



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Coaching y trabajo emocional en colaboradores de la empresa
Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Mogollon Rojas, Luis Miguel (orcid.org/0000-0003-4011-0637)

ASESOR:

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi mamacita y papacito quienes me forjaron a lo largo de mi vida para hoy ser el hombre que soy, a mi madre Estefita Rojas Rivera que de no ser por ella no lograría nada en mi vida y que me mostró que el amor incondicional existe, a mi hermana Cristina Yescenia Vergaray Rojas dándome siempre el empuje que requiero estando para mi cuando lo necesito y a mi hijo Miguel Alessandro Mogollón Mendoza quien es mi mayor tesoro y mis ganas de salir adelante ante cualquier adversidad.

Miguel

Agradecimiento

A Dios por darme siempre salud y bienestar, a los docentes de la Universidad César Vallejo por su gran calidad de formación profesional en cada uno de sus cursos, a los profesionales que ayudaron a que esta investigación pueda ser realizada aportando su sabiduría y experiencia. Finalmente, a mi familia por estar siempre apoyándome directa e indirectamente en este duro proceso.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de coaching en la empresa Taytamaki	21
Tabla 2 Nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki.....	21
Tabla 3 Prueba de normalidad de los datos	22
Tabla 4 Relación entre dimensiones del coaching y el trabajo emocional	23
Tabla 5 Relación entre el coaching y el trabajo emocional.....	23

Resumen

El informe final, planteó como objetivo determinar la relación entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto - 2022. Siendo desarrollada bajo un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, los cuales sumaron una cantidad 50 personas. La recolección de información se realizó aplicando la técnica de la encuesta y utilizando el cuestionario como instrumento de registro de datos. Tras el procesamiento de datos y el análisis de los resultados el coaching que se aplica en la empresa es regular demostrado por el 46% de trabajadores y calificado como deficiente por el 38%, al mismo tiempo, se determinó que, el trabajo emocional es regular en el 42% e inadecuado en el 40% de los trabajadores. El trabajo concluyó que, el coaching mantiene relación positiva considerable de 0.834 con el trabajo emocional, siendo los fundamentos éticos del coaching la mayor relación mantiene el trabajo emocional del personal, sin embargo, los fundamentos (0.720) y psicológicos (0.693) mantiene relación media con la segunda variable.

Palabras clave: Coaching, trabajo, emoción, turismo.

Abstract

The final report had the objective of determining the relationship between coaching and emotional work in the employees of the company Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto - 2022. Being developed under a type of applied research, descriptive and correlational level, with a design not experimental. The population under study was made up of the workers of the company, which totaled 50 people. Information was collected by applying the survey technique and using the questionnaire as a data recording instrument. After data processing and analysis of the results, the coaching that is applied in the company is regular, demonstrated by 46% of workers and qualified as deficient by 38%, at the same time, it was determined that emotional work is regular. in 42% and inadequate in 40% of workers. The work concluded that coaching maintains a considerable positive relationship of 0.834 with emotional work, being the ethical foundations of coaching the highest relationship maintains the emotional work of the staff, however, the foundations (0.720) and psychological (0.693) maintain a medium relationship with the second variable.

Keywords: Coaching, work, emotion, tourism.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas a brindar servicios, se caracterizan por el contacto directo que existe con el cliente, pues el personal no solo realiza actividades físicas y mentales, sino que a la vez expresan emociones durante la interacción con las personas, creando ciertas impresiones en el cliente. En ese sentido el trabajo emocional ha ocupado un lugar central en las organizaciones, forzando a las mismas a enfocarse en la base fundamental de la atención y la calidad personalizada de los servicios brindados a los clientes, sin embargo, se ha evidencia grandes dificultades en la aplicación de métodos de mentoría que puedan contribuir al desarrollo de las emociones del personal, puesto que normalmente no se adecuan a las características del grupo (López et al., 2018).

Por lo tanto, el coaching resulta de gran importancia para las organizaciones dedicadas a brindar servicios, pues “el trato que brindan al personal se verá reflejado en la calidad de atención que brindan a los clientes” (Franca & Roschk, 2021, p. 45). El tratamiento de coaching demuestra ser efectivo para lograr una transformación en el comportamiento del líder, lo que a su vez generará buenos resultados en el trabajo del personal, quienes lograrán desarrollar sus capacidades y expresar sus emociones, logrando así una mejor interacción entre el trabajador y el cliente, en todo caso, al ser ejecutado sin un previo análisis de las necesidades del personal, muchas veces lleva al coach a aplicar procedimientos erróneos, que de ninguna manera beneficia al personal (Velázquez y González-Damián, 2021).

En el Perú, los trabajadores han pasado de ser considerados un recurso a ser apreciados como un agente creativo, poseedor de diversas capacidades para aprender y adaptarse a los cambios y diferentes situaciones que enfrenta el mercado laboral, es así que las instituciones y/o empresas han visto menester trabajar en estrategias que les permita establecer un buen clima laboral, y un correcto trabajo emocional, es así que el coaching se presenta como una técnica, que permite ayuda a los líderes a lograr un adecuado entorno. Es así

que existen empresas que han visto la necesidad de aplicar el coaching como una herramienta empresarial, no obstante, la mayoría no ha logrado con su objetivo, sin embargo, han alcanzado un avance en cuanto a los componentes emocionales, como afrontar los cuadros de estrés, las actitudes de abandono y resignación. A partir de ello han logrado tener mayores posibilidades de crecimiento para desarrollar mejor el potencial del personal (Mejía y Jáuregui, 2020).

Entonces, al no manejarse positivamente la emociones en el desarrollo del trabajo, el personal tiene dificultades para trabajar en equipo o fomentar la eficiencia en el trabajo de sus compañeros, las gerencias empresariales, han mostrado bastante interesados en aplicar modelos organizaciones como el coaching, con el propósito de obtener mayor eficiencia y efectividad en el nivel de productividad, como también fortalecer el trabajo emocional, de tal manera respaldar entrenamientos que mejoren las capacidades del personal, que logren cambios personales y organizacionales (Podesta et al., 2019).

En la empresa Taytamaki prevalece la unión y trabajo articulado teniendo como propósito la conservación y aprovechamiento responsable del espacio con actividades ecoturísticas, una empresa dedicada a la actividad turística, la misma que exige mantener al personal un contacto directo con el cliente o visitante, contexto en la que, el coaching por parte de los encargados de la empresa no está siendo aplicado oportunamente, el coach en la actualidad solo se orienta a ofrecer acompañamiento general, es decir a todo el grupo, por lo que, no está identificando el comportamiento individual de los colaboradores, observando el manejo inadecuado de las emociones; al estar en contacto con visitantes con distintas personalidades, el personal muchas veces no sabe cómo actuar o interactuar con las distintas personas, además, no muestran la capacidad de controlar sus emociones, la misma que es evidente al observar las interacciones. Motivo por el cual se sustenta la presente investigación, que tiene como propósito, conocer el coaching que aplica la empresa y su relación con el trabajo emocional de los colaboradores.

De tal forma, se plantearon diversas interrogantes que se desean responder a través del desarrollo del presente estudio, por tanto, tenemos el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?; como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?; ¿Cuál es el nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?

El estudio será **conveniente**, ya que se busca conocer de manera estadística y certera el valor de relación que existe entre las variables, la misma que generará mayor conocimiento de la teoría. **Valor social**, a través de este estudio se verán beneficiados principalmente la empresa, colaboradores y los turistas que asisten a la empresa Taytamaki, pues se podrán establecer estrategias de mejora para motivar a los colaboradores por medio del Coaching, esto con la finalidad de sacar a relucir su potencial, logrando obtener resultados realmente extraordinarios a nivel profesional, así como personal. **Justificación teórica**, el desarrollo de este estudio está justificada bajo teorías validadas en función a las variables (Coaching y trabajo emocional) cada una con autores relevantes, quienes describirán la evaluación mediante dimensiones e indicadores correspondientes, asimismo, aportará información importante sobre cada una de las variables. **Valor práctico**, se realizará para establecer la correlación entre el Coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., 2022, por el cual se establecerá si los trabajadores se encuentran debidamente motivados; esto se evidenciará en el desempeño óptimo de sus funciones, es por ello que se busca utilizar el Coaching como instrumento, herramienta y medio para lograr dicho fin. **Valor metodológico**, ya que se aplicará diversas técnicas y método estadístico que otorgará confiabilidad a los resultados y a la investigación para ser utilizados como sustentos en otros estudios similares características.

Dado ello, se estableció como **objetivo general**: Determinar la correlación entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022; así como los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022; Identificar el nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022; Establecer la correlación entre dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.

A través de ello, se estableció la **hipótesis general** de la investigación: **Hi**: Existe relación significativa entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022. **Hipótesis específicas**: **Hi1**: El nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022, es deficiente; **Hi2**: El nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022, es inadecuado; **Hi3**: Existe relación significativa entre las dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para analizar las variables de estudio he se ha identificado varias investigaciones relacionadas, las cuales fueron analizadas a nivel internacional, nacional y local. Por lo tanto, se han identificado investigaciones a nivel internacional como: Mehta & Sharma (2020). En su estudio tuvo como objetivo investigar el vínculo entre el trabajo emocional y el bienestar de los empleados, siendo una investigación de tipo descriptiva bajo un nivel correlacional y de diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 600 empleados, a los cuales se les encuestó mediante un cuestionario. Concluyó que, existe un impacto positivo significativo del trabajo emocional en el bienestar de los empleados, puesto que el control emocional en el lugar de trabajo juega un papel vital, ya que hacer algo en contra de las emociones genuinas afecta directamente las dimensiones del bienestar de los empleados, como el compromiso laboral, el agotamiento y la satisfacción laboral.

Asimismo, Znidarsic *et al.* (2021). En su pesquisa tuvo como fin conocer los procesos de evaluación e integración en un sistema de coaching. Siendo un estudio de tipo experimental, diseño propositivo, siendo la muestra de 60 trabajadores de dos empresas de servicios, se empleó la técnica de ficha de datos e instrumento guía de recojo de datos. El trabajo concluye que, se debe analizar el entorno del coaching antes de que se describa e ilustre el enfoque para la evaluación de preferencias en un ejemplo del mundo real obtenido durante la prueba del sistema de entrenamiento con usuarios mayores. Por lo tanto, el coaching es una herramienta que debe ser aplicada de acuerdo a las necesidades del personal, pues su principal objetivo es lograr el bienestar de las personas.

Por su parte, Wang & Xie (2020) en su artículo tuvo como finalidad analizar el efecto del liderazgo auténtico en las estrategias de trabajo emocional de los empleados de servicios, siendo una indagación de tipo aplicada de nivel correlacional y diseño no experimental, tomó una muestra de 347 empleados,

se empleó la encuesta y un cuestionario como instrumentos para la recojo de los datos. Concluyó que, el trabajo emocional cobró un interés fundamental en las instituciones, empresas y organizaciones, principalmente en colaboradores que trabajan en actividades de servicio, en contacto con el público. Asimismo, se ha establecido que el trabajo emocional genera consecuencias no positivas y disfuncionales para los colaboradores y para la institución u organización, pues ha manifestado una disminución en la satisfacción laboral y la productividad.

Igualmente, Rodríguez et al. (2020) tuvo como propósito describir el coaching como una herramienta que ayuda a conseguir el logro de los objetivos organizacionales, siendo una investigación de tipo exploratorio-descriptivo, a considerado como objeto de estudio a las instituciones financieras, asimismo, ha empleado como técnica e instrumento el análisis documental. Los autores concluyeron que, la aparición del coaching y la aplicación al sector empresarial ha generado un gran aporte para la toma de decisiones a la vez creando un cambio de pensamiento en las empresas, que la utilización de estas estrategias de promoción ha visto que es factible incrementar la eficiencia a través de la motivación y la búsqueda de la mayor capacidad de sus trabajadores.

En la misma línea se han identificado investigaciones nacionales que aportan relevancia al estudio, como Velarde-Barrionuevo (2021). Tuvo como finalidad realizar una minuciosa revisión de la literatura que permita deducir que el coaching es un instrumento y herramienta; siendo una investigación de revisión bibliográfica, se tomó como muestra a 10 artículos de revistas, empleado como técnica e instrumento el análisis documental. Concluyó que, las bases del coaching tienen injerencia con un sistema que abordan elementos culturales y relacionados con el comportamiento, las actitudes y las creencias de todos los que pertenecen a la organización.

Ante ello, se han identificado investigaciones locales que aportarán información relevante al estudio, como Valle (2019). En su investigación tuvo

como finalidad hacer visibles los beneficios del coaching empresarial, este estudio fue de revisión bibliográfica, la cual se tomó como muestra a 12 artículos. Concluyó que, el coaching empresarial brinda ventajas al desarrollo del personal e institucional, por lo que muchas empresas vienen aplicando y generando grandes resultados eficientes en sus trabajadores. Asimismo, el modelo de coaching más utilizado universalmente es el modelo GROW, ya que se caracteriza por su eficacia y sencillez.

Después de las investigaciones analizadas, se plantean los fundamentos teóricos de **Coaching**. Según Malibari (2021) define el coaching como una herramienta capaz de crear valor que consiga mejora constantemente las capacidades del capital humano. En la palabra cambiante, el coaching se ha convertido en un fenómeno importante no solo para directivos y empleados, sino también a las organizaciones (Stark, 2021, p. 3). Por ello, Barboza *et al.* (2019) sostienen que la aplicación de esta herramienta en el lugar de trabajo asegura que los colaboradores obtengan satisfacción y desarrollo profesional. Además, ayuda a fidelizar a los empleados más valiosos. La esencia del coaching es que aprovecha las habilidades y fortalezas individuales para lograr el máximo rendimiento (García et al., 2021, p. 2021; Lofthouse, 2018, p. 43).

Por su parte, Velázquez-Vega y González-Damián (2021) mencionan que esta herramienta ofrece beneficios importantes en las organizaciones, como: acrecienta el compromiso de los empleados, mejora el rendimiento individual, ayuda a motivar y capacitar a las personas para sobresalir Dohsten *et al.* (2020). Una base con cultura de coaching dentro de una institución u organización encierra más que un coaching formal; viene hacer una cultura en la que las actitudes y comportamientos de coaching sirven como una estrategia para comunicar, gestionar e influir en los demás (Granja et al., 2020, p. 478).

Para la Asociación Española de Coaching (2018) el coaching viene hacer un proceso de acompañamiento y aprendizaje por el cual un profesional y/o

especialista acompaña al cliente a alcanzar un objetivo que este considera importante para su vida laboral – personal, dentro de esta consecución también se encuentran logros u objetivos que en una primera instancia el cliente ni siquiera sospechaba que podrían ser parte de su prioridad. Sin duda alguna este proceso también es parte direccionada por el cliente puesto que son el alcance de sus objetivos concretos y definidos por el mismo, los cuales se encuentran alineados con sus valores, creencias, costumbres o sistema actual; no dejando en ningún momento el acompañamiento y asesoramiento por parte del profesional en todo el proceso (Müller & Kotte, 2020, p. 78; Alarcón, 2020, p. 102)

Según Goto & Wachowicz (2021) existe dos tipos destacados de coaching en el lugar de trabajo, las cuales son: a) el coaching ejecutivo, este ocurre por muchas razones, incluida la integración en un nuevo rol, problemas de desempeño o consultas sobre estrategia. b) El coaching de equipos, es un compromiso de coaching con todo un equipo, para ayudar a los miembros a coordinar esfuerzos y utilizar sus recursos de manera más efectiva (Bolaños y Salazar, 2020, p. 19).

Asimismo, Čokorilo (2020) menciona los principios del coaching, ya que es la persona que dirige y tiene la verdad, buscando que el cliente reconozca sus propios fallos, a continuación, los siguientes principios: 1) Tiene su base en el lenguaje y el poder innovador y transformador de la conversación, al relacionarnos con otras personas, nuestras palabras dan paso a pensamientos dentro su mente, ya que el lenguaje impacta en los demás y como lo perciben. 2) El coach es un espejo que genera en el coachee descubrirse a sí mismo, el propósito del coach no es asesorar al coachee qué y cómo hacer algo, sino que el mismo vaya descubriendo como hacerlo. 3) Toda persona lleva un talento que espera ser descubierto, cada trabajador cuenta un potencial que espera ser explotado, es decir el coaching facilita este redescubrimiento. 4) Las personas están en constante cambio los hechos no, pero si la interpretación de los mismos. 5) Confidencialidad, el coaching no manifiesta fuera de las sesiones de lo que se diga internamente. 6) Ser/Hacer,

el coaching nos hace ver la diferencia entre lo que somos y hacemos, y respalda lo que hacemos y podemos elegir quien ser (Reiser, 2021, p. 2; Vande *et al.*, 2020, p. 483).

Simancas et al. (2022) indican elementos del coaching, a continuación: a) Valores, el coaching tienen base fundamental que ya fueron aclarados. b) Resultados, El coaching es el proceso logrado teniendo como consecuencia un mejor desempeño. c) Disciplina, el coaching es una orientación estricta a fin de lograr una mejora continua. d) Entrenamiento, para iniciar una conversación, se requiere de práctica, no basta el conocimiento intuitivo (Orellana, et al., 2019, p. 50).

El coaching es considerado un instrumento científico que admite llevar a cabo el proceso de cooperación individualizada, tanto en el aspecto personal como profesional, sea para una persona o para un grupo de personas, que desee aperturar su talento y potencial, maximizando de esa manera la eficiencia en sus actividades diarias. En ese sentido Bayón (2014), plantea los fundamentos sociales, psicológicos y éticos, que facilitan la evaluación del coach. Fundamentos sociales, estos se concentran en el accionar social del coach, como la mejora del potencial, reforzar la autoestima, fomentar el liderazgo y la mejora del rendimiento laboral (Bayón, 2014, p. 66). Fundamentos psicológicos, este aspecto tiene un origen evidente en las relaciones que surgen en el proceso, es decir las consecuencias que tiene el coaching sobre las personas, en ese sentido se considera el conocimiento de uno mismo, la visión integral, la mejora del nivel de satisfacción, la sinceridad, la coherencia, el feeling y el compromiso. Fundamentos éticos, es el aspecto ético que sobresale del coach, en el desarrollo de su trabajo, dentro de los cuales se considera el autoconocimiento, la visión holística, el nivel de satisfacción, la sinceridad, coherencia, feeling y compromiso (Bayón, 2014, p. 67).

Por otro lado, la segunda variable se precisa aspectos teóricos. Las **emociones** en años pasado no fueron consideradas en cuanto a la conducta

organizacional pues el espacio de labor era considerado como un ambiente racional, donde las emociones no lograban importancia, pues las emociones no se tenían en cuenta para explicar fenómenos en el trabajo (Pescador, 2019, p. 25). Sin embargo, hoy en día este concepto fue desterrado, por el contrario, consideran que las emociones permiten comprender los resultados individuales y colectivos de una organización (López et al., 2018, p. 110).

Abramowski (2019) define el trabajo emocional como el proceso de desarrollar sentimientos y expresiones para lograr cumplir con los requisitos emocionales de cualquier trabajo. Más específicamente, se espera que los colaboradores aprendan a regular sus emociones en las interacciones frecuentes con los gerentes, compañeros de trabajo y clientes. Esto incluye además el análisis y tomar decisiones en términos de expresión de la emoción, sea que se sienta o no, así como su contrario: suprimir las emociones que se sienten, más no se expresan (Neffa, 2019, p. 11). Esto se realiza para generar un cierto sentimiento en el cliente el cual permitirá que la empresa u organización tenga resultados exitosos (Hernández y Caldas, 2019, p. 7).

De acuerdo con López et al. (2018) el trabajo emocional se define como el manejo de sentimientos, que permite generar una demostración facial y corporal, asimismo señala que la conducta emocional en ciertos momentos se materializa de forma esporádica y natural, pero también logra presentarse de forma forzada para adecuarse a un rol y las expectativas que la empresa u organización tiene concerniente a un trabajo (Ramírez-Sánchez et al., 2022, p. 169).

El trabajo emocional implica diversas acciones, como el esfuerzo, la planificación y el control, los mismos que son necesarios para una expresión emocional deseada durante la interacción interpersonal en la prestación de servicios, siendo considera importantes factores como la frecuencia, intensidad y duración de dicha interacción, sobre todo de la variedad de las emociones (Ramírez et al., 2022, p. 159; Petit, 2019, p. 15).

Por su parte Ramírez et al. (2022) mencionan que el trabajo emocional es un factor social que incide en la presencia de ciertas enfermedades como la ansiedad depresión, y estrés laboral, teniendo más efecto en la ansiedad, pues permite el control de emociones negativas, así como la implicancia en el trabajo, la discriminación emocional y los altos niveles de disonancia emocional que afectan al personal (Tirado et al., 2020, p. 450).

Según Hyung-Min *et al.* (2019) existen cinco claves, para impedir consecuencias malas del trabajo emocional, siendo las siguientes: 1) La elaboración e implementación de guías y protocolos de actuación es valioso para conocer y dar sentido a los requerimientos emocionales del puesto, así como ayudar a resolver dudas y disminuir la ambigüedad de las circunstancias a afrontar. 2) Valorar las competencias emocionales de los trabajadores y el desarrollo de las habilidades emocionales son herramientas importantes en lugares con una extraordinaria carga cercana al hogar. 3) El apoyo social, tanto emocional como educativa e instrumental, es fundamental para hacer frente a las demandas emocionales y entregar la tensión creada por ellas. 4) El feedback sobre la ejecución también es un instrumento fundamental para que el colaborador amplie su logro y eficiencia. 5) Las actividades orientadas a hacer que los trabajadores se relacionen con los valores éticos de la empresa y cultura organizacional pueden lograr disminuir la disonancia emocional limitando los impactos negativos del trabajo emocional (Flores-Oyarzo et al., 2020, p. 33).

Para evaluar la variable se ha tomado el instrumento validado por Sánchez et al. (2019). El cuestionario fue desarrollado en base a las Escalas de Trabajo Emocional de Frankfurt (FEWS) que evalúa el trabajo emocional de los empleados a través de cinco dimensiones: i) normas organizacionales, menciona como referencia a la existencia de criterios, orientaciones y monitoreo que la empresa u organización instaura sobre aspectos que tengan relación con la conducción de determinadas emociones de forma explícita o implícita; ii) requisitos emocionales del puesto, en referencia a criterios puntuales emocionales de la actividad laboral como frecuencia, variedad,

intensidad y sensibilidad emocional requerida; iii) expresar emociones positivas, evaluando la necesidad de expresar emociones efectivas como amabilidad, simpatía, entre otros., con la meta de cumplir requerimientos u objetivos laborales; iv) control de emociones no efectivas; hace alusión al control o reprimir emociones negativas como irritación, enfado, entre otros. Siendo la finalidad el cumplir exigencias u objetivos; y, v) disonancia emocional, valora cuando la experiencia emocional del trabajador no concuerda con la expresión emocional indicada y deseada por la situación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio:

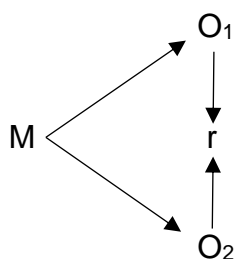
La presente investigación fue de tipo aplicada, puesto que a través de ella se indagó en el comportamiento de las variables para buscar soluciones respecto a la problemática prevista, además la evaluación del coaching y trabajo emocional estuvieron sostenidos por teorías existentes, la cual fueron validadas para su aplicación (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018, p. 2).

Asimismo, el nivel de la investigación optó por ser descriptivo – correlacional, dado que el propósito del estudio fue referir el nivel de las variables y la relación que tienen entre ellas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 112).

Diseño de Investigación:

Así que, que la investigación fue no experimental, pues se desarrolló sin manipular las variables, como también se le evaluó en su contexto natural, comprobando el comportamiento de las variables primordialmente este centrado en el análisis de los fenómenos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O₁: Coaching

O₂: Trabajo emocional

r: Relación entre las variables evaluadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Coaching

Variable 2: Trabajo emocional

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La **población** consiste en la congregación de personas, cosas, empresas que tienen la misma cantidad de cualidades propias de un grupo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 198). La presente investigación estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera S.A.C. Tarapoto, la información de la base de datos fue facilitada por el administrador de dicha empresa.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que estuvieron dispuestos a participar de la investigación.

Criterios de exclusión

- Aquellos colaboradores que no quisieron colaborar con la investigación.
- Los trabajadores que estén de vacaciones o enfermos

La **muestra** estuvo compuesta por la totalidad de la población que son 50 colaboradores. Donde se trabaja con una proporción censal. De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 196) indican que es la elección de la población estimada para el estudio siendo una suma manejable.

Tipo de muestreo: En lo que respecta a la elección de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, debido que, solo

se optó por el punto de vista de los colaboradores para evaluar las variables.

Unidad de análisis: Un colaborador de la empresa Taytamaki.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Se define a la encuesta como una **técnica** donde reúne o se recolecta datos importantes de forma precisa (Hernández-Sampieriy Mendoza, 2018, p. 180). Respecto a la técnica que se empleó para la recaudación de información en la investigación fue la encuesta, ya que permitió conseguir datos por medio de respuestas brindadas por los colaboradores encuestados de acuerdo a las preguntas realizadas por el investigador siendo dirigida a la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC. Tarapoto 2022.

Instrumento

También, el **cuestionario** es una herramienta o instrumentos que se emplea para adquirir información con fines de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 225), pues fue el que se utilizó en el presente estudio, la cual estuvo compuesto por interrogantes concernientes a los indicadores de cada una de las variables, con la finalidad de obtener datos correctos.

Por lo tanto, el cuestionario de coaching contó con un total de 18 ítems, distribuidas en sus dimensiones, es decir, fundamentos sociales contó con 4 ítems, fundamentos psicológicos contó con 7 ítems y fundamentos éticos contó con 7 ítems, los cuales responden a una escala ordinal de 5 opciones de respuesta (Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Indeciso; De acuerdo; Totalmente de acuerdo).

Del mismo modo, el cuestionario de trabajo emocional contó con un total de 26 ítems, distribuidas en sus dimensiones, es decir, normas organizacionales sobre las emociones contó con 6 ítems, requerimientos emocionales del puesto contó con 4 ítems, expresión de emociones positivas contó con 6 ítems, control de emociones negativas contó con 4 ítems y la disonancia emocional contó con 6 ítems, los cuales responden a una escala ordinal de 5 opciones de respuesta (Muy raramente; Raramente; A veces; Frecuentemente; Muy frecuentemente).

Validez

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 225) la **validez** es el nivel en el que un instrumento de por sí mide a la variable en estudio; además la validación se desarrolló por medio del juicio de 3 expertos, ellos fueron los representantes de efectuar la evaluación de las interrogantes con respecto a las dimensiones e indicadores que se vinculen con las variables, así como, den conformidad de su aplicación a la muestra en estudio.

Validez de los instrumentos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	5.0	Aplicable
	2	Especialista 1	5.0	Aplicable
	3	Especialista 2	4.7	Aplicable
Variable 2	1	Metodólogo	5.0	Aplicable
	2	Especialista 1	5.0	Aplicable
	3	Especialista 2	4.9	Aplicable

De acuerdo al criterio de los jueces, se ha logrado determinar un promedio de validez de 4.9 para la variable coaching, puntaje que representa el 98% de concordancia entre jueces, asimismo se determinó un promedio de 4.97 para la variable trabajo emocional, puntaje que representa el 99.4% de concordancia entre jueces.

Confiabilidad

Finalmente, se realizó el análisis de **fiabilidad** en el programa de SPSS, teniendo en cuenta la tabulación de los datos reunidos, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach, pues como lo determina Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 225) es conocer la precisión y exactitud de la información, como también la efectividad del instrumento aplicado al objeto de estudio. Tal y como se evidencia en las siguientes tablas:

Variable 1: Coaching

Resumen de procesamiento de casos - Coaching

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad - Coaching

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	18

Variable 2: Trabajo emocional

Resumen de procesamiento de casos - Trabajo emocional

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad - Trabajo emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	26

3.5. Procedimientos

Con respecto a la recaudación de información, fue necesario la elaboración de los instrumentos para la estimación de las variables, con eso, se realizó la validación de las mismas. Como también, se buscó una entrevista directa con el administrador de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., para pedir una autorización, asimismo, se acordó la fecha y la hora para la aplicación de la encuesta, como también se explicó el motivo de la investigación, siempre teniendo en cuenta que debe ser aplicada en entorno cálido, lo cual no se tenga ningún inconveniente externo que pueda interferir el llenado del formulario.

Donde, la encuesta se desarrolló en un tiempo de 25 min, empezando a explicar las pautas para el llenado del cuestionario, se procedió a la entrega de las encuestas y terminando con su recojo, ahí mismo cotejando que este llenado por completo, de lo contrario la información no será buena. Asimismo, al ser una encuesta anónima, no se pedirá el nombre de las personas encuestadas, solo estará únicamente codificado.

3.6. Método de análisis de datos

La información que presentan los cuestionarios se tabuló en el programa Excel, la cual ha sido de utilidad para registrar los datos numéricos recolectados en los cuestionarios, es decir, el registro se realizó por cada encuestado e ítems que conforma cada variable.

Por lo tanto, para la variable coaching se ha tomado en cuenta el registro de 18 ítems, posteriormente se ha realizado la sumatoria de los datos por cada encuestados, siendo está la base para realizar el proceso de baremación, para la cual se ha visto conveniente reducir las 5 opciones de respuesta a 3 escalas para calificar la variable, teniendo en cuenta el puntaje mínimo (1) y máximo (5), se calculó el valor mínimo ($18 \times 1 = 18$) y

máximo ($18 \times 5 = 90$) de los intervalos, de tal forma el rango (18-90) fue de 72, permitiendo calcular una amplitud ($72/3$) de 24, datos que facilitaron establecer los intervalos de cada escala, como se evidencia a continuación: Deficiente (18-41), Regular (42-66), Eficiente (67-90).

Respecto a la variable trabajo emocional se ha tomado en cuenta el registro de 26 ítems, posteriormente se ha realizado la sumatoria de los datos por cada encuestados, siendo está la base para realizar el proceso de baremación, para la cual se ha visto conveniente reducir las 5 opciones de respuesta a 3 escalas para calificar la variable, teniendo en cuenta el puntaje mínimo (1) y máximo (5), se calculó el valor mínimo ($26 \times 1 = 26$) y máximo ($26 \times 5 = 130$) de los intervalos, de tal forma el rango (26-130) fue de 104, permitiendo calcular una amplitud ($104/3$) de 35, datos que facilitaron establecer los intervalos de cada escala, como se evidencia a continuación: Deficiente (24-60), Regular (61-95), Eficiente (96-130).

Asimismo, las informaciones se tabularon en el programa estadístico SPSS v26, también, se realizó la prueba de confiabilidad de datos, seguidamente se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que al calcularse un grado de significancia menor a 0.05 se optó por realizar la prueba de relación a través del estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se sustenta en cuatro principios éticos para el tratamiento de la información. Como es la **no maleficencia**, ya que no se pretendió perjudicar de ninguna manera a los colaboradores ni a la empresa, por lo que, la investigación solo se desarrolló para fines educativos y desarrollo profesional. Respecto al principio de **beneficencia**, los resultantes que se lograron obtener de la investigación fueron de utilidad para tomar decisiones frente a la problemática identificada. En cuanto al principio de **autonomía**, cabe precisar que el

colaborador tuvo la autonomía para decir su participación en la investigación, por lo tanto, se utilizó el documento de consentimiento informado para formalizar la participación de los colaboradores, la misma que aseguro el tratamiento óptimo de los datos. A treves del principio de **justicia**, los participantes fueron tratados en todo momento con respeto, además, se respondió a todas la dudas e inquietudes que tuvo el personal, buscando que el proceso de recolección de datos sea transparente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tras haber procesado los datos en el programa SPSS v26 se ha calculado los resultados de frecuencias y porcentajes respecto al comportamiento de las variables en estudio en la empresa Taytamaki Cerro Escalera de Tarapoto en el año 2022. Ante ello, a continuación, se describe los resultados calculados:

Tabla 1

Nivel de coaching en la empresa Taytamaki

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	38,0	38,0	38,0
	Regular	23	46,0	46,0	84,0
	Eficiente	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 1 se evidencia que, de acuerdo a la percepción de los trabajadores encuestados el 38% (19) demuestran que el coaching aplicado en la empresa Taytamaki es deficiente, al mismo tiempo, el 46% (23) demuestran que es regular y solo el 16% (8) demuestran que es eficiente. Situación que contrasta la problemática identifica, siendo una deficiencia que dificulta el trabajo eficiente del personal.

Tabla 2

Nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	20	40,0	40,0	40,0
	Regular	21	42,0	42,0	82,0
	Adecuado	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores

En la tabla 2, se evidencia que, el trabajo emocional es calificado por el 40% (20) de trabajadores como inadecuado, asimismo, el 42% (21) demuestran que es regular y solo el 18% (9) demuestran que es adecuada. Ello contrasta que el trabajo emocional está presentando deficiencias que dificultan el buen desempeño de los trabajadores.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Coaching	.136	50	.021
Fundamentos sociales	.173	50	.001
Fundamentos psicológicos	.145	50	.010
Fundamentos éticos	.148	50	.008
Trabajo emocional	.136	50	.022

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal y como se evidencia en la tabla 3, se analizan los resultados de la prueba de normalidad *Kolmogorov-Smirnov*, ya que se han analizado 50 casos, partiendo de ello, se identifica que los datos de la variable coaching mantiene una significancia de 0.021, asimismo, se evidencia un índice de 0.001 para la dimensión fundamentos sociales, 0.010 para la dimensión fundamentos psicológicos y 0.008 para la dimensión fundamentos ético, al mismo tiempo, los datos de la variable trabajo emocional presenta una significancia de 0.022; índices que al estar por debajo de margen de error esperado (0.05) se determina que la distribución de los datos procesados de cada una de las variables no presentan normalidad, contexto que nos lleva a utilizar una prueba no paramétrica, que para el presente caso se ha utilizado el estadístico *Rho de Spearman*.

Tabla 4

Relación entre dimensiones del coaching y el trabajo emocional

		Trabajo emocional		
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	Fundamentos sociales	.720**	.000	50
	Fundamentos psicológicos	.693**	.000	50
	Fundamentos éticos	.835**	.000	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Tras realizar la prueba de normalidad, en la tabla 4 se evidencia que, la dimensión fundamentos sociales ($r_s=0.720$) y psicológicos ($r_s=0.693$) mantienen una relación positiva y media con el trabajo emocional, al mismo tiempo la dimensión fundamentos éticos mantiene relación positiva y considerable ($r_s=0.835$) con el trabajo emocional. Asimismo, se evidencia una correlación significativa (bilateral) de 0.000 que al ser menor al margen de error (0.01) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis de investigación, la cual establece que, existe relación significativa entre las dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.

Tabla 5

Relación entre el coaching y el trabajo emocional

		Trabajo emocional		
		Coaching	Trabajo emocional	
Rho de Spearman	Coaching	Coefficiente de correlación	1,000	.834**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Trabajo emocional	Coefficiente de correlación	.834**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De manera general, en la tabla 5 se evidencia un coeficiente de correlación de 0.834, nivel de asociación que es positiva y considerable, al mismo tiempo se identifica una correlación significativa (bilateral) de 0.000 que al ser menor al margen de error (0.01) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la

hipótesis de investigación, la cual establece que, existe relación significativa entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.

V. DISCUSIÓN

De manera específica, se ha identificado que la aplicación del coaching en la empresa es regular, determinada por el 46% de trabajadores y el 38% determina que es deficiente, pues el programa no está cumpliendo los objetivos para el que ha sido creado, situación que además contrasta la situación identificada inicialmente. En pocas palabras el coaching que se viene aplicando no está contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los trabajadores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC. Por el contrario, Rodríguez et al. (2020) explican que el coaching es una herramienta que ayuda a conseguir el logro de los objetivos organizacionales, lo cual no se ha logrado identificar en la presente investigación, pues el coaching no siendo aplicado de manera correcta, es pocas palabras no está cumpliendo su objetivo, que lograr el desarrollo personal y laboral de los colaboradores. Por lo tanto, rescatamos lo mencionado por Znidarsic *et al.* (2021) pues explican que el coaching es una herramienta que debe ser aplicada de acuerdo a las necesidades del personal, pues su principal objetivo es lograr el bienestar de las personas. Asimismo, Malibari (2021) considera que es una herramienta capaz de crear valor que consiga mejora constantemente las capacidades del capital humano.

En la misma línea, se ha determinado que el trabajo emocional de los trabajadores es regular en el 42% e inadecuado en el 40%, ello demuestra que el personal tiene dificultades para relacionarse de manera adecuada con sus compañeros y jefes del trabajo, pues se ha evidenciado que tienen dificultad para controlar sus emociones, así como para analizar las situaciones para tomar decisiones acertadas. En ese sentido Mehta & Sharma (2020) señalan que el trabajo emocional es un factor determinante para que el personal mantenga un bienestar social y de trabajo óptimo en post del cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. En el mismo contexto Wang & Xie (2020) explican que el trabajo emocional es fundamental para que el personal se relacione con las personas que lo rodean, principalmente con los clientes y compañeros de trabajo, además, precisan

que los resultados se ven reflejadas en la satisfacción y la productividad del personal.

Por otro lado, se ha demostrado que el trabajo emocional mantiene una relación predominante con los fundamentos éticos del coaching, contrastada por un coeficiente de correlación positiva y considerable de 0.835, sin embargo, los fundamentos sociales y psicológicos mantienen una relación considerable media. Respecto a ello Wang & Xie (2020) explican que el trabajo emocional interviene en los aspectos éticos de una persona para relacionarse en su ambiente labora, personal y social. Pues como lo establece Bayón (2014) es el aspecto ético que sobresale del coach, en el desarrollo de su trabajo, dentro de los cuales se considera el autoconocimiento, la visión holística, el nivel de satisfacción, la sinceridad, coherencia, feeling y compromiso.

En general, la investigación realizada en la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., de Tarapoto durante el año 2022, ha permitido determinar que el coaching aplicado en la misma, ha presentado relación positiva y considerable ($r_s=0.834$; $p=0.000$) con el trabajo emocional de los trabajadores, contrastada a través de una prueba de correlación Rho de Spearman, por lo tanto, el trabajo emocional depende directamente del coaching ofrecido por la empresa. Situación que podemos reforzar con la investigación de Velarde-Barrionuevo (2021) pues explica que coaching como instrumento tienen injerencia con un sistema que abordan elementos culturales y relacionados con el comportamiento, las actitudes y las creencias de todos los que pertenecen a la organización, es decir, fortalece el comportamiento ético y psicológico del personal. Respecto a ello, Valle (2019) a través de su investigación precisa que el coaching empresarial brinda ventajas al desarrollo del personal e institucional, por lo que muchas empresas vienen aplicando y generando grandes resultados eficientes en sus trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En primer lugar, se ha determinado que, el coaching en la empresa se aplica de manera regular así lo ha demostrado el 46% de trabajadores, debido a que se ha identificado que existe falencias lo cual dificulta que realicen sus trabajos de forma eficiente.
- 6.2. Asimismo, queda demostrado que el trabajo emocional es regular, así como lo contrasta el 42% de trabajadores, indicando que el personal tiene dificultades en relacionarse con los demás compañeros y jefes de trabajo de manera adecuada.
- 6.3. Además, se determinó que los fundamentos éticos del coaching es la dimensión que mayor relación tiene con el trabajo emocional, lo cual ha sido verificada por un coeficiente de 0.835 (positiva y considerable), de la misma forma, se determinó que los fundamentos sociales (0.720) y psicológicos (0.693) mantienen relación positiva y media con el trabajo emocional del personal.
- 6.4. Finalmente, se determinó que, el coaching se relaciona positiva y considerable con el trabajo emocional de los colaboradores de la empresa Taytamaki, el mismo que ha sido contrastada por un coeficiente de 0.834, como también se identificó una significancia al nivel 0.01 optando por aceptar la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda al área de RR.HH de la empresa Taytamaki diseñar estrategias, retos, metas y objetivos en la actividad diaria del personal, de tal manera el coach identifique puntos débiles del personal, así como también guiarlos y supervisar las funciones que desempeñan, de tal manera brindar al personal apoyo emocional y promover el compromiso.
- 7.2. Se sugiere al área de RR.HH implementar técnicas innovadoras, como deportes grupales, actividades de baile, con la finalidad de poder identificar el trabajo emocional de los colaboradores y lograr así resultados positivos dentro la empresa Tatyamaki.
- 7.3. Se sugiere al área de RR.HH de la empresa Taytamaki evaluar a los colaboradores al momento que se encuentren realizando sus actividades, a fin de prestar atención a su trabajado emocional, con el propósito de otorgarles reconocimientos de acuerdo a su desempeño, donde a la vez se sientan motivados.
- 7.4. Se recomienda al área de RR. HH promover reuniones de mejora continua, con el fin de formar equipos de trabajo eficientes, y cumplan con las metas establecidas para el desarrollo de la empresa Taytamaki.

REFERENCIAS

- Abramowski, A. L. (2019). La afectividad docente: narrativa sentimental, trabajo emocional y atmósferas afectivas en la labor de los maestros en Argentina (1920-1940). *Revista Brasileira de História da Educação*, 5, 1-21. <https://doi.org/10.4025/rbhe.v18.2018.e019>
- Alarcón, E. (2020). Un proyecto para trabajar la inteligencia espiritual a través de coaching. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 91-105. <https://www.revistaccinformacion.net/index.php/rcci/article/view/76>
- Asociación Española de Coaching. (2018). *El Libro Blanco del Coaching* (Primera ed.). España: Círculo Rojo. ISBN: 978-84-1304-852-9
- Barboza, C. A., Sousa, I., y Alves, J. A. (2019). Uma análise teórica sobre o coaching: conceitos, práticas e contribuições. *Revista Fafibe On-Line*, 12(1), 19-37. <https://www.unifafibe.com.br/revista/index.php/fafibeonline/article/view/724>
- Bayón, F. (2014). *Coaching: teoría general del coaching* (4ª Edición ed.). Madrid: Editorial universitaria Ramon Areces. <https://books.google.co.ve/books?id=VhoeDQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Bolaños, N., y Salazar, H. (2020). Estudio de caso para la aplicación de herramientas del coaching empresarial donde estas aporten al mejoramiento y rendimiento dentro de la empresa Occiplast S.A.S. 1(1), 1-21. <http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/e18f401b84d76a8f940631a25d6b5380.pdf>
- Čokorilo, O. (2020). Civil aviation pilot education, coaching and beyond: building capacity in the cockpit. *International Journal for Traffic and Transport Engineering*, 10(1), 1-14. [http://dx.doi.org/10.7708/ijtte.2020.10\(1\).01](http://dx.doi.org/10.7708/ijtte.2020.10(1).01)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*. Lima.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Dohsten, J., Barker-Ruchti, N., & Lindgren, E.-C. (2020). Caring as sustainable coaching in elite athletics: benefits and challenges. *Sports Coaching Review*, 9(1), 8-70,. <https://doi.org/10.1080/21640629.2018.1558896>
- Flores-Oyarzo, G., Navarro, G., y González, M. (2020). Construcción y Estudio psicométrico de un instrumento para evaluar inteligencia emocional en estudiantes chilenos. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 19(39), 29 - 43. <http://dx.doi.org/10.21703/rexe.20201939navarro2>
- Franca, C., y Roschk, H. (2021). Los resultados del coaching en empresas de servicios. *Teoria y praxis*, 7, 13–24. <https://doi.org/10.1365/s40896-021-00050-8>
- García, J., Paz, A., & Pinto, E. (2021). Coaching y empowerment herramientas para el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias. *Revista de ciencias sociales*, XXVII(3), 219-234. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090617>
- Goto, T., & Wachowicz, M. C. (2021). A importância do processo de coaching nas empresas nos dias atuais. *Faculdade Sant'Ana Em Revista*, 2(5), 161 - 172. <https://iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/628>
- Granja, E., Angel, K., Tapia, N., y Pacheco, A. (2020). Coaching como herramienta fundamental dentro de las empresas comerciales. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 473-485. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897684>
- Hernández, C., y Caldas, D. (2019). Percepción del salario emocional en los colaboradores del área Tax & Legal en Deloitte Bogotá. *Ciencia Unisalle*, 1(1), 1-25. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/999/
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hyung-Min, C., Abuelkassem, M., & Woo Gon, K. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress,

- coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82(1), 199-208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Lofthouse, R. (2018). El coaching en educación: un proceso de desarrollo profesional en formación. *Desarrollo Profesional en Educación*, 45(1), 33-45. <https://doi.org/10.1080/19415257.2018.1529611>
- López, L., González, J., y Blandón, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características1. *Civilizar: Ciencias sociales humanas*, 18(35), 103-114. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v18n35/1657-8953-ccso-18-35-00103.pdf>
- Malibari, L. S. (2021). Employees' perspective on the importance of coaching and its impact on employees' performance in Saudi Arabia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt*, 18(14), 372-383. <https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8371>
- Mehta, P., & Sharma, J. (2020). Exploring the linkage between emotional work and employee wellbeing: a study of civil aviation industry in North India. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 11(1), 21-40. <https://dx.doi.org/10.1504/IJWOE.2020.109417>
- Mejía, C., y Jáuregui, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Universidad y empresa*, 22(39), 1-26. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187263918005/html/>
- Müller, A., & Kotte, S. (2020). Of SMART, GROW and goals gone wild – A systematic literature review on the relevance of goal activities in workplace coaching. *International Coaching Psychology Review*, 15(2), 69-97. <https://www.trishturner.co.uk/wp-content/uploads/2020/10/Of-SMART-GROW-and-goals-gone-wild-%E2%80%93-A-systematic-literature-review-on-the-relevance-of-goal-activities-in-workplace-coaching-2020.pdf>
- Neffa, J. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales en el trabajo?: Reflexiones a partir de una investigación sobre el sufrimiento en el trabajo emocional y de cuidado. *Repositorio institucional CONICET Digital*, 1(1), 1-20. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/119904>
- Orellana, I., Paredes, C., Cevallos, E., y Reyes, M. (2019). Coaching: aplicación a un modelo de cooperativas ecuator. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 23(91), 43-54. <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/116>

- Pescador, C. (2019). Emotions in Organizations. *Business and Management*, 1(1), 1-40. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190224851.013.160>
- Petit, H. (2019). Empresas comprometidas con el salario emocional de sus colaboradores en el sector minero de Colombia. *Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 3(1), 3-23. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/29>
- Podesta, L., Vigo, E., Ponce, D., y Romero, S. (2019). Coaching como herramienta gerencial: reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 904-921. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499017/html/>
- Ramírez-Sánchez, J., Solarte-Tobar, M., Bastidas-Jurado, C., y Matabanchoy-Salazar, J. (2022). Trabajo Emocional en grupos ocupacionales de Latinoamérica: Una revisión de alcance. *Universidad y Salud- Artículo de revision*, 1(1), 154-169. <https://doi.org/10.22267/rus.222402.269>
- Reiser, V. (2021). Coaching and Mentoring: Leveling Up Preceptorship. *Sigma Repository*, 1(1), 1-5. <https://sigma.nursingrepository.org/handle/10755/21587>
- Rodríguez, M., Mogollón, M., & Cortés, A. (2020). El coaching como herramienta de gestión en empresas del sector financiero. *Revista Sinergia*, 1(7), 86-110. <http://200.122.211.70/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/94>
- Sánchez, M. L., Martínez, S., & Zamora, M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 1-35. <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol22num2/Vol22No2Art7.pdf>
- Simancas, C., Urribarri, A., Prieto, R., y Capitillo, J. (2022). El Coaching Centrado En Los Principios De La Cultura Ecológica. *Revista Electrónica Sustentabilidad al Día 7ma. Edición*, 1(7), 1-35. <https://revistas.uvm.edu.ve/index.php/RES/article/view/195>
- Stark, S. (2021). Are Coaching Competence and Resilience of Managers a Success Factor for Companies? *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, 5(7), 1-8. <https://doi.org/10.35940/ijmh.G1246.035721>
- Tirado, M., Cudris-Torres, L., Redondo-Marin, M., y Jimenez-Ruiz, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en

- profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Científica y tecnológica*, 14(27), 441–453. <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Valle, L. A. (2019). Coaching empresarial: Definición, modelos y programas. Una revisión teórica. *Revista Universidad Peruana Unión*, 1, 1-19. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2423/Llino_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vande, K., Pavuluri, S., & Levenson, G. (2020). Association of Personality and Thinking Style With Effective Surgical Coaching. *JAMA Surgery*, 155(6), 480-485. <https://doi.org/10.1001/jamasurg.2020.0234>
- Velarde-Barrionuevo, N. V. (2021). El coaching como herramienta estratégica para la gestión pública en la región del Cusco. *Polo del Conocimiento*, 6(6), 1215-1230. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8017011>
- Velázquez, C., & Gonzáles-Damián, A. (2021). Inteligencia emocional del líder de la empresa turística a partir de una intervención de coaching. *Revista CEA*, 7(15). <https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190002/html/>
- Velázquez-Vega, C. O., y González-Damián, A. (2021). Inteligencia emocional del líder de la empresa turística a partir de una intervención de coaching. *Revista CEA*, 7(15), e1842. <https://doi.org/10.22430/24223182.1842>
- Wang, Z., & Xie, Y. (2020). Authentic leadership and employees' emotional labour in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(2), 797-814. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2018-0952>
- Znidarsic, M., Osojnik, A., Rupnik, P., & Zenko, B. (2021). Improving Effectiveness of a Coaching System Through Preference Learning. *In The 14th Pervasive Technologies Related to Assistive Environments Conference*, 3, 459 - 465. <https://doi.org/10.1145/3453892.3461657>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Coaching	El coaching es una herramienta capaz de crear valor que consiga mejorar constantemente las capacidades del capital humano (Malibari, 2021).	El coaching será evaluado en base a la teoría de Bayon (2014), quien mide la variable en función a los fundamentos sociales, psicológicos y éticos.	Fundamentos sociales	Desarrollo del potencial	El coach se preocupa por desarrollar su potencial y capacidades.	Ordinal
				Refuerzo de la autoestima	El coach refuerza su autoestima a través de reconocimientos a su trabajo	
				Fomento del liderazgo	Se fomenta el desarrollo del liderazgo entre los colaboradores, a través de la autonomía en el trabajo.	
				Mejora del rendimiento	El acompañamiento del coach en las actividades laborales, le ha permitido mejorar su rendimiento.	
			Fundamentos psicológicos	Conocimiento de uno mismo	El trabajo del coach le ha permitido conocer aspectos que desconocía de su personalidad.	
				Visión integral	El acompañamiento del coach le ha permitido observar los problemas con empatía.	
				Mejora el nivel de satisfacción	El apoyo y orientación del coach le han permitido alcanzar un mayor nivel de satisfacción.	
				Sinceridad	La orientación del coach le ha brindado libertad en el trabajo	
				Coherencia	La orientación que recibe le ha servido para alcanzar aquello que desea o anhela.	
				Feeling	Considera que la actitud y comportamiento del coach es admirable de seguir.	
			Fundamentos éticos	Compromiso	Los valores que se respetan en el proceso del coaching son semejantes a los que practica en su vida cotidiana.	
				Orientación por convicciones	El coach busca orientar tu accionar en función a sus convicciones.	
				Aprendizaje permanente	El coach expresa que aprende de los trabajadores.	
				Disposición a escuchar	El coach esta predispuesto a escuchar y aceptar las decisiones de los demás.	
				Consistencia	Ud. Se siente reconocido tanto en lo personal como en los profesionales.	
				Honestidad	La orientación del coach le ha permitido expresarse con coherencia y sinceridad.	
				Apoyo a los demás	El coach esta predispuesto a ayudar a los trabajadores cuando lo necesiten.	
Disciplina	El coach se muestra comprometido con el trabajo que realiza.					

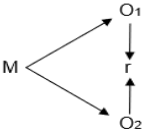
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Trabajo emocional	Abramowski (2019) define el trabajo emocional es el proceso de manejar sentimientos y expresiones para cumplir con los requisitos emocionales de un trabajo.	La variable será evaluada a través de cinco dimensiones (Normas organizacionales, Requerimientos, Expresión de emociones positivas, Control de emociones negativas y Disonancia emocional) propuesta por Sánchez et al. (2019).	Normas organizacionales sobre las emociones	Expresión de sentimientos	Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los clientes.	Ordinal
				Criterios de expresión	En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes.	
				Orientación	En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los clientes.	
				Normativa	Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes	
				Importancia del cliente sobre sus emociones	En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los clientes.	
				Protocolos de actuación	Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes	
			Requerimientos emocionales del puesto	Habilidad	Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los clientes.	
				Profesionalidad	Para hacer bien mi trabajo debo ser un poco psicólogo con los clientes.	
				Empatía	Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del usuario)	
			Expresión de emociones positivas	Manejo de conflictos	Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional	
				Simpatía	El trato con los clientes implica mostrarte simpático	
				Afable	Me muestro afable frente a los clientes	
				Sonriente	En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes	
				Trato	Debo expresarme de forma simpática en el trato con los clientes.	
Positivismo	Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas.					
Control de irritar	Amabilidad	Debo mostrarme amable ante los clientes.				
	Control de irritar	Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme.				
	Disimular enfado	Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo.				

			Control de emociones negativas	Sentimientos negativos	En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos.	
				Reprimir emociones	Reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad.	
			Disonancia emocional	Emoción fingida	En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento.	
				Actuación	Trabajo con clientes que me desagradan, pero ellos no lo notan.	
				Inseguridad	En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad.	
				Situaciones emocionales desagradables	Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	
				Bienestar	En mi trabajo muestro sentimientos que no corresponden con lo que verdaderamente siento.	
				Actitudes	Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes	

Matriz de consistencia

Título: Coaching y trabajo emocional en colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto - 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?</p> <p>Problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022? ii) ¿Cuál es el nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022</p> <p>Objetivos específicos i) Identificar el nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022. ii) Identificar el nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022. iii) Establecer la relación entre dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022, es deficiente. Hi₂: El nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022, es inadecuado. Hi₃: Existe relación significativa entre las dimensiones del coaching y el trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>						
Diseño de investigación	Población y muestra	VARIABLES Y DIMENSIONES							
<p>Tipo aplicada</p> <p>Diseño no experimental, descriptiva-correlacional</p>	<p>Población Estuvo conformada por 50 colaboradores de la organización Taytamaki Cerro Escalera S.A.C. Tarapoto</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Coaching</td> <td style="text-align: center;">Fundamentos sociales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fundamentos psicológicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fundamentos éticos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Coaching	Fundamentos sociales	Fundamentos psicológicos	Fundamentos éticos	
Variables	Dimensiones								
Coaching	Fundamentos sociales								
	Fundamentos psicológicos								
	Fundamentos éticos								

<p>Esquema del diseño:</p>  <p>Dónde: M: Muestra del estudio. O1: Coaching O2: Trabajo emocional r: Relación entre las variables evaluadas</p>	<p>Muestra</p> <p>Estuvo conformada por 50 colaboradores, donde se aplicó la muestra censal.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1167 193 1361 507" rowspan="5">Trabajo emocional</td> <td data-bbox="1361 193 1688 284">Normas organizacionales sobre las emociones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 284 1688 347">Requerimientos emocionales del puesto</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 347 1688 411">Expresión de emociones positivas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 411 1688 475">Control de emociones negativas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1361 475 1688 507">Disonancia emocional</td> </tr> </table>	Trabajo emocional	Normas organizacionales sobre las emociones	Requerimientos emocionales del puesto	Expresión de emociones positivas	Control de emociones negativas	Disonancia emocional	
Trabajo emocional	Normas organizacionales sobre las emociones								
	Requerimientos emocionales del puesto								
	Expresión de emociones positivas								
	Control de emociones negativas								
	Disonancia emocional								

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Con el propósito de identificar el nivel de coaching que maneja la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto 2022, se presenta un cuestionario conformado por ítems que deben ser calificados de acuerdo a la escala de medición que se precisa:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Instrucciones: Marque con una X la valoración que contraste su percepción de acuerdo a cada ítem que se describe. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración

Ítems									
Fundamentos sociales					1	2	3	4	5
1	El coach se preocupa por desarrollar su potencial y capacidades								
2	El coach refuerza su autoestima a través de reconocimientos a su trabajo								
3	Se fomenta el desarrollo del liderazgo entre los colaboradores, a través de la autonomía en el trabajo								
4	El acompañamiento del coach en las actividades laborales, le ha permitido mejorar su rendimiento								
Fundamentos psicológicos					1	2	3	4	5
5	El trabajo del coach le ha permitido conocer aspectos que desconocía de su personalidad								
6	El acompañamiento del coach le ha permitido observar los problemas con empatía								
7	El apoyo y orientación del coach le han permitido alcanzar un mayor nivel de satisfacción								
8	La orientación del coach le ha brindado libertad en el trabajo								
9	La orientación que recibe le ha servido para alcanzar aquello que desea o anhela								
10	Considera que la actitud y comportamiento del coach es admirable de seguir								
11	Los valores que se respetan en el proceso del coaching son semejantes a los que practica en su vida cotidiana								
Fundamentos éticos					1	2	3	4	5
12	El coach busca orientar tu accionar en función a sus convicciones								
13	El coach expresa que aprende de los trabajadores								
14	El coach esta predispuesto a escuchar y aceptar las decisiones de los demás								
15	Ud. Se siente reconocido tanto en lo personal como en los profesionales								
16	La orientación del coach le ha permitido expresarse con coherencia y sinceridad								
17	El coach esta predispuesto a ayudar a los trabajadores cuando lo necesiten								
18	El coach se muestra comprometido con el trabajo que realiza								

CUESTIONARIO

Con el propósito de identificar el nivel de trabajo emocional en los colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC., Tarapoto 2022, se presenta un cuestionario conformado por ítems que deben ser calificados de acuerdo a la escala de medición que se precisa:

Muy raramente	Raramente	A veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	2	3	4	5

Instrucciones: Marque con una X la valoración que contraste su percepción de acuerdo a cada ítem que se describe. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración

Nº	Dimensiones e Indicadores	Escala de medición				
		MR	R	AV	F	MF
Normas organizacionales sobre las emociones						
1	Mi organización está atenta a los sentimientos que expreso ante los clientes.	1	2	3	4	5
2	En mi organización existen criterios de expresión de las emociones con los clientes.	1	2	3	4	5
3	En mi organización se orienta al personal para superar situaciones emocionalmente difíciles con los clientes.	1	2	3	4	5
4	Los supervisores tienen indicaciones de la empresa sobre cómo actuar en los posibles problemas de comunicación con los clientes	1	2	3	4	5
5	En mi organización se da importancia a la expresión de las emociones con los clientes.	1	2	3	4	5
6	Mi organización insiste en la expresión de las emociones positivas en el trabajo con los clientes	1	2	3	4	5
Requerimientos emocionales del puesto						
7	Mi trabajo requiere interpretar las emociones de los clientes.	1	2	3	4	5
8	Para hacer bien mi trabajo debo ser un poco psicólogo con los clientes.	1	2	3	4	5
9	Para hacer bien mi trabajo es necesario saber ponerse en el lugar del otro (del usuario)	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo implica manejar situaciones de elevada intensidad emocional	1	2	3	4	5
Expresión de emociones positivas		MR	R	AV	F	MF
11	El trato con los clientes implica mostrarte simpático	1	2	3	4	5
12	Me muestro afable frente a los clientes	1	2	3	4	5
13	En mi trabajo debo mostrarme sonriente ante los clientes	1	2	3	4	5
14	Debo expresarme de forma simpática en el trato con los clientes.	1	2	3	4	5
15	Para ser efectiva/o en mi trabajo, debo mostrarme positivo y vital frente a las personas.					
16	Debo mostrarme amable ante los clientes.					
Control de emociones negativas		MR	R	AV	F	MF

17	Cuando estoy irritado con un cliente trato de controlarme.	1	2	3	4	5
18	Disimulo mi enfado en las situaciones que me disgustan en el trabajo.	1	2	3	4	5
19	En el trabajo no expreso mis sentimientos negativos.	1	2	3	4	5
20	Reprimir sus emociones para aparentar neutralidad/ tranquilidad.	1	2	3	4	5
	Disonancia emocional	MR	R	AV	F	MF
21	En mi trabajo tengo que expresar emociones que no siento.	1	2	3	4	5
22	Trabajo con clientes que me desagradan, pero ellos no lo notan.	1	2	3	4	5
23	En el trabajo tengo que disimular las situaciones que me producen inseguridad.	1	2	3	4	5
24	Mi trabajo implica situaciones emocionales desagradables ante las que yo tengo que disimular	1	2	3	4	5
25	En mi trabajo muestro sentimientos que no corresponden con lo que verdaderamente siento.	1	2	3	4	5
26	Muestro actitudes positivas ante los clientes cuando verdaderamente me son indiferentes	1	2	3	4	5

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. MBA . Liulith Sánchez Bardález
Institución donde labora : Droguería San Martín Sac
Especialidad : Maestra en Administración de Negocios-MBA
Instrumento de evaluación : Para evaluar el Coaching
Autor (s) del instrumento (s): Luis Miguel Mogollón Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Coaching .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Coaching .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Coaching .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

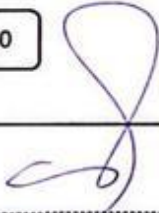
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

De la revisión y evaluación del instrumento presentado, manifiesto mi opinión favorable ya que presenta organización, suficiencia, consistencia, metodología coherencia pertinencia y objetividad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 26 de mayo de 2022


.....
Lic. MBA. Liulith Sánchez Bardález
REGUC N° 7124

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. MBA . Liulith Sánchez Bardález
 Institución donde labora : Drogueria San Martin Sac
 Especialidad : Maestra en Administración de Negocios-MBA
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Trabajo Emocional
 Autor (s) del instrumento (s): Luis Miguel Mogollón Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo Emocional .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo Emocional .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo Emocional .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

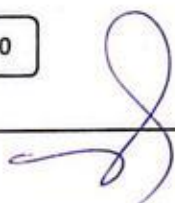
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

De la revisión y evaluación del instrumento presentado, manifiesto mi opinión favorable ya que presenta organización, suficiencia, consistencia, metodología coherencia pertinencia y objetividad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5.0

Tarapoto, 26 de mayo de 2022



 Lic. MBA Liulith Sánchez Bardález
 REGUC N° 7126

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jhonny Alejandro Alegría Saavedra.
 Institución donde labora : Asesor de negocios senior Mibanco - Moyobamba.
 Especialidad : Ing. Agroindustrial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Coaching.
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Mogollón Rojas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Coaching .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Coaching .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Coaching .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

De la revisión y evaluación del instrumento presentado, manifiesto mi opinión favorable, ya que tiene excelente actualidad, organización, suficiencia, consistencia, metodología, intencionalidad, coherencia, pertinencia, claridad y objetividad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 25 de mayo del 2022.



Mag. JHONNY A. ALEGRIA SAAVEDRA
 Ingeniero Agroindustrial
 Reg. CIP N° 275716

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Jhonny Alejandro Alegría Saavedra.
 Institución donde labora : Asesor de negocios senior Mibanco - Moyobamba.
 Especialidad : Ing. Agroindustrial
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Trabajo Emocional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Luis Miguel Mogollón Rojas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo Emocional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo Emocional .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo Emocional .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

De la revisión y evaluación del instrumento presentado, manifiesto mi opinión favorable, ya que tiene excelente actualidad, organización, suficiencia, consistencia, metodología, intencionalidad, coherencia, pertinencia, claridad y objetividad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 25 de mayo del 2022.



.....
Mag. JHONNY A. ALEGRIA SAAVEDRA
 Ingeniero Agroindustrial
 Reg. CIP N° 275716

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales, Johan.
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión.
 Especialidad : MBA – Metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el Coaching
 Autor (s) del instrumento (s): Luis Miguel Mogollón Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Coaching .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Coaching .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Coaching .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL COACHING, SE CUMPLE CON EL OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



MBA. Johan Burgos Bardales
 CLAD - 20263

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Burgos Bardales, Johan
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión.
 Especialidad : MBA – Metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el Trabajo Emocional
 Autor (s) del instrumento (s): Luis Miguel Mogollón Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo Emocional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo Emocional .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Trabajo Emocional				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL TRABAJO EMOCIONAL, CUMPLE CON LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 24 de mayo de 2022



MBA, Johan Burgos Bardales
CLAD - 20263

Sello personal y firma

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20606500662
TAYTAMAKI CERRO ESCALERA SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
JORGE ERNESTO CHOCANO JUAREZ	DNI: 43753101

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Coaching y trabajo emocional en colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto - 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Administración de Negocios.	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Luis Miguel Mogollón Rojas	46094054

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 27 de mayo del 2022

Firma: 

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

COACHING

	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C1 0	C1 1	C1 2	C1 3	C1 4	C1 5	C1 6	C1 7	C1 8
Trabajador 1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3
Trabajador 2	5	3	3	2	5	4	1	3	2	1	1	4	2	5	4	5	2	4
Trabajador 3	3	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4
Trabajador 4	5	1	1	4	4	5	4	4	5	4	1	2	1	5	2	2	4	3
Trabajador 5	5	5	3	3	5	2	1	3	3	3	3	4	5	1	5	1	2	2
Trabajador 6	1	5	1	1	5	4	2	1	2	5	1	2	3	4	1	1	3	2
Trabajador 7	3	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5
Trabajador 8	1	2	1	2	5	5	3	5	3	1	2	1	1	4	3	2	3	2
Trabajador 9	5	5	1	1	4	2	3	1	2	3	2	3	4	4	2	2	1	5
Trabajador 10	2	2	3	5	2	3	5	1	4	3	2	2	2	1	2	4	4	4
Trabajador 11	3	1	3	1	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1
Trabajador 12	2	3	1	1	5	4	5	3	5	2	1	2	3	5	2	1	5	4
Trabajador 13	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1
Trabajador 14	5	5	5	2	2	2	4	4	4	5	4	1	4	2	4	2	5	4
Trabajador 15	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1
Trabajador 16	1	5	4	4	2	2	1	2	2	3	1	3	4	4	2	1	1	2
Trabajador 17	2	3	4	5	4	1	4	3	1	1	3	5	4	4	4	1	5	4
Trabajador 18	3	2	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2
Trabajador 19	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	5	3	5	3
Trabajador 20	2	3	3	1	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	3
Trabajador 21	1	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1
Trabajador 22	2	5	1	3	4	3	1	5	5	3	5	5	4	3	4	1	2	2
Trabajador 23	4	4	1	5	3	4	3	1	2	4	2	5	4	2	4	5	3	4
Trabajador 24	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5
Trabajador 25	5	3	3	3	4	5	2	4	1	1	5	1	3	3	2	5	4	1
Trabajador 26	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1
Trabajador 27	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3
Trabajador 28	3	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3
Trabajador 29	3	3	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	3	5
Trabajador 30	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	2	2
Trabajador 31	2	3	1	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3
Trabajador 32	5	5	5	4	3	2	5	1	2	4	4	5	1	5	3	2	3	4
Trabajador 33	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4

Trabajador 34	2	1	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1
Trabajador 35	5	4	5	2	1	1	2	4	5	3	1	4	4	2	5	3	1	3
Trabajador 36	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3
Trabajador 37	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1
Trabajador 38	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	3
Trabajador 39	5	5	2	5	2	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	1	4	4
Trabajador 40	2	5	1	1	2	4	5	2	5	3	4	5	1	3	4	3	4	4
Trabajador 41	2	4	5	3	1	3	5	4	5	1	2	2	3	1	5	4	5	3
Trabajador 42	4	2	4	5	4	2	4	4	1	3	4	1	4	2	2	2	4	2
Trabajador 43	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	2	2
Trabajador 44	2	5	5	5	4	5	5	3	2	5	2	2	2	1	4	1	5	5
Trabajador 45	3	1	2	2	3	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	1	3
Trabajador 46	4	2	3	5	1	2	2	1	2	1	1	5	3	5	2	3	2	2
Trabajador 47	5	2	2	5	4	1	1	4	3	5	4	1	3	4	2	5	2	3
Trabajador 48	2	1	1	2	1	2	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	1
Trabajador 49	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	3
Trabajador 50	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5

TRABAJO EMOCIONAL

	Te 1	Te 2	Te 3	Te 4	Te 5	Te 6	Te 7	Te 8	Te 9	Te1 0	Te1 1	Te1 2	Te1 3	Te1 4	Te1 5	Te1 6	Te1 7	Te1 8	Te1 9	Te2 0	Te2 1	Te2 2	Te2 3	Te2 4	Te2 5	Te2 6
Trabajador 1	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	2
Trabajador 2	4	2	4	4	4	5	4	1	2	1	1	4	4	5	5	4	2	3	1	1	1	2	4	5	1	1
Trabajador 3	3	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4
Trabajador 4	1	4	3	1	3	1	5	2	3	4	3	5	1	4	5	5	4	5	4	1	2	3	1	1	2	1
Trabajador 5	3	1	1	1	2	5	5	1	3	5	1	3	2	5	2	2	3	2	2	4	2	5	2	4	4	1
Trabajador 6	4	1	3	4	1	4	2	2	5	4	3	2	1	3	5	1	3	4	3	4	4	2	1	4	5	2
Trabajador 7	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4
Trabajador 8	1	5	1	2	1	1	4	5	1	5	2	4	2	5	4	3	1	1	2	1	4	5	4	5	5	3
Trabajador 9	3	2	1	1	3	5	2	3	4	5	3	3	4	4	1	3	3	5	4	3	5	2	1	3	4	5
Trabajador 10	4	5	1	1	2	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	5	5	3	5	2	5	4	5	2	2	3
Trabajador 11	2	3	2	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	2
Trabajador 12	1	3	5	2	2	4	1	1	3	2	4	5	5	5	1	3	5	3	1	1	4	1	2	2	4	4
Trabajador 13	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2
Trabajador 14	3	1	3	2	1	5	5	1	4	3	2	5	3	5	1	4	2	4	5	2	4	5	4	4	2	3
Trabajador 15	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
Trabajador 16	1	4	3	3	5	1	2	2	4	1	2	3	4	1	5	2	5	5	3	3	2	4	4	3	4	4
Trabajador 17	4	4	2	2	4	1	2	5	4	3	2	1	2	2	2	5	4	1	5	5	4	4	1	5	3	2
Trabajador 18	1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2
Trabajador 19	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4
Trabajador 20	3	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1
Trabajador 21	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	2
Trabajador 22	2	2	1	4	1	5	2	2	4	1	3	2	3	5	2	4	2	5	4	1	5	2	2	4	2	1
Trabajador 23	1	3	3	4	5	5	1	2	2	4	2	4	4	2	3	5	1	2	4	2	1	4	5	3	5	3
Trabajador 24	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	3	3	5
Trabajador 25	1	1	4	1	5	2	4	3	1	1	4	3	4	3	5	1	5	4	2	3	4	4	2	3	4	5
Trabajador 26	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1
Trabajador 27	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	2
Trabajador 28	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	1	1
Trabajador 29	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
Trabajador 30	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	1	3	3	2	3	1	1
Trabajador 31	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
Trabajador 32	1	1	5	4	4	5	4	4	2	5	3	1	4	3	2	5	4	2	4	3	4	3	3	2	1	1
Trabajador 33	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5
Trabajador 34	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	3	1	3	1

Trabajador 35	2	5	3	3	5	4	1	2	5	1	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4	1	5
Trabajador 36	2	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2
Trabajador 37	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1
Trabajador 38	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	1	3	3	1	1
Trabajador 39	5	3	3	2	1	4	4	3	4	2	2	5	5	1	3	2	5	2	2	1	3	5	4	2	4	1
Trabajador 40	4	1	4	4	5	4	4	2	5	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	1	3	5	1	3	4	1
Trabajador 41	3	3	3	1	1	2	3	2	1	3	5	1	1	2	1	1	5	1	1	2	3	4	2	3	4	1
Trabajador 42	2	3	5	4	2	1	3	2	3	5	3	5	3	2	5	5	1	5	1	4	3	1	2	1	4	3
Trabajador 43	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	3	1	3
Trabajador 44	2	3	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	5	4	4	2	1	1	1	2	4	5	1	3	3	4
Trabajador 45	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1
Trabajador 46	3	5	5	5	5	2	4	1	3	3	1	2	4	5	5	3	3	1	4	4	3	1	3	1	1	5
Trabajador 47	3	5	1	5	3	3	1	4	3	5	2	1	5	2	5	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2
Trabajador 48	2	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2
Trabajador 49	4	5	4	5	3	3	5	5	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4
Trabajador 50	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Coaching y trabajo emocional en colaboradores de la empresa Taytamaki Cerro Escalera SAC, Tarapoto - 2022", cuyo autor es MOGOLLON ROJAS LUIS MIGUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 11 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 10- 08-2022 20:12:06

Código documento Trilce: TRI - 0334448