



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la
Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Aponte Córdova, Adolfo Javier (ORCID: 0000-0003-3509-5137)

Fuentes Carbajal, Mario Alfredo (ORCID: 0000-0002-5669-7287)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y permitirme lograr todas mis aspiraciones.

A mis padres Manuel y María Julia que son el pilar fundamental de mi vida. Mis hermanos Saulo, Andrey, Merly y Lilia por su apoyo constante y desinteresado.

Aponte Córdova, Adolfo Javier

A mis padres, por darme la oportunidad de seguir una carrera profesional, por todos los sacrificios y tiempo invertido.

A mis hermanas, que representan el mejor ejemplo de un profesional y motivándome a seguir adelante.

Fuentes Carbajal, Mario Alfredo

Agradecimiento

A mis padres y familia que me faltaran paginas para agradecer su apoyo incondicional y constante.

A mi Asesor de Tesis por orientarnos con ahínco y fervor, así mismo al Dr. Freddy Castillo por aportar su experiencia, conocimiento y motivación a la investigación.

A mi Amigo y futuro colega Mario Fuentes por acceder a realizar el presente trabajo, por apoyarme en terminar con éxito esta etapa de mi vida.

Aponte Córdova, Adolfo Javier

A nuestro asesor que nos brindaron todos sus conocimientos, por su humildad y dedicación como facilitador educativo.

A mi compañero Adolfo Aponte Córdova por aceptar iniciar conmigo este proceso profesional y por regalarme lo mejor que una persona puede tener. *¡Que la vida nos augure un buen futuro profesional, hermano!*

Fuentes Carbajal, Mario Alfredo

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variable, operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII. PROPUESTA.....	41
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1	Influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura	17
Tabla 2	Correlación causal entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales.....	18
Tabla 3	Influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura	19
Tabla 4	Correlación causal entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales.....	20
Tabla 5	Influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura.....	21
Tabla 6	Correlación causal entre los resultados del coaching y las habilidades laborales.....	22
Tabla 7	Situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura	23
Tabla 8	Influencia entre el coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura	24
Tabla 9	Correlación causal entre el coaching y las habilidades laborales.....	26
Tabla 10	Análisis MEFI de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura	45
Tabla 11	Análisis MEFE de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura	46
Tabla 12	Formulación de las estrategias de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura	48
Tabla 13	Actividades y cronograma para el diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching.....	50
Tabla 14	Costos requeridos para el diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching.....	50
Tabla 15	Actividades y cronograma para el desarrollo de los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching	53

Tabla 16	Costos requeridos para el diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching.....	53
Tabla 17	Actividades y cronograma para el diseño del programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching.....	56
Tabla 18	Costos requeridos para el diseño del programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching.....	57
Tabla 19	Actividades y cronograma para el desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching	60
Tabla 20	Costos requeridos para el desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching	60
Tabla 21	Resumen de las estrategias para el desarrollo del coaching laboral...	62
Tabla 22	Situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura	98

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Utilizando una metodología aplicada, correlacional – causal, mientras que su diseño fue no experimental y de corte transversal. Siendo su población conformada por 55 colaboradores de las diferentes agencias del norte, los instrumentos empleados fueron el cuestionario y guía de entrevista. Entre los resultados obtenidos se encuentra la falta de orientación de las tareas y/o actividades laborales, así como el logro de las metas y fortalecimiento del conocimiento técnico, puesto que no se a realizado actividades de entrenamiento laboral y mucho menos se cuentan con indicadores de evaluaciones laborales, sumado a la necesidad de talleres de retroalimentación laboral, que a repercutido en las habilidades laborales basados en las técnicas de venta, manejo de herramientas digitales y uso de recursos, así como la adaptación laboral y el trabajo en equipos, que deberían fortalecer, por lo cual existe una influencia altamente significativa entre el coaching y las habilidades laborales, representados por $r = 0,887^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000^b$, demostrando que para generar un mayor fortalecimiento de las principales habilidades laborales es necesario una serie de acciones que involucren la aplicación del coaching laboral.

Palabras Claves: Adiestramiento, entrenamiento, coaching y habilidades

Abstract

The present research has as general objective: To determine the influence of coaching on labor skills in the company MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana and Sechura, 2020. Using an applied, correlational-causal methodology, while its design was non-experimental and cross-sectional. Being its population made up of 55 collaborators from the different northern agencies, the instruments used were the questionnaire and interview guide. Among the results obtained is the lack of orientation of the tasks and / or work activities, as well as the achievement of goals and strengthening of technical knowledge, since no work training activities have been carried out, much less have indicators of job evaluations, added to the need for job feedback workshops, which has had an impact on job skills based on sales techniques, management of digital tools and use of resources, as well as job adaptation and teamwork, which should strengthen , for which there is a highly significant influence between coaching and work skills, represented by $r = 0.887^{**}$ and $\text{Sig.} = 0.000b$, showing that to generate a greater strengthening of the main work skills, a series of actions is necessary that involve the application of job coaching.

Key words: Training, coaching, coaching and skills

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, el crecimiento laboral es un factor fundamental que permite el desarrollo de las empresas o instituciones, así mismo la participación del personal es un elemento clave, sin embargo, su formación, entrenamiento o adiestramiento son acciones que las empresas han dejado de realizar, a pesar que proporciona un mayor desempeño en sus áreas, considerando la importancia de una herramienta que permita fortalecer aquellas habilidades laborales. Desde esta perspectiva, según Barrientos *et al.*, (2020) explica que, en Colombia, algunas empresas consideran al coaching como una herramienta empresarial que permite el direccionamiento laboral. Por su parte Meneses (2020) en España destacan aquellas empresas que cuentan con habilidades de creatividad, capacidad de concentración, innovación, pensamiento crítico y liderazgo.

Según Urgíles *et al.*, (2019) el coaching laboral para Ecuador tiene como objetivo reforzar las habilidades del ser humano de forma medible, mediante el cumplimiento de las metas. Al respecto Granada y Vicente (2019) las habilidades laborales en España tienen una incidencia en las empresas, existiendo una serie de modelos y perspectivas de la gestión que destacan las competencias. Así mismo Rosas y Kato (2019) en México las habilidades laborales y la especialización productiva pueden crear una dinámica económica favorable en las empresas. Según Caisa (2018) las empresas ecuatorianas deben contribuir al recurso humano que sean capaces y motivados para construir una organización sólida y rentable. De acuerdo a Bladimir (2018) el coaching en Ecuador en las empresas ha permitido que el personal pueda aprender a identificar las áreas de mejora, debido a que tiene un comportamiento de liderazgo.

Según la Universidad Internacional de Valencia – VIU (2018) el coaching laboral se centra en reforzar tus posibilidades, ofrece apoyo y guía en los problemas, para actuar en cualquier aspecto que suponga un obstáculo. De acuerdo a Marrero *et al.*, (2018) en Ecuador, las habilidades laborales comprenden también el conocimiento técnico o competencias que permitan desempeñar de forma óptima su trabajo como habilidades blandas. Mientras que Cabezas *et al.*,

(2017) explica que el coaching es un proceso basado en la formación de habilidades laborales la cual comprende una estructura secuenciada y dinámica.

Desde perspectiva nacional según Rosales (2020) en el Perú, los principales beneficios del coaching pueden ser permanentes, dar resultados en pocos meses y asegurar el progreso profesional. La Asociación Peruana de Coaching – APCO (2020) afirma que el coaching es una relación laboral de ayuda continua y sostenible de diálogo, reflexión y el aprendizaje. En función a esta realidad, para Mejía y Machuca (2020) las organizaciones del sector empresariales, enfrentan problemas relacionados con la desmotivación laboral y habilidades básicas. De acuerdo a Arbaiza (2020) la demanda creciente en el mercado laboral peruano demuestra que solo el 38% de gerentes peruanos poseen una mayor formación laboral, mientras que en Chile posee 62%, casi el doble de profesionales. De acuerdo a La Cámara de Comercio de Lima – CCL (2020) en los últimos años en el Perú, se muestra una tendencia que carece de habilidades blandas o necesita desarrollarlas más, representando solo un 40% del personal en las empresas que han logrado desarrollar.

Por su parte Flores (2020) indica que el coaching hace preguntas efectivas, deseo compartir tres preguntas que, al ser incluidas en la comunicación, permiten establecer objetivos claros y detectar de manera anticipada. Villegas (2020) indica que más del 80% de empleos está relacionado con la necesidad de contar con personal que cuente con las habilidades de autorregulación, resiliencia, capacidad de trabajo en incertidumbre. Mientras que Calvimontes (2019) indica que las compañías peruanas se han dado cuenta que el capital humano, invirtiendo en procesos de coaching mejoran su productividad. Según Ruiz (2019) es necesario que los gerentes y directivos asuman roles de líder Coach e introduzcan en sus áreas las técnicas del coaching que permita un desarrollo integral.

De esta manera la problemática se basa en la empresa Marcimex, que comprende a las Sucursales de Piura, Sullana y Sechura. Donde se han realizado acciones basadas en el entrenamiento y orientación laboral de las diferentes áreas de las sucursales del norte del País. Por el contrario, el coaching no se ejecuta de manera adecuada en función a la orientación y fortalecimiento de las funciones. Así

mismo el entrenamiento es necesario en función a fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas del personal, debido a que en el área de ventas se evidencia una serie de falencias basados en poder generar mayores compras, existiendo una necesidad del coach basado en las nuevas TICs, por lo cual la utilización de las herramientas digitales.

Debido a que otro de los aspectos que muestran falencias están relacionados con la adaptación laboral, siendo evidente la existencia de conflictos que suceden por la falta de diálogo entre las áreas, siendo los clientes los más afectados en las áreas de venta y cobranza. De esta manera se pronostica a largo plazo, una serie de carencias laborales basadas en el desarrollo o cumplimiento de las tareas que deben realizar de manera efectiva, respecto a esta manera influirá en la reducción de ventas y procesos administrativos de manera deficiente, para predecir y mejorar esta situación es necesario plantear una serie de estrategias en función al coaching que permita el adiestramiento.

De acuerdo a la pregunta general: ¿Cómo el coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020? Siendo las preguntas específicas: (a) ¿Cómo el adiestramiento del coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX de la Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?. (b) ¿Cómo el entrenamiento del coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX de la Sucursal de Piura, Sullana y Sechura 2020? (c) ¿Cómo los resultados del coaching influyen en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020? (d) ¿Como es la situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?

Según Camacho (2015) la justificación comprendió la importancia para la elaboración del estudio, en función a una serie de escenarios que tiene una repercusión con el problema del estudio. De esta manera se justifica a nivel práctico porque tiene como finalidad realizar un análisis sobre los factores que muestran falencias durante el proceso del coaching, que comprende el entrenamiento y adiestramiento, para de esta manera identificar qué aspecto es necesario y cuales han sido fortalecido adecuadamente, proponiendo una serie de estrategias del

coaching para fortalecer al personal o recurso laboral de las diferentes áreas de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura.

Se justifica dentro de un escenario social, debido a que la finalidad del estudio es demostrar la necesidad del desarrollo de estrategias que permitan el fortalecimiento de las habilidades del personal, capacitándose continuamente y contribuyendo a sus capacidades mediante una propuesta. Así mismo el estudio será una referencia para otros investigadores que proporciona el estudio en base al coaching y habilidades laborales en una empresa del sector electrodomésticos que durante los periodos futuros mostrar una mejora.

En función al objetivo general fue determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Sus objetivos específicos son (a) Establecer la influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. (b) Determinar la influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. (c) Establecer la influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. (d) Evaluar la situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Mientras que la hipótesis general: El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX de la provincia de Piura, 2020. Siendo las hipótesis específicas: (a) El adiestramiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. (b) El entrenamiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. (c) Los resultados del coaching influyen significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a Cerna y Martínez (2019) en su investigación titulado: *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay*. Pertenciente a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Su objetivo general: Identificar cómo se presentan las Competencias Laborales en los trabajadores Administrativos de la Municipalidad distrital de Chancay. Siendo su metodología descriptiva y explicativa, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, demuestran que 52,80% califico a la motivación laboral en un nivel bajo, el 67,00% califico al conocimiento en un nivel también bajo y el 100,00% califico a las habilidades en un nivel medio, debido a que en ocasiones se realizan incentivos y retroalimentan al personal, sin embargo, las habilidades están asociados con la creatividad y comunicación laboral.

Salinas (2019) en su investigación titulado: *Coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el Banco Interbank*. Pertenciente a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Su objetivo general: Establecer la relación que existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores en el Banco Interbank – Huacho 2019. Siendo su metodología correlacional no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, demuestran que el 55,00% indica que el coaching empresarial es deficiente, debido a que el liderazgo, entrenamiento y adiestramiento es regular, mientras que el 50,00% indica que el desempeño es deficiente, demostrando que existen una relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de la empresa.

Alcántara y Pintado (2018) en su investigación titulada: *El coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L., 2017*. Pertenciente a la Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú. Su objetivo general: Proponer el coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L., 2017. Siendo su metodología descriptiva y explicativa, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio,

demuestran que la conciencia, el compromiso y la integración entre los colaboradores de la empresa es regular con un 57.1%, así mismo la auto creencia, relacionado a la motivación, compromiso con los objetivos y relación laboral, el equipo de trabajo es regular un 42.9%, las habilidades y destrezas son las alternativas de solución, la autonomía para tomar decisiones, el crecimiento de la innovación y creatividad entre los colaboradores de la empresa.

Según Bustamante y Martínez (2018) en su investigación titulada: *El coaching, como herramienta de estrategia organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de Ropa*. Perteneciente a la Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú. Su objetivo general: Determinar si el coaching como herramienta de estrategia organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Siendo su metodología correlacional, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, que el nivel de aptitudes se ha incrementado luego de aplicado el programa de capacitación y coaching, donde se ha recogido que los trabajadores perciben que el desempeño laboral se ha incrementado un 96%, así mismo la productividad laboral se ha incrementado en un 100% de los casos evaluados, demostrando que existe una relación del coaching con el desempeño laboral.

De acuerdo a Chinchay *et al.*, (2018) en su investigación titulada: *Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A., Lurigancho*. Perteneciente a la Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Su objetivo general: Proponer un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A. Siendo su metodología descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, que el programa de Coaching empresarial, mostró una serie de falencias desarrollándose la participación del equipo y jefe inmediato dentro de la empresa, identificando cerca del 80% de factores deficiente en el desempeño laboral en el personal de la empresa en función a la comunicación, iniciativa, trabajo en equipo, adaptación, desarrollo de talentos y adiestramientos para alcanzarán la eficiencia y el potencial para realizar y cumplir con sus actividades laborales.

Para Caldúa (2018) en su investigación titulada: *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará.*, Pertenece a la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Su objetivo general: Determinar cómo influyen en el coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Marcará. Siendo su metodología correlacional, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, que el 48.70% de los trabajadores perciben que los jefes no comunican y orientación para cumplir con las actividades laborales respecto a los lineamientos de planificación, sin intentar buscar soluciones, así mismo los jefes a veces se esfuerzan en encontrar soluciones rápidas y eficaces cuando se solicita ayuda, el 55.30% de los trabajadores perciben que casi nunca los jefes influyen positivamente en el desempeño de sus labores, el 69.7% perciben que a veces los jefes resuelven rápidamente con una actitud madura y constructiva los conflictos, malentendidos y problemas.

Según Araujo (2018) en su investigación titulada: *El coaching organizacional y la motivación laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yauli.* Pertenece a la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Su objetivo general: Determinar la relación del coaching organizacional y la motivación laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yauli. Siendo su metodología correlacional, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, que el 6% del personal muestra un nivel bajo, en el 88% un nivel medio y en el 6% un nivel alto, respecto a la comunicación abierta, proximidad al equipo de trabajo, empatía hacia las personas, así mismo el 88% tienen un nivel medio y el 12% tienen un nivel alto, demostrando un promedio del nivel medio lo que se traduce en el trabajo en equipo, de satisfacción laboral y de motivación, siendo el coaching organizacional que muestra una relación con la motivación laboral.

De acuerdo a Galea (2017) en su investigación titulada: *Coaching organizacional para la formación de equipos de alto desempeño en una institución.* Pertenece a la Universidad de Carabobo, Venezuela. Su objetivo general: Proponer un plan estratégico gerencial, basado en el coaching organizacional, para la formación de equipos de alto desempeño de la institución. Siendo su metodología

descriptiva y explicativa, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, que el 70% poseen una buena capacidad de observación de lo que ocurre en la Dirección de Escuela, el 70% no toman conciencia de todo lo que sucede a su alrededor cuando se presenta una eventualidad, el 30% señalan que definitivamente no se sienten comprometidos con el trabajo, el 80% del personal considera que probablemente tiene disposición para el trabajo en equipos de alto desempeño.

Para Cuadra y Macancela (2017) en su investigación titulada: *Evaluación de las competencias y habilidades profesionales requeridas en el mercado laboral*. Pertenciente a la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Su objetivo general: Evaluar las competencias y habilidades profesionales requeridas en el mercado laboral. Siendo su metodología documental y explicativa, no experimental y transversal. Los resultados que se identificaron en el estudio, indica que las habilidades y competencias laborales que requieren más del 90,00% de las empresas son habilidades tecnológicas, proactivo, adaptación laboral, comunicativo y participativo, la cual inciden en el desempeño laboral, por lo cual es necesario que el personal en una empresa logre fortalecer dichas habilidad y competencias que repercutan en su crecimiento y de la empresa.

En función a las teorías, de acuerdo Cardona (2018) el coaching comprende una serie de procedimientos entre dos personas en tanto del coach y coachee, con la finalidad de formar e instruir al coachee al cumplimiento y desarrollo de las laborales que se le asignen en contexto a los lineamientos organizacionales establecidos. Según García y Martín (2017) lo define como una disciplina o herramienta moderna basada en el cambio orientado al éxito del recurso laboral en sus diferentes áreas empresariales, en consecuencia, a los objetivos, retos y metas establecidas durante el desarrollo de su jornada laboral.

Según Pérez (2017) el coaching es un conjunto de técnicas que tiene como finalidad el cambio y aprendizaje de las personas en una organización con la finalidad de proporcionar un escenario laboral que se ajuste a las principales metas y objetivos establecidos para un construir un futuro mejor. Por su parte Menéndez (2016) expresa que el coaching es una herramienta fundamental que abarca una

serie de procedimiento secuencial para generar un mayor fortalecimiento del recurso laboral mediante sus capacidades y habilidades que permita proporcionar resultados laborales efectivos.

De acuerdo García y Martín (2017) explica para llevar a cabo el adecuado desarrollo de la herramienta moderna conocido como Coaching, es necesario contar con un potenciador o facilitador, que es denominado como el Coach y por otro lado con un participante que desea y está totalmente motivado hacia al cambiado, denominado Coachee, siendo el Coach conocido como el representante del curso del Coaching y el Coachee que conforma el participante, por lo tanto lo que se busca es que el participante o personal logre cumplir con sus metas y objetivos durante cada jornada de trabajo, sin embargo existen una serie de inconvenientes que se efectúan durante el proceso de coaching que está enfocado con la resistencia del cambio debido a que cualquier tipo de aprendizaje genera un esfuerzo adicional, identifica las limitaciones y sobre todo se resiste a desaprender aquellos hábitos o conductas que eran habituales.

Según García y Martín (2017) expresa que el coaching es una disciplina que comprende una serie de procedimiento necesarios para el fortalecimiento del personal, sin embargo, para lograr medir el coaching, está comprende una serie de modelos y estructuras, destaca esencialmente:

El adiestramiento del coaching: Es el proceso sistemático y organizado que comprende parte del coaching laboral, con la finalidad de desarrollar al personal mediante la instrucción de las actividades que deben realizar durante cada jornada laboral en función a los objetivos y metas establecidos, destacando los siguientes indicadores: Orientación laboral, es el proceso por el cual tiene como finalidad dirigir al personal a poder alcanzar sus metas laborales. Conocimiento laboral, es el proceso de entendimiento laboral que se obtiene mediante el adiestramiento realizado en las actividades laborales que debe efectuar. Funciones laborales: Son las funciones que debe cumplir durante cada jornada laboral mediante la mejora de las falencias que implica el desarrollo laboral (García y Martín, 2017).

El entrenamiento del coaching: Son aquellas acciones basados en el mejoramiento, formación y desarrollo de las capacidades laborales que permitan

una mejora en su rendimiento que es transmitido en las actividades durante cada jornada laboral, destacando los siguientes indicadores: Capacidades laborales: Es aquel entrenamiento que permite mejorar las condiciones o capacidades para poder efectuar eficientemente sus labores. Las destrezas laborales: Es aquel que comprende el fortalecimiento y desarrollo de las destrezas laborales que permita una mayor coordinación en las actividades laborales, que implica un largo proceso (García y Martín, 2017).

Los resultados del coaching: Es los logros y metas obtenidos durante el proceso o desarrollo del coaching, que implica su evaluación pertinente respecto al personal de la empresa para poder tomar acciones de mejora y reducir las falencias laborales, destacando los siguientes indicadores: Logro de actividades, es el cumplimiento adecuado de las actividades que el personal debe realizar posteriormente al adiestramiento y entrenamiento laboral. Cumplimiento de los objetivos, son las acciones necesarias que han permitido alcanzar y cumplir con los lineamientos a largo plazo de la empresa. Retroalimentación laboral, es el proceso por el cual permite una comunicación de mejora ante las falencias o dificultades para el cumplimiento de las actividades y metas esperadas (García y Martín, 2017).

Según Cardona (2018) explica que el coaching es una herramienta que comprenden un conjunto de procedimientos basados al fortalecimiento del recursos laboral, sin embargo el coaching no solo tiene un enfoque laboral, sino también personal, familiar y organizacional, así como desde otras perspectivas, por el contrario las empresas deben tener en cuenta su metodología y procesos que intervienen en el adiestramiento y entrenamiento del personal que comprende el desarrollo de las habilidades y capacidades para el desarrollo eficiente de las tareas y/o actividades laborales que se le han asignado, proporcionan a las empresas u organizaciones un personal direccionado a las metas y objetivos en función a un mayor crecimiento empresarial.

En función a las habilidades laborales, Ribes *et al.*, (2018) lo definen como conjunto de conocimiento en técnicas esenciales que permiten desempeñarse de manera adecuada en un puesto de trabajo, las cuales comprenden habilidades técnicas o físicas, siendo necesario para alcanzar los objetivos y metas

establecidos por la empresa. De acuerdo a Alles (2016) define a las habilidades como un elemento clave dentro de las competencias que se basa en las capacidades y actitudes que posee el personal y son fortalecidos en la empresa con la finalidad de generar un mejor ambiente de trabajo que es transmitido en los resultados laborales en cada jornada laboral.

De acuerdo a Peña y Batalla (2016) lo define como aquellos conocimientos, capacidades y actitudes que son indispensables en el personal para poder mantener el desarrollo de sus actividades laborales de manera adecuada en cumplimiento con las exigencias competitivas del mercado. Según Whatling y Rivas (2016) mencionan que las habilidades laborales, es una capacidad innata que posee el personal de las diferentes áreas de una empresa con la finalidad de realizar sus tareas de una manera más óptima, así mismo está hace referencia al talento para llevar a cabo ciertas acciones.

Según Ribes *et al.*, (2018) menciona que existe una serie de modelos, composiciones o estructuras que determinan las habilidades laborales, sin embargo, para poder comprender sobre este aspecto, es necesario clasificarlos en dos bloques fundamentales:

Las habilidades técnicas o específicas: Son aquellas habilidades que para desarrollarla requieren de una formación, capacitación o entrenamiento constantes, debido a que comprende un desempeño específico, por lo cual usualmente proporciona una ventaja en las actividades laborales que desarrollen, destacando los siguientes indicadores: Conocimiento de las TICs, es la habilidad basado al manejo y utilización adecuada de los procedimientos, equipos u otros aspectos enfocados a la tendencia tecnológica. Conocimiento de las técnicas de ventas, es la habilidad relacionada con el conocimiento y utilización de las nuevas técnicas o capacidades que permiten en el personal generar mayores niveles de ventas. Utilización de herramientas digitales: Es la habilidad laboral relacionada con el manejo efectivo de las distintas herramientas sistemáticas que ha traído consigo la nueva era digital y exigencias del mercado. Administración de recursos: Es la habilidad basada en el adecuado manejo y control de los recursos que son asignados al personal o área de la empresa.

Las habilidades básicas o blandas: Son aquellas habilidades laborales motrices, que no requieren de una serie de entrenamientos o formación, pero si son necesarios para el desarrollo eficiente de las labores que son asignado al personal, que usualmente se ejecutan durante el procedimiento laboral, destacando los siguientes indicadores: Adaptación laboral, es el proceso o habilidad que comprende en que el personal logra adaptarse en la empresa en función a sus tareas, ambientes o condiciones del entorno laboral. Trabajo en equipo, es el esfuerzo íntegro que se realiza de manera conjunta y coordinada a nivel laboral en la empresa para el desarrollo de las actividades encomendadas. Iniciativa laboral, es una habilidad enfocada a la cualidad de productividad basado en tomar la iniciativa sin necesidad de recibir algún tipo de instrucción. Relación efectiva, es la habilidad basada en mantener una comunicación asertiva en función a la información que se desea transmitir. La resolución de conflictos, es la habilidad enfocada a poder tomar acciones prácticas que permita la mejora ante una situación problemática.

Según Peña y Batalla (2016) destacan la importancia y valoración de las habilidades laborales, debido a que en toda empresa u organización, las habilidades laborales forman parte de las competencias y estas son indispensables debido a que se considera como el atributo del talento humano, en la cual logran desarrollar efectivamente el personal en sus áreas respectivamente en función a las tareas o actividades que se le asignen, sin embargo estas también requieren de su fortalecimiento y direccionamiento, mediante programas o acciones formativas que le orienten a poder aplicar adecuadamente sus habilidades ante un determinado hecho o situación de incertidumbre, puesto que un personal con la capacidad y actitud necesario podrá hacer frente cualquier reto laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es aplicada, debido a que tiene como finalidad la solución del problema del estudio, en función al desarrollo del nivel teóricos respecto a las variables; Coaching y habilidades laborales, así como de los eventos o sucesos que se determinen en el estudio, a través de las técnicas, métodos e instrumentos necesarios para la mejora u orientación del problema científico. Por su naturaleza es Hernández *et al.*, (2014) también menciona que los estudios correlacionales - causales, miden la relación entre dos o más variables, así como las causas en función a los factores, sucesos, procesos que inciden en la población respecto a las variables; Coaching y habilidades laborales, para determinar el nivel de correlación mediante sus análisis estadísticos y nivel de significancia.

Es no experimental, debido a que no se realizará manipulación alguna de las variables; Informa Coaching y habilidades laborales, en función a como se presentan los hechos de manera natural, así mismo es transversal por que la recolección de los datos se realizará en un periodo de tiempo limitado y explicativa por que busca encontrar los fenómenos del estudio en función a las hipótesis planteadas, así también a responder a las causas u eventos (Baena, 2017).

3.2 Variable, operacionalización

3.2.1 Variable 1: Coaching

De acuerdo a Cardona (2018) el coaching comprende una serie de procedimientos entre dos personas en tanto del coach y coachee, con la finalidad de formar e instruir al coachee al cumplimiento y desarrollo de las laborales que se le asignen en contexto a los lineamiento organizacionales establecidos.

3.2.2 Variable 2: Habilidad laborales

Ribes *et al.*, (2018) lo definen como conjunto de conocimiento en técnicas esenciales que permiten desempeñarse de manera adecuada en un puesto de

trabajo, las cuales comprenden habilidades técnicas o básicas, siendo necesario para alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Según Baena (2017) indican que la población es la totalidad de individuos dentro de un espacio y tiempo que es necesario para el desarrollo científico. De esta manera se cuantificara la población, abarcando un total de 55 colaboradores de las diferentes áreas de la sucursal de Piura, Sullana y Sechura, que se encuentran registrados en la planilla de la empresa Marcimex, las cuales conforman el recurso laboral del periodo 2020.

En relación a los criterios de selección, se incluye a todo el personal de las tiendas Marcimex de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura que se encuentren en la planilla durante el periodo 2020. Se excluye al personal que mantienen un contrato temporal o inferior a 6 meses, debido a que la finalidad del estudio, es tratar de garantizar la factibilidad del coaching en las habilidades laborales. La unidad del estudio, está conformado por un total de 55 colaboradores de las diferentes áreas de la sucursale de Piura, Sullana y Serchura, que se encuentran registrado en la planilla de la empresa Marcimex.

3.3.2 Muestra

Según Reyes (2016) explica que la muestra es el segmento o subconjunto representativo que conforma la totalidad de la población, siendo sometido a un determinado analisis o experimentación. Sin embargo el estudio comprende una población de 55 individuos o trabajadores de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura de la Tienda Marcimex, por lo cual es conveniente tomar este grupo de individuos como la muestra, por lo tanto se realizo un Censo, siendo su totalidad el sujeto de estudio, para la aplicación de los instrumentos.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La encuesta: Es una de las principales técnicas de recolección de datos de tipo cuantitativo, que estará enfocado en relación a los ítems que determinan la variable Coaching y habilidades laborales, en función a la problemática del estudio. La entrevista; es una de las técnicas de recolección de datos de tipo cualitativo, que estará estructurada en función a los ítems que determinan la variable "Coaching y habilidades laborales, con el propósito de conocer su apreciación desde una perspectiva jerárquica mediante un diálogo participativo (Gómez, 2012).

El cuestionario: Es un instrumento que será aplicado al personal de Marcimex de la sucursal de Piura, Sullana y Sechura, a través de la escala de Likert, la cual estará compuesto mediante cinco alternativas que medirá la intensidad de las respuestas. La *guía de entrevista*; Es un instrumento que será aplicado al gerente o responsable de las tiendas de Marcimex de Piura, Sullana y Sechura, siendo una de las más importante y de mayor capacidad en función a sus ventas, mediante una conversación que fundamente la problemática.

La validez de contenido, Según Hernández *et al.*, (2014) explican principalmente que la validez, es la aproximación a la verdad, en donde los instrumentos deben ser valorados por una serie de jueces que acrediten la consistencia, relación y coherencia entre las interrogantes que agrupan la estructura del instrumento, para afianzar la utilización bajo los lineamientos de la investigación. Por lo tanto, en consideración a esta valoración, en el estudio el instrumento principal como el "*Cuestionario*" será validado por (03) jueces expertos o especialistas con el propósito de ser valorados y calificados.

Así también para Hernández *et al.*, (2014) la confiabilidad es aquella que permite medir el grado o nivel de confianza de un determinado instrumento cuantitativo, con la finalidad de conocer el coeficiente *Alfa de Cronbach*, mediante el análisis de fiabilidad estadística, estableciendo la consistencia técnica para su aplicación en la unidad de análisis. Por lo tanto, se aplicó una prueba piloto a una muestra inferior, que comprenden las mismas características del estudio, en la cual se obtuvo un valor de 0.968 para el cuestionario que permitió medir la percepción

del coaching y las habilidades laborales, demostrando que el instrumento es altamente confiable y se puede aplicarse (Ver Anexo 13).

3.5 Procedimiento

De acuerdo a los procedimientos que comprenderá la aplicación de los instrumentos, principalmente seguirá los siguientes procesos: Un primer cuestionario dirigido aplicado al personal de Marcimex de la sucursal de Piura, Sullana y Sechura, una guía de entrevista dirigido al gerente o responsable de las sucursales para medir el Coaching y habilidades laborales, la aplicación de dichos instrumentos se realizará mediante los medios sociales.

3.6 Método de análisis de datos

En función al método de análisis estadísticos, está será de tipo correlacional en función al instrumento de un cuestionario aplicado al personal de Marcimex de la sucursal de Piura, Sullana y Sechura, siendo los resultados que serán representados mediante tablas de frecuencia y porcentualidad en función a la escala de LIKERT, la cual comprenderá cinco alternativas, utilizando los programas de tratamiento o procesamiento de datos del SPSS V.25 y programa de Excel 2013 – Windows 10, para su elaboración del informe estadístico como su interpretación y análisis. Además se efectuaron tres informes sobre las respuestas obtenidas en la aplicación de la entrevista al responsable de cada una de las sucursales de Marcimex que servirá de apoyo a la representación estadística.

3.7 Aspectos éticos

Según Noreña *et al.*, (2012) los aspectos éticos forman una parte esencial en toda investigación, que agrupará por los principios éticos para su elaboración. Siendo en la investigación que los datos o aportes científicos de otros autores se han basado al cumplimiento de las citas de fuentes primarias y secundarias, así mismo bajo el anonimato y confidencialidad para la aplicación de los instrumentos como cuestionarios y guía de entrevista para la recolección de los datos, bajo el principio de responsabilidad y respeto para el grupo de interés, durante la participación directa en el estudio, así como la confidencialidad en función a los lineamientos de derechos reservados por la población y lealtad a sus principios.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del cuestionario

La presentación de los resultados, principalmentecomprendió un análisis inferencial, a través de una estadístico de tipocorrelacional – causal, respecto a la aplicación de los instrumentoscuantitativos, que comprendió la aplicación de un cuestionario de (28) items dirigido al personal de la Tienda Marcimex, en tanto a la sucursal Piura, Sullana y Sechura, con el propósito de medir la percepción del coaching y las habilidades laborales, mediante tablas analíticas de frecuencia y porcentaje, que permitieron identificar una serie de respuestas mediante la escala de likert. Así mismo se fundamenta de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación. A continuación se describen:

4.1.1. Influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Tabla 1

Influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

Adiestramiento del coaching	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Orientación de tareas y/o actividades	04	07,27%	06	10,91%	12	21,82%	14	25,45%	19	34,55%	55	100.00%
- Orientación de metas a alcanzar	06	10,91%	06	10,91%	10	18,18%	20	36,36%	13	23,64%	55	100.00%
- Valora el conocimiento técnico	06	10,91%	10	18,18%	12	21,82%	16	29,09%	11	20,00%	55	100.00%
- Percibe instrucciones para desenvolverse en sus funciones	04	07,27%	06	10,91%	22	40,00%	16	29,09%	07	12,73%	55	100.00%
- El adiestramiento ha repercutido en sus labores	06	10,91%	06	10,91%	18	32,73%	21	38,18%	04	07,27%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 1 muestra que la causa del adiestramiento del coaching influye en las habilidades laborales, siendo la orientación de las tareas y/o actividades fue

calificado un 34,55% totalmente en desacuerdo, a diferencia del 07,24% que lo calificó en totalmente de acuerdo, la orientación de metas a alcanzar, fue calificado un 36,36% en desacuerdo, a diferencia del 10,91% que lo calificó en totalmente de acuerdo y de acuerdo, respecto a si valora el conocimiento técnico, fue calificado un 29,09% en desacuerdo, a diferencia del 10,91% fue calificado en totalmente en desacuerdo, en función así percibe instrucciones para desenvolverse en sus funciones fue calificado un 40,00% indeciso a diferencia del 07,27% que fue calificado en totalmente de acuerdo, mientras que el adiestramiento si ha repercutido en sus labores, fue calificado un 38,18% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% que fue calificado en totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, no se le orienta adecuadamente en las tareas y actividades que muchas veces debe realizar, principalmente en las áreas de ventas y operativas, así mismo indican que esta orientación no se debe a las metas que debe alcanzar diariamente, sino por algunos conflictos que suceden a lo largo de la jornada de trabajo, sin embargo es necesario establecer metas basados a generar mayores márgenes de ventas, por el contrario la mayoría sienten que valoran el conocimiento técnico que algunos colaboradores desarrollan en sus actividades, sin embargo consideran que algunas veces le han ofrecido instrucciones que han contribuido al desenvolvimiento efectivo de sus funciones, así mismo consideran una situación incierta respecto al adiestramiento debido a que en ocasiones este tipo de instrucción no ha contribuido efectivamente al desarrollo de sus actividades.

Tabla 2

Correlación causal entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales

Tipo de análisis	Detalle	Adiestramiento del coaching	Habilidades laborales
Correlación Rho de Spearman	_ Nivel de correlación	0,900**	1,000**
	_ Sig. unilateral	0,000 ^b	0,000 ^b
	_ N°	55	55

** Nivel 0.01 (unilateral) mediante la correlación significativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 2 muestra que la primera hipótesis específica: El adiestramiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa

MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,900** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo ACEPTAR la hipótesis específica.

Debido a que el alto nivel de aplicación de adiestramiento del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, permitirá un alto nivel de competencias laborales, sin embargo, la baja aplicación de adiestramiento del coaching, permitirá un bajo nivel de competencias laborales, por lo cual es necesario fortalecer la orientación, conocimiento y funciones.

4.1.2. Influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Tabla 3

Influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

Entrenamiento del coaching	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Se le proporciona actividades de entrenamiento	04	07,27%	10	18,18%	24	43,64%	10	18,18%	7	12,73%	55	100.00%
- Está de acuerdo con el entrenamiento de sus capacidades	06	10,91%	6	10,91%	12	21,82%	20	36,36%	11	20,00%	55	100.00%
- Necesidad de entrenamiento	04	07,27%	22	40,00%	12	21,82%	13	23,64%	04	07,27%	55	100.00%
- Le brindan cursos de entrenamiento	04	07,27%	08	14,55%	12	21,82%	24	43,64%	07	12,73%	55	100.00%
- Se ha fortalecido sus destrezas	02	03,64%	10	18,18%	14	25,45%	22	40,00%	07	12,73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 3 muestra que la causa del entrenamiento del coaching influye en las habilidades laborales, respecto a si se le proporciona actividades de entrenamiento, fue calificado un 43,64% indeciso, a diferencia de un 07,27% que lo calificó en totalmente de acuerdo, respecto a su está de acuerdo con el entrenamiento de sus capacidades, fue calificado un 36,36% en desacuerdo, a diferencia del 10,91% que lo calificó en totalmente de acuerdo y de acuerdo, la

necesidad de entrenamiento, fue calificado un 40,00% de acuerdo a diferencia de un 07,27% que fue calificado en totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo, en función a si se brinda cursos de entrenamiento, fue calificado un 43,64% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% que lo calificó en totalmente de acuerdo, en relación a si se ha fortalecido sus destrezas, fue calificado un 40,00% en desacuerdo a diferencia del 03,64% que lo calificó totalmente de acuerdo.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, en ocasiones se les proporciona actividades de entrenamiento que contribuyen en fortalecer sus capacidades para cumplir efectivamente con sus tareas, sin embargo no están de acuerdo con este tipo de entrenamiento debido a que consideran que deben basarse más a aspectos más técnicos de ventas, que permitan un mayor atracción y decisión de compra de los clientes, pero la mayoría está de acuerdo que existe una necesidad de entrenamiento, debido a que permite mejorar ciertas falencias laborales durante el inicio y terminado laboral, debiendo ejecutarse de manera periódica, indicando que no se les brinda cursos de entrenamiento externo para potencia sus habilidades, así mismo no se fortalecido las destrezas laborales de autocontrol, por su parte los entrenamientos que se han realizado han sido en cada una de las tiendas, bajo la supervisión de cada jefatura.

Tabla 4

Correlación causal entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales

Tipo de análisis	Detalle	Entrenamiento del coaching	Habilidades laborales
Correlación Rho de Spearman	_ Nivel de correlación	0,881**	1,000**
	_ Sig. unilateral	0,000 ^b	0,000 ^b
	_ N°	55	55

** Nivel 0.01 (unilateral) mediante la correlación significativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 4 muestra que la segunda hipótesis específica: El entrenamiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,881** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo ACEPTAR la hipótesis específica.

Debido a que el alto nivel de aplicación del entrenamiento del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, permitirá un alto nivel de competencias laborales, sin embargo, la baja aplicación de entrenamiento del coaching, permitirá un bajo nivel de competencias laborales, por lo cual es necesario fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas laborales.

4.1.3. influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Tabla 5

Influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

Resultados del coaching	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Sus compañeros cumplen con sus actividades	06	10,91%	08	14,55%	22	40,00%	12	21,82%	07	12,73%	55	100.00%
- Se ha establecido indicadores de evaluación laboral	06	10,91%	06	10,91%	26	47,27%	10	18,18%	07	12,73%	55	100.00%
- Cumplen con los objetivos laborales	00	00,00%	06	10,91%	26	47,27%	16	29,09%	07	12,73%	55	100.00%
- Se retroalimenta al personal	04	07,27%	06	10,91%	26	47,27%	15	27,27%	04	7,27%	55	100.00%
- Se organiza talles de retroalimentación	00	00,00%	06	10,91%	18	32,73%	20	36,36%	11	20,00%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 5 muestra que la causa del entrenamiento del coaching influye en las habilidades laborales, siendo si sus compañeros cumplen con sus actividades, fue calificado un 40,00% indeciso, a diferencia del 10,91% lo califico en totalmente de acuerdo, respecto a si se establecido indicadores de evaluación laboral, está fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 10,91% lo calificó en totalmente de acuerdo y de acuerdo, al cumplimiento de los objetivos laborales, fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 10,91% lo calificó de acuerdo, mientras que la retroalimentación al personal, fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 07,27% que lo calificó totalmente de acuerdo, si se organiza talleres de retroalimentación, fue calificado un 36,36% en desacuerdo, a diferencia del 10,91% que lo calificó en de acuerdo.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, algunos de sus compañeros cumplen con sus actividades laborales, puesto que en ocasiones no existe una adecuada supervisión laboral, se cuenta con algunos indicadores de evaluación, están relacionados con las metas o cumplimiento de las tareas asignadas, sin embargo su logro comprende un ámbito riguroso u obligatorio, respecto al logro de los objetivos a corto y largo plazo, consideran que siempre se tratan de esforzarse a su cumplimiento, pero muchas veces no se logra con dicho fin, es donde se realizan una serie de retroalimentación, pero no es suficiente para un periodo cumplir plenamente con los objetivos propuestos, debido también a que las retroalimentación se realiza en ocasiones y no se le toma el valor necesario, mucho menos se organiza frecuentemente talleres de retroalimentación para poder fortalecer las deficiencias laborales.

Tabla 6

Correlación causal entre los resultados del coaching y las habilidades laborales

Tipo de análisis	Detalle	Resultados del coaching	Habilidades laborales
Correlación Rho de Spearman	_ Nivel de correlación	0,896**	1,000**
	_ Sig. unilateral	0,000 ^b	0,000 ^b
	_ N°	55	55

** Nivel 0.01 (unilateral) mediante la correlación significativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 6 muestra que la tercera hipótesis específica: Los resultados del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,896** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo ACEPTAR la hipótesis específica.

Debido a que el alto nivel de resultado del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, permitirá un alto nivel de competencias laborales, sin embargo, el bajo nivel de resultados del coaching, permitirá un bajo nivel de competencias laborales, por lo cual es necesario cumplir con las actividades, objetivos y retroalimentar al personal.

4.1.4. Situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Tabla 7

Situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

Habilidades laborales	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Necesidad de uso práctico de las TIC	0	0,00%	24	43,64%	16	29,09%	11	20,00%	4	7,27%	55	100.00%
- Fortalecimiento de los conocimientos técnicos de ventas	4	7,27%	6	10,91%	22	40,00%	12	21,82%	11	20,00%	55	100.00%
- Fortalecimiento del uso de herramientas digitales	6	10,91%	12	21,82%	24	43,64%	9	16,36%	4	7,27%	55	100.00%
- Se ha establecido las acciones para el manejo de recursos	6	10,91%	10	18,18%	24	43,64%	13	23,64%	2	3,64%	55	100.00%
- Logra adaptarse a su área de trabajo	4	7,27%	22	40,00%	14	25,45%	8	14,55%	7	12,73%	55	100.00%
- Trabaja en equipo para optimizar sus labores	0	0,00%	10	18,18%	16	29,09%	25	45,45%	4	7,27%	55	100.00%
- Existe un ambiente comunicativo	6	10,91%	10	18,18%	22	40,00%	6	10,91%	11	20,00%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal responsable.

La Tabla 7 muestra que la situación de las habilidades laborales, es regular, respecto a la necesidad de uso práctico de las TIC, fue calificado un 43,64% de acuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente en desacuerdo, el fortalecimiento de los conocimientos técnicos de venta, fue calificado un 40,00% regular, a diferencia del 07,27% fue calificado en totalmente de acuerdo, el fortalecimiento del uso de herramientas digitales, fue calificado un 43,64% regular, a diferencia del 03,64% fue calificado totalmente en desacuerdo, respecto a si logra adaptarse a su área de trabajo, fue calificado un 40,00% adecuado, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente de acuerdo, el trabajo en equipo para optimizar sus labores, fue calificado un 45,45% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado en totalmente en desacuerdo, existe un ambiente comunicativo, fue calificado un 40,00% regular, a diferencia del 10,91% fue calificado totalmente adecuado.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, algunos compañeros no muestran compañerismo para realizar efectivamente sus labores, puesto que existen algunas situaciones que se requieren de su apoyo, de la misma manera existen algunos colaboradores que si logran realizar sus actividades en grupo, mientras que en los indicadores de evaluación esto muchas veces es incierto debido a que no se evidencia constantemente que se evalúe a cada uno de los colaboradores de cada área, principalmente del área de venta, sin embargo considerado que en ocasiones se ha cumplido con algunos objetivos definidos en el área de cobranza y venta respecto a la morosidad de algunos clientes y sobre todo incrementar los niveles de venta, en la retroalimentación para eliminar algunas falencias en el ámbito laboral no se percibe con frecuencia, muchas veces se realiza trimestralmente pero es deficiente respecto a las necesidades de cada área.

4.1.5. Influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020

Tabla 8

Influencia entre el coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

VARIABLES	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Adiestramiento del coaching	06	10,91%	06	10,91%	16	29,09%	16	29,09%	11	20,00%	55	100.00%
- Entrenamiento del coaching	04	7,27%	08	14,55%	14	25,45%	22	40,00%	07	12,73%	55	100.00%
- Resultados del coaching	04	7,27%	06	10,91%	26	47,27%	12	21,82%	07	12,73%	55	100.00%
- Habilidades técnicas o específicas	06	10,91%	12	21,82%	22	40,00%	11	20,00%	04	7,27%	55	100.00%
- Habilidades básicas o blandas	04	7,27%	12	21,82%	22	40,00%	10	18,18%	07	12,73%	55	100.00%
- Coaching	04	7,27%	08	14,55%	18	32,73%	18	32,73%	07	12,73%	55	100.00%
- Habilidades laborales	04	7,27%	12	21,82%	24	43,64%	11	20,00%	04	7,27%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 8 muestra que el coaching fue calificado un 32,73% indeciso y en desacuerdo, mientras que las habilidades laborales fue calificado un 43,64% indeciso, debido a que el adiestramiento del coaching, fue calificado un 29,09%

indeciso y en desacuerdo, el entrenamiento del coaching, fue calificado un 40,00% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente adecuado, el entrenamiento del coaching, fue calificado un 40,00% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente adecuado, los resultados del coaching fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 07,27% totalmente adecuado, a comparación de las habilidades técnicas específicas, fue calificado un 40,00% indeciso, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente en desacuerdo, las habilidades básicas o blandas, fue calificado un 40,00% regular, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente adecuado.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, muestra que el coaching y las habilidades laborales son regulares, debido a que respecto al adiestramiento, muchas veces no se orienta al logro de sus actividades y metas que deben alcanzar, de la misma manera no siempre se valora el conocimiento técnico, pero en ocasiones se le brindan las instrucciones para poder desenvolverse en sus funciones, por el contrario en el entrenamiento, a veces se le proporciona el fortalecimiento de las actividades que deben efectuar pertinentemente, pero no están de acuerdo con dicho entrenamiento, considerando necesario el fortalecimiento de sus capacidades, habilidad y destrezas, siendo esto que ha repercutido en el cumplimiento de los objetivos laborales, siendo que se esfuerzan por lograrlo a pesar que existe un bajo nivel de retroalimentación laboral debido a que los talleres de retro deben ser más adecuado en función a las dificultades que presenta la fuerza de venta y cobranza.

Mientras que en las habilidades laborales, existe una necesidad por fortalecer sus conocimiento respecto a las prácticas de las TIC y las técnicas de ventas, sin embargo consideran que si logran adaptarse a su área de trabajo, pero el trabajo en equipo no ha optimizado sus labores debido a que no existe un adecuado compañerismo en las áreas, siendo que el ambiente comunicativo no es tan adecuado, puesto que la información que en las áreas se evidencia la falta de interacción y comunicación efectiva, que limita muchas veces la realización de una actividad administrativa o venta, que repercute en los servicios de atención al

cliente, siendo esta uno de los limitantes que ha generado dificultades en el crecimiento laboral y de las tiendas comerciales.

Tabla 9

Correlación causal entre el coaching y las habilidades laborales

Tipo de análisis	Detalle	Coaching	Habilidades laborales
Correlación Rho de Spearman	_ Nivel de correlación	0,887**	1,000**
	_ Sig. unilateral	0,000 ^b	0,000 ^b
	_ N°	55	55

** Nivel 0.01 (unilateral) mediante la correlación significativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las sucursales.

La Tabla 9 muestra que la segunda hipótesis general: El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,887** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo ACEPTAR la hipótesis específica.

Debido a que el alto nivel de aplicación del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, permitirá un alto nivel de competencias laborales, sin embargo, la baja aplicación del coaching, permitirá un bajo nivel de competencias laborales, por lo cual es necesario realizar un adecuado entrenamiento y adiestramiento, para generar resultados laborales de acuerdo a sus actitudes y capacidades laborales.

4.2. Resultados de la guía de entrevista

La presentación de los resultados, esencialmente comprenderán un análisis de tipo cualitativo, respecto a la aplicación de tres guía de entrevista de (12) ítems dirigido a la Sucursal Piura, Sra.: Rina Purizaca Chira, Sucursal Sullana Sr.: Luis Panta, Sucursal Sechura, Sr.: Andre ,Paiva de la tienda Marcimex, con la finalidad de medir la valoración crítica en función al coaching y las habilidades laborales, a través de informe detallado y analítico obtenido de cada una de las respuesta. Así mismo se fundamenta de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación. A continuación se describe:

4.2.1. Contexto del desarrollo del adiestramiento del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

De acuerdo al proceso de adiestramiento está enfocado en la orientación del personal en función a las actividades y logros que deben alcanzar durante cada jornada de trabajo, por el contrario, existe una gran dificultad relacionado con el área venta, puesto que su desempeño permitirá un mayor margen de venta, así mismo se está tratando de fortalecer el conocimiento del personal respecto a las funciones que deben cumplir, seguido de un seguimiento continuo. Respecto al cumplimiento de las funciones laborales del personal, se trata continuamente de orientarlos, puesto que en ocasiones se observado que el personal muchas veces no cumple efectivamente con las labores encomendadas y asignadas, que perjudica a las metas definidas en la tienda, logrando establecer algunas sanciones que permitan a un mediano plazo una mejora en la actitud de responsabilidad.

4.2.2. Situación del entrenamiento del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

Las acciones que la tienda a realizado en fortalecimiento de las capacidades y habilidades, es deficiente puesto que no se ha programado actividades que contribuyan principalmente al desarrollo de las habilidades de todo el personal, así mismo esto implica una serie de recursos económicos, sin embargo se está tratando realizar un conjunto de actividades que impliquen un mejor conocimiento de las técnicas de ventas, el uso de los medios digitales, relaciones laborales y

sobre todo el trabajo en equipo, que son aquellas habilidades donde se requieren que el personal logren mejorar. El entrenamiento que realiza la tienda en función han personal no es eficiente debido a que dichas acciones se deben efectuar desde la sede principal de MARCIMEX, sin embargo, se trata de capacitar al personal en función a potenciar aquellas destrezas relacionados con persuasión, manejo de emoción o autocontrol y coordinación con las actividades que deben desempeñar en cada jornada de trabajo.

4.2.3. Elementos que comprenden los resultados del coaching en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

La situación que se evidencia en el logro de actividades y objetivos, es por lo general durante el último periodo anual, deficiente y regular, puesto que existen una serie de limitaciones producto de la realidad contractual que se está viviendo a nivel nacional, sin embargo, se trata de inculcar en el personal el cumplimiento de los objetivos, siendo estos necesarios para el crecimiento de la tienda. Las actividades de retroalimentación no se realizan de manera continua pero primero se identifica las falencias o dificultades en cada jornada de trabajo, con el propósito de tomar acciones de mejora que permita una mayor claridad y desarrollo de las actividades programadas diariamente, por el contrario, es necesario contribuir al crecimiento de cada trabajador de la tienda.

4.2.4. Situación de las habilidades técnicas del personal en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

El fortalecimiento en el conocimientos de las TICs y técnicas de venta son indispensables para el desarrollo de la empresa y principalmente del personal, puesto que es una herramienta que día a día se está implementando competitivamente para generar una mayor margen de ventas, siendo el personal de esta área que tiene que utilizar técnicas de persuasión y mejora en los procesos de compra de los cliente, sin embargo no se está fortalecimiento estos aspectos pero si se programa algunas charlas de orientación laboral. Así mismo es relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales puesto que actualmente es el medio en la cual se puede generar una mayor cercanía con los clientes, si bien es cierto implica un compromiso con todo el personal de tienda, por

lo contrario existe un límite en función a la disponibilidad de este recurso, así mismo se evidencia que algunos colaboradores no suministran efectivamente los recursos que se ponen a disposición, por lo que se están tomando acciones correctivas.

4.2.4. Situación de las habilidades básicas o blandas del personal en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.

En la tienda se valora y contribuye en la adaptación laboral y trabajo en equipo, por su parte esto no se logra completamente porque también implica un compromiso de todo el personal y sobre todo del apoyo de la tienda principal, pero en ocasiones se forman equipos de trabajo para que puedan mejorar la eficiencia de sus actividades laborales. En función a la iniciativa laboral, se trata de establecer una participación constante del personal, a pesar que en ocasiones, algunos trabajadores muestran una habilidad para tomar el control ante las actividades programadas, evidenciándose algunas dificultades, así también porque hay una serie de criterios laborales que parte de las relaciones entre las áreas, puesto que las decisiones de la gerencia que se tomen rigen de manera directa.

Entre las acciones más frecuentes que se emplea en la tienda comercial están influenciadas por actividades o charlas comunicativas, en donde el personal puede aportar y comunicar su sentir o discrepancias que inciden en el cumplimiento de las metas laborales, sin embargo, esto no es suficiente, pero se trata de tomar las acciones a corto plazo que permitan resultados favorables de inmediato. El procedimiento que el personal realiza para la solución de conflictos, usualmente es simple debido a que toda falencia o conflicto interno se comunica directamente, por el contrario, es uno de los aspectos que se evidencia en cada jornada de trabajo, demostrando que aún existe mucho trabajo por mejorar dicha situación, sin embargo, en la tienda se trata de identificar las alternativas de mejora, establecer sanción si lo amerita, evaluar la alternativa más fiable y tomar la acción de mejora.

V. DISCUSIÓN

En función a la discusión de los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio, se ha recopilado la información necesaria respecto a la problemática enfocado a las variables del Coaching y Habilidades laborales en la empresa Marcimex de las Sucursales de Piura, Sullana y Sechura, para ser analizados críticamente en base a las referencias teóricas y principalmente de otros resultados que contemplan los antecedentes, para de esta manera desarrollar los objetivos del estudio. A continuación, se explican:

El primer objetivo específico, establecer la influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Según García y Martín, (2017) el adiestramiento del coaching, es el proceso en el cual se busca desarrollar al personal mediante la instrucción de las actividades que se realiza en cada jornada de trabajo en cumplimiento con los objetivos y metas laborales. Desde esta perspectiva, se puede apreciar que el adiestramiento es un factor que conduce al desarrollo laboral, por el contrario los resultados reflejan ciertas discrepancias, debido a que el 29,09% indica que en ocasiones se cumple con el adiestramiento del coaching, el 34,55% indica estar totalmente en desacuerdo con la orientación de las tareas y/o actividades, el 36,36% indica estar en desacuerdo con la orientación de las metas por alcanzar, el 29,09% indica estar en desacuerdo también por el valor del conocimiento técnico, el 40,00% indica que si percibe instrucción para desenvolverse en sus funciones, el 38,18% indica que en ocasiones el adiestramiento ha repercutido en sus labores.

Los resultados sin embargo han demostrado que en la empresa MARCIMEX, de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura, no se están orientando efectivamente las tareas que deben realizar, mucho menos en el cumplimiento de las metas, puesto que no se valoran el conocimiento técnico, tampoco perciben instrucciones o adiestramiento. Por su parte los entrevistados, indicaron que si bien es cierto se está tratando de orientar al personal durante su jornada de trabajo, a pesar que aún existen algunas dificultades que inciden en los niveles de venta

producto del cumplimiento de las metas, pero se está tratando de adiestrar al personal con el propósito de fortalecer las habilidades laborales.

Estos hallazgos reflejan una relación con los estudios realizados por Chinchay *et al.*, (2018) puesto que el 80% de los factores deficientes está relacionado con el desempeño y habilidades laboral producto de la falta de un adecuado adiestramiento del personal, siendo necesario la valoración técnica respecto a las eficiencias de realizar y cumplir con sus actividades laborales. Así mismo del estudio realizado por Caldúa (2018) debido a que el 48,7% de los trabajadores indican que sus superiores no promueven la comunicación y orientación en cumplimiento de los problemas o actividades diarias que deben cumplir efectivamente respecto a las metas u objetivos que deben alcanzar.

Por lo cual se contrasta la *primera hipótesis específica*, El adiestramiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,900** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo **ACEPTAR** la hipótesis específica.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio y de otros autores, se puede apreciar que el adiestramiento del coaching, es un procedimiento sistemático que se centra principalmente en la orientación laboral mediante la orientación y fortalecimiento de conocimiento laboral para fomentar un mayor cumplimiento de las tareas y/o actividades laborales en función a las metas y objetivos establecidos, sin embargo los resultados conducen a demostrar que no existe un adecuado adiestramiento basado en su orientación, enseñanza e instrucción laboral de las diferentes sucursales de la tienda comercial, por lo que el desarrollo de sus tareas y/o actividades no ha permitido mejorar los márgenes de venta, para ello la empresa MARCIMEX, por lo cual debe efectuar una mejora de estos aspectos laborales, para generar un mayor desarrollo laboral.

El segundo objetivo específico, determinar la influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Según García y Martín (2017) el

entrenamiento del coaching, es el proceso sistemático y organizado que comprende parte del coaching que tiene como finalidad el desarrollo laboral mediante el fortalecimiento de sus capacidades, habilidad y destrezas en función a los objetivos y metas establecidos. Desde esta perspectiva, se puede apreciar que el entrenamiento del coaching, es el proceso en el cual permite un mayor crecimiento en el desarrollo de sus capacidades laborales, por el contrario, los resultados reflejan ciertas discrepancias, debido a que el 43,64% indica que en ocasiones se ha proporcionado actividades de entrenamiento laboral, el 36,36% indica estar en desacuerdo con el entrenamiento de sus capacidades, el 40,00% indica que es necesario el entrenamiento de sus capacidades, así mismo el 43,64% indica que no se ha brindado cursos de entrenamiento y el 40,00% está en desacuerdo con el fortalecimiento de sus destrezas.

Los resultados sin embargo han demostrado que en la empresa MARCIMEX, de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura, no se ha cumplido efectivamente en realizar actividades de entrenamiento laboral, mucho menos de sus capacidades laborales, siendo una necesidad para el recurso laboral, debido a que tampoco se cuenta con cursos de especialización o entrenamiento constante. Por su parte los entrevistados, indicaron que se trata de realizar acciones para fortalecer las capacidades y habilidades laborales, puesto que el entrenamiento que muchas veces se ha realizado deficientemente en base a potenciar aquellas destrezas relacionados con persuasión, manejo de emoción o autocontrol y coordinación con las actividades que deben desempeñar en cada jornada de trabajo.

Esta refleja una relación con los estudios realizados por Salinas (2019) debido a que el 50,00% indica que el coaching empresarial es deficiente, debido a que el entrenamiento es incierto o regular, por la falta de liderazgo y entrenamiento laboral. Así mismo del estudio realizado por Bustamante y Martínez (2018) debido a que el nivel de capacidades y aptitudes ha incrementado para luego ser aplicados mediante programas de capacitación de coaching, siendo el 96,00% que ha incrementado sus niveles de productividad mediante este tipo de entrenamiento laboral.

Por lo cual se contrasta la *segunda hipótesis específica*, El entrenamiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,881** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo **ACEPTAR** la hipótesis específica.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio y de otros autores, se puede apreciar que el entrenamiento del coaching, está es un procedimiento que se basa esencialmente con el fortalecimiento de las capacidades y habilidad laborales, así como de las principales destrezas laborales que requieren para poder mantenerse a la perspectiva de las actividades laborales que se deben realizar en cada jornada laboral, sin embargo los resultados conducen a demostrar que no existe un programa o adecuado entrenamiento laboral, basado en las capacidades, habilidades y destrezas laborales de las diferentes sucursales de la tienda comercial, por lo que el desarrollo de sus tareas y/o actividades laborales no ha permitido contribuir necesariamente a la meta de la empresa MARCIMEX, por lo cual debe efectuar una mejora de estos aspectos laborales, para generar un mayor desarrollo laboral.

El tercer objetivo específico, establecer la influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Según García y Martín (2017) los resultados del coaching, son aquellas acciones enfocadas al mejoramiento, formación y desarrollo de las capacidades laborales que permitan a lo largo, generar un mejor resultado laboral a través de los objetivos establecidos para su retroalimentación laboral. Desde esta perspectiva, se puede apreciar que los resultados del coaching permite conocer los logros alcanzados en el desarrollo de su adiestramiento y entrenamiento laboral, por el contrario los resultados reflejan ciertas discrepancias, debido a que el 40,00% indica que en ocasiones sus compañeros cumplen con sus actividades laborales, el 47,27% indica también que en ocasiones se han establecido los indicadores para la evaluación laboral, así mismo del cumplimiento de los objetivos laborales y de la retroalimentación laboral, sin embargo el 36,36% indica que está en desacuerdo con la retroalimentación laboral que mínimamente percibe de cada una de las sucursales.

Los resultados sin embargo han demostrado que en la empresa MARCIMEX, de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura, no se cumple efectivamente con sus actividades laborales, así mismo solo se cuenta con algunos indicadores de evaluación laboral, pero no se logra los objetivos fijados a corto y mediano plazo, mucho menos se efectúa una adecuada retroalimentación laboral. Por su parte los entrevistados, indicaron que la situación del logro de actividades y objetivos durante los últimos periodos de trabajo es deficiente y regular, existiendo una serie de limitaciones que no ha permitido cumplir efectivamente con los objetivos establecidos, existiendo una necesidad por retroalimentación laboral, por lo cual se está tomando acciones necesarias que garanticen contribuir una mejora en el trabajador de la tienda. Esta refleja una relación con los estudios realizados por Cerna y Martínez (2019) debido a que el 52,80% indica que se siente desmotivados por la necesidad de una adecuada retroalimentación, el 67,00% muestra un desconocimiento sobre los objetivos o actividades que deben cumplir, siendo los resultados inadecuados.

Por lo cual se contrasta la *tercera hipótesis específica*, Los resultados del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,896** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo *ACEPTAR* la hipótesis específica.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio y de otros autores, se puede apreciar que los resultados del coaching, es el proceso final que comprende el logro de resultados de manera favorable, basado en las actividades laborales, objetivo y retroalimentación laboral que deben realizar, sin embargo los resultados conducen a demostrar que estos resultados son deficientes debido a la necesidad de acciones laborales que contribuyan a un mejor adiestramiento y entrenamiento laboral, la cual no ha permitido contribuir efectivamente a la empresa MARCIMEX, por lo tanto se debe efectuar una mejora de estos aspectos laborales, para generar un mayor desarrollo comercial.

El cuarto objetivo específico, evaluar la situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Según Ribes *et al.*, (2018) las habilidades laborales, son el conjunto de conocimientos técnicos o blandos que es una parte vital para poder alcanzar los objetivos y metas establecidos en la empresa. Por su parte, Alles (2016) expresa que son aquellas habilidades dentro de las competencias que se basan a las capacidades y actitudes que posee el personal y deben ser fortalecidos.

Desde esta perspectiva, se puede apreciar que las habilidades laborales están relacionadas con una serie de habilidades tanto técnicas y blandas que son necesarias en una empresa, por el contrario los resultados reflejan ciertas discrepancias, debido a que el 43,64% están de acuerdo con la práctica de las TICs, el 40,00% indican que a veces se han fortalecido su conocimiento técnico en venta, el 43,64% considera que en ocasiones se ha fortalecido el uso de herramientas digitales, el 40,00% indica estar de acuerdo con adaptarse a su área de trabajo, el 45,45% está en desacuerdo sobre la optimización del trabajo, mediante la formación de equipos laborales, mientras que el 40,00% indica que a veces se siente una comunicación efectiva en las áreas de trabajo.

Los resultados sin embargo han demostrado que en la empresa MARCIMEX, de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura, el personal o colaborador, muestra un mayor conocimiento sobre las habilidades técnicas y principalmente blandas, pero aún es necesario su mejora mediante el entrenamiento y desarrollo de sus habilidades laborales. Por su parte los entrevistados, indicaron que se ha tratado de fortalecer el conocimiento de las TICs y técnicas de ventas, las cuales son indispensables, así como se está tratando de implementar nuevas herramientas digitales para generar mayores ventas, debiendo el personal utilizar técnicas de persuasión y negociación a sus clientes, fortaleciendo sus relaciones, por su parte el personal si se siente comprometido con la tienda, tomando la iniciativa, control de sus actividades y relacionándose efectivamente, sumado a buscar la solución de los conflictos.

Esta refleja una relación con los estudios realizados por Alcántara y, Pintado (2018) debido a que el 57,10% indica que son conscientes, se comprometen e

integran laboralmente en la empresa, así mismo forman equipo de trabajo, el 42,90% indica que las habilidades y destrezas son regulares, el crecimiento de innovación y creatividad a influenciado en el desarrollo de sus labores. Así mismo en el estudio realizado por Araujo (2018) debido a que el 88,00% indica que la comunicación y equipo de trabajo, es regular, mientras que el 12,00% que el coaching ha permitido un mayor desarrollo de las habilidades.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio y de otros autores, se puede apreciar que las habilidades laborales, abarca una serie de habilidad tanto técnicas o blandas relacionados con el conocimiento más específico y un conjunto de acciones basados a la adaptación, iniciativa y relación laboral, así como el trabajo en equipo y la resolución de conflictos laborales, que no muestra una tendencia favorable, pero se debe fortalecer mediante las acciones de la empresa, sin embargo la situación es diferentes, a pesar que el cumplimiento de sus labores depende de dichas habilidades, por lo cual se puede deducir que estos aspectos no han sido mejorado o potenciados.

El objetivo general, determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Según Cardona (2018) el coaching empresarial, comprende una serie de procedimientos que parte del instruir y el desarrollo laboral. Mientras que García y Martín (2017) indican que es una disciplina o herramienta moderna basada en el cambio de éxito laboral y empresarial, mediante el logro de los objetivos establecidos. Por otro lado, Peña y Batalla (2016) indican que las habilidades laborales, son aquellos conocimientos, capacidades y actitudes indispensables para poder mejorar el desarrollo de las actividades laborales. Mientras que para Whatling y Rivas (2016) una capacidad innata que posee el personal de las diferentes áreas de una empresa con la finalidad de realizar sus tareas de una manera más óptima. Desde este aporte teórico se considera que el coaching es un proceso por el cual se permite fortalecer al personal, mientras que las habilidades laborales, son aquellas habilidades necesarias para cumplir eficientemente sus actividades durante cada jornada de trabajo.

Por el contrario, los resultados reflejan ciertas discrepancias, debido a que el 32,73% están en desacuerdo con el coaching en las tiendas comerciales, debido a que el 43,64% indica que las habilidades laborales son regular, el 29,09% indica estar en desacuerdo con el adiestramiento y entrenamiento del coaching, el 47,27% indican que los resultados en ocasiones son adecuados, el 40,00% indica estar de acuerdo con las habilidades básicas o blandas.

Los resultados sin embargo han demostrado que en la empresa MARCIMEX, de las sucursales de Piura, Sullana y Sechura, no se ha cumplido efectivamente a realizar acciones de adiestramiento del coaching, mucho menos se han efectuado actividades, talleres o programas de entrenamiento continuo en base a las capacidades, habilidad y destrezas laborales, por lo cual los resultados que arrojan son inadecuado, a pesar que la mayoría del personal posee de habilidades tanto específicas o blandas que es necesario fortalecer, por el contrario consideran que está no se desarrolla de manera adecuada. Por su parte los entrevistados, indicaron que se trata de establecer las acciones de mejora ante la situación laboral, sin embargo, sí existen una serie de factores que han reducido el crecimiento productivo de la tienda comercial, pero se están estableciendo nuevas mejoras.

Esto refleja una diferencia con los estudios realizados por Salinas (2019) debido a que el 50,00% indica que el coaching empresarial es deficiente, en función al liderazgo, adiestramiento y entrenamiento, la cual es regular. A diferencia del estudio desarrollado por Galea (2017) debido a que el 70,00% poseen una buena capacidad, el 70,00% se siente comprometido con el trabajo asignado, el 80,00% realiza trabajos equipos para mejorar el nivel de desempeño laboral. Mientras que en el estudio Araujo (2018) se encontró que el 88,00% indica un nivel regular respecto al trabajo en equipo, empatía y comunicación laboral. Para el estudio de Cuadra y Macancela (2017) los resultados indican que el 90,00% de las empresas requieren personal con habilidades relacionadas con el ámbito tecnológico, proactivos, adaptación laboral, comunicativa y participativa.

Por lo cual se contrasta la *hipótesis general*, El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020. Esto es contrastado mediante los datos

al estadístico correlacional a través del método RHO de Spearman = 0,887** y Sig. unilateral= 0,000^b, que indica un alto coeficiente de correlación y significancia, permitiendo *ACEPTAR* la hipótesis.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio y de otros autores, se puede apreciar que el coaching empresarial y las habilidades laborales, comprenden dos aspectos claves para el crecimiento y desarrollo laboral, sin embargo en la empresa comercial, en función a sus sucursales, se evidencia una serie de dificultades respecto a que no se está realizando un adecuado programa de adiestramiento y entrenamiento laboral, en donde los resultados que se obtienen del coaching, es inadecuado en el logro y objetivos laborales, mientras que la mayoría del personal está asociado con habilidades técnicas y principalmente de las básicas, por lo cual es necesario tomar acciones inmediatas para mejorar las habilidades laborales mediante un adecuado desarrollo del coaching laboral, puesto que está no ha permitido contribuir de manera efectiva a la empresa MARCIMEX, por lo tanto se debe efectuar una mejora de estos aspectos laborales, para generar un mayor crecimiento comercial.

VI. CONCLUSIONES

1. El adiestramiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en las sucursales, debido al $r = 0,900^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000^b$, demostrando principalmente que no se está orientando efectivamente al cumplimiento de las tareas y/o actividades laborales que ha repercutido al logro de las metas laborales por la falta de instrucciones diarias que se le debe brindar al personal.
2. El entrenamiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en las sucursales, debido al $r = 0,881^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000^b$, demostrando esencialmente la ausencia de actividades de entrenamiento que ha incido en la necesidad de formación y fortalecimiento de sus habilidades laborales.
3. Los resultados del coaching influyen significativamente en las habilidades laborales en las sucursales, debido al $r = 0,896^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000^b$, reflejando principalmente que no se está logrando sus actividades laborales en base a los objetivos establecidos, debido a la falta de los indicadores de evaluación laboral.
4. La situación de las habilidades laborales en las sucursales, demuestra principalmente una necesidad por el uso de las TICs, así mismo de algunas habilidades técnicas y blandas que se deben potenciar para fortalecer el desarrollo de sus actividades diarias y de la comunicación laboral.
5. En general el coaching influye significativamente en las habilidades laborales en las sucursales de la empresa MARCIMEX, debido al $r = 0,887^{**}$ y $\text{Sig.} = 0,000^b$, demostrando principalmente una serie de falencias con el adiestramiento y entrenamiento laboral por la necesidad de un programa de coaching, que ha repercutido en el fortalecimiento de las habilidades técnicas y blandas.

VII. RECOMENDACIONES

A las sucursales de Piura, Sullana y Sechura:

1. Promover actividades de adiestramiento mensual en las áreas administrativas y ventas en función al cumplimiento de las metas que deben alcanzar durante cada cierre mensual o temporadas en los productos de electrodomésticos que se ofrece en cada una de las sucursales.
2. Desarrollar actividades basados a la formación de sus habilidades y destrezas, mediante actividades de retroalimentación trimestral que permita fortalecer aquellas habilidades desarrolladas y generar su aprovechamiento en cumplimiento con las metas que se desean alcanzar en cada sucursal.
3. Evaluación del aprendizaje logrado durante cada trimestre, a través de la aplicación de fichas evaluativas que permitan conocer los indicadores que se han cumplido durante el proceso de orientación del coaching, con la finalidad de establecer acciones de retroalimentación laboral.
4. Promover una mayor fuerza de ventas en las actividades de promoción del uso práctico de los aplicativos que proporciona las nuevas TICs, para poder generar una mayor participación en la venta de productos de electrodomésticos y poder afianzar la cooperación, integración y comunicación de las diferentes áreas.
5. Promover actividades de adiestramiento, formación, evaluación y fortalecimiento de las fuerzas de ventas de los equipos de trabajo en función al cumplimiento de las metas asignadas en cooperación de todo el personal, mediante el desarrollo de sus habilidades tanto técnicas y básicas para el progreso comercial de la empresa de electrodomésticos.

VIII. PROPUESTA

Realizar un Plan de Coaching para Fortalecer las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020

8.1. Introducción

A lo largo de los años y la mejora del mercado, así como la necesidad que han tenido las empresas comerciales de venta de electrodomésticos, ha conllevado a realizar programas o acciones que garanticen su crecimiento, sin embargo, no han considerado el valor humano o laboral como pieza clave en su desarrollo, debido a que es el motor principal para poder lograr que toda empresa comercial genere ventas y utilidades que son transmitidos por todo el personal de una organización. Por lo cual, para mantener un personal adiestrado y entrenado, es necesario contar con un líder eficiente o coach, que permita poder afianzar sus habilidades al logro de sus actividades laborales, sin embargo, son pocas las empresas que han tenido en cuenta esta herramienta que en ocasiones ha generado casos de éxito no solo empresariales sino personales.

Destacando la aplicación del coaching laboral, como uno de las herramientas indispensables para conducir al desarrollo de las habilidades, relacionados con el manejo de información y herramientas técnicas que son necesarias para poder realizar acciones laborales en cumplimiento con las metas y objetivos establecidos, las cuales se deben lograr, sumado a aquellas habilidades blandas que son fundamentales debido a que genera un ambiente agradable, comunicativo y en donde los roles laborales permiten mejores resultados que optimicen las actividades de sus labores. Para la cual todos estos factores indican que su desarrollo dependerá del coaching que se realice y la relación de compromiso que existe en el personal, de esta manera la propuesta se enfocará en poder establecer una serie de actividades en función a los procesos del coaching, que permita potenciar las habilidades laborales a través de los resultados obtenidos en los instrumentos.

8.2. La organización

Figura 1

Logo comercial de la Tienda Marcimex



Fuente: Portal de la Tienda Marcimex

<https://www.marcimex.com/>

Descripción de su actividad

La empresa MARCIMEX, es una tienda comercial dedicada a la venta de productos electrodomésticos, inician sus actividades en el año 2002, ofreciendo sus productos en diferentes mercados nacionales, contando con una red de 48 sucursales, que ha permitido ampliar su cartera tanto por la variedad de productos y marcas, permitiendo afianzar su compromiso comercial con los clientes nacionales y locales.

Misión

Ser una empresa competitiva satisfaciendo las necesidades del cliente, buscando el progreso de sus colaboradores y accionistas. Contribuyendo al bienestar de la sociedad.

Visión

Ser una empresa reconocida por su servicio al cliente, altamente productiva, con personal capacitado, motivado y comprometido.

8.3. Formulación de objetivos

De acuerdo a la formulación del objetivo general, fue:

Realizar un Plan de Coaching para Fortalecer las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura.

Mientras que los objetivos específicos de la propuesta fueron:

Fomentar la evaluación del entorno laboral del coaching en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura.

Promover la formación y desarrollo laboral del coaching en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura.

Fomentar la adaptación laboral del proceso del coaching en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura.

Realizar una evaluación de los resultados obtenidos del coaching en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura.

8.4. Análisis de las 5 fuerzas de PORTER

De acuerdo a los elementos que conforman las cinco fuerzas de PORTER, se tendrá en cuenta cada uno de ellos, en función a poder conocer la situación competitiva de la Tienda Marcimex de las Sucursales Piura, Sullana y Sechura, permitiendo identificar sus principales ventajas y desventajas. A continuación, se describen cada fuerza:

Rivalidad entre competidores

La Tienda Marcimex, muestra un sector muy competitivo, siendo esta competencia de manera directa e indirecta, destacando la participación de tiendas comerciales como EFE, Carsa, El Gallo más Gallo, Ripley, Saga Falabella, Tottus, Promart y Sodimac, quienes ofrecen algunos productos de artefactos similares que se ofrecen en estas tiendas, que ha limitado los márgenes de ganancia debido a las estrategias agresivas que la mayoría de la competencia ha implementado durante estos periodos de recesión económica, sin embargo aún existe una brecha de mercado disponible para poder seguir ofreciendo dichos productos.

Amenaza de productos y/o servicios sustitutos

La Tienda Marcimex, muestra un escenario donde sus actividades comerciales se encuentran inmersos en la tendencia de nuevos productos de electrodomésticos

que ha incidido muchas veces en generar un mayor stock, debido a que existen algunos productos tecnológicos que durante el periodo anual muestran nuevos productos de la misma línea y con mejores características que incide en poder ofrecer y reducir costos de los productos previamente adquiridos, sin embargo cada vez existe un mayor nivel de compra por el sector local.

Riesgos de entrada de nuevos competidores

La Tienda Marcimex, se encuentra en un sector en donde se posicionan nuevas tiendas comerciales, sea para su inversión, variedad de productos o precios, sin embargo son muchas las empresas que toman esta iniciativa comercial, fortaleciendo el nivel competitivo y ofreciendo una mayor alternativa hacia el cliente o consumidor, por el contrario no todos logran permanecer en un mismo sistema comercial, que a generar ventajas y beneficios para tomar acciones que se enfoquen al fortalecimiento laboral durante su proceso de atención y venta comercial.

Poder de negociación con los proveedores

La Tienda Marcimex, cuenta con una regular negociación con sus proveedores, sin embargo esta relación se debe muchas veces por la cantidad de productos o artefactos que adquiere en cada uno de sus pedidos, debido a que las bajas ventas han generado solicitar mínimamente productos que ha reflejado un efecto directo sobre los altos costos de los proveedores que proporcionado ciertas discrepancias en una etapa de recesión económica nacional e internacional, por el contrario se trata de establecer las acciones necesarias para su mejoramiento durante su cadena de suministros y logística de los productos.

Poder de negociación con los clientes

La Tienda Marcimex, muestra una situación regular en función a la relación con sus clientes, a pesar que existen tipos de clientes que por su comportamiento o conductas muestran una tendencia más amplia sobre la adquisición de promociones o beneficios que en ocasiones la tienda no ha tomado en cuenta, lo que ha generado bajos niveles de ventas y márgenes de ganancias, pero mediante

su área de atención y portales web trata de mejorar en función a disponer el soporte necesario ante sus inquietudes, consultas de compras, quejas y/o reclamos.

8.5. Evaluación de la Matriz EFI y EFE

Para poder formular las estrategias, es necesario realizar un análisis de los factores deficientes o favorables obtenidos mediante los resultados estadísticos respecto a las variables de estudio “Coaching y Habilidades laborales” de la empresa Marcimex, en función a las Sucursales Piura, Sullana y Sechura, para la cual se establecieron cinco factores tanto internos y externos, que serán apreciados y calificados respecto al grado de fuerza o relación ante el problema laboral. A continuación, se detallan:

Tabla 10

Análisis MEFI de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS			
<i>(Fortalezas y Debilidades)</i>			
De acuerdo a los factores internos de la empresa Marcimex, se tendrán en cuenta los aspectos más importantes, teniendo en cuenta la siguiente instrucción:			
INSTRUCCIONES:			
Peso: (0) = No importante; (1) = Absolutamente importante)			
Calificación: (1) = Debilidad mayor; (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.			
FACTORES IDENTIFICADOS	PESO	CALIF.	TOTAL
FORTALEZAS			
F1. Facilidad de uso de las herramientas digitales	0.10	4	0.40
F2. Experiencia en el comercio de electrodomésticos	0.10	4	0.40
F3. Compromiso por realizar las actividades	0.10	4	0.40
F4. Disposición de recursos económicos	0.05	3	0.15
F5. Infraestructura física adecuada	0.05	3	0.15
DEBILIDADES			
D1. Baja orientación de las actividades laborales	0.10	1	0.10
D2. Ausencia de actividades de entrenamiento laboral	0.15	1	0.15
D3. Ausencia de conocimiento técnicos de venta	0.15	1	0.15
D4. Falta de conocimiento de las TIC	0.15	1	0.15
D5. Falta de adaptación y relación laboral	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.15

Elaborado por los autores.

La tabla 10, está representada por los factores internos de empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura, las cuales han sido evaluadas, siendo los factores que conforman las fortalezas calificadas en un valor de 1.50 a diferencia de los factores que conforman las debilidades, que fueron calificado en un valor de 0.65, siendo un total de 2.15, demostrando que, para reducir las debilidades, es necesario aprovechar las fortalezas, que contribuirán a la mejora de las habilidades laborales, a través de un adecuado entrenamiento y adiestramiento para generar resultados laborales favorables.

Tabla 11

Análisis MEFE de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS			
<i>(Oportunidades y amenazas)</i>			
De acuerdo a los factores externos de la empresa Marcimex, se tendrán en cuenta los aspectos más importantes, teniendo en cuenta la siguiente instrucción:			
<u>INSTRUCCIONES:</u>			
Peso: (0) = No importante; (1) = Absolutamente importante)			
Calificación: (1) = Debilidad mayor; (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.			
FACTORES IDENTIFICADOS	PESO	CALIF.	TOTAL
OPORTUNIDADES			
O1. Crecimiento del sector de electrodomésticos	0.15	4	0.60
O2. Nuevas tendencias de comercio electrónico	0.15	4	0.60
O3. Aumento de clientes del mercado norteño	0.15	4	0.60
O4. Estabilidad y crecimiento económico	0.05	2	0.10
O5. Políticas financieras	0.05	2	0.10
AMENAZAS			
A1. Alto nivel de competitividad del sector	0.10	1	0.10
A2. Ingreso de nuevos competidores	0.15	1	0.15
A3. Conflictos políticos locales y nacionales	0.10	1	0.10
A4. Conflictos sociales y económicos	0.05	2	0.10
A5. Aumento de los niveles de seguridad	0.05	2	0.10
	1.00	-	2.25

Elaborado por los autores.

La tabla 11, está representada por los factores externos de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura, las cuales han sido evaluadas, siendo los factores que conforman las oportunidades calificadas en un valor de 2.00 a diferencia de los factores que conforman las amenazas que fueron calificado en

un valor de 0.55, siendo un total de 2.55, demostrando que, para reducir las amenazas, es necesario aprovechar las oportunidades, que contribuirán a la mejora de las habilidades laborales, mediante el aprovechamiento del entorno o sector.

8.6. Análisis de FODA a DAFO

Tabla 12

Formulación de las estrategias de la empresa Marcimex, sucursales Piura, Sullana y Sechura

(FI) Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	F1. Facilidad de uso de las herramientas digitales	D1. Baja orientación de las actividades laborales
	F2. Ambientes regularmente comunicativos	D2. Ausencia de actividades de entrenamiento laboral
	F3. Compromiso por realizar las actividades	D3. Ausencia de conocimiento técnicos de venta
(FE) Factores Externos	F4. Disposición de recursos económicos	D4. Falta de conocimiento de las TIC
	F5. Infraestructura física adecuada	D5. Bajo nivel de ventas de electrodomésticos
Oportunidades	Estrategia FO	Estrategia DO
O1. Crecimiento del sector de electrodomésticos O2. Nuevas tendencias de comercio electrónico O3. Aumento de clientes del mercado norteño O4. Estabilidad y crecimiento económico O5. Políticas financieras	Diagnósticos laborales interno, entorno al proceso del coaching (O1, O2, O3, F1, F2, F5)	Desarrollar los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching (O1, O2, O3, D1, D2, D3, D4)
Amenazas	Estrategia FA	Estrategia DA
A1. Alto nivel de morosidad del sector A2. Nivel de competitividad del sector A3. Conflictos políticos locales y nacionales A4. Conflictos sociales y económicos A5. Aumento de los niveles de seguridad	Diseñar el programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching (A1, A2, F3, D4)	Desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching (A1, A2, D2, D5)

Elaborado por los autores.

8.7. Planteamiento de las estrategias

Se han formulado en consideración a cada uno de los factores con mayor valoración en función a las fortalezas y oportunidades, las debilidades y oportunidades, así como las fortalezas y amenazas, así también a las debilidades y amenazas, en la cual se identificó (04) estrategias. A continuación, se describen:

Estrategia FO: Diagnostico laboral interno, entorno al proceso del coaching.

a. Descripción

La estrategia comprende el primer proceso del coaching laboral, que se basa principalmente en conocer internamente cuales son las falencias que muestra las diferentes áreas de la tienda Marcimex en sus sucursales del norte “Piura, Sullana y Sechura”, con la finalidad de entender las necesidades a nivel estratégico, así como establecer las acciones más adecuadas, para poder definir las posibilidades de cambio hacia los objetivos laborales.

b. Indicadores necesarias

- Porcentaje de compromiso laboral
- Promedio de situación laboral
- Porcentaje de acciones de cambio

c. Meta

- Lograr alcanzar un 90% de identificación y observación de la situación laboral en la tienda Marcimex en sus sucursales del norte “Piura, Sullana y Sechura”.

d. Tácticas

- Fomentar el reconocimiento de las falencias laborales
- Garantizar una evaluación del desarrollo laboral
- Garantizar las acciones estratégicas a nivel laboral

e. Responsables

- Administrador (Personal de apoyo)
- Especialista del coaching (Ejecutor y/o responsable)

f. Programa estratégico

El desarrollo de programa está enfocado en la realización de un diagnóstico interno del entorno al proceso del coaching, que se realizara en los periodos mensuales de enero hasta febrero del 2021, siendo su responsable el especialista del coaching, conocido como coach y el apoyo del administrador, en función a conocer cuáles son las falencias laborales que muestra el personal en función a sus competencias que demuestran en su área de trabajo, así mismo para poder tomar acciones estrategias para contribuir en su mejora en cumplimiento con los objetivos establecido en la tienda comercial.

g. Cronograma estratégico

Tabla 13

Actividades y cronograma para el diagnóstico laboral interno, entorno al proceso del coaching

ACTIVIDADES	ENE				FEB				MAR				ABR			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. Diseño del análisis del entorno laboral	■															
O2. Ejecutar el análisis del entorno laboral		■	■	■												
O3. Identificar los factores más valorativos			■	■												
O4. Calificar los factores laborales de mayor riesgo laboral						■	■	■								
O5. Supervisar su cumplimiento		■				■		■								

Elaborado por los autores.

h. Presupuesto

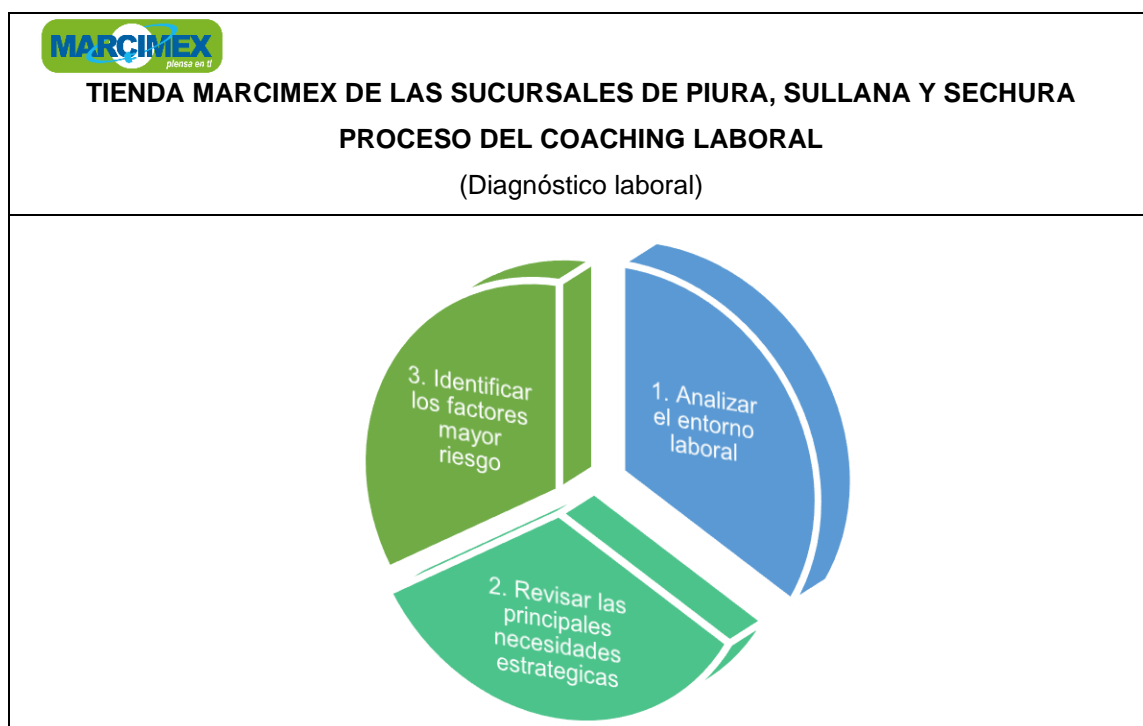
Tabla 14

Costos requeridos para el diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 50.00
1.1.1	Hojas A4	Mill.	02	S/. 12.20	S/. 24.40
1.1.2	Lapiceros variados	Doc.	01	S/. 07.80	S/. 07.80
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	02	S/. 02.40	S/. 04.80
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	05	S/. 02.60	S/. 13.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 2,713.50
1.2.1	Contratación de un coach	Ses.	07	S/. 150.00	S/. 1,050.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	02	S/. 200.00	S/. 400.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	02	S/. 250.00	S/. 500.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	01	S/. 750.00	S/. 750.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	15	S/. 00.50	S/. 07.50
1.2.5	Copias de fichas de trabajo	Unid.	60	S/. 00.10	S/. 06.00
Costo total de la estrategia:					S/. 2,763.50

Elaborado por los autores.

i. Diagrama del diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching



Fuente: Elaborado por los autores.

El diagnóstico laboral interno, es el primer proceso que comprende el coaching laboral, lo cual implica principalmente reconocer las principales falencias o deficiencias a nivel laboral en función a los objetivos y visión de la Tienda Marcimex, con la finalidad de iniciar con la ejecución de cursos o temas de fortalecimiento laboral, para el cual se dispondrá de un especialista del coaching o conocido como coach, quien permitirá orientar la adaptación de la cultura del coaching en los ambientes laborales de la tienda.

j. Viabilidad

La implementación de la estrategia, diagnóstico laboral interno, entorno al proceso del coaching, es viable para la tienda Marcimex de las sucursales “Piura, Sullana y Sechura”, debido a que se dispone de los recursos económicos y financieros para cubrir con los costos totales de S/. 2,763.50, en función a los materiales y servicios requerido, por lo tanto, la ejecución de dicha estrategia comprende el primer proceso fundamental del coaching laboral, en donde estará a cargo por el administrador y principalmente del especialista o coach, quien llevará a cabo las actividades programadas.

k. Mecanismo de control

- Nivel de falencias laborales
- Nivel de desarrollo de las actividades laborales
- Nivel de fortalecimiento de las habilidades laborales

Estrategia DO: Desarrollar los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching

a. Descripción

La estrategia comprende la segunda fase del coaching laboral, que se enfoca esencialmente en la formación del personal de las diferentes áreas de la tienda Marcimex en sus sucursales del norte “Piura, Sullana y Sechura” en temas relacionados con sus competencias basados en las habilidades técnicas y blandas, permitiendo identificar aquellas habilidades con mayor debilidad para su fortalecimiento en función al desarrollo de sus labores.

b. Indicadores necesarias

- Número de participantes para su formación.
- Porcentaje de fortalecimiento de sus competencias.
- Porcentaje de crecimiento laboral.

c. Meta

- Lograr alcanzar un 70% el fortalecimiento de las habilidades laborales.
- Lograr alcanzar un 90% el aprendizaje laboral.

d. Tácticas

- Promover un mayor crecimiento laboral.
- Promover el fortalecimiento de las habilidades laborales.
- Garantizar el desarrollo competitivo del personal.

e. responsables

- Administrador (Personal de apoyo).
- Especialista del coaching (Ejecutor y/o responsable).

f. Programa estratégico

El desarrollo de programa está enfocado en el desarrollo de los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching, que se realizara en los periodos mensuales de enero hasta diciembre del 2021, siendo su responsable el especialista del coaching, conocido como coach y el apoyo del administrador, en función a poder fortalecer aquellas competencias relacionados con las habilidades del área de venta, trabajo en equipo, comunicación y manejo de las TICs como herramienta esencial para el desarrollo de sus actividades laborales en cumplimiento con incrementar los niveles de venta de productos de electrodomésticos.

g. Cronograma estratégico

Tabla 15

Actividades y cronograma para el desarrollo de los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching

ACTIVIDADES	MESES DEL AÑO 2021											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
O1. Identificar y elaborar el tema principal para la formación laboral	■			■			■			■		
O2. Solicitar la participación del personal de las diferentes áreas		■	■		■	■		■			■	
O3. Ejecutar el fortalecimiento laboral mediante el coach		■	■		■	■		■			■	
O4. Supervisar su ejecución laboral			■			■			■			■
O5. Evaluar los resultados laborales				■			■			■		■

Elaborado por los autores.

h. Presupuesto

Tabla 16

Costos requeridos para el diagnóstico laboral interno entorno al proceso del coaching

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 117.20
1.1.1	Hojas A4	Mill.	05	S/. 12.20	S/. 61.00
1.1.2	Lapiceros variados	Doc.	03	S/. 07.80	S/. 23.40
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	05	S/. 02.40	S/. 12.00
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	08	S/. 02.60	S/. 20.80
1.2.	Servicios requeridos				S/. 6,200.00
1.2.1	Contratación de un coach	Ses.	12	S/. 300.00	S/. 3,600.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	02	S/. 300.00	S/. 600.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	02	S/. 320.00	S/. 640.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	02	S/. 650.00	S/. 1,300.00

1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	80	S/.	00.50	S/.	40.00
1.2.5	Copias de fichas de trabajo	Unid.	200	S/.	00.10	S/.	20.00
Costo total de la estrategia:						S/.	6,317.20

Elaborado por los autores.

i. Evaluación de los temas de formación laboral

TIENDA MARCIMEX	
SUCURSALES DE PIURA, SULLANA Y SECHURA	
ASPECTOS GENERALES	
Nombre del colaborador:	
Cargo:	Fecha:
<u>Temas de formación laboral:</u>	
1. 2. 3. 4. 5. 6.	
<u>Valoración de los temas:</u>	
Calificación (%) del colaborado sobre los temas aprendidos en la formación de las competencias laborales. Marca con una X, la valoración pertinente: Niveles de calificación: (25%) Deficiente / (50%) Regular / (75%) Bueno / (100%) Excelente	
<u>Respeto al Coach:</u>	
Calificación (%) del colaborado sobre la capacidad de enseñanza y dirección por parte del coach Marca con una X, la valoración pertinente: Niveles de calificación: (25%) Deficiente / (50%) Regular / (75%) Bueno / (100%) Excelente	
<u>OBSERVACIÓN:</u>	
<u>SUGERENCIA:</u>	

j. Viabilidad

La implementación de la estrategia basado al desarrollo de los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching, es viable para la tienda Marcimex de las sucursales “Piura, Sullana y Sechura”, debido a que se dispone de los recursos económicos y financieros para cubrir con los costos totales S/. 6,317.20 en función a los materiales y servicios requerido, por lo tanto, la ejecución de dicha estrategia comprende el proceso de desarrollo del coaching laboral, en donde estará a cargo por el administrador y principalmente del especialista o coach, quien llevará a cabo las actividades programadas.

k. Mecanismo de control

- Nivel de aprendizaje y formación laboral
- Nivel de fortalecimiento de las habilidades laboral
- Nivel de competitividad laboral

Estrategia FA: Diseñar el programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching

a. Descripción

La estrategia comprende al último y tercer proceso del coaching laboral, que se basa principalmente en la en el seguimiento y evaluación laboral en base a los resultados obtenidos durante el desarrollo del coaching en base a las competencias laborales del personal de las diferentes áreas de la tienda Marcimex en sus sucursales del norte “Piura, Sullana y Sechura”, con la finalidad de poder analizar los principales logros o metas cumplidas durante las jornadas de formación laboral.

b. Indicadores necesarias

- Porcentaje de compromiso laboral
- Promedio de situación laboral
- Porcentaje de acciones de cambio

c. Meta

- Lograr alcanzar un 95% el cumplimiento de las metas laborales

- Lograr alcanzar un 80% el fortalecimiento de las competencias laborales

d. Tácticas

- Promover un mayor control y monitoreo laboral
- Garantizar el correcto desarrollo laboral
- Fortalecer las habilidades laborales

e. responsables

- Administrador (Personal de apoyo)
- Especialista del coaching (Ejecutor y/o responsable)

f. Programa estratégico

El desarrollo de programa está enfocado el programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching en los periodos mensuales de enero hasta diciembre del 2021, siendo su responsable el especialista del coaching, conocido como coach y el apoyo del administrador, en función a mantener un mayor control durante el desarrollo de sus actividades laborales, conocer el logro o cumplimiento de los indicadores laborales en función al fortalecimiento de sus competencias de las diferentes áreas, alcanzando las metas establecidas en cada jornada laboral de la tienda comercial.

g. Cronograma estratégico

Tabla 17

Actividades y cronograma para el diseño del programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching

ACTIVIDADES	MESES DEL AÑO 2021											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
O1. Diseñar las fichas de seguimiento y evaluación laboral	■	■										
O2. Reunir a los colaboradores de las diferentes áreas			■	■			■	■			■	■
O3. Aplicar las fichas de seguimiento y evaluación laboral			■	■			■	■			■	■
O4. Supervisar su correcta aplicación			■	■			■	■			■	■
O5. Evaluar los resultados laborales					■	■			■	■		■

Elaborado por los autores.

h. Presupuesto

Tabla 18

Costos requeridos para el diseño del programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 119.20
1.1.1	Hojas A4	Mill.	06	S/. 12.20	S/. 73.20
1.1.2	Lapiceros variados	Doc.	02	S/. 07.80	S/. 15.60
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	04	S/. 02.40	S/. 09.60
1.1.4	Fólder A4	Paq.	08	S/. 02.60	S/. 20.80
1.2.	Servicios requeridos				S/. 5,660.00
1.2.1	Contratación de un coach	Ses.	12	S/. 250.00	S/. 3,000.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	04	S/. 150.00	S/. 600.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	04	S/. 300.00	S/. 1,200.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	02	S/. 400.00	S/. 800.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	80	S/. 00.50	S/. 40.00
1.2.5	Copias de fichas de trabajo	Unid.	200	S/. 00.10	S/. 20.00
Costo total de la estrategia:					S/. 5,779.20

Elaborado por los autores.

i. Diseño del programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching

TIENDA MARCIMEX	
SUCURSALES DE PIURA, SULLANA Y SECHURA	
ASPECTOS GENERALES	
Nombre del evaluador:	
Nombre del colaborador:	
Cargo:	Fecha:
<u>Actividades desarrolladas:</u>	
<u>Evaluación del cumplimiento laboral:</u>	
Calificación (%) del evaluador sobre el desarrollo de las tareas y/o actividades de los colaboradores de las diferentes áreas.	
Marca con una X, la valoración pertinente:	
Niveles de calificación: (25%) Deficiente / (50%) Regular / (75%) Bueno / (100%) Excelente	

<p><u>Evaluación de las metas alcanzadas</u></p> <p>Calificación (%) del evaluador sobre las metas cumplidas por los colaboradores de las diferentes áreas.</p> <p>Marca con una X, la valoración pertinente:</p> <p>(Si / No) Logro un 90% de mejora de sus actividades laborales (Si / No) Logro un 90% de mejora en la utilización de las TICs (Si / No) Logro un 45% de incremento en el fortalecimiento de sus habilidades laborales . . .</p>																							
<p>EVALUACIÓN Y MEJORA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDADES DEFICIENTE</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACCIÓN</th> <th>CORRECIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				ACTIVIDADES DEFICIENTE	RESPONSABLE	ACCIÓN	CORRECIÓN	1.				2.				3.				4.			
ACTIVIDADES DEFICIENTE	RESPONSABLE	ACCIÓN	CORRECIÓN																				
1.																							
2.																							
3.																							
4.																							
<p><u>CONCLUSIONES:</u></p>																							
<p><u>RECOMENDACIONES:</u></p>																							

j. Viabilidad

La implementación de la estrategia del diseño de un programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching, es viable para la tienda Marcimex de las sucursales “Piura, Sullana y Sechura”, debido a que se dispone de los recursos económicos y financieros para cubrir con los costos totales S/. 5,779.20 en función a los materiales y servicios requerido, por lo tanto, la ejecución de dicha estrategia comprende el tercer y último proceso fundamental del coaching laboral, en donde estará a cargo por el administrador y principalmente del especialista o coach, quien llevará a cabo las actividades programadas.

k. Mecanismo de control

- Nivel de cumplimiento de los objetivos y/o metas laborales
- Nivel de desarrollo de sus actividades laborales
- Nivel de fortalecimiento de sus competencias laborales

Estrategia DA: Desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching

a. Descripción

La estrategia comprenderá la integración del personal en base a los objetivos de la tienda Marcimex en sus sucursales del norte “Piura, Sullana y Sechura, respecto al desarrollo del programa de Outdoor, con la finalidad de formar al personal mediante actividades de aire libre o externa, permitiendo de esta manera fortalecer sus habilidades técnicas y blandas relacionados con la capacidad resultado, comunicación, trabajo en equipo, creatividad y compromiso, despertando su potencial y fortaleciendo ante las necesidad de la empresa en cumplimiento con las metas y objetivos establecidos.

b. Indicadores necesarias

- Número de participantes laborales
- Porcentaje de relación laboral
- Porcentaje de cooperación laboral

c. Meta

- Lograr alcanzar un 85% la integración de todos los colaboradores
- Lograr alcanzar un 90% la relación entre los colaboradores

d. Tácticas

- Promover una mayor integración laboral
- Fortalecer sus competencias comunicativas
- Fortalecer la relación laboral

e. Responsables

- Administrador (Personal de apoyo)
- Especialista del coaching (Ejecutor y/o responsable)

f. Programa estratégico

El desarrollo del programa está enfocado en el Outdoor training para afianzar el proceso del coaching en los periodos mensuales que comprenderá de enero

hasta diciembre del 2021, siendo su responsable el especialista del coaching, conocido como coach y el apoyo del administrador, en función a poder fortalecer sus habilidades, despertando su potencial e incentivando al desarrollo adecuado de sus labores mediante el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos por la empresa.

g. Cronograma estratégico

Tabla 19

Actividades y cronograma para el desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching

ACTIVIDADES	MESES DEL AÑO 2021												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
O1. Mapeo de las necesidades del personal y empresa	■	■											
O2. Establecimiento de nuevas metas y objetivos		■											
O3. Ejecución del programa de Outdoor training			■			■			■	■			
O4. Supervisar su correcta aplicación		■	■										
O5. Evaluar los resultados				■	■		■	■			■	■	

Elaborado por los autores.

h. Presupuesto

Tabla 20

Costos requeridos para el desarrollo del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching

Código	Categorías	Med.	Cant.	Costo Unitario	Costo Parcial
1.1.	Materiales requeridos				S/. 87.00
1.1.1	Hojas A4	Mill.	04	S/. 12.20	S/. 48.80
1.1.2	Lapiceros variados	Doc.	02	S/. 07.80	S/. 15.60
1.1.3	Resaltador amarillo	Unid.	04	S/. 02.40	S/. 09.60
1.1.4	Fólderes A4	Paq.	05	S/. 02.60	S/. 13.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 4,775.00
1.2.1	Contratación de un coach	Ses.	12	S/. 230.00	S/. 2,760.00
1.2.1	Transporte requerido	Glb.	04	S/. 180.00	S/. 720.00
1.2.2	Viáticos requeridos	Glb.	02	S/. 330.00	S/. 660.00
1.2.2	Refrigerio laboral	Glb.	02	S/. 300.00	S/. 600.00
1.2.4	Impresión de fichas de trabajo	Unid.	50	S/. 00.50	S/. 25.00
1.2.5	Copias de fichas de trabajo	Unid.	100	S/. 00.10	S/. 10.00
Costo total de la estrategia:					S/. 4,862.00

Elaborado por los autores.

i. Caracterización del programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching



Fuente: Elaborado por los autores.

El Outdoor Training, tiene como propósito unificar al personal de las diferentes sucursales de la empresa MARCIMEX, que permia mediante una serie de actividades externamente de la tienda y en un ambiente agradable poder fortalecer sus competencias y habilidades mediante una mayor relación y sobre todo cooperación, afianzando sus mayores potencialidades y permitiendo un mejor compromiso en las metas y objetivos laborales que se desean alcanzar en la empresa, permitiendo conocer sus cualidades, experiencias y hechos participativos que contribuyan a una mejor formación laboral.

i. Viabilidad

La implementación de la estrategia para el desarrollo de un programa de Outdoor training para afianzar el proceso del coaching, es viable para la tienda Marcimex de las sucursales “Piura, Sullana y Sechura”, debido a que se dispone de los recursos económicos y financieros para cubrir con los costos totales de S/. 4,862.00 en función a los materiales y servicios requerido, por lo tanto, la ejecución

de dicha estrategia comprende la unificación del coaching laboral, en donde estará a cargo por el administrador y principalmente del especialista o coach, quien llevará a cabo las actividades programadas.

j. Mecanismo de control

- Nivel de relación de los colaboradores
- Nivel de integración entre los colaboradores
- Nivel de fortalecimiento de las competencias laborales

Tabla 21

Resumen de las estrategias para el desarrollo del coaching laboral

Categoría	Detalles	Costo
EFO	Diagnósticos laboral interno entono al proceso del coaching	S/. 2,763.50
EDO	Desarrollar los temas de formación laboral para la inserción del proceso del coaching	S/. 6,317.20
EDA	Diseñar el programa de seguimiento y evaluación laboral en función al resultado del coaching	S/. 5,779.20
EFA	Desarrollo el programa de Outdoor training laboral para afianzar el proceso del coaching	S/. 4,862.00
Costo total de las estrategias:		S/. 19,721.90

Elaborado por los autores.

8.8. Análisis de costo y efectividad

La implementación de las estrategias propuestas en base al coaching laboral para el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores de la empresa Marcimex de las sucursales “Piura, Sullana y Sechura” cuenta con un costo total de S/. 19,721.90 siendo está que cuenta con los recursos económicos, financieros y materiales para su puesto en marcha que comprende la participación de todo el personal y el administrativo, así como la contratación de un especialista o coach.

La efectividad de las estrategias permitirá fundamentalmente un análisis del entorno, en función a poder identificar las principales falencias relacionadas con aquellas habilidad básicas y técnicas, permitiendo efectuar temas de formación y

desarrollo laboral en base al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos durante cada jornada laboral que serán evaluados para determinar su compromiso en el desarrollo de sus actividades laborales, así como una integración de las diferentes áreas, que serán expresados por el adecuado manejo de las TICS, técnicas de ventas, adaptación y relación laboral, que permitirá un mayor nivel en la venta de productos de electrodomésticos que será expresado mediante un mayor nivel de margen de ventas y utilidades.

REFERENCIAS

- Alcántara, R., y Pintado, R. (2018) *El coaching como herramienta para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de King Kong Lambayeque S.C.R.L., 2017*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Alles, M. (2016) *Selección por competencia* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: GRANICA.
- Araujo, F. (2018) *El coaching organizacional y la motivación laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yauli*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Arbaiza, L. (2020) *El éxito laboral se construye a partir de la estructura interna de una empresa*. Obtenido de <https://www.mundoempresarial.pe/educacion-ejecutiva-mundo-empresarial/2223-habilidades-blandas-lo-que-el-mundo-laboral-exige.html>
- Asociación Peruana de Coaching - APCO. (2020). *¿Qué es el Coaching?* Obtenido de <https://www.apco.org.pe/>
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Barrientos, J., Hurtado, J., Lesmes, K., y Duarte, M. (2020) Coaching in companies? The management of coaching in contemporary organizations. *Revista Mundo FESC*, X(1), pp. 223 - 236. Obtenido de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/428/504>
- Bladimir, C. (2018) El líder coach y su participación en la productividad empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*, pp. 1 - 7. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/coach-productividad-empresarial.html>
- Bustamante, V., y Martínez, I. (2018) *El coaching, como herramienta de estrategia organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de confección de Ropa*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana los Andes.
- Cabezas, L., Domínguez, D., y Gil, A. (2017) Process for Training Investigative labor Skills. *Cubana de Educación Superior*, XXXVII(2), pp. 157 - 168. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142017000200015

- Caisa, D. (2018) Coaching and Work Performance in the Cooperative Sector of the Province of Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, III(2), pp. 17 - 26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>
- Caldúa, J. (2018) *Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Calvimontes, M. (2019) *Razones para incorporar coaching en las empresas y alcanzar los objetivos*. Obtenido de <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/10121920/10/19/Razones-para-incorporar-coaching-en-las-empresas-y-alcanzar-los-objetivos.html>
- Camacho, L., Jordán, E., y Contreras, A. (2015) *Metodología de la investigación educativa*. Las Tunas, Cuba: EDACUN.
- Camara de Comercio de Lima - CCL. (2020) *¿El talento en Perú carece de habilidades blandas?: Conoce las competencias que debes desarrollar*. Obtenido de *¿Qué son habilidades blandas?:* <https://www.pqs.pe/capacitacion/el-talento-en-peru-carece-de-habilidades-blandas-conoce-las-competencias-que-debes>
- Cardona, S. (2018) *Coaching para todos* (Primera ed.). Madrid, España: ESIC.
- Cevallos, I. (2012) *Metodología de la investigación*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Chinchay, Z., Damían, N., y Quiñonez, E. (2018) *Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A., Luirgancho*. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Flores, R. (2020) *El coaching con programación neurolingüística (PNL) en el nuevo contexto laboral*. Obtenido de *El coaching laboral:* <https://stakeholders.com.pe/colaboradores/el-coaching-con-programacion-neurolinguistica-pnl-en-el-nuevo-contexto-laboral/>
- Galea, A. (2017) *Coaching organizacional para la formación de equipos de alto desempeño*. Bárbulaa, Venezuela: Unibversidad de Carabobo.

- García, B., y Martín, L. (2017) *Coaching y liderazgo personal*. Madrid, España: MEFP.
- Gomez, S. (2012) *Metodología de la investigación*. Tlalnepantla, Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Granada, D., y Vicente, M. (2019) La gestión de la diversidad en la empresa. *Publicacions de la Universitat Jaume I*. doi:10.6035/InnovacioEducativa.2019.21
- Hernández Robeto, F. C. (2014) *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018) *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Marrero, O., Mohamed, R., y Xifra, J. (2018) Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica Ecociencia*, V, pp. 1 - 18. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142017000200015
- Mejía, C., y Machuca, J. (2020) Coaching en las organizaciones. *Universidad y Empresa*, XXII(39), pp. 26 - 26. Obtenido de <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authtype=crawler&jrnl=01244639&AN=145690114&h=ug%2f6G5otH%2 b2KzUCUVwPKL52YrBQyy1EW5brC1tSxeIVNCdljkLkbNitWcHrfVdYq%2b czKMe%2bYBJ43Q9Q3z8R7Ow%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth &result>
- Menéndez, L. (2016) *Principios del Coaching* (Segunda ed.). Madrid, España: Bubok Publishing S.L.
- Meneses, N. (2020) *Estas serán las habilidades profesionales más demandadas*. Obtenido de https://elpais.com/economia/2019/12/26/actualidad/1577364486_808223.html
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012) Aplicabilidad de los criterios. *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*, 263-274.

- Peña, B., y Batalla, P. (2016) *Dirección de comunicación y habilidades directivas* (Primera ed.). Madrid, España: DYKSON S.L.
- Pérez, D. (2017) *Coaching* (Primera ed.). Málaga, España: Interconsulting Buteau S.L.
- Ribes, G., Parello, R., y Herrero, A. (2018) *Dirección de Recursos Humanos: Gestión de personas* (Primera ed.). Valencia, España: UPV.
- Rosales, C. (2020) *Cuatro razones para apostar por el coaching*. Obtenido de Asegúrese de formar equipos motivados y de alto rendimiento: <https://www.elperuano.pe/noticia-cuatro-razones-para-apostar-por-coaching-83676.aspx>
- Rosas, B., y Kato, L. (2019) Labor Skills and Regional Performance in Mexico. *Revista Economía, Sociedad y Territorio*, XIX(60). doi:10.22136/est20191330
- Ruiz, A. (2019) *El Coaching en las Mypes peruanas: El empresario peruano como Coach*. Obtenido de <https://www.revistaeconomia.com/el-coaching-en-las-mypes-peruanas-el-empresario-peruano-como-coach/>
- Universidad Internacional de Valencia - VIU. (2018) *¿Cómo renovarse con el coaching laboral?* Obtenido de Los objetivos del coaching laboral: <https://www.universidadviu.com/como-renovarse-con-el-coaching-laboral/>
- Urgíles, L., Erazo, C., y Narváez, I. (2019) Coaching and labor productivity in the Small Business Savings and Credit Cooperative Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV(1), pp. 408 - 435. doi:10.35381/r.k.v4i1.463
- Villegas, M. (2020) *Estas serán las 5 habilidades más pedidas en los empleos*. Obtenido de Habilidades laborales en el mercado peruano: <https://andina.pe/agencia/noticia-ojo-estas-seran-las-5-habilidades-mas-pedidas-los-empleos-poscovid19-805316.aspx>
- Whatling, T., y Rivas, L. (2016) *Mediación: Habilidades y estrategias* (Primera ed.). Madrid, España: Narcea S.A.

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V₁. COACHING	De acuerdo a Cardona (2018) el coaching comprende una serie de procedimientos entre dos personas en tanto del coach y coachee, con la finalidad de formar e instruir al coachee al cumplimiento y desarrollo de las laborales que se le asignen en contexto a los lineamientos organizacionales establecidos.	El coaching se midió mediante la aplicación de un cuestionario de 28 ítems dirigidos al personal responsable y tres guías de entrevista al jefe de cada sucursal de la tienda de electrodomésticos MARCIMEX.	– Adiestramiento del coaching	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación laboral – Conocimiento laboral – Funciones laborales 	– Ordinal
			– Entrenamiento del coaching	<ul style="list-style-type: none"> – Capacidades laborales – Habilidades laborales – Destrezas laborales 	
			– Resultados del coaching	<ul style="list-style-type: none"> – Logro de actividades – Cumplimiento de objetivos laborales – Retroalimentación laboral 	

V₂. HABILIDADES LABORALES	Según Ribes <i>et al.</i> , (2018) lo definen como conjunto de conocimiento en técnicas esenciales que permiten desempeñarse de manera adecuada en un puesto de trabajo, las cuales comprenden habilidades técnicas o básicas, siendo necesario para alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa.	Las habilidades laborales se midieron mediante la aplicación de un cuestionario de 28 ítems dirigidos al personal responsable y tres guías de entrevista al jefe de cada sucursal de la tienda de electrodomésticos MARCIMEX.	– Habilidades técnicas o específicas	<ul style="list-style-type: none"> – Conocimiento de las TICs – Conocimiento de técnicas de ventas – Utilización de herramientas digitales – Suministración de recursos 	– Ordinal
			– Habilidades básicas o blandas	<ul style="list-style-type: none"> – Adaptación laboral – Trabajo en equipo – Iniciativa laboral – Relación efectiva – Resolución de conflictos 	

Elaborado por los autores.

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO

TITULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	¿Cómo el coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?	El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.	Determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, Correlacional - Causal, No experimental y de corte Transversal ▪ ENFOQUE Cuantitativo y cualitativo ▪ POBLACIÓN 55 colaboradores que comprenden las agencias de Piura, Sullana y Sechura. ▪ MUESTRA Censo ▪ MUESTREO No existe muestreo ▪ INSTRUMENTO Cuestionario y guía de entrevista ▪ MÉTODO DE ANÁLISIS Análisis correlacional mediante la utilización de SPSS V. 24 en presentación de datos de Frecuencia (x) y porcentaje (%).
	PROBLEMA ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	
	<p>(a) ¿Cómo el adiestramiento del coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?</p> <p>(b) ¿Cómo el entrenamiento del coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?</p> <p>(c) ¿Cómo los resultados del coaching influyen en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?</p> <p>(d) ¿Como es situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020?</p>	<p>(a) El adiestramiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p> <p>(b) El entrenamiento del coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p> <p>(c) Los resultados del coaching influyen significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020</p> <p>(d) La situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020, es deficiente.</p>	<p>(a) Establecer la influencia entre el adiestramiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p> <p>(b) Determinar la influencia entre el entrenamiento del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p> <p>(c) Establecer la influencia entre los resultados del coaching y las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p> <p>(a) Evaluar la situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020.</p>	

Elaborado por los autores.

ANEXO 3

MATRIZ DE INSTRUMENTOS DEL CUESTIONARIO

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO A CUESTIONARIO	
					N°	ÍTEMS / PREGUNTAS
¿Cómo el coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	Determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	V ₁ COACHING	O _{1.1} - Orientación laboral	01	La tienda comercial le orienta adecuadamente en las tareas o actividades que deba realizar.
					02	La orientación que percibe de la tienda comercial es por temas relacionado a las metas que debe alcanzar diariamente.
				O _{1.2} - Conocimiento laboral	03	La tienda comercial valora el conocimiento técnico en el desarrollo de sus actividades laborales.
				O _{1.3} - Funciones laborales	04	Ha percibido por parte de la tienda comercial instrucciones que contribuyen al desenvolvimiento adecuado de sus funciones
					05	El adiestramiento en la tienda comercial ha repercutido de manera significativa en sus labores.
				O _{1.4} - Capacidades laborales	06	La tienda comercial le proporciona actividades de entrenamiento para fortalecer sus capacidades laborales.
					07	Está de acuerdo con el tipo de entrenamiento laboral basado en sus capacidades técnicas.
				O _{1.5} - Habilidades laborales	08	Considera que existe una necesidad por entrenamiento basado en las habilidades de trabajo colaborativo.
					09	La tienda comercial le brinda cursos de entrenamiento externos para potenciar sus habilidades laborales.
				O _{1.6} - Destrezas laborales	10	Considera que la tienda comercial ha fortalecido la destreza laboral basado en el autocontrol.
				O _{1.7} - Logro de actividades	11	En la tienda comercial, sus compañeros de trabajo cumplen efectivamente con el logro de sus actividades laborales.
					12	La tienda comercial ha establecido indicadores para evaluar el logro de cada actividad asignadas.
				O _{1.8} - Cumplimiento de objetivos laborales	13	Cumple con los objetivos a corto y largo plazo de la tienda comercial.
				O _{1.9} - Retroalimentación laboral	14	En la tienda comercial se retroalimenta al personal el fin de eliminar las falencias en los puestos área donde labora.
					15	En la tienda comercial se organiza frecuentemente talleres de retroalimentación en el área donde labora.

			V₂ HABILIDADES LABORALES	O _{2.1}	- Conocimiento de las TICs	16	La tienda comercial ha fortalecido sus conocimientos relacionados con la tecnología de la información y comunicación.
						17	Es necesario que la tienda comercial priorice el uso práctico de las TIC en las labores diarias del personal.
				O _{2.2}	- Conocimiento de técnicas de venta	18	La tienda comercial ha fortalecido el conocimiento de las técnicas de ventas para una mayor decisión de compra del cliente.
				O _{2.3}	- Utilización de herramientas digitales	19	Utiliza continuamente las herramientas digitales para mejorar la eficiencia de sus actividades laborales.
						20	La tienda comercial ha fortalecido las habilidades relacionadas con la utilización de herramientas digitales en sus labores.
				O _{2.4}	- Suministración de recursos	21	La tienda comercial ha establecido las acciones necesarias para el manejo de los recursos asignados en cada jornada.
				O _{2.5}	- Adapatación laboral	22	Considera que la tienda comercial le ofrece un ambiente de armonía y comodidad laboral
						23	En la tienda comercial logra adaptarse a su espacio o área de trabajo asignado.
				O _{2.6}	- Trabajo en equipo	24	Considera que en la tienda comercial se incentiva al compañerismo y cooperación grupal.
						25	En la tienda comercial la mayoría del personal trabaja en equipo para optimizar sus labores.
				O _{2.7}	- Iniciativa lanboral	26	En la tienda comercial Ud., tiene oportunidades de desarrollar su iniciativa laboral.
				O _{2.8}	- Relación efectiva	27	En la tienda comercial se evidencia un ambiente comunicativo que contribuyen a las labores diarias.
				O _{2.9}	- Resolución de conflictos	28	Posee la capacidad necesaria para solucionar los conflictos laborales que se originan en la tienda comercial.

ANEXO 4

MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO B		
					N°	ÍTEMS / PREGUNTAS	
¿Cómo el coaching influye en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	El coaching influye significativamente en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	Determinar la influencia del coaching en las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020	V ₁ COACHING	O _{1.1}	- Orientación laboral	01	¿Cómo es el proceso de adiestramiento basado en la orientación y conocimiento laboral en la tienda comercial? Explique.
				O _{1.2}	- Conocimiento laboral		
				O _{1.3}	- Funciones laborales	02	¿Cómo se ha orientado al personal de la tienda comercial respecto al cumplimiento de sus funciones laborales? Explique.
				O _{1.4}	- Capacidades laborales	03	¿Cuáles son las acciones que realiza la tienda comercial, para fortalecer las capacidad y habilidades laborales? Explique.
				O _{1.5}	- Habilidades laborales		
				O _{1.6}	- Destrezas laborales	04	¿Cómo es el entrenamiento que realiza la tienda comercial para fortalecer las destrezas laborales? Explique.
				O _{1.7}	- Logro de actividades	05	¿Cuál es la situación que muestra la tienda comercial en el logro de actividades y cumplimiento de objetivos laborales? Explique.
				O _{1.8}	- Cumplimiento de objetivos laborales		
				O _{1.9}	- Retroalimentación laboral	06	¿Cómo se realiza las actividades de retroalimentación laboral en la tienda comercial? Explique.
			V ₂ HABILIDADES LABORALES	O _{2.1}	- Conocimiento de las TICs	07	¿Cuál es valoración respecto al fortalecimiento del conocimiento de las TICs y técnicas de venta? Explique.
				O _{2.2}	- Conocimiento de técnicas de venta		
				O _{2.3}	- Utilización de herramientas digitales	08	¿Considera relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales y suministración de los recursos en la tienda comercial? Explique.
				O _{2.4}	- Suministración de recursos		
				O _{2.5}	- Adapatación laboral		

				O _{2.6}	- Trabajo en equipo		¿Cómo la tienda comercial ha contribuido a la adaptación laboral y trabajo en equipo en el personal? Explique.
				O _{2.7}	- Iniciativa laboral	10	¿Considera que la mayoría del personal tiene la iniciativa ante una actividad o trabajo programado? Explique.
				O _{2.8}	- Relación efectiva	11	¿Cuáles son las acciones establecidas por la tienda comercial para mejorar la relación del personal? Explique.
				O _{2.9}	- Resolución de conflictos	12	¿Cuál es el procedimiento que el personal de la tienda comercial realiza para la resolución de conflictos laborales? Explique.

ANEXO 5
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE
ELECTRODOMESTICOS MARCIMEX



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: ____/____/____ **N°** ____

Estimado personal, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El cuestionario está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta; (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo. A continuación, se detallan cada interrogante:

VARIABLE: V₁ COACHING	ESCALA DE VALORACIÓN				
D₁ ADIESTRAMIENTO DEL COACHING	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. La tienda comercial le orienta adecuadamente en las tareas o actividades que deba realizar.					
2. La orientación que percibe de la tienda comercial es por temas relacionado a las metas que debe alcanzar diariamente.					
3. La tienda comercial valora el conocimiento técnico en el desarrollo de sus actividades laborales.					
4. Ha percibido por parte de la tienda comercial instrucciones que contribuyen al desenvolvimiento adecuado de sus funciones					
5. El adiestramiento en la tienda comercial ha repercutido de manera significativa en sus labores.					
D₂ ENTRENAMIENTO DEL COACHING	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. La tienda comercial le proporciona actividades de entrenamiento para fortalecer sus capacidades laborales.					
7. Está de acuerdo con el tipo de entrenamiento laboral basado en sus capacidades técnicas.					
8. Considera que existe una necesidad por entrenamiento basado en las habilidades de trabajo colaborativo.					
9. La tienda comercial le brinda cursos de entrenamiento externos para potenciar sus habilidades laborales.					
10. Considera que la tienda comercial ha fortalecido la destreza laboral basado en el autocontrol.					

D₃ RESULTADOS DEL COACHING	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. En la tienda comercial, sus compañeros de trabajo cumplen efectivamente con el logro de sus actividades laborales.					
12. La tienda comercial ha establecido indicadores para evaluar el logro de cada actividad asignadas.					
13. Cumple con los objetivos a corto y largo plazo de la tienda comercial.					
14. En la tienda comercial se retroalimenta al personal el fin de eliminar las falencias en los puestos área donde labora.					
15. En la tienda comercial se organiza frecuentemente talleres de retroalimentación en el área donde labora.					
D₁ HABILIDADES TÉCNICAS O ESPECIFICAS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. La tienda comercial ha fortalecido sus conocimientos relacionados con la tecnología de la información y comunicación.					
17. Es necesario que la tienda comercial priorice el uso práctico de las TICs en las labores diarias del personal.					
18. La tienda comercial ha fortalecido el conocimiento de las técnicas de ventas para una mayor decisión de compra del cliente.					
19. Utiliza continuamente las herramientas digitales para mejorar la eficiencia de sus actividades laborales.					
20. La tienda comercial ha fortalecido las habilidades relacionadas con la utilización de herramientas digitales en sus labores.					
21. La tienda comercial ha establecido las acciones necesarias para el manejo de los recursos asignados en cada jornada.					
D₂ HABILIDADES BÁSICAS O BLANDAS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. Considera que la tienda comercial le ofrece un ambiente de armonía y comodidad laboral					
23. En la tienda comercial logra adaptarse a su espacio o área de trabajo asignado.					
24. Considera que en la tienda comercial se incentiva al compañerismo y cooperación grupal.					
25. En la tienda comercial la mayoría del personal trabaja en equipo para optimizar sus labores.					
26. En la tienda comercial Ud., tiene oportunidades de desarrollar su iniciativa laboral.					
27. En la tienda comercial se evidencia un ambiente comunicativo que contribuyen a las labores diarias.					
28. Posee la capacidad necesaria para solucionar los conflictos laborales que se originan en la tienda comercial.					
<u>DATOS GENERALES</u>					
a) Sexo: M () F ()					
b) Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()					
c) Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()					
d) Nivel de ingresos: S/. 930.00 - S/. 1,800.00 () S/. 1,800.00 - S/. 3,500.00 () S/3,500.00 a más ()					
e) Tiempo laborando: Menos de 01 años () Entre 01 a 02 años () Más de 02 años ()					

ANEXO 6
GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A LOS JEFES O RESPONSABLES
DE LAS SUCURSALES DE LA TIENDA DE ELECTRODOMESTICOS
MARCIMEX



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado responsable, reciba un cordial saludos y la vez agradecerle por su colaboración en el presente proyecto investigativo, por lo cual es de carácter confidencial y tiene como finalidad recolectar información financiera que se necesaria para fundamentar la problemática titulada; *“El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”*. A continuación, se detallan los aspectos generales:

I. ASPECTOS GENERALES

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Entrevistador(a): | <input type="checkbox"/> Fecha de aplicación: ___/___/___ |
| <input type="checkbox"/> Entrevistado: | <input type="checkbox"/> Tiempo de aplicación: ____ |

PREGUNTAS

VARIABLE V₁ COACHING

1. ¿Cómo es el proceso de adiestramiento basado en la orientación y conocimiento laboral en la tienda comercial? Explique.
2. ¿Cómo se ha orientado al personal de la tienda comercial respecto al cumplimiento de sus funciones laborales? Explique.
3. ¿Cuáles son las acciones que a realiza la tienda comercial, para fortalecer las capacidad y habilidades laborales? Explique.
4. ¿Cómo es el entrenamiento que realiza la tienda comercial para fortalecer las destrezas laborales? Explique.
5. ¿Cuál es la situación que muestra la tienda comercial en el logro de actividades y cumplimiento de objetivos laborales? Explique.
6. ¿Cómo se realiza las actividades de retroalimentación laboral en la tienda comercial? Explique.

VARIABLE V₂ HABILIDADES LABORALES

7. ¿Cuál es valoración respecto al fortalecimiento del conocimiento de las TICs y técnicas de venta? Explique.
8. ¿Considera relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales y suministración de los recursos en la tienda comercial? Explique.
9. ¿Cómo la tienda comercial ha contribuido a la adaptación laboral y trabajo en equipo en el personal? Explique.
10. ¿Considera que la mayoría del personal tiene la iniciativa ante una actividad o trabajo programado? Explique.
11. ¿Cuáles son las acciones establecidas por la tienda comercial para mejorar la relación del personal? Explique.
12. ¿Cuál es el procedimiento que el personal de la tienda comercial realiza para la resolución de conflictos laborales? Explique.

Muchas gracias por su apoyo...

ANEXO 7

ANÁLISIS DEL INFORME DE LA ENTREVISTA A LOS JEFES O RESPONSABLES DE LAS SUCURSALES DE LA TIENDA DE ELECTRODOMESTICOS MARCIMEX



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado responsable, reciba un cordial saludo y la vez agradecerle por su colaboración en el presente proyecto investigativo, por lo cual es de carácter confidencial y tiene como finalidad recolectar información financiera que se necesita para fundamentar la problemática titulada; *“El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”*. A continuación, se detallan los aspectos generales:

I. ASPECTOS GENERALES

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Entrevistador(a):
Aponte Córdova, Adolfo Javier
Fuentes Carbajal, Mario Alfredo | <input type="checkbox"/> Fecha de aplicación: 01/10/2019 |
| <input type="checkbox"/> Entrevistado:
Rina, Purizaca Chira | <input type="checkbox"/> Tiempo de aplicación: 50 min |

PREGUNTAS

VARIABLE V₁ COACHING

1. ¿Cómo es el proceso de adiestramiento basado en la orientación y conocimiento laboral en la tienda comercial? Explique.
 - El proceso de adiestramiento está enfocado en la orientación del personal en función a las actividades y logros que deben alcanzar durante cada jornada de trabajo, por el contrario, existe una gran dificultad relacionado con el área venta, puesto que su desempeño permitirá un mayor margen de venta, así mismo se está tratando de fortalecer el conocimiento del personal respecto a las funciones que deben cumplir, seguido de un seguimiento continuo.
2. ¿Cómo se ha orientado al personal de la tienda comercial respecto al cumplimiento de sus funciones laborales? Explique.
 - Respecto al cumplimiento de las funciones laborales del personal, se trata continuamente de orientarlos, puesto que en ocasiones se observado que el personal muchas veces no cumple efectivamente con las labores encomendadas y asignadas, que perjudica a las metas definidas en la tienda, logrando establecer algunas sanciones que permitan a un mediano plazo una mejora en la actitud de responsabilidad.
3. ¿Cuáles son las acciones que realiza la tienda comercial, para fortalecer las capacidad y habilidades laborales? Explique.
 - De acuerdo a las acciones que la tienda a realizado en fortalecimiento de las capacidades y habilidades, es deficiente puesto que no se ha programado actividades que contribuyan principalmente al desarrollo de las habilidades de todo el personal, así mismo esto implica una serie de recursos económicos, sin embargo se está tratando

realizar un conjunto de actividades que impliquen un mejor conocimiento de las técnicas de ventas, el uso de los medios digitales, relaciones laborales y sobre todo el trabajo en equipo, que son aquellas habilidades donde se requieren que el personal logren mejorar.

4. ¿Cómo es el entrenamiento que realiza la tienda comercial para fortalecer las destrezas laborales? Explique.
 - El entrenamiento que realiza la tienda en función han personal no es eficiente debido a que dichas acciones se deben efectuar desde la sede principal de MARCIMEX, sin embargo, se trata de capacitar al personal en función a potenciar aquellas destrezas relacionados con persuasión, manejo de emoción o autocontrol y coordinación con las actividades que deben desempeñar en cada jornada de trabajo.
5. ¿Cuál es la situación que muestra la tienda comercial en el logro de actividades y cumplimiento de objetivos laborales? Explique.
 - La situación que se evidencia en el logro de actividades y objetivos, es por lo general durante el último periodo anual, deficiente y regular, puesto que existen una serie de limitaciones producto de la realidad contractual que se está viviendo a nivel nacional, sin embargo, se trata de inculcar en el personal el cumplimiento de los objetivos, siendo estos necesarios para el crecimiento de la tienda.
6. ¿Cómo se realiza las actividades de retroalimentación laboral en la tienda comercial? Explique.
 - Las actividades de retroalimentación no se realizan de manera continua pero primero se identifica las falencias o dificultades en cada jornada de trabajo, con el propósito de tomar acciones de mejora que permita una mayor claridad y desarrollo de las actividades programadas diariamente, por el contrario, es necesario contribuir al crecimiento de cada trabajador de la tienda.

VARIABLE V₂ HABILIDADES LABORALES

7. ¿Cuál es valoración respecto al fortalecimiento del conocimiento de las TICs y técnicas de venta? Explique.
 - El fortalecimiento en el conocimientos de las TICs y técnicas de venta son indispensables para el desarrollo de la empresa y principalmente del personal, puesto que es una herramienta que día a día se está implementando competitivamente para generar una mayor margen de ventas, siendo el personal de esta área que tiene que utilizar técnicas de persuasión y mejora en los procesos de compra de los cliente, sin embargo no se está fortalecimiento estos aspectos pero si se programa algunas charlas de orientación laboral.
8. ¿Considera relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales y suministración de los recursos en la tienda comercial? Explique.
 - Es relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales puesto que actualmente es el medio en la cual se puede generar una mayor cercanía con los clientes, si bien es cierto implica un compromiso con todo el personal de tienda, por lo contrario existe un límite en función a la disponibilidad de este recurso, así mismo se evidencia que algunos colaboradores no suministran efectivamente los recursos que se ponen a disposición, por lo que se están tomando acciones correctivas.
9. ¿Cómo la tienda comercial ha contribuido a la adaptación laboral y trabajo en equipo en el personal? Explique.
 - En la tienda se valora y contribuye en la adaptación laboral y trabajo en equipo, por su parte esto no se logra completamente porque también implica un compromiso de todo el personal y sobre todo del apoyo de la tienda principal, pero en ocasiones se forman equipos de trabajo para que puedan mejorar la eficiencia de sus actividades laborales.
10. ¿Considera que la mayoría del personal tiene la iniciativa ante una actividad o trabajo programado? Explique.
 - En función a la iniciativa laboral, se trata de establecer una participación constante del personal, a pesar que en ocasiones, algunos trabajadores muestran una habilidad para

tomar el control ante las actividades programadas, evidenciándose algunas dificultades, así también porque hay una serie de criterios laborales que parte de las relaciones entre las áreas, puesto que las decisiones de la gerencia que se tomen rigen de manera directa.

11. ¿Cuáles son las acciones establecidas por la tienda comercial para mejorar la relación del personal? Explique.
- Entre las acciones más frecuentes que se emplea en la tienda comercial están influenciadas por actividades o charlas comunicativas, en donde el personal puede aportar y comunicar su sentir o discrepancias que inciden en el cumplimiento de las metas laborales, sin embargo, esto no es suficiente, pero se trata de tomar las acciones a corto plazo que permitan resultados favorables de inmediato.
12. ¿Cuál es el procedimiento que el personal de la tienda comercial realiza para la resolución de conflictos laborales? Explique.
- El procedimiento que el personal realiza para la solución de conflictos, usualmente es simple debido a que toda falencia o conflicto interno se comunica directamente, por el contrario, es uno de los aspectos que se evidencia en cada jornada de trabajo, demostrando que aún existe mucho trabajo por mejorar dicha situación, sin embargo, en la tienda se trata de identificar las alternativas de mejora, establecer sanción si lo amerita, evaluar la alternativa más fiable y tomar la acción de mejora.

Muchas gracias por su apoyo...



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado responsable, reciba un cordial saludos y la vez agradecerle por su colaboración en el presente proyecto investigativo, por lo cual es de carácter confidencial y tiene como finalidad recolectar información financiera que se necesaria para fundamentar la problemática titulada; *“El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”*. A continuación, se detallan los aspectos generales:

I. ASPECTOS GENERALES

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Entrevistador(a):
Aponte Córdova, Adolfo Javier
Fuentes Carbajal, Mario Alfredo | <input type="checkbox"/> Fecha de aplicación: 01/10/2019
<input type="checkbox"/> Tiempo de aplicación: 50 min |
| <input type="checkbox"/> Entrevistado:
Luis Panta | |

PREGUNTAS

VARIABLE V₁ COACHING

1. ¿Cómo es el proceso de adiestramiento basado en la orientación y conocimiento laboral en la tienda comercial? Explique.
 - El proceso de adiestramiento está principalmente enfocado en la orientación al personal desde un inicio respecto a las dificultades que puedan presentar ante algún momento o situación laboral, para ello primero se debe comprender cuales son sus puntos críticos, área posteriormente fortalecer y actualizar su conocimiento en la cual están relacionados con las funciones que debe cumplir obligatoriamente, usualmente tiene una implicancia con el personal de ventas.
2. ¿Cómo se ha orientado al personal de la tienda comercial respecto al cumplimiento de sus funciones laborales? Explique.
 - La orientación que percibe el personal de la tienda está basada principalmente en aquellos aspectos que contribuyan a facilitar el desarrollo de sus actividades laborales, por el contrario, existe varios puntos necesarios que se debería direccionar al personal, puesto que en algunas oportunidades por falta de supervisión no se tiene un indicador claro sobre el cumplimiento de sus funciones.
3. ¿Cuáles son las acciones que a realiza la tienda comercial, para fortalecer las capacidad y habilidades laborales? Explique.
 - Las acciones que realiza la tienda para fortalecer las capacidades y habilidades laborales, están basadas en generar un pequeño tiempo, para poder realizar actividades potencian sus capacidades y habilidades relacionados con el apoyo y trabajo conjunto, sobre todo en aquellas habilidades relacionados con los conocimientos técnicos, a pesar que no es suficiente, permiten una mejora relativa que se transmite en los resultados de cada jornada de trabajo.
4. ¿Cómo es el entrenamiento que realiza la tienda comercial para fortalecer las destrezas laborales? Explique.
 - El entrenamiento que se realiza en la tienda comercial, es mínimo puesto que el desarrollo de las actividades de entrenamiento está relacionado principalmente con la disposición de tiempo y recursos que contribuyan al fortalecimiento de aquellas destrezas básicas como el autocontrol, intuición y capacidad de negociación,

primordialmente del personal de atención o encargado de las ventas, a pesar que esto se realice de manera digital y física.

5. ¿Cuál es la situación que muestra la tienda comercial en el logro de actividades y cumplimiento de objetivos laborales? Explique.
 - La situación que se evidencia en la tienda comercial respecto al logro de actividades y cumplimiento de los objetivos laborales se encuentran en un nivel medio o regular, puesto que aún existe una necesidad de que el personal que labora en la tienda logre la efectividad en el desarrollo de sus labores diarias.
6. ¿Cómo se realiza las actividades de retroalimentación laboral en la tienda comercial? Explique.
 - Las actividades de retroalimentación se realizan de manera periódica y comprenden espacios reducidos de tiempo, la funcionalidad de estas actividades está compuestas por mejorar aquellas dificultades laborales de fácil acción, puesto que lo que se busca un personal óptimo y que pueda cumplir sus funciones de manera adecuada, por el contrario, se sugiere poder realizar un mayor nivel de retroalimentación o procesos de aprendizaje.

VARIABLE V₂ HABILIDADES LABORALES

7. ¿Cuál es valoración respecto al fortalecimiento del conocimiento de las TICs y técnicas de venta? Explique.
 - El empleo de las TICs es fundamental para el crecimiento de la empresa, sin embargo, esto requiere de una participación del personal y sobre todo del fortalecimiento de su conocimiento sobre el uso práctico de la tecnología y comunicación, así mismo de las técnicas de ventas que están relacionados con el poder de negociación con los clientes que se transmite por el número de ventas que se efectúan durante cada jornada de trabajo y repercute favorablemente a la tienda.
8. ¿Considera relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales y suministración de los recursos en la tienda comercial? Explique.
 - Es relevante la utilización de las herramientas digitales, mediante el fortalecimiento de las habilidades técnicas del personal, para generar una mayor capacidad para la eficiencia de sus actividades a través de los medios de comunicación instantánea y el uso de plataformas digitales para coordinación laboral, haciendo uso del recurso necesario que permita cumplir con los objetivos establecidos en la tienda.
9. ¿Cómo la tienda comercial ha contribuido a la adaptación laboral y trabajo en equipo en el personal? Explique.
 - La tienda comercial ha establecido un ambiente cada vez más adecuado al personal, sin embargo, para lograr la adaptación plena de recurso laboral, aún es necesario mejorar aquellos aspectos relacionados con los beneficios e incentivos que permita motivarlos y sobre todo lograr una mayor cooperación, puesto que este último es la pieza clave para cumplir con las metas en cada jornada laboral, pero también existen una serie de diferencias entre el personal, reduciendo la eficiencia de sus labores.
10. ¿Considera que la mayoría del personal tiene la iniciativa ante una actividad o trabajo programado? Explique.
 - Respecto a la iniciativa laboral en las actividades asignadas o programadas, está habilidad blanda solo se evidencia en menos de la mitad de todo el personal de tienda, puesto que no todos unen fuerzas para el logro de un mismo fin, debido a que a cada uno se le asignan pertinentemente las actividades que deben cumplir, pero no todos cuentan con la iniciativa de realizarlo de manera efectiva.
11. ¿Cuáles son las acciones establecidas por la tienda comercial para mejorar la relación del personal? Explique.
 - Las acciones que a tomado la tienda para mejorar las relaciones laborales, están determinadas por actividades de comunicación, en donde participan todo el personal y logran expresar sus falencias para poder realizar mejoras durante la jornada de trabajo,

a pesar que es importante el desarrollo de estas actividades, no se ejecuta continuamente sino de manera eventual en consideración al alto nivel del sector, para evitar perjudicar las ventas que se pueden realizar en los meses de mayor actividad comercial.

12. ¿Cuál es el procedimiento que el personal de la tienda comercial realiza para la resolución de conflictos laborales? Explique.

- El procedimiento que se efectúa para la resolución de conflictos laborales, está determinado por el reconocimiento del problema, así como las posibles alternativas que se ajustan ante el conflicto, llamada de atención y ejecución de las sanciones establecidos en la tienda, que en muchas ocasiones no solo depende de establecer una sanción drástico sino también de considerar una retroalimentación que permita reducir los conflictos a un futuro.

Muchas gracias por su apoyo...



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado responsable, reciba un cordial saludos y la vez agradecerle por su colaboración en el presente proyecto investigativo, por lo cual es de carácter confidencial y tiene como finalidad recolectar información financiera que se necesaria para fundamentar la problemática titulada; *“El coaching y su influencia en las habilidades laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”*. A continuación, se detallan los aspectos generales:

I. ASPECTOS GENERALES

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Entrevistador(a):
Aponte Córdova, Adolfo Javier
Fuentes Carbajal, Mario Alfredo | <input type="checkbox"/> Fecha de aplicación: 01/10/2019
<input type="checkbox"/> Tiempo de aplicación: 50 min |
| <input type="checkbox"/> Entrevistado:
Andree Paiva | |

PREGUNTAS

VARIABLE V₁ COACHING

1. ¿Cómo es el proceso de adiestramiento basado en la orientación y conocimiento laboral en la tienda comercial? Explique.
 - Los procedimientos que comprende el adiestramiento laboral, están principalmente estructurados de manera práctica, lo que demuestra que se trata de orientar al personal respecto a las funciones que deben cumplir, considerando el desarrollo de sus conocimiento en un corto plazo que se refleja en las tareas que deben desempeñar diariamente, a diferencia del entrenamiento laboral, que se debería efectuar de manera constante, sin embargo la realidad es distinta, debido a que estas tipos de actividades parte de la sede principal.
2. ¿Cómo se ha orientado al personal de la tienda comercial respecto al cumplimiento de sus funciones laborales? Explique.
 - Se a tratado de establecer una adecuada orientación al personal principalmente en el cumplimiento efectivo de sus funciones que comprende su perfil y puesto laboral en la tienda, siendo la mayoría de estos que conforma el área de ventas, cobranza y de supervisión, sin embargo, se debería planificar una serie de actividades que incide en el adecuado alineamiento del personal en general.
3. ¿Cuáles son las acciones que realiza la tienda comercial, para fortalecer las capacidad y habilidades laborales? Explique.
 - Las acciones que se realiza en la tienda, para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades, no es óptimo o suficiente, puesto que lo único que se ha logrado realizar son algunas actividades en función a poder mejorar el aprendizaje del personal mediante la prácticas de aquellas habilidades tanto técnicas y específicas, sin embargo se está tomando acciones necesarias para que a un corto plazo permita cumplir con los requerimiento relacionados con el desarrollo de las habilidades laborales.
4. ¿Cómo es el entrenamiento que realiza la tienda comercial para fortalecer las destrezas laborales? Explique.
 - El entrenamiento que realiza la tienda comercial para el fortalecimiento de las destrezas laborales no es el más adecuado o efectivo, sin embargo, periódicamente se han fortalecido algunas destrezas relacionados con el autocontrol emocional y el poder de

negociación por parte del personal del área de ventas, quienes son el motor para el desarrollo de la tienda.

5. ¿Cuál es la situación que muestra la tienda comercial en el logro de actividades y cumplimiento de objetivos laborales? Explique.
 - La situación que muestra la tienda respecto al logro de actividades y cumplimiento de los objetivos es regular, a pesar que no se a fortalecido el desarrollo de las habilidades del personal, debido a que existen una serie de capacidades que se deben potenciar para generar un mayor desarrollo de las actividades laborales.
6. ¿Cómo se realiza las actividades de retroalimentación laboral en la tienda comercial? Explique.
 - Las actividades de retroalimentación no se realizan de manera efectiva o adecuada, puesto que está comprende un proceso de aprendizaje, sin embargo, en las ocasiones que se ha realizado se trata de fortalecer las dificultades que presenta el personal y contribuir a sus habilidades que muestra un mayor control o desarrollo.

VARIABLE V₂ HABILIDADES LABORALES

7. ¿Cuál es valoración respecto al fortalecimiento del conocimiento de las TICs y técnicas de venta? Explique.
 - La valoración que posee la tienda respecto al uso de las TICs, es alta debido a que está a proporcionado una serie de ventajas en función a poder comercializar los productos de electrodomésticos, así mismo en la mejora de comunicación en el personal de las diferentes área, facilitando las tareas encomendadas, así mismo de las técnicas de ventas que su finalidad es proporcionar la capacidad necesaria en el personal para generar un mayor margen de ventas, producto de la persuasión e incidencia en las decisiones de compra, a pesar que esto no se ha desarrollado de manera adecuada.
8. ¿Considera relevante contribuir a la mejora de la utilización de las herramientas digitales y suministración de los recursos en la tienda comercial? Explique.
 - Es necesario la mejora de las herramientas digitales, debido a que proporciona ventajas al momento de poder efectuar las actividades tanto administrativas como de ventas, sin embargo, esto depende de la disponibilidad de recursos, puesto que durante el último semestre no se asignaron los recursos necesarios para poder desarrollar eficientemente las labores del personal.
9. ¿Cómo la tienda comercial ha contribuido a la adaptación laboral y trabajo en equipo en el personal? Explique.
 - La tienda constantemente trata de ofrecer un ambiente adecuado con la finalidad de que el personal pueda realizar sus actividades de manera responsable y en armonía, así también se trata de inculcar el trabajo en equipo, por el contrario, el trabajo conjunto depende de la relación efectiva que cuenta cada miembro o personal de la tienda, por lo general esta es deficiente.
10. ¿Considera que la mayoría del personal tiene la iniciativa ante una actividad o trabajo programado? Explique.
 - La iniciativa del personal se evidencia en ocasiones en el desarrollo de tareas o actividades laborales, sin embargo, son pocos los que logran poseer este tipo de habilidad que contribuye a la tienda, pero su participación es necesaria y primordial para el logro de los trabajos programados.
11. ¿Cuáles son las acciones establecidas por la tienda comercial para mejorar la relación del personal? Explique.
 - Las acciones que a realizado en la tienda comercial, para mejorar las relaciones comunicativas en el personal, son la ejecución de algunas actividades donde cada uno de los trabajadores puedan interactuar, sin embargo, existen algunas limitaciones o barreras en función a la comprensión y entendimiento del personal cuando realizan actividades de manera grupal, por lo que la comunicación es deficiente.

12. ¿Cuál es el procedimiento que el personal de la tienda comercial realiza para la resolución de conflictos laborales? Explique.

- El procedimiento está relacionado con el reconocimiento del problema o conflicto, la comunicación directa al mando de poder o responsable, la evaluación de las posibles alternativas y la ejecución de la resolución, finalmente una pequeña retroalimentación para poder direccionar al personal, así como las sanciones, sin embargo, existen líderes en cada grupo que deben buscar la solución más efectiva para generar un ambiente de armonía.

Muchas gracias por su apoyo...

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE JUECES EXPERTOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martin Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Lic. en Ciencias Administrativas, REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente en la Escuela de Administración UCV-Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario al personal

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

Cuestionario al personal de la Empresa Marcimex, Sucursal Piura, Sullana y Sechura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					


 Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de septiembre del Dos mil Veinte.



 Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

Lic. : José Martin Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad : Administración
 E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

“El Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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


 Lic. Adm. Jose Martin Loza Sanchez
 REG. PROF. DE COLEG. N° 23792

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 23 de septiembre de 2020.

Lic.: José Martín Lazo Sánchez

DNI: 02778943

Teléfono: 969294427

E-mail:martinlazosanchez@gmail.com


 Lic. José Martín Lazo Sánchez
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

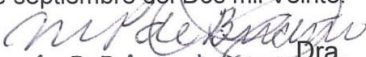
Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias Administrativas con N° ANR: A 1629092, de profesión Licenciada en Administración, desempeñándome actualmente como docente en UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario al personal

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

Cuestionario al personal de la Empresa Marcimex, Sucursal Piura, Sullana y Sechura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de septiembre del Dos mil Veinte.

 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño Dra. en Ciencias Administrativas CLAD N° 05103	Dra. : Mercedes R. Palacios de Briceño DNI : 02845588 Especialidad : Licenciada en Administración E-mail : mechedeb@yahoo.es
--	---

“El Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en UCV.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario al personal

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

Cuestionario al personal de la Empresa Marcimex, Sucursal Piura, Sullana y Sechura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de septiembre del Dos mil Veinte.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. 1º 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración
 E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“El Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020”

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

ANEXO 9

VALIDACIÓN DE LA CONFIABILIDAD

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Fuentes Carbajal, Mario Alfredo Aponte Córdova, Adolfo Javier
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	El Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario con Escala de Likert: para medir la percepción del Coaching y su Influencia en las Habilidades Laborales en la Empresa Marcimex, Sucursales Piura, Sullana y Sechura, 2020
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	01/10/20
1.7. MUESTRA APLICADA	:	25 colaboradores de la Empresa Marcimex

II. CONFIABILIDAD

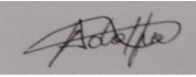
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.968
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El cuestionario, consta de 28 ítems, después de la validación del instrumento, la cual sus alternativas son escalas de Likert en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad utilizando el alfa de Cronbach. No se eliminó ningún ítem.



Estudiante: Mario Alfredo Fuentes Carbajal
DNI: 74719531



Estudiante: Adolfo Javier Aponte Córdova
DNI: 72511947



Docente : Mtro. Rolando Ronald Romero Paredes.
DNI: 16721410
COESPE 310

ANEXO 10

SOLICITUD DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA MARCIMEX



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 22 de noviembre del 2019.

CARTA N° 270-2019/UCV-DEA

**SRTA.
RINA PURIZACA CHIRA
GERENTE DE TIENDA
MARCIMEX
PIURA**

De mi consideración

Reciba mi cordial saludo, así mismo en nombre de nuestra Universidad César Vallejo, se le solicita el permiso para que los estudiantes **SR. APONTE CORDOVA ADOLFO JAVIER** identificado con **D.N.I. N° 72511947** y el **SR. FUENTES CARBAJAL MARIO ALFREDO** identificado con **D.N.I. N° 74719531**, que se encuentran cursando el **IX** ciclo en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de Administración pueda acceder a la información necesaria para su trabajo de investigación titulado: **"Coaching para potenciar las habilidades comerciales de los colaboradores en la empresa Marcimex, Piura 2019"**.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

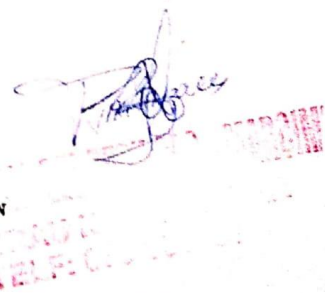
En ese sentido llegamos a Ud. conoedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio y a la vez sirva de ayuda como sugerencia para su empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



Nélida Rodríguez de Peña
**DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PIURA**



CAMPUS PIURA
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

Escaneado con CamScanner

ANEXO 11
RESULTADOS ESTADISTICOS OBTENIDOS DE LOS INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS

Tabla 22

Situación de las habilidades laborales en la empresa MARCIMEX Sucursales Piura, Sullana y Sechura

Habilidades laborales	Alternativas promedio											
	(5) TD		(4) DA		(3) IN		(2) ED		(1) ET		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Fortalecimiento de los conocimientos de las TIC	6	10,91%	8	14,55%	26	47,27%	11	20,00%	4	7,27%	55	100%
- Utiliza herramientas digitales	4	7,27%	22	40,00%	14	25,45%	8	14,55%	7	12,73%	55	100%
- Se le ofrece un ambiente de armonía y comodidad	0	0,00%	26	47,27%	14	25,45%	11	20,00%	4	7,27%	55	100%
- Se incentiva al compañerismo y cooperación grupal	6	10,91%	10	18,18%	22	40,00%	10	18,18%	7	12,73%	55	100%
- Tiene oportunidades de iniciativa laboral	4	7,27%	2	3,64%	16	29,09%	22	40,00%	11	20,00%	55	100%
- Posee la capacidad para resolver conflictos	0	0,00%	14	25,45%	26	47,27%	11	20,00%	4	7,27%	55	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal responsable.

La Tabla 22 muestra que la situación de las habilidades laborales, es regular, debido a que el fortalecimiento de los conocimientos de las TIC, fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 07,27% lo calificó totalmente en desacuerdo, si utiliza herramientas digitales, fue calificado un 40,00% de acuerdo, a diferencia del 07,27% totalmente de acuerdo, respecto a si se le ofrece un ambiente de armonía y comodidad, fue calificado un 47,27% de acuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente en desacuerdo, se incentiva al compañerismo y cooperación grupal, fue calificado un 40,00% indeciso, a diferencia del 10,91% fue calificado totalmente adecuado, tiene oportunidad de iniciativa laboral, fue calificado un 40,00% en desacuerdo, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente en adecuado, si posee la capacidad para resolver conflictos, fue calificado un 47,27% indeciso, a diferencia del 07,27% fue calificado totalmente en desacuerdo.

Los colaboradores mencionaron que la Tienda de Electrodomésticos MARCIMEX, de la sucursal Piura, Sullana y Sechura, que en pocas veces se han realizado acciones basadas en el fortalecimiento de las TIC, siendo esta una necesidad imprescindible para todos los colaboradores, sin embargo gran parte de los colaboradores utilizan herramientas digitales, principalmente para ofrecer productos de la tienda y generar un mayor nivel de venta, sin embargo consideran que si existe un ambiente de armonía y comodidad, pero existen algunos factores relacionados con la relación e interacción entre los colaboradores puesto que no todos mantienen un mismo compañerismo y por trabajo grupal, debido a que no todos mantienen una actitud de apoyo o ayuda compartida en el ámbito laboral, sin embargo consideran que no tienen oportunidad de iniciativa laboral, pero algunos de ellos expresan que si tienen la capacidad de resolver los conflictos laborales que suceden continuamente en los ambientes de la empresa, debido a que es usual que existan diferencias entre los grupos de trabajo en cada área.