en función al nivel del cumplimiento de objetivos.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5. Esfuerzo		Si	No	Si	No	Si	No
21	Los colaboradores en el área son altamente calificados, la competencia ante ellos garantiza se cumplan los objetivos.	/		/		/	
22	Las jornadas laboral permite cumplir las tareas sin ampliarias.	/		/		/	
23	Las tareas realizadas en el área han sido diseñadas para garantizar se cumplan los objetivos.	/		/		/	
24	El comportamiento y esfuerzo laboral son coherentes a los objetivos de la organización.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Georgina R. Terera DNI: 25728455

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende así dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

... de ... del 2019

COACHING EN LOS EQUIPOS Y GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS EN EL ÁREA NATURA ARGENTINA, TELEATENTO, LA MOLINA , LIMA 2019

Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y MEDICIÓN			
Cómo se relaciona el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre el Coaching en los equipos y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS	"Consiste en definir las áreas clave de resultados para la organización y para cada uno de los puestos directivos y equipos de trabajo, de forma coordinada y negociada, meta y convertirlas en objetivos medibles, expresados en resultados a lograr en un periodo de tiempo determinado, establecer planes de acción para lograr los objetivos y controlar su marcha hacia los mismos. (P17) AUTOR: Fidel Vicente Chaparro González OBRA: Dirección por Objetivos AÑO: 2015	Al medir la gestión de los objetivos, se ha descompuesto en implantación, Fijación y comunicación, Seguimiento y verificación, evaluación del desempeño, motivación, esfuerzos en el análisis específico de sus atributos a través de un cuestionario de respuestas cerradas en la escala de licket para tener datos de la percepción de la población.	Implantación	Cultura Organizacional	P21	ORDINAL Y LIKERT			
ESPECÍFICA	ESPECÍFICA	ESPECÍFICA					Cómo se relaciona los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019		Existe relación entre los roles mentales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Responsabilidad Laboral	P22
											Autonomía laboral	P23
											Capacitación	P24
											Objetivos específicos por área	P25
						Procesos de negociación					P26	
¿Cómo se relaciona el autodidacta y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona el autodidacta y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre el autodidacta y gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019				¿Cómo se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019		Fijación y Comunicación	Intereses a las necesidades	P27
											Viabilidad de los objetivos	P28
											Herramientas de control	P29
											Cumplimiento de Tiempos	P30
			Proceso de Adaptación	P31								
¿Cómo se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles de acción y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	¿Cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Seguimiento y Verificación	Informe periódico	P32				
							Acciones Correctivas	P33				
							Revisiones Finales	P34				
							Grado de Cumplimiento del Objetivo	P35				
							Resultados Sostenibles	P36				
¿Cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	¿Cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Evaluación de Desempeño	Incentivos	P37				
							Satisfacción laboral	P38				
							Desarrollo profesional	P39				
							Política de Ascensos	P40				
							Competitividad Laboral	P41				
¿Cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	¿Cómo se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Determinar como se relaciona los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Existe relación entre los roles sociales y la gestión de los objetivos en el área Natura Argentina, Teleatento, La Molina, Lima 2019	Motivación	Disponibilidad Laboral	P42				
							Conocimiento de tareas	P43				
							Comportamiento Laboral	P44				

Anexo 8: VI Encuesta

Variable 1 : COACHING EN LOS EQUIPOS																				
N	D1 Roles Mentales				D2 Autodidacta		D3 Roles de Acción							D4 Roles Sociales						
N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Encuestado 1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1
Encuestado 2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	1
Encuestado 3	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1
Encuestado 4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1
Encuestado 5	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2
Encuestado 6	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1
Encuestado 7	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1
Encuestado 8	5	3	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	1
Encuestado 9	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2
Encuestado 10	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1
Encuestado 11	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1
Encuestado 12	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	1
Encuestado 13	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	1
Encuestado 14	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2
Encuestado 15	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1
Encuestado 16	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2
Encuestado 17	1	2	2	3	3	2	2	4	1	3	5	3	3	5	3	1	1	2	2	1
Encuestado 18	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1
Encuestado 19	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2
Encuestado 20	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	1
Encuestado 21	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
Encuestado 22	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2
Encuestado 23	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	1
Encuestado 24	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1
Encuestado 25	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1
Encuestado 26	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1
Encuestado 27	2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	4	1	3	5	3	1
Encuestado 28	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1
Encuestado 29	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
Encuestado 30	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 31	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	3
Encuestado 32	2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	1	1	2	2

Anexo 9: V2 Encuesta

Variable 2 : GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS																								
N	D1 Implantación				D2 Fijación y Comunicación				D3 Seguimiento y Verificación						D4 Evaluación de Desempeño		D5 Motivación				D5 Esfuerzo			
	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44
Encuestado 1	1	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1
Encuestado 2	5	3	4	1	3	4	2	2	1	1	2	1	1	2	3	5	4	4	3	4	1	3	5	2
Encuestado 3	1	1	3	1	2	1	4	1	3	4	3	1	5	3	2	1	3	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 4	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1
Encuestado 5	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2
Encuestado 6	3	2	4	3	2	3	3	5	3	4	1	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Encuestado 7	2	2	4	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	2	1	2
Encuestado 8	4	1	4	5	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	4	1	3	5	3	2	1
Encuestado 9	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	4	3	
Encuestado 10	2	2	2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	3	2
Encuestado 11	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2
Encuestado 12	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1
Encuestado 13	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2
Encuestado 14	3	1	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2
Encuestado 15	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1
Encuestado 16	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3
Encuestado 17	3	3	3	4	3	1	5	3	2	1	3	1	1	3	1	2	2	3	3	2	2	4	1	2
Encuestado 18	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1
Encuestado 19	2	3	3	1	2	2	3	5	3	4	1	3	5	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1
Encuestado 20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 21	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
Encuestado 22	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3
Encuestado 23	2	2	4	1	3	5	3	4	1	3	5	3	1	1	2	4	1	3	5	3	1	2	1	1
Encuestado 24	4	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	1
Encuestado 25	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1
Encuestado 26	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
Encuestado 27	3	5	3	4	1	3	3	5	3	2	2	4	1	3	1	3	3	3	5	3	4	1	3	1
Encuestado 28	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1
Encuestado 29	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1
Encuestado 30	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1
Encuestado 31	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	3	2	1	2	1	1	3
Encuestado 32	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	4	1	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	2