



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Programa de coaching empresarial para el desempeño
laboral de los trabajadores de una planta envasadora-
comercializadora de Glp. Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Guzman Guevara, Omar Javier (orcid.org/0000-0002-2015-6462)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi esposa Yolanda y a mi querido hijo Omar André que son mi motivación para seguir superándome de manera personal y profesional. Le dedico a la memoria de mí querida y recordada mamá Teresa Lastenia y a toda mi familia.

Omar Javier.

Agradecimiento

Agradezco a mi querida esposa Yolanda, por su aliento y apoyo constante para lograr concluir el presente trabajo. A mis profesores de la universidad que me brindaron el conocimiento y dirección para culminar la presente investigación.

Autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA.....	36
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la dimensión rendimiento en la tarea.....	19
Tabla 2: Nivel de la dimensión desempeño contextual.....	22
Tabla 3: Nivel de la dimensión conducta contraproducente.....	25

Índice de figuras

Figura 1 Etapas para la administración del desempeño.....	12
Figura 2 Esquema del diseño de la investigación.....	15
Figura 3 Indicador: Planeamiento y organización del trabajo.....	20
Figura 4 Indicador: Orientación a resultados.....	21
Figura 5 Indicador: Trabajos desafiantes.....	23
Figura 6 Indicador: Conocimientos y habilidades actualizadas.....	24
Figura 7 Indicador: Disconformidad ante los cambios.....	26
Figura 8 Indicador: Acciones que dañan a la organización.....	27
Figura 9 Esquema del programa de coaching empresarial.....	39

Resumen

El objetivo de esta investigación es proponer un programa de coaching empresarial, para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora y comercializadora de Gas Licuado de Petróleo (Glp) en la ciudad de Chiclayo. La investigación es de tipo básica, descriptiva, con enfoque cuantitativo, transversal y con un diseño no experimental. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en una muestra de 30 trabajadores, aplicándose un cuestionario on-line al personal administrativo y operativo de la empresa. Los resultados que arrojó la investigación fueron de un nivel medio en el desempeño laboral de los trabajadores, se evaluó el rendimiento en la tarea, desempeño contextual y una conducta contraproducente. Según el análisis del investigador se determina que los trabajadores de la empresa no desarrollan su desempeño laboral a niveles superiores por motivo que están trabajando a niveles mínimos, a pesar que muestran disponibilidad a cambios y nuevos desafíos. Se concluye que el programa de coaching empresarial que se propone deber ser diseñado con un enfoque hacia el trabajo en equipo, motivación, desarrollo personal y liderazgo, de esta manera la empresa pueda alcanzar sus objetivos empresariales y organizacionales.

Palabras clave: Desempeño laboral, programa, coaching empresarial.

Abstract

The objective of this research is to propose a business coaching program to increase the job performance of workers at a Liquefied Petroleum Gas (LPG) bottling and marketing plant in the city of Chiclayo. The research is basic, descriptive, with a quantitative, cross-sectional approach and a non-experimental design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, in a sample of 30 workers, applying an online questionnaire to the administrative and operational staff of the company. The results of the investigation were of a medium level in the work performance of the workers, the performance in the task, contextual performance and counterproductive behavior were evaluated. According to the researcher's analysis, it is determined that the company's workers do not develop their work performance at higher levels because they are working at minimum levels, despite showing willingness to change and new challenges. It is concluded that the proposed business coaching program must be designed with a focus on teamwork, motivation, personal development and leadership, in this way the company can achieve its business and organizational objectives.

Keywords: Work performance, program, business coaching.

I. INTRODUCCIÓN

Según Riera et al. (2020) el desempeño laboral se torna como un elemento de importancia para los administradores de toda empresa, en relación al logro de sus objetivos y que guarda relación con los procesos de mejora que se desarrollen dentro de las empresas, lo cual permitan aumentar la probabilidad de éxito.

En Colombia, Lechuga (2019) al respecto señaló que el desempeño laboral se logra cuando se combinan estos dos aspectos: primero, la excelencia de la organización y el segundo el conocimiento de los involucrados en ese proceso de mejora. Según Posso (2018) El desempeño laboral se presenta como un importante medidor de las condiciones personales y comportamientos, dentro las dimensiones del clima organizacional y que cuenta con una relación positiva entre ambas variables.

En México, según Mora et al. (2019) la satisfacción laboral impulsa a los individuos a actuar y produce un comportamiento que logra un impacto directo en el desempeño laboral. En España Salgado (2019) en su estudio concluyó que hay una relación cercana entre los elementos cognitivos y emocionales del bienestar del trabajador y su desempeño laboral.

En Ecuador Bohórquez et al.(2020) analizó la relación de la motivación y el desarrollo laboral de los trabajadores de un Municipio en Cantón-Salina. Determinó que el 35 % manifiesta que siente la necesidad de poder guiar en el trabajo a otras personas y el 100 % indican que sus conocimientos y competencias logran contribuir al desarrollo de las tareas encomendadas. Se concluyó que, sí existe una adecuada motivación, y esto influiría de manera positiva en el desarrollo laboral.

En México, en un Instituto del Seguro Social para el Bienestar, en el estado de Chiapas, se evidenció que el nivel de calidad de vida laboral influye en el cumplimiento laboral de los doctores que laboran allí (López, 2021). En Chile Ramírez-Vielma et al. (2019) en su investigación tuvo la conclusión que los factores motivacionales de diseño del trabajo, guardan una relación directa con el desempeño laboral, en cuanto a las dimensiones del desempeño contextual,

adaptativo y proactivo. En Ecuador Alvarez et al. (2018) en su estudio de evaluación del desempeño laboral en nivel de educación superior, concluyó que todo sistema de evaluación de desempeño debe ser validado y aceptado, mostrando su efectividad (pp.147-158). Por otro lado, Bohórquez (2020) concluyó que un adecuado grado de motivación influiría positivamente en el desempeño laboral.

En Perú, Bautista (2020) concluyó que el desempeño laboral se define con un sistema orientado al desarrollo y éxito de las organizaciones empresariales. Según El Peruano (2022) Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios a la organización, lo sustentó un estudio a 50 empresas del Perú en diversas regiones y aplicadas a 6,000 trabajadores. Según Torres (2021) concluyó que, para obtener un buen desempeño laboral, el trabajador debe actuar con inteligencia emocional, ello le permitirá sobrellevar los retos y complicaciones durante el desarrollo de sus funciones. Delgado (2020) Concluyó que el estrés tiende a afectar el desempeño laboral, y ello afecta el rendimiento y capacidad del trabajador.

Un modelo correcto de evaluación del desempeño, es primordial en las organizaciones, dentro de ello destaca la evaluación 360°, aquí se recaba la retroalimentación de los subordinados y supervisores, según (Quaglia et al.,2020). Penachi (2019) Indica que el desempeño laboral se relaciona con las competencias del trabajador de manera directa, es decir que cuando el trabajador aumente sus habilidades y conocimientos, mejorará su rendimiento.

Para Saavedra (2019) un buen plan de gestión del recurso humano para incrementar el desempeño laboral en los colaboradores de una institución pública, está conformada por programas, planes, capacitaciones y talleres. Además, para Bautista (2020) el desempeño laboral son acciones ejecutadas por los trabajadores que cooperan en el cumplimiento de los objetivos y por consiguiente al éxito de la empresa.

La empresa en estudio se dedica al envasado y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (Glp.) para uso doméstico. Actualmente en el mercado del departamento de Lambayeque han incursionado muchas marcas de gas,

proveniente de varios departamentos del país, ofreciendo el producto de similares características a bajo precio. Esta alta competencia ha ocasionado que los porcentajes de ventas de la empresa decaigan consecutivamente durante los últimos 05 años. Es por ello que la empresa requiere reanudar sus mejores esfuerzos para incrementar el desempeño laboral en sus trabajadores, mejorando los niveles de motivación, desarrollo personal y trabajo en equipo, con la finalidad que la empresa incremente su nivel de productividad, para lograr ser competitivo en el mercado, se recupere los niveles óptimos de ventas y tenga el crecimiento esperado. Se ha determinado que un Programa de Coaching Empresarial, contribuiría en el desarrollo y crecimiento del desempeño de los trabajadores. Por lo antes descrito se plantea el siguiente problema: ¿Cómo es el programa de coaching empresarial que permitiría mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp., en Chiclayo?

Al formularse el problema general, podemos afirmar que este estudio se justifica: (i) en el aspecto teórico, ya que el tratamiento dado a los problemas encontrados cuenta con el sustento de las teorías del Coaching Empresarial; (ii) en lo práctico, puesto que los resultados obtenidos puedan aplicarse en la organización en estudio para una mejor gestión del talento humano; y, (iii) en lo social, porque una mejora en el desempeño laboral, beneficiaría a la empresa y a los grupos de interés. Como objetivo general se planteó: Proponer un Programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en la envasadora-comercializadora de Glp.; a su vez se propusieron los objetivos específicos: (i) Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores (ii) Diseñar un programa de Coaching Empresarial que permita mejorar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa (iii) Validar el programa diseñado desde la percepción de especialistas externos. Finalmente, se formula la hipótesis: El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. se mejora con el diseño de un programa de Coaching Empresarial.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, en Ecuador Vanegas (2021) en su estudio tuvo la finalidad de analizar las técnicas del coaching empresarial, con el objetivo de proponer un plan de coaching para mejorar la productividad laboral en una empresa bananera en la ciudad El Guabo. La investigación fue de tipo cualitativa y como técnica se utilizó la entrevista, que fue aplicada a 2 gerentes y 2 jefes de línea de la empresa. Los resultados encontrados fueron, baja productividad del personal a causa de factores de motivación y comunicación. El estudio concluyó y destacó la importancia de diseñar y aplicar un plan de coaching con el propósito de impulsar el desempeño laboral de cada trabajador e incrementar el rendimiento en cada puesto de trabajo.

Según Peña (2018) su investigación tuvo como objetivo determinar cual es el aporte del coaching empresarial en la cultura organizacional de las Pymes del sector calzado en la provincia de Tungurahua en Ecuador. El tipo de investigación fue exploratoria con enfoque cuali-cuantitativo, con una muestra de 327 emprendedores. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Entre los resultados de mayor relevancia se tuvo que los empresarios carecen de valores empresariales, lo cual repercute en actitudes negativas, asimismo, se evidencia que las Pymes carecen de liderazgo en sus organizaciones, lo cual dificulta y limita la buena comunicación entre sus integrantes. Concluyeron que la implementación de herramientas de coaching empresarial cooperaría al fortalecimiento de la cultura organizacional de las Pymes de esa región.

En Colombia Casique (2018) en su tesis, tuvo como objetivo comprobar si los directivos del área de recursos humanos, conocen sobre la importancia y el impacto en el crecimiento de competencias laborales que conlleva el aplicar las herramientas del coaching. Se recolectó información de 40 empresas de la región de Manizales, donde utilizó herramientas como cuestionarios y entrevistas. Las respuestas arrojadas muestran que el nivel de impacto que posee el Coaching sobre las competencias laborales, es de nivel alto con 25%. Así como el nivel de notoriedad en el crecimiento de las competencias después de aplicar Coaching (el

50% de los funcionarios afirmaron haber evidenciado este desarrollo). Concluyeron que si recomiendan los procesos a otras organizaciones.

Aguilar (2019), en su estudio relacionado a las estrategias con base en el coaching organizacional para mejorar la calidad del recurso humano en una compañía, en la ciudad de Valencia-Venezuela, concluyó que, el deber de todo líder es fomentar las estrategias planteadas para lograr los objetivos. Como segunda conclusión dice, la empresa debe aceptar las debilidades que tiene para tomar conciencia de estas y trabajarlas con un enfoque nuevo. Asimismo, concluyó que, es de primordial importancia medir los indicadores para hacer cumplir las metas trazadas y esté en relación con la operatividad y el desempeño del trabajador.

Prados (2019) en Granada-España, su estudio tuvo como objetivo medir la eficacia del coaching en el ámbito universitario. Concluyó que la educación superior y el coaching comparten un mismo enfoque en cuanto a la autonomía de los estudiantes, el autoaprendizaje, la mejora del desempeño y desarrollo de nuevas habilidades, de allí el interés de disponer un sistema de indicadores fiables que permitan medir estos aspectos.

Según De Oliveira et al. (2019) el objetivo de su estudio fue correlacionar la autopercepción del liderazgo del coaching entre enfermeros y auxiliares de enfermería en las unidades básicas de salud en Brasil. Concluyeron que el coaching ayudó a mejorar la comunicación y el liderazgo colaboró en la percepción positiva del ambiente de trabajo en la atención primaria de salud.

En el ámbito nacional, Burga et al.(2020) tuvo como objetivo diseñar una propuesta para aplicar una herramienta de coaching a los trabajadores de una agencia bancaria en la provincia de Chota, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral. La investigación fue de tipo propositivo, con enfoque cuantitativo, con alcance explicativo y con diseño no experimental. La muestra fue de 51 colaboradores, para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Dentro de los resultados resaltantes se tuvo que un 60.8% presentó un estado de nivel bajo en el desempeño, lo cual la investigación se justificaba en su objetivo de proponer la aplicación de la

herramienta para incrementar el desempeño laboral de sus trabajadores. Se propuso como herramienta, el Modelo de Grow, con cuestionarios de preguntas para proponer objetivos e identificar opciones de mejora, asimismo se programaron actividades de coaching para los colaboradores de la agencia bancaria.

Según Chate (2019) su tesis tuvo el objetivo: establecer de qué manera el desarrollo de un plan de coaching empresarial mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una sucursal bancaria en el distrito de Lima. Esta investigación fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo. La muestra con la que se trabajó fue de 20 trabajadores, se utilizó como herramientas, la encuesta y cuestionario. Los resultados indican que el 35% manifestó que aplicar el coaching les ha permitido desarrollar sus capacidades y habilidades productivas. Un 25% indicó que con frecuencia les ha permitido progresar y además señalan que no es frecuente esta relación de variables con un 15%. Se concluyó que, al aplicar un programa de coaching empresarial en la agencia, este mejoraría el desarrollo laboral en los trabajadores, y que permite el desarrollo de habilidades de estos, lo cual es de beneficio para la agencia bancaria en cuanto a que cumple con sus metas y objetivos.

Huaman (2020) en su estudio tuvo como objetivo probar que un modelo de gestión con base en el coaching empresarial, fortalecería el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública, en Trujillo-La Libertad. Fue de tipo pre-experimental, se trabajó con la muestra de 32 trabajadores a quienes se hizo desarrollar un cuestionario de preguntas como técnica de test y con rúbrica de guía de evaluación como instrumentos. De los resultados obtenidos frente a los de pre test y pos test, podemos resaltar que después de aplicada las sesiones basadas en el coaching empresarial, se obtuvieron: que 10 trabajadores alcanzaron un fortalecimiento de su desempeño. Asimismo, en las capacidades hubo un incremento de las competencias, y de las actividades asignadas se logró un aumento en su puntaje, de otro lado el aprendizaje se mantuvo. Se concluyó que la investigación logró probar como esta herramienta de gestión basada en el coaching reforzó el desempeño de los trabajadores de esta institución pública, en La Libertad.

Chinchay (2018) Su investigación tuvo como objetivo el proponer un proyecto de coaching empresarial para incrementar el nivel de desempeño laboral de una empresa metalúrgica en un distrito de Lima-Perú. La investigación fue de enfoque mixto descriptivo, aplicada y de diseño no experimental. Para el diagnóstico del clima laboral se aplicó al personal el instrumento de la encuesta. Se concluyó que un proyecto de coaching incluye charlas, capacitaciones, reuniones y talleres. Se revisaron 4 teorías del coaching empresarial, se identificaron las características del desempeño laboral y finalmente se propuso un programa de coaching empresarial, el cual se debería dar de manera trimestral, para evaluar los resultados y aplicar feedback, de esta manera contribuir con los trabajadores y la empresa.

Quineche (2020) en su trabajo de investigación tuvo como finalidad medir la influencia del coaching en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria en su agencia de la ciudad de Chimbote. El estudio fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, de modelo correlacional. La población estuvo conformada por 26 asesores de la organización, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyeron que existe una influencia significativa entre el coaching y el desempeño laboral, con un resultado del 61% del coeficiente de determinación y con una correlación positiva del $r=0,781$, con lo cual determinaron que a mayor nivel de coaching, mejor es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores.

En Arequipa, Quispe (2018), en su tesis relacionada al coaching como herramienta de gestión para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad de esta ciudad, y después de analizar diferentes modelos de coaching se concluyó que el modelo bajo la metodología GROW fue el adecuado para esta institución, debido que provoca en sus trabajadores elevar la conciencia para asumir la responsabilidad de sus acciones y así generar confianza en su desempeño laboral. Después de aplicado el plan de capacitación al personal, se encontraron resultados satisfactorios y los responsables de cada área están satisfechos con el desempeño y empoderamiento de sus colaboradores.

Vásquez (2018), en su investigación concluyó que, tras aplicar un programa de coaching a los integrantes de una agencia bancaria en la capital

Lima, tuvo efectos positivos en las actitudes de liderazgo. A nivel de objetivos específicos los ejecutivos de la entidad bancaria mostraron una mejora en relación a ser inspiradores, innovadores y mostrar autoeficacia. Sin embargo, no se mostró un cambio estadísticamente significativo en el subsector motivación. Estos resultados fueron medidos con una evaluación y puntuación post test. La tesis demostró que la metodología y contenidos empleados en el programa de coaching fueron útiles para perfeccionar las competencias de los ejecutivos.

De acuerdo a Huanqui (2018), en su tesis tuvo como objetivo relacionar las condiciones de trabajo y las prácticas de retención del personal en la empresa Llama gas S.A. Se concluyó que, según las mediciones estadísticas sí existe una relación en cuanto a las condiciones de trabajo que ofrece el empleador y la permanencia de los trabajadores en sus cargos, asimismo se realizó la recomendación para que se realicen evaluaciones frecuentes para detectar deficiencias y carencias, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo ya que los trabajadores muestran estar disconformes con las condiciones en que trabajan, lo cual genera la búsqueda de un nuevo lugar para trabajar, y esto incide en el ausentismo y desmotivación de los trabajadores. Realizaron la sugerencia de mejorar las políticas con incentivos económicos para los trabajadores, como pago por horas extras y productividad. Asimismo, recomendaron mejorar las prácticas de retención del personal existentes.

En el ámbito local, Lluncor (2020) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la aplicación de un programa de coaching empresarial influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una agencia de Mi Banco en Motupe. La investigación fue cuantitativa aplicada, con diseño tipo no experimental. La muestra fue de 50 trabajadores. La técnica e instrumento utilizado fue la encuesta y cuestionario. Se tuvo resultados de baja calificación para el desempeño de tareas y para el desempeño contextual y finalmente un alto valor para el comportamiento contraproducente. Se concluye que se debe establecer una propuesta de coaching empresarial, orientada a fortalecer el desempeño de los trabajadores y las actividades del proceso de gestión de la entidad bancaria.

Toro (2019) en su tesis mantuvo el objetivo de aplicar un programa de coaching empresarial para elevar el nivel de desempeño laboral en una empresa dedicada al servicio de alimentación por encargo en la ciudad de Chiclayo. El estudio fue con enfoque cuantitativo, aplicada y con diseño pre-experimental. En la muestra se trabajó con 30 trabajadores de la empresa. Se utilizó como técnicas la encuesta y la entrevista. Como instrumento el cuestionario. Las conclusiones a que se llegaron fue que, se muestra un nivel bajo en el desempeño laboral dentro de la empresa, asimismo un mayor porcentaje de trabajadores muestran indiferencia en los objetivos y resultados alcanzados. De similar manera muestran indiferencia al asumir nuevas responsabilidades, no existe un programa de capacitación del personal. Diseñando un programa de coaching a medida, basado en talleres in door y out door, han logrado se mejore la integración y comunicación entre los trabajadores fomentando el trabajo en equipo y enfocándose en el logro de los objetivos empresariales. Recomiendan se realicen un diagnóstico de desempeño semestral para la retroalimentación y la capacitación constante de los directivos en temas de coaching empresarial.

Díaz (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo aplicar un programa de coaching empresarial, para aumentar el nivel de desempeño laboral, utilizando el modelo GROW en una Pilladora en la ciudad de Monsefú. La investigación fue de tipo aplicada con diseño pre experimental. Todo ello se practicó a una muestra de 30 trabajadores de la empresa. Se utilizó la encuesta y la entrevista, como instrumento se usó el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados relevantes fueron que el 67% de trabajadores manifestó que no se sienten cómodos con las condiciones de trabajo, lo que determina que el empleador no brinda las condiciones de trabajo óptimas. El 67 % manifestó que a veces les brindan capacitaciones para mejorar su trabajo. Otro porcentaje indica que cada trabajador trabaja por su cuenta y no existe una cultura de trabajo en equipo y que la gerencia no hace conocer ni realiza seguimiento de los objetivos organizacionales, lo que hace que los trabajadores no se enfoquen en el desarrollo por objetivos de la empresa. Concluyeron que, comparando los resultados del pre test y pos test, el programa de coaching empresarial influyó de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pilladora en Monsefú.

Chavez (2018) en su investigación tuvo el objetivo de aplicar estrategias de coaching empresarial para incrementar el desempeño laboral del personal de una empresa educativa en el distrito de Pimentel. El diseño de la investigación fue aplicativa, pre experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 25 trabajadores. Como resultados relevantes, se tuvo que un 47% de trabajadores conocen de manera regular sus funciones que desempeña, un 60 % no se relaciona muy a menudo con los demás, luego un 63% respondieron que a veces aceptan el cambio, y un 60% algunas veces muestra apoyo en lograr objetivos de la institución, ello muestra la falta de compromiso de los trabajadores. Concluyeron que aplicar un programa con estrategias de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral, fue un factor clave para dar solución a la problemática existente y determinar a qué base teórica se acomoda para diseñarlo e implantarlo. Por lo tanto, se demostró que si tuvo efecto y que se beneficiaron tanto el colegio como el personal que allí labora.

Se define la variable independiente: Coaching Empresarial: El coaching es una relación continuada que ayuda a las personas a obtener resultados extraordinarios, tanto en el ámbito personal, profesional, empresarial y organizacional. A través de este proceso el coachee se profundiza en su aprendizaje, mejora su desempeño y fortalece su calidad de vida. La autora en su libro cita a Jhon Whitmore el cual lo define como: El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito (Rodríguez, 2019).

Valle (2019) en su trabajo de investigación, menciona al Modelo GROW, como un modelo muy organizado enfocado a resultados en el entorno empresarial. Es uno de los más conocidos en el mundo, por ser sencillo y eficaz y por qué se adapta a cualquier contexto y persona. Se describe en un acrónimo y cada letra tiene un significado y finalidad: G (Goal) – Establecimiento de un objetivo. - Se plantea hacia donde se desea llegar; R (Reality) – Realidad. - Analiza el contexto y realidad, a base de preguntas; O (Options) – Opciones. - Se consideran las alternativas para llegar al objetivo; W (Will) - Actuación. - Se aplica el plan de acción para lograr lo planeado.

Para Hernández (2019), es una técnica que promueve la obtención de hábitos que te permite desarrollar mediante capacitaciones guiadas, te incentiva a optimizar el desempeño y desarrollo laboral, profesional y emocional. Es un método que te ayuda a pasar de lo que es en este momento, hacia lo que deseas ser o estar. Consiste en liberar el potencial del coachee para incrementar sus capacidades de acción al máximo. En el ámbito empresarial es una metodología que mejora los procesos hacia dentro de la organización, incrementa la satisfacción en los empleados, mejorando sus niveles de motivación y rendimiento laboral.

En cuanto a las dimensiones del coaching empresarial se ha considerado 4 dimensiones: Motivación del personal: Para Osorio et al. (2019) es el deseo de un individuo, el cual no se puede determinar y que está directamente relacionado con satisfacer necesidades; Desempeño en las tareas: Según Mamani (2019) es el estado de comportamiento de las personas que presentan ciertas actitudes frente a las tareas realizadas y que tienen relación con el ambiente donde laboran; Desarrollo del personal: Para Cala (2018) son las habilidades propias del trabajador que le permiten tener una vida plena. Este desarrollo depende en gran medida a la capacidad que tengan las organizaciones para desarrollar el conocimiento.; Trabajo en equipo: Según Ayoví (2019) es un modelo de gestión que logra resultados de manera eficiente y eficaz, genera un buen clima laboral, así como una comunicación efectiva interna, para lograr objetivos comunes. Los indicadores considerados para estas dimensiones son: El nivel de Motivación – Nivel de desempeño – Capacidad de desarrollo – Nivel de toma de decisiones.

Definimos la variable dependiente: Desempeño laboral: Para Bautista et al. (2020) son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas. Define como aquellas acciones observadas en los empleados que son de mayor significancia para los objetivos que persigue la organización, pueden ser medidos en condiciones y términos de las competencias personales de cada trabajador y con el nivel de contribución a la empresa.

Según Rojas et al. (2018) la administración del desempeño es un ciclo dinámico, con etapas como: Conceptualización: Aquí se debe identificar el mejor

rendimiento al cual desea alcanzar; Desarrollo: Para esta etapa la empresa evalúa y examina como está el rendimiento actual en función a lo que se desea alcanzar; Implementación.- Se ejecuta a través de mecanismos informales de monitoreo de desempeño actual, con sesiones de entrenamiento, revisiones; Retroalimentación: Es una etapa que se debe dar en todos los procesos del ciclo del cambio, ello permite evaluar y así reforzar con la finalidad de incrementar el desempeño de los individuos y el de la empresa; Evaluación: Se utilizan las evaluaciones de desempeño para hacer seguimiento a los indicadores específicos y establecer como están respondiendo los objetivos.

Figura 1

Etapas para la administración del desempeño.



Nota. La figura 1 muestra el ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio. El gráfico es tomado de Rojas et al. (2018) – Fuente: Stoner J. Wanker C. *Administración*. Prentice-Hall. México 1990.p.4

Para la variable desempeño laboral se ha considerado, las siguientes dimensiones: 1) Rendimiento en la tarea: Según Gabini (2019) comprende las conductas propias de las tareas técnicas del puesto. Es el cumplimiento de las tareas y responsabilidades de un trabajo con referencia a las capacidades y conocimientos que están descritas en el perfil de cada puesto de trabajo (Bautista ,2020).- Se puede medir con los siguientes indicadores: Según Gabini (2019);

Planeamiento y organización del trabajo: Es una herramienta para la gestión de un proyecto y asignar tareas, administra el flujo de la información y los plazos de entregas importantes; Orientación a resultados: Es considerado como todo aquello que se ha logrado fruto del empeño y trabajo en el cumplimiento de las tareas asignadas, todo ello surge con la iniciativa y reto del trabajador; Priorización del trabajo: Es la capacidad que posee el trabajador para priorizar los problemas, darle tratamiento, atención y brindarle solución, y la Eficiencia Laboral: Es percibido como el trabajo realizado cumpliendo con las exigencias requeridas. Según Bautista (2020).

2) Desempeño contextual: El antecedente principal es la personalidad. Son variables modeladoras referidas al contexto de la organización, social y psicológico de la ejecución que se desarrollan como fijadores facilitando o dificultando, el desempeño de la tarea (Rodríguez, 2021) Se trabajan con los siguientes indicadores: Según Gabini (2019): Responsabilidades adicionales: De acuerdo a las exigencias, los cambios en la organización y el mercado los trabajadores van adquiriendo nuevos roles y tareas, de acuerdo a estas exigencias; Trabajos desafiantes: Son algún tipo de trabajos en la que el trabajador requiere un esfuerzo mayor a lo de lo habitual dentro de la organización; Conocimientos y habilidades actualizadas: Son conocimientos y habilidades que posee el trabajador para realizar de manera adecuado su trabajo. De ello depende la calidad del resultado, a mayor conocimiento será mayor el desempeño y calidad del trabajo; Nuevos retos: Consiste en aceptar y afrontar nuevos desafíos dentro de la organización.

3) Una conducta contraproducente: Es un comportamiento de manera intencional de cualquier miembro de la organización, es contrario a los objetivos e intereses que persigue la compañía. La característica principal es que no es deseable, sin embargo, ocurre. Existen un estudio reciente de las conductas más frecuentes y fáciles de incurrir, tales como: uso indebido del correo electrónico, usar recursos informáticos con fines personales, realizar llamadas telefónicas fuera del ámbito local con cargo a la empresa, fingir un asunto médico para no presentarse a laborar, etc. (Rodríguez, 2021). Para esta dimensión se considera los siguientes indicadores: Según Gabini (2019): Disconformidad ante los cambios; Acciones que dañan a la organización; Excesiva negatividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es de tipo básica Concytec (2018), porque su característica es que se origina desde un marco teórico y permanece dentro de él. Inicialmente se realiza un diagnóstico de la realidad, nos basamos en las teorías, para luego buscar determinar la relación y construir una propuesta para aplicar los conceptos del coaching empresarial con la finalidad de incrementar el nivel del desempeño laboral en los trabajadores. De acuerdo al autor Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la investigación es un proceso empírico, en la que se recolectan y analizan datos cualitativos y cuantitativos; en la presente investigación la recolección de información se realizará mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp.

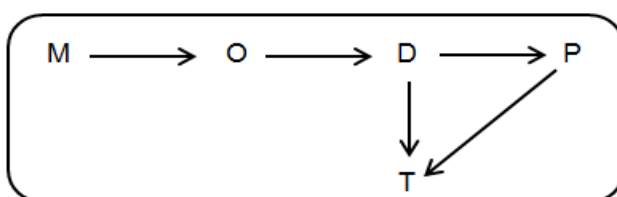
De diseño: No experimental. Esta investigación tiene un diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables, la variable independiente no varía de forma intencional para medir su efecto en otras variables, sino que se analizan en forma natural (Hernández-Sampieri & Mendoza,2018).

Transversal. Es una investigación transversal porque recolecta datos en un momento específico, su objetivo es describir las variables y evaluarlas en un periodo determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza,2018). Se van a recolectar datos e información de los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de Glp. aplicando una encuesta como técnica.

Descriptivo. Es una investigación descriptiva porque hace descripciones comparativas, a las variables, la muestra o los indicadores (Hernández-Sampieri & Mendoza,2018).

Figura 2

Esquema del diseño de la investigación.



Nota. M: Muestra; O: Observación de variable independiente; D: Descripción de la situación;

T: Teorías que fundamenta; P: Propuesta.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable independiente

Programa de Coaching Empresarial. El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito (Rodríguez, 2019).

Definición operacional de la variable independiente

Programa de Coaching Empresarial. - Un programa de Coaching Empresarial es un sistema que permite desarrollar las cualidades personales necesarias para el crecimiento empresarial como liderazgo, el trabajo en equipo y mayores niveles de productividad.

Definición conceptual de la variable dependiente

Desempeño laboral. – Según Bautista et al. (2020) Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas.

Definición operacional de la variable dependiente

Desempeño laboral. - Involucra la motivación constante de los trabajadores a través de técnicas que permiten delegarles mayor autoridad y, por ende, mayor responsabilidad, además de

recompensarlos por los logros obtenidos, generando un buen clima laboral y como resultado la mejora de su desempeño.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población es el conjunto de objetos de características similares (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018); estuvo conformada por los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de Glp. La población total de la empresa es de 30 trabajadores. Se consideraron los criterios de inclusión siguientes: Todos los colaboradores que se encontraron en planilla, personal administrativo, de ventas y producción, personal de ambos sexos. Asimismo, criterios de exclusión como: personal que se encuentre en periodo vacacional, trabajadores que se encuentren con licencia por maternidad.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), explica que la muestra es un conjunto representativo de la población para la recolección de datos. Para el desarrollo de esta investigación, la muestra estuvo constituida por los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de Glp. Como el total de la población es de 30 trabajadores y siendo esta no extensa, se opta por tomar como muestra el total de los 30 trabajadores de la empresa.

El muestreo fue no probabilístico. Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) argumenta que, selecciona la muestra en base a características detalladas de acuerdo al contexto de estudio.

Unidad de análisis. - Para efectos de la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformada por todos los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de Glp.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario es una relación de preguntas con referencia de una o más variables que se van a medir (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La técnica que se utilizó para la recolección de información aplicada a los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de

Glp. fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario, que recogió la información en base a las dos variables, como son el coaching empresarial y el desempeño laboral. La encuesta se realizó para la variable dependiente, es decir el desempeño laboral, las respuestas estuvieron definidas por valoraciones de acuerdo a la escala de Likert. El desarrollo del cuestionario se realizó con relación a la variable dependiente, compuesto con preguntas de tipo cerrado con escala de Likert con puntajes de 1 al 5. Se realizó 04 preguntas por cada dimensión.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos utilizados para la etapa de inicio de recojo de información se realizó con previa autorización del gerente de la empresa, coordinando con los responsables de cada área para poder convocar a los trabajadores en horario que no interrumpen las operaciones de la planta envasadora. Se coordinó para realizar una reunión con el personal, donde se explicó el motivo y finalidad de la investigación. En el día y hora acordada se hizo la presentación del procedimiento por cada área, explicando la forma de desarrollar los instrumentos. Se optó por realizar la encuesta mediante el formulario de Google Forms, enviando el cuestionario a los Whatsapp de cada trabajador para que completaran las encuestas. Al finalizar se agradeció a los participantes y se resolvió cualquier duda o consulta acerca del destino y finalidad de sus respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida de la encuesta se procesó con el programa SPSS en su versión 26, seguido se realizó los cálculos de la data y se determinó el nivel de confiabilidad a través del método del Alfa de Cronbach. Los resultados de los ítems fueron presentados en cuadros mediante Excel.

Se implementó el método de tipo deductivo, ya que se permite concluir de manera general, para luego obtener explicaciones más

detalladas y específicas, partiendo de un enfoque general del problema a uno específico. Asimismo, se trabajó con un método de tipo analítico ya que también tiene un alcance descriptivo, lo cual permite analizar e interpretar los resultados. También se trabajó con el método estadístico, en relación y función al procesamiento y representación de los resultados (Bernal, 2016).

3.7. Aspectos éticos.

Se consideró los aspectos éticos siguientes:

Respeto: hacia los trabajadores que participaron en la presente investigación, en cuanto a su autonomía para ser parte de este estudio y con su participación de manera voluntaria.

Confiabilidad: en la medida que los informantes, es decir los trabajadores tengan la seguridad y confianza que sus respuestas y opiniones se mantendrán en reserva, lo cual le brinda libertad para expresarse sin temor, lo que genera que su información sea real.

Consentimiento informado: Este aspecto debido que para llevar a cabo esta investigación se realizó las coordinaciones previas con los encargados de la empresa para lograr convocar al personal y utilizar las instalaciones de la empresa.

Transparencia: En los datos recolectados, lo que quiere decir que deben reflejar la misma realidad del estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo:

Variable 2 > Desempeño laboral: Niveles de las dimensiones e indicadores.

Tabla 1

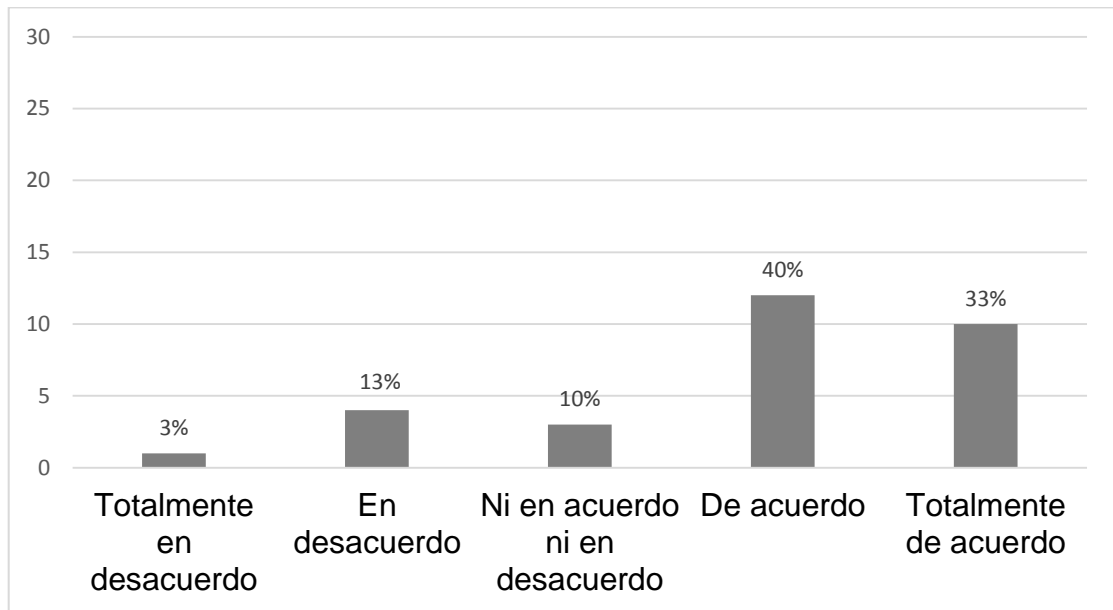
Nivel de la dimensión Rendimiento en la tarea.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	53,3%
Medio	11	36,7%
Bajo	3	10,0%
Total	30	100,0%

Nota. Los resultados obtenidos para esta dimensión arrojaron que el 53,3% de los encuestados calificaron de nivel alto el rendimiento en la tarea, el nivel medio alcanzó un 36,7%; asimismo solo el 10,0% consideró un nivel bajo, todo ello demuestra que existe un cierto nivel de cumplimiento de las tareas asignadas.

Figura 3

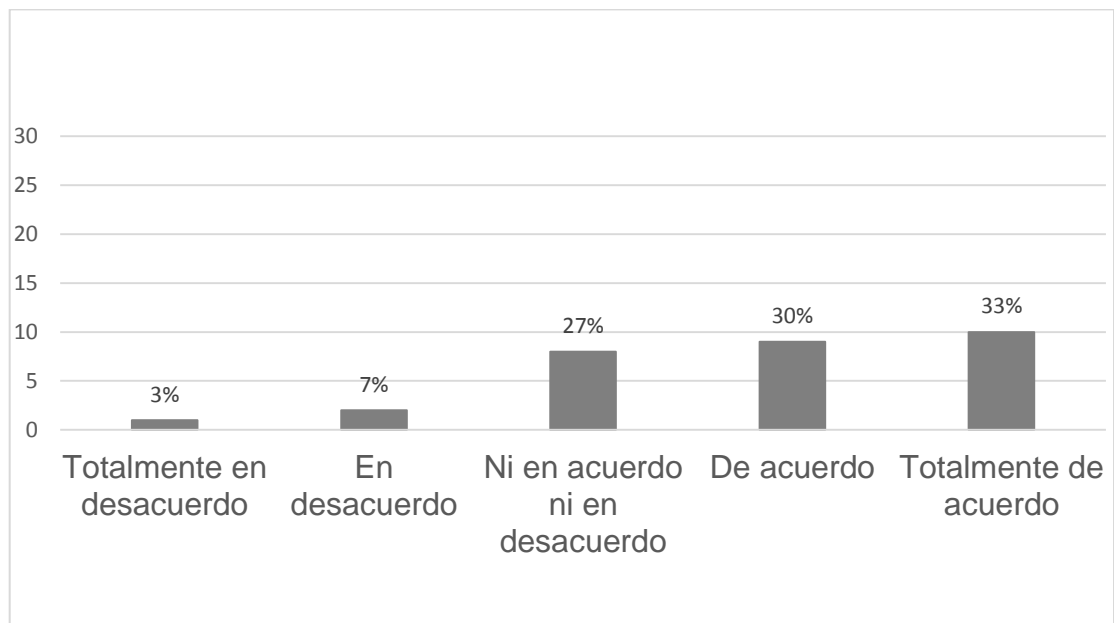
Indicador: Planeamiento y organización del trabajo.



Nota. De acuerdo a la encuesta aplicada sobre si el trabajador cuenta con la capacidad de planificar y organizar sus tareas, se obtuvo que el 40% estuvo de acuerdo con esta afirmación, el 33% totalmente de acuerdo, mientras que un 13% indicó estar en desacuerdo, seguido de un ni de acuerdo ni en desacuerdo con el 10%. Finalmente, el 3% indicó estar totalmente en desacuerdo. Con estos resultados se determina que cierto nivel de trabajadores indica que realizan y culmina su trabajo a tiempo.

Figura 4

Indicador: Orientación a resultados.



Nota. En este indicador los encuestados están “de acuerdo” con el 30%, seguido de un “totalmente de acuerdo” con el 33%, por otro lado, el 7% y 3% manifestaron estar “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” respectivamente y en menor medida.

Tabla 2

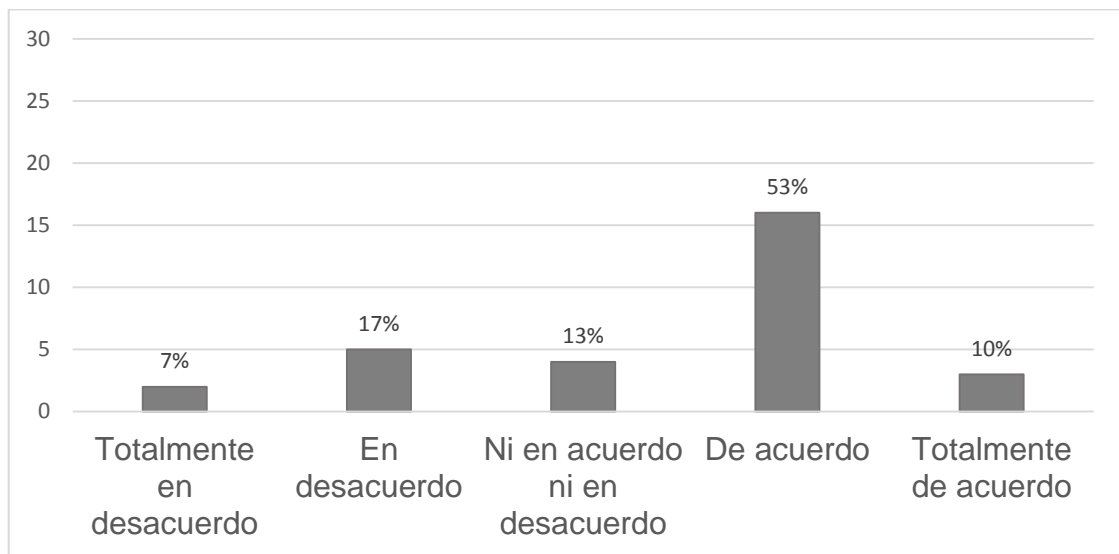
Nivel de la dimensión Desempeño contextual.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	40,0%
Medio	11	36,7%
Bajo	7	23,3%
Total	30	100,0%

Nota. Esta dimensión mide el nivel de adaptabilidad de los trabajadores ante los cambios o exigencias al interior de la organización por fuerzas propias del mercado o coyuntura actual del negocio. La investigación mostró que un porcentaje del 23.3% de trabajadores no muestran disposición a los cambios, considerado en la escala como de nivel bajo. Seguido del nivel medio con un porcentaje del 36,7%. Finalmente, con un nivel alto el 40% de trabajadores indicaron que si tienen disposición al desempeño de acuerdo a los cambios y circunstancias de la empresa.

Figura 5

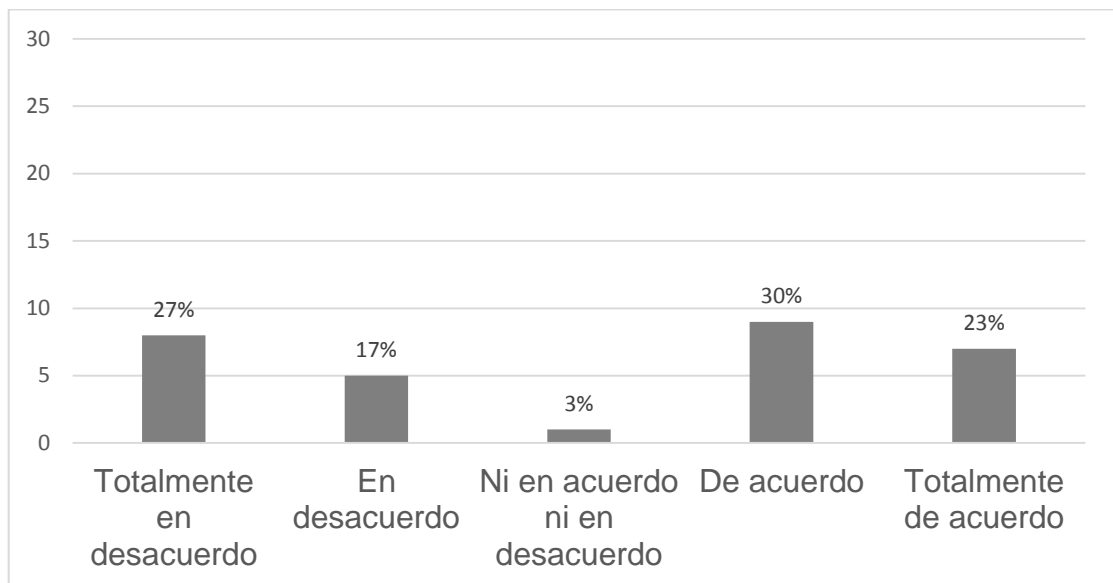
Indicador: Trabajos desafiantes.



Nota. Para este indicador en cuanto a la pregunta si el trabajador acepta retos y trabajos desafiantes, estos indicaron está de acuerdo con un 53%, el 10% en totalmente de acuerdo. Los que estuvieron en desacuerdo fue el 17%, mientras que el 13% indicó ni en acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, solo el 7% dijo estar totalmente en desacuerdo. Todo ello determina que más de la mitad de los trabajadores están dispuestos a asumir trabajos desafiantes.

Figura 6

Indicador: Conocimientos y habilidades actualizadas



Nota. Para este indicador los trabajadores de la empresa respondieron que si han logrado actualizar sus conocimientos y habilidades con un 30% en “de acuerdo” asimismo lo ratifican con un “totalmente de acuerdo” con el 23%. Por la otra parte existe un porcentaje considerable que indica en “en desacuerdo” con el 17% y “totalmente en desacuerdo” con 27% con respecto a que si han logrado capacitarse y actualizar sus conocimientos y habilidades.

Tabla 3

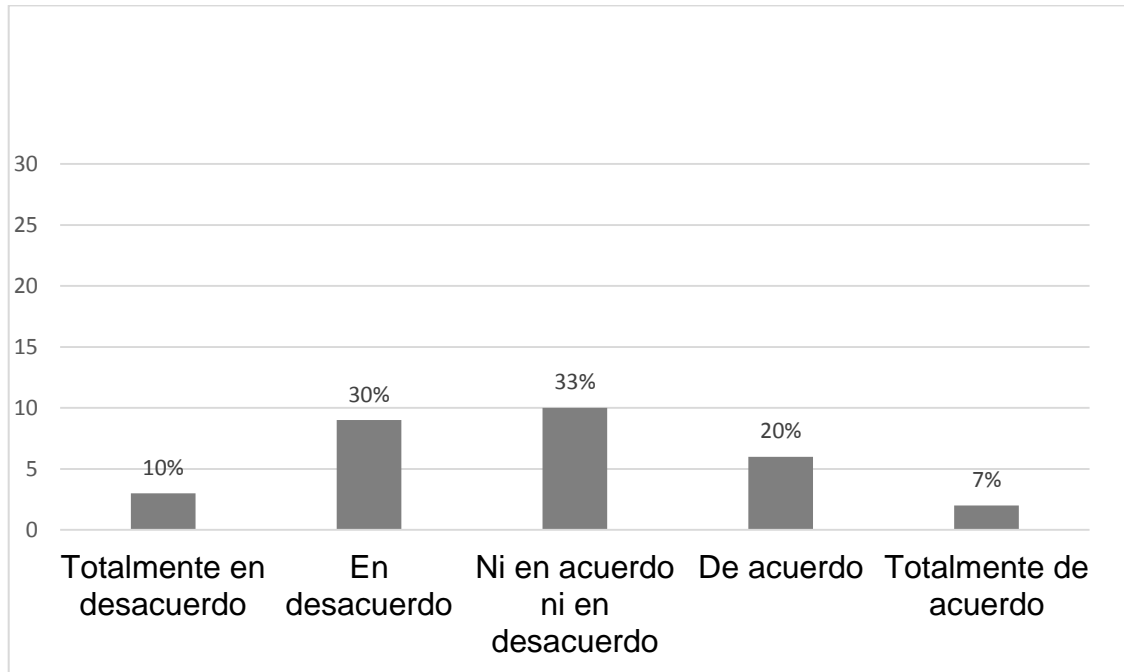
Nivel de la dimensión Conducta contraproducente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	3,3%
Medio	12	40,0%
Bajo	17	56,7%
Total	30	100,0%

Nota. Para esta dimensión se encontró en los resultados que solo un colaborador muestra una tendencia a algún comportamiento o conducta indeseada en contra de la organización (3,3%). Los resultados encontrados también denotan que con un nivel medio el 40% de los colaboradores tienden a realizar alguna conducta contraproducente. La contra parte es lo que muestra la escala de nivel bajo que con un 56,7% evidencia que la mayoría de colaboradores actúan en línea a los buenos valores y de acuerdo al respeto hacia la organización.

Figura 7

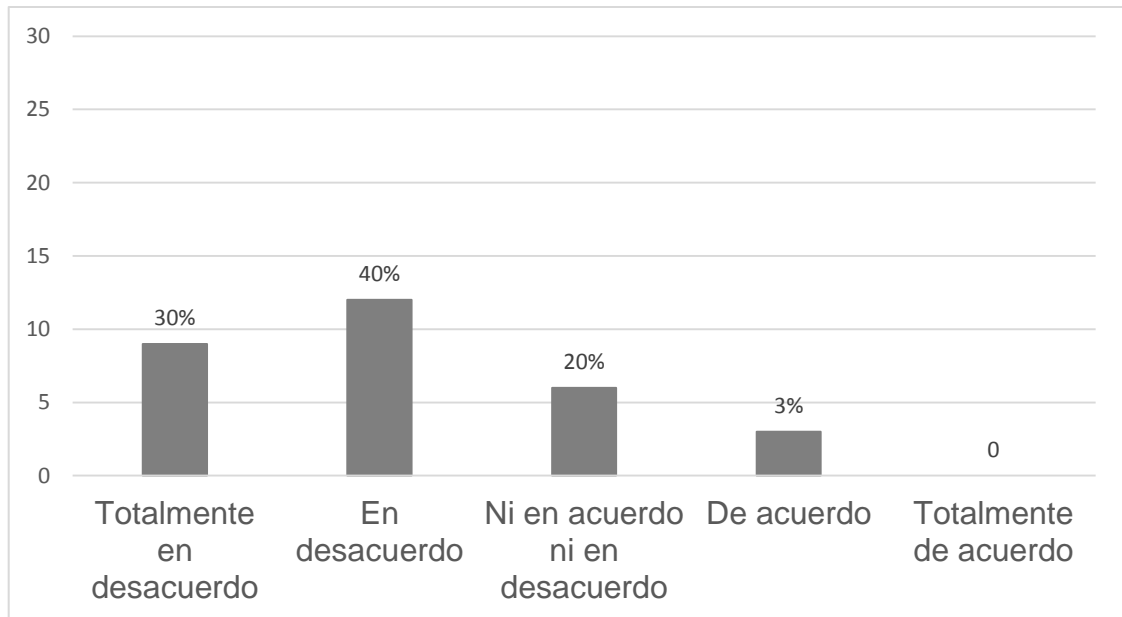
Indicador: *Disconformidad ante los cambios.*



Nota. En este indicador se obtuvo como resultados que el 33% indicaron estar en ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el 30% y 10 % respectivamente. El 20% de los encuestados respondió estar en de acuerdo con mostrar disconformidad a los cambios, asimismo el 7% indicó estar totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Figura 8

Indicador: Acciones que dañan a la organización.



Nota. En esta afirmación negativa un menor porcentaje del 3% manifiesta estar “de acuerdo” y un 0% para la opinión del “totalmente de acuerdo”. En buena parte respondieron “en desacuerdo” con el 40% seguido de un “totalmente en desacuerdo” con el 30%.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue proponer un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora y comercializadora de Glp. en Chiclayo, para ello se tuvo como primer objetivo específico el de diagnosticar el nivel de desempeño de los trabajadores, para luego poder diseñar a medida un programa de coaching empresarial que mejore el desempeño laboral en los trabajadores. Este programa debe ser revisado y validado por expertos, que garanticen que la aplicación de este diseño de herramienta gerencial coopere en el mejoramiento y desarrollo de los trabajadores de la empresa.

Para diagnosticar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa envasadora y comercializadora de Glp, en Chiclayo, se diseñó un cuestionario, en el cual se consideraron tres dimensiones. Este instrumento ha sido validado por expertos de tal manera que proporcione un nivel de confiabilidad aceptable lo cual garantiza la fiabilidad de los resultados. El cuestionario es un tipo de evaluación que debe ser probado y validado, en este punto se reafirma a Álvarez- Indacochea (2018) con su estudio de evaluación del desempeño en el nivel de educación superior, en la que sostiene que todo sistema de evaluación de desempeño debe ser validado y probado, para mostrar su efectividad, aquí encontrando coincidencia en este extremo de la evaluación de desempeño en los trabajadores.

Dentro del cuestionario se formularon 11 preguntas, relacionadas con los indicadores de cada dimensión. Luego de aplicar el cuestionario a los trabajadores, los resultados mostraron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, desde el punto de vista de las dimensiones, tales como el rendimiento en la tarea, los cambios contextuales que sufre la organización, así como las conductas y comportamientos contraproducentes de sus integrantes. En el consolidado, la Tabla 1 muestra un 53,3% como nivel alto en la dimensión rendimiento en la tarea, esto quiere decir que los trabajadores consideran que cumplen con las tareas asignadas y en los tiempos requeridos. La Figura 3 muestra los resultados de uno de los indicadores relevantes dentro de esta dimensión, como lo es el nivel de planificación y organización del trabajo, los

encuestados otorgaron un 40% y 33 % a la opción “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” respectivamente, se concluye que los trabajadores refieren que cuentan con la capacidad para organizar y planificar sus tareas, lo que le permite culminar sus trabajos en el tiempo requerido, esta evaluación se sustenta y se asimila con el concepto de Gabini (2019) en la que la organización y planificación de las tareas es una habilidad inherente al cargo con la finalidad de culminar y presentar los resultados de las tareas o proyectos importantes en los tiempos requeridos.

En la Figura 4 muestra los resultados para el indicador de orientación a resultados, para un 27% de trabajadores le es indiferente considerar y tomar en cuenta los resultados que tienen que lograr, seguido de un 7% que está en desacuerdo y 3% que están en totalmente en desacuerdo. Encontramos a Toro (2019) quien coincide con los resultados obtenidos, en su tesis evidenció una similar situación de indiferencia en un total de 30 trabajadores, asimismo de asumir nuevas responsabilidades, al final concluyó que diseñando un programa de coaching a medida se revertiría la situación y actitud de los trabajadores.

La Tabla 2 tabula las respuestas con relación a la dimensión desempeño contextual, aquí se muestra que el 40% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en cuanto a la adaptabilidad del cambio que se presenten al interior de la organización, a causa de la volatilidad del mercado donde se desarrolla las ventas de la empresa, como también a la coyuntura política, económica y social del país, este resultado se asemeja con la investigación de Chávez (2018) en la que encontró que el 63% de trabajadores manifestaron que a veces aceptan el cambio, asimismo concluyen que aplicar un programa con estrategias de coaching empresarial mejora el desempeño laboral y que fue un factor clave para dar solución a la problemática existente.

Los trabajadores manifestaron que están “de acuerdo” (53%) con asumir retos o trabajos que desafíen sus capacidades y conocimientos (Figura 5). Por otro lado en cuanto al nivel de desarrollo o capacitación de parte de los empleados (ítem 7), la Figura 6 muestra que porcentaje ha logrado trabajar en capacitarse para mantener los conocimientos y habilidades actualizadas, aquí el 30% respondió que está “de acuerdo” en la afirmación de que si ha logrado trabajar en capacitarse, seguido del 23% que respondió en estar “totalmente de

acuerdo”, pero cabe denotar que existe un total del 44% que se encuentran entre un desacuerdo(17%) y totalmente en desacuerdo (27%) lo cual evidencia que se tiene un margen importante en la que la empresa debe mostrar la voluntad y capacidad de promover el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Estos resultados son importantes para la gestión de los trabajadores en cuanto al nivel de capacitación e incrementos de conocimientos y habilidades, ya que a mayores conocimientos actualizados los trabajadores mejoran la calidad de su trabajo, su rendimiento y desempeño laboral, según indica el investigador (Penachi,2019). En relación al desarrollo del trabajador, Penachi (2019) también indica que el desempeño laboral se relaciona con las competencias del trabajador de manera directa, esto quiere decir que cuando el trabajador aumente sus conocimientos y habilidades, este mejoraría su rendimiento laboral. De similar forma, Saavedra (2019) sostiene que un buen plan de gestión del recurso humano, para incrementar el desempeño laboral, debe de contener y estar conformada por programas, talleres, capacitaciones y planes de desarrollo.

En la tabla 3 encontramos la medición de los datos sobre la dimensión de la conducta contraproducente, este punto se centra en aquellos comportamientos indeseados de los individuos dentro de la organización, como lo cita Rodríguez (2021) es un comportamiento de manera intencional y que va en contra de los intereses que persigue la compañía. Los resultados de la tabla en mención arrojan que el nivel alto no es nada representativo, es decir solo un trabajador muestra una no adecuada intención en contra de la empresa. La Figura 7 denota que los resultados están divididos, ya que el 20% está “de acuerdo” y el 7% en “totalmente de acuerdo” y por otra parte existe un 33% que les es indiferente algún tipo de cambios en el trabajo, esta percepción se relaciona tal vez de manera directa con el bajo nivel de motivación de parte de estos encuestados (el 33%), por lo cual no muestra interés sino indiferencia en lo que sucede en su entorno laboral. Lluncor (2020) presenta similitud en su trabajo de investigación en tanto a evaluar las tres dimensiones antes descritas, aquí mostró una baja calificación para el rendimiento de la tarea y el desempeño contextual, pero alta calificación de la conducta contraproducente, para luego concluir en una propuesta de coaching empresarial, orientada a fortalecer el desempeño de los

trabajadores y las actividades del proceso de gestión, lo cual superaría los problemas encontrados.

Asimismo, la Figura 8 refuerza el análisis del indicador y muestra los resultados para el enunciado de acciones que dañan la organización, donde un 40% y 30% de las respuestas están en desacuerdo en hablar mal de la empresa, el 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo, todo ello muestra que el personal se identifica con su centro de trabajo. Este indicador refiere a las conductas y comportamientos indeseados de los individuos que afectan a la empresa, como utilizar recursos para beneficio propio, hablar mal de los compañeros de trabajo y de sus jefes, tal como lo cita Rodríguez (2021) en su investigación de correlación y que suelen presentarse en los individuos dentro de la organización.

En tanto a los resultados y el análisis realizado, podemos notar que el desempeño laboral, la disponibilidad y adaptación a los cambios de parte de los trabajadores de la planta envasadora, es positiva en buena forma, la conducta contraproducente esta medida dentro del comportamiento de los colaboradores, eso determina que los trabajadores muestran buena actitud frente al trabajo, pero surge la interrogante de, ¿por qué los trabajadores no logran desarrollar sus habilidades y por ende incrementen su desempeño laboral?. Frente a esta situación se muestra la posibilidad de planteamiento de estrategias que permitan se mejore el desempeño laboral en la empresa en estudio, por lo cual se toma como referencia la investigación realizada por Casique (2018) en la que se comprobó que cuando los directivos de recursos humanos de las empresas, comprenden sobre la importancia y conocen el impacto que se tiene en el crecimiento de las competencias laborales, entonces aplican un proceso de coaching en su organización. En esta investigación los resultados mostraban que el nivel de influencia que posee el coaching sobre las competencias laborales es de nivel alto, así como el nivel de notoriedad en el crecimiento de competencias después de aplicar el coaching, además que el 50% de los funcionarios afirmaron haber evidenciado este desarrollo. Este análisis es válido desde el punto de vista del coaching, ya que esta herramienta ayudaría a que los trabajadores desarrollen su potencial, a su vez incrementar la motivación, lo cual se reflejaría en los resultados al final del proceso.

Estos resultados y análisis, se reafirman con la definición que brinda la Internacional Coach Federation (ICF) en la que indica que coaching es una relación continuada que ayuda a las personas obtener resultados extraordinarios, tanto en el ámbito personal, profesional, empresarial y organizacional.

Con referencia a tomar nuevas estrategias que conlleven al desarrollo laboral en las empresas, encontramos coincidencia con Aguilar (2019) en la que concluyó que el deber de todo líder es fomentar las estrategias planteadas que permitan lograr los objetivos de las empresas y como segunda conclusión es la de tomar conciencia de las debilidades que aquejan la organización para poder darle nuevo enfoque en su solución.

En cuanto a la elaboración del diseño de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, esta herramienta se relacionaría de manera directa y efectiva con los colaboradores lo cual les permitiría mejorar los niveles de motivación, la capacidad de desarrollo y elevar el nivel de toma de decisiones, este punto guarda relación con el autor Hernández (2019) que sostiene que en el ámbito empresarial el coaching es una metodología que mejora los procesos hacia dentro de la organización, incrementa la satisfacción de los empleados, mejorando sus niveles de motivación y desempeño laboral. De similar forma el autor Rodríguez (2019) coincide en afirmar que el coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos, su objetivo es ayudar a aprender, en lugar de enseñar.

Para el investigador la evaluación muestra cierto nivel favorable de desempeño de los trabajadores, por lo cual el diseño del programa de coaching debe considerar un enfoque adicional a la motivación y liderazgo de los directivos de la empresa para lograr integrar y alinear los objetivos personales de los miembros de sus equipos con las actividades y objetivos que persigue la empresa. Desde esta perspectiva, Vásquez (2018) concluye y coincide en el extremo, que al aplicar un programa de coaching se tiene efectos positivos en las actitudes de liderazgo en los directivos, en una mejora en la relación al ser inspiradores e innovadores.

Finalmente, con respecto a la validación de la propuesta del programa de coaching empresarial, y tras la evaluación de los expertos, consideraron que este ha sido elaborado de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico con el análisis y criterio válido del investigador, enfocando las herramientas y estrategias del coaching a los trabajadores los cuales les permitirá trabajar en su desarrollo personal y profesional, motivándolos a la superación y desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades, así como a desarrollar en los jefes de línea nuevas actitudes de liderazgo con los cuales podrán guiar al equipo hacia los objetivos que persigue la organización, de esta manera permita solucionar los problemas encontrados y poder lograr el incremento del desempeño laboral de los trabajadores de la planta envasadora y comercializadora de Glp. en Chiclayo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. en Chiclayo, y se concluyó que el desempeño tiene un nivel medio, con resultados en el rendimiento en la tarea de un 36,7% en el nivel medio y 10,0% en el nivel bajo, un 60% en el desempeño contextual, eso demuestra que los colaboradores están trabajando a un nivel medio de su capacidad técnica y operativa, cumpliendo solo con el requerimiento mínimo de cada puesto de trabajo, debido que existe una deficiencia en los niveles de liderazgo y motivación lo cual no permite que los colaboradores desarrollen su potencial a niveles superiores.
2. Se diseñó el programa de coaching empresarial el cual está orientado a trabajar con el personal de todos los niveles de la empresa con la finalidad de integrarlos a formar equipos de trabajos y que compartan objetivos comunes tanto de manera organizacional como personal. En el programa se enfoca las estrategias y herramientas de coaching empresarial para superar las deficiencias y carencias encontradas, de esta manera incrementar el desempeño laboral de los trabajadores.
3. Una vez finalizada la propuesta, esta se validó por expertos lo cual constituye la conclusión del proceso de mejora para los colaboradores de la empresa. Se ha tomado en cuenta las sugerencias y aportes de parte de los validadores lo cual ha cooperado para complementar el contenido de la presente herramienta lo cual repercutirá en los resultados positivos para el desarrollo de los trabajadores de la planta envasadora-comercializadora de Glp. en Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la empresa desarrollar el programa de coaching empresarial propuesto, ya que está diseñado de acuerdo al diagnóstico realizado y a las dimensiones más relevantes, asimismo que el coaching es una herramienta gerencial que cuenta con estrategias y metodología que tiene influencia positiva directa al trabajador, brinda desarrollo personal, por lo tanto, permitirá incrementar el desempeño laboral en sus trabajadores.
2. A los jefes de área, se sugiere realizar evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores de manera semestral para medir el nivel de desempeño y brindar retroalimentación a los colaboradores.
3. Al gerente general de la empresa, se recomienda implementar un plan de coaching directivo para los jefes de área de la empresa, lo cual les permitirá aprender nuevas actitudes de liderazgo, desarrollando en ellos nuevas habilidades gerenciales y mejorar el nivel de toma de decisiones lo cual repercutirá de manera positiva en la organización y llevará a conseguir sacar el máximo potencial a sus equipos.

VIII. PROPUESTA

Programa de Coaching Empresarial 2022

Planta Envasadora-Comercializadora de Glp. en Chiclayo.

I. Antecedentes.

La investigación se centra en diseñar un programa de coaching empresarial, que permita superar los problemas encontrados en el proceso de diagnóstico de la empresa. Los resultados muestran que el desempeño de los trabajadores está en un nivel medio, es decir los trabajos y tareas se están desarrollando de manera mínima que requiere los puestos de cada trabajador, con una falta de liderazgo de parte de los jefes de línea, así con un bajo nivel de motivación y compromiso de parte de los trabajadores. El programa de coaching empresarial pretende revertir la situación que se presenta, utilizando herramientas que provee el coaching para lograr crear equipos de trabajo, que tengan objetivos organizacionales comunes y que estos estén alineados con los objetivos personales de los trabajadores, crear nuevas habilidades en los jefes de área lo cual se muestre con mejores actitudes de liderazgo que permita guiar a los miembros de sus equipos de trabajos al logro de metas, como son los del área de ventas y producción de la empresa, mejorar la motivación en los trabajadores lo cual ayudará a incrementar los niveles de satisfacción en el desarrollo de las tareas, cooperación y compañerismo entre los trabajadores, asimismo lograr la capacitación y actualización de conocimientos de los trabajadores, que permita lograr el desarrollo personal y profesional de estos, todo ello con la finalidad de alcanzar el incremento del desempeño de los trabajadores de la empresa.

II. Objetivo General.

Diseñar un programa de coaching empresarial dirigido a los trabajadores de una planta envasadora de Gas Licuado de Petróleo (Glp), con el objetivo de incrementar el nivel de desempeño laboral.

III. Objetivos Específicos.

3.1. Fomentar la integración del personal con la formación de equipos de trabajos que permitan alcanzar y perseguir objetivos comunes de la organización.

3.2. Incrementar los niveles de motivación en los trabajadores que le permitirán incrementar su desempeño, enfocándose en el cumplimiento de sus tareas y mejorar la calidad de los resultados.

3.3. La capacitación y actualización de conocimientos de los trabajadores que permita obtener trabajo de calidad con eficiencia.

3.4. Crear nuevas habilidades y buena actitud de liderazgo en los jefes de área, que permitan guiar a los equipos de trabajo al logro de los objetivos empresariales.

IV. Justificación.

La aplicación de este programa de coaching empresarial va a lograr que los trabajadores de la empresa mejoren su forma y perspectiva del trabajo que desarrollan. La aplicación de los instrumentos del coaching va a permitir determinar cuáles son los motivos por lo cual no se logran concretar los objetivos de la empresa, asimismo desarrollar actitudes y habilidades que permitan afrontar los cambios que se presenten en la organización y que opciones cuenta para mejorar la situación que se presenta. El coach va a acompañar y guiar a los integrantes del programa para que ellos mismos aprendan a cambiar las cosas de su entorno. Este cambio va a beneficiar al trabajador, pues le ayudará a mejorar su trabajo diario, sintiéndose satisfecho con la labor que desempeña, que su trabajo cumpla con sus expectativas personales, y que estos se encuentren alineados con los objetivos de la empresa. Esta mejora va a beneficiar a los trabajadores generando mejor clima laboral, mejor adaptabilidad a los cambios, mejorando las conductas y comportamientos indeseados al interior y fuera de la empresa, todo ello de la mano con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

V. Técnica de coaching para establecer y alcanzar objetivos

Para trabajar las deficiencias y problemas encontrados en el diagnóstico, se aplicarán las técnicas del coaching para cada objetivo que se desee lograr dentro de la empresa, para ello se programan sesiones, donde se desarrollarán los procesos del coaching y aplicar las diversas herramientas.

Figura 9

Esquema del Programa de Coaching Empresarial.



Nota. El esquema del programa, muestra cinco etapas del proceso de coaching a desarrollar para cada objetivo que se plantea en la empresa, aplicando las diversas técnicas y herramientas del coaching. Fuente: elaboración propia.

Referencias

- Aguilar, V. M. (mayo de 2019). Estrategias basadas en coaching organizacional para incrementar calidad del talento humano en empresa de consultores. *TALENTO. Revista de administración*, 75-85. <https://revistatalento.org/article/download/378/1101>
- Alvarez-Indacochea, B. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la educación superior. *Dominio de las ciencias.*, 362-372. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254>
- Bautista Cuello, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor agregado-Revista científica de administración*. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación - Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Cuarta Edición ed.)*. (E. G. Ltda., Ed) Bogotá, Colombia: PEARSON. https://doi.org/https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_investigacion_C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bohórquez, E. (2020). La Motivación y desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad.*, 6-7: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385.
- Burga Rojas Miriam Viviana, C. T. (2020). Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco-Chota, 2020. Repositorio UCV. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62019/Burgas_RMV-Carranza_TYP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cala, I. (2018). *Las trece claves del desarrollo personal integral*. Lantia Publishing S.L. <https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=WGRhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=desarrollo+personal+concepto&ots=r0aSJS>

F_v7&sig=3aNa2vVeOpjo9l_n2_0CaVPmnZg#v=onepage&q=desarrollo%20personal%20concepto&f=false

Casique Florez, L. (2018). Impacto de Coaching Organizacional en el desempeño laboral. Manizales-Colombia.

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/68692/1090398867.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chate Sulca, C. A. (2019). Aplicación de un programa de coaching empresarial en el desempeño laboral en el banco falabella en el año 2017. Lima-Perú. [Tesis de grado-Universidad Peruana de las Americas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/753>

Chavez Ramos, R. A. (2018). Estrategia de coaching empresarial para mejorar el desempeño del personal de la I.E.P. Albert Einstein, Pimentel 2018. Pimentel. [Tesis de Título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31306>

Chinchay Rojas, K. Z. (2018). Propuesta de un programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Alianza Metalúrgica S.A -San Juan del Lurigancho, 2017. Lima-Perú. [Tesis de grado profesional, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/297>

Concejo Nacional de Ciencia, T. e. (2018). CONCYTEC. <https://www.gob.pe/concytec>

Coronel Mendoza, J. I. (2018). Estrategias de coaching empresarial para fortalecer el desempeño de trabajadores en la I.E.P. San Silvestre High School, Chiclayo, 2018. Chiclayo. [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31308>

De Oliveira Mattos, R. G. (2019). nurses' coaching leadership related to practice environment within primary health care. Scielo Brasil: <https://www.scielo.br/j/tce/a/8DBXjYyHLDqFRH4SSQNrNyf/?lang=en>

Delgado Espinoza, S. (2020). El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de un red de salud. Revista Eugenio Espejo., 2-3:

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011#redalyc_572863748003_ref7.

Díaz Díaz, Y. (2018). Programa de coaching empresarial basado en el modelo GROW para mejorar el desempeño laboral en la piladora nuevo horizonte , Monsefu-2018. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejos-Chiclayo.] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28443>

El Peruano, D. O. (22 de 04 de 2022). Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios. Diario Oficial El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>

Emanuel Bohóquez, M. P. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Revista Universidad y Sociedad. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300385

Gabini, S. (2019). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. Evaluar-Laboratorio de evaluación Psicológica y Educativa., 33: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/53736/CONICET_Digital_Nro.8a488135-e372-4fb8-819f-1a80a54b449a_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Garzón Castrillon, M. A. (2019). Cómo impulsar la creación de equipos autodirigidos. GTO - Ide@s CONCYTEG, 8.

Hernández Diavanera, A. N. (2019). El coaching para potenciar en éxito en las organizaciones. Bogotá-Colombia. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7266/1/452422-2019-I-GTH.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGRAW-HILL interamericana editores.

- Huaman Aquino, A. A. (2020). Modelo de gestión basado en coaching empresarial para fortalecer el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad-2019. Trujillo-Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46248>
- Huanqui Merma, C. y. (2018). Tesis: La relación de las condiciones de trabajo y las prácticas de retención del capital humano en la empresa Llama Gas S.A. [Tesis de grado, universidad nacional de san agustín de arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9080>
- Jorgely, A.-C. (2019). Trabajo en equipo: la clave del éxito de las organizaciones. FIPCAEC - Revista Científica., 4(10), 76. <https://doi.org/https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Lechuga Cardozo, K. P.-M.-J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf>
- Lluncor Vásquez, A. A. (2020). Coaching Empresarial Para El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De MiBanco,Motupe-Perú.[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52020>
- López Martínez, B. E. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Revista de la Facultad de Medicina Humana.
- Mora Romero Jessica Leonela, M. R. (2019). Correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., VII(100), 11. <https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Osorio Marín Karol, A. R. (2019). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales., 3(2), 35. <https://doi.org/https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484/4169>

- Penachi Valle, N. (2019). Clima Organizacional y desempeño laboral del Instituto de Defensa Civil-INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio.*, 93. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/17314>
- Peña Vaca, M. A. (2018). El coaching empresarial en la cultura organizacional de las Pymes del sector calzado de la provincia de Tungurahua. Repositorio de [uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28195/1/495%20O.E..pdf): <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28195/1/495%20O.E..pdf>
- Posso Ch., M. I. (2018). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en organizaciones del sector real, Colombia, 2015. En J. C. María Fernanda Caballero Lozada, *La nueva gestión pública frente a los desafíos de Colombia en el siglo XXI* (pág. 108). Cali, Colombia: Universidad Libre Seccional Cali.
- Prados, J. L. (2019). University Coaching: Proposal of a Measuring Indicator System. *RISE – International Journal of Sociology of Education*, 101. https://www.researchgate.net/publication/331368935_Coaching_Universitario_Propuesta_de_un_Sistema_de_Indicadores_para_su_Medicion
- Quaglia Peña, A. G. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. Piura-Perú: UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>
- Quineche Paredes, M. K. (2020). Influencia del coaching organizacional en el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mibanco Agencia Chimbote Matriz, 2020. Repositorio digital UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64927>
- Quispe, M. d. (2018). Coaching como herramienta para mejorar el desempeño. [Tesis, universidad nacional de san agustín, Arequipa-Perú]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2407>
- Ramírez-Vielma, G. N. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicológica y Trabajo.*, 19(4).

https://doi.org/http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000400008

Ramos, L. (2018). coaching organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la tienda maestro Perú. lima-perú.[Tesis de título profesional, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1021>

Riera Recalde, A. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. Revista: Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., 13. <https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.co>

Rodríguez Castro, Antonio (2021). Salario emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chicama-Ascope-La Libertad. Repositorio UCV. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85912/Rodr%C3%adguez_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Gonzáles, Á. (2019). Coaching Empresarial. Málaga-España: ICB S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).

Rojas Reyes Ruth, V. P. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús-Lima-Enero 2018. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saavedra Vidal, L. C. (2019). Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la estación experimental agraria Vista Florida–Lambayeque 2019. Revista Científica: Ciencia, Tecnología e Innovación., 30. <https://doi.org/10.26495/ricti.1906.28902>

Salgado, J. (2019). Bienestar subjetivo y desempeño laboral: prueba de un efecto supresor. Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones., 15:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622019000200006&script=sci_arttext&tlng=pt.

- Toro Mera, L. J. (2019). Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Grupo Food del Norte Sac.-Chiclayo 2019. Chiclayo-Perú.[Tesis de Título profesional, Universidad Señor de Sipan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8026>
- Torres Vargas, E. F. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital. *Vive revista de salud.*, 50. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Valle Arévalo, L. A. (2019). Coachign empresarial: Definición, modelos y programas. Una revisión teórica. Tarapoto-Perú.[Trabajo de Investigación, Universidad Peruana Unión-Tarapoto-Perú] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2423>
- Vanegas Valle, M. L. (2021). Plan de coaching empresarial para mejorar la productividad laboral en la empresa bananera Corporación Palmar, El Guabo, Ecuador, 2021. Repositorio UCV.edu.pe: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71034/Vanegas_VML-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Vásquez, M. J. (2018). Efectos de un programa de coaching sobre el estilo de liderazgo de un grupo de ejecutivos bancarios. Lima.[Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres] <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3816>
- Yini, M. A. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Universidad Peruana Unión.[Trabajo de Investigación, Universidad Peruana Unión-Lima] <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
Programa de Coaching Empresarial	El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito. (Rodríguez Gonzáles, Coaching Empresarial., 2019)	Motivación del personal	Nivel de Motivación	Likert 1 al 5	
		Desempeño en las tareas	Nivel de desempeño.		
		Desarrollo del personal	Capacidad de desarrollo		
		Trabajo en equipo	Nivel de toma de decisiones		
Mejora del Desempeño laboral.	Desempeño laboral. - Bautista et al. (2020) Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo. Orientación a Resultados. Priorización del trabajo Eficiencia laboral.	Likert 1 al 5	1,2,3,4
		Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales. Trabajos desafiantes. Conocimientos y habilidades actualizados. Nuevos retos.		5,6,7,8
		Conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios. Acciones que dañan la organización. Excesiva negatividad.		9,10,11

Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Coaching empresarial.						
¿Cómo es el programa de coaching empresarial que permitiría mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp en Chiclayo?	Proponer un Programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en la envasadora-comercializadora de Glp.	El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. se mejora con el diseño de un programa de Coaching Empresarial.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
	(i) Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores.		Motivación del personal.	Nivel de motivación.		Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5		
			Desempeño en las tareas.	Nivel de desempeño.					
			Desarrollo del personal.	Capacidad de desarrollo.					
			Trabajo en equipo.	Nivel de toma de decisiones.					
	(ii) Diseñar un programa de Coaching Empresarial que permita mejorar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.				Variable dependiente: Desempeño laboral.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			Rendimiento en la tarea.	Planeamiento y organización del trabajo.	1	Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5			
				Orientación a resultados.	1				
				Priorización del trabajo.	1				
				Eficiencia laboral.	1				
	(iii) Validar el programa diseñado desde la percepción de especialistas externos.		Desempeño contextual.	Responsabilidades adicionales.	1				
				Trabajos desafiantes.	1				
				Conocimientos y habilidades actualizadas.	1				
				Nuevos retos.	1				
	Conducta contraproducente.	Disconformidad ante los cambios.	1						
		Acciones que dañan a la organización.	1						
		Excesiva negatividad.	1						

Diseño de investigación:

Población y Muestra:

Técnicas e instrumentos:

Método de análisis de datos:

Tipo: Básica, No experimental, transversal, descriptiva

30 trabajadores

Encuesta-Cuestionario

Deductivo, analítico y descriptivo.

Anexo 03

Cuestionario

Estimado trabajador, el presente es un cuestionario sobre el desempeño laboral. Lea las preguntas, cuenta con 5 opciones para marcar que pueden ser:

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo:2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3
- De acuerdo:4
- Totalmente de acuerdo:5

Conteste con total libertad, y se garantiza que las respuestas se mantienen en reserva.

Desempeño laboral		ESCALA DE VALORACIÓN				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Rendimiento en la tarea:						
1	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?					
2	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?					
3	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, y le brindo solución de acuerdo a su importancia?					
4	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?					
Desempeño Contextual:						
5	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización qué laboro?					
6	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?					

7	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?					
8	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?					
	Conducta contraproducente:					
9	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?					
10	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?					
11	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora del puesto de trabajo?					

Anexo 05

Tabla de respuestas de las dimensiones de la variable dependiente.

	Desempeño laboral										
	Rendimiento en la tarea				Desempeño contextual				Una conducta contraproducente		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	1	1	3	1	2	2	1	3	1	1
2	2	1	2	5	3	3	1	1	2	2	2
3	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1
4	2	1	2	5	2	4	2	1	3	2	2
5	3	2	3	4	4	4	1	2	3	4	3
6	4	2	4	2	4	5	3	2	3	1	3
7	3	3	2	3	5	4	5	3	3	3	5
8	5	4	5	4	2	4	2	2	4	5	3
9	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3
10	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4

Anexo 06

Estadística de fiabilidad para el Cuestionario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	11

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiable
1	confiabilidad perfecta

Conclusión: Como resultado de la prueba piloto se obtiene un coeficiente del 0.906 y según cuadro de Rango de Confiabilidad de referencia, se considera el instrumento como de “Excelente confiable”.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chiclayo, 23 de mayo del 2022

SEÑOR: Ing. Luis Alberto Guevara Díez.
Gerente General de Sipan Gas EIRL.

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 23 de mayo del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Guzmán Guevara, Omar Javier.
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de GLP. Chiclayo.
- 6) Asesor : Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz

JEFE EPG-UCV-CH

arp (CI).

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 23 de mayo del 2022

**SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN
REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Mgtr. Blanca Elisa Ramírez Medina
Jefa encargada de la Escuela de Posgrado
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Yo, Omar Javier Guzmán Guevara, con DNI N° 27732595, domiciliado en Torre 17-Dpto.503 – Condominio Residencial Los Parques de San Gabriel, provincia de Chiclayo, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa de Maestría, con mención en Administración de Negocios-MBA, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Magister, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

Título de la Investigación: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de GLP. Chiclayo.

- 1) Nombres y Apellidos del Gerente : Sr. Luis Alberto Guevara Díez.
De la empresa SIPAN GAS EIRL.
- 2) La dirección de la empresa: Mza. C Lote 27-28 Parque Industrial-Chiclayo.
- 3) Teléfono de la empresa : 074 - 208141

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



.....
Firma el maestrante

Anexos: Documentos que evidencian, si fueran necesarios.

arp (CI).

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

Chiclayo, 30 de mayo del 2022.

ASUNTO : Autoriza el desarrollo de la aplicación del Proyecto de Tesis.

Referencia : Carta del Jefe EPG-UCV-CH de fecha 23/05/22

El Gerente General, quien suscribe la presente AUTORIZA a:

El Señor **GUZMAN GUEVARA, OMAR JAVIER**, identificado con DNI.27732595 alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios – MBA., a desarrollar la aplicación de su proyecto de Tesis titulado: **“Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo”**.

Aprovechamos la oportunidad para felicitar a nuestro colaborador, por el esfuerzo de seguir formándose académicamente y a la Universidad Cesar Vallejo por su constante compromiso con la educación.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.


SIPAN GAS E.I.R.L.
Ing. Luis Alberto Guevara Diez
GERENTE GENERAL



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de Mayo de 2022

Señor (a)

Mg. Eusebio Mendoza Parraguez.

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios-MBA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.

R/ 28
05
22
Hr. 11:58 am



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario.

2. Autor original:

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. (Gas Licuado de Petróleo).

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 11 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores, tanto administrativos como operativos de la empresa donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>1. Rendimiento en la tarea.</i>	<i>1. Planeamiento y organización del trabajo.</i>	1
		<i>2. Orientación a resultados.</i>	1
		<i>3. Priorización del trabajo.</i>	1
		<i>4. Eficiencia laboral.</i>	1
	<i>2. Desempeño contextual.</i>	<i>5. Responsabilidades adicionales.</i>	1
		<i>6. Trabajos desafiantes.</i>	1
		<i>7. Conocimientos y habilidades actualizadas.</i>	1
		<i>8. Nuevos retos.</i>	1
	<i>3. Una conducta contraproducente.</i>	<i>9. Disconformidad ante los cambios.</i>	1
		<i>10. Acciones que dañan la organización.</i>	1
		<i>11. Excesiva negatividad.</i>	1



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Questionario

Autor: Omar Javier Guzmán Guevara.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. de la ciudad de Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Rendimiento en la tarea.	Planeamiento y organización del trabajo.	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?					
	Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?					
	Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, y le brindo solución de acuerdo a su importancia?					
	Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?					
Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?					
	Trabajos desafiantes	¿Acepto retos, trabajos que desafien a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?					
	Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?					
	Nuevos retos	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?					
Una conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?					
	Acciones que dañan la organización	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?					
	Excesiva negatividad	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?					

- Se considera el instrumenta a utilizar.

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice	
Programa de Coaching Empresarial	El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito. (Rodríguez Gonzáles, Coaching Empresarial., 2019)	Motivación del personal	Nivel de Motivación	Likert 1 al 5		
		Desempeño en las tareas	Nivel de desempeño.			
		Desarrollo del personal	Capacidad de desarrollo			
		Trabajo en equipo	Nivel de toma de decisiones			
Mejora del Desempeño laboral.	Desempeño laboral. - Bautista et al. (2020) Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo. Orientación a Resultados. Priorización del trabajo Eficiencia laboral.	Likert 1 al 5	1,2,3,4	
		Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales. Trabajos desafiantes. Conocimientos y habilidades actualizados. Nuevos retos.		5,6,7,8	
		Conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios.		Likert 1 al 5	9,10,11
			Acciones que dañan la organización. Excesiva negatividad.			



Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Coaching empresarial.						
¿Cómo es el programa de coaching empresarial que permitiría mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp., en Chiclayo?	Objetivos específicos	El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. se mejora con el diseño de un programa de Coaching Empresarial.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
			(i) Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores.	Motivación del personal.	Nivel de motivación.		Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2	Del 1 al 5	
			(ii) Diseñar un programa de Coaching Empresarial que permita mejorar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.	Desempeño en las tareas.	Nivel de desempeño.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4		
				Desarrollo del personal.	Capacidad de desarrollo.		Totalmente de acuerdo:5		
				Trabajo en equipo.	Nivel de toma de decisiones.				
					Variable dependiente: Desempeño laboral.				
					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
					Rendimiento en la tarea.	Planeamiento y organización del trabajo.	1	Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5	Del 1 al 5
						Orientación a resultados.	1		
			Priorización del trabajo.	1					
			Eficiencia laboral.	1					
			Desempeño contextual.	Responsabilidades adicionales.	1				
				Trabajos desafiantes.	1				
				Conocimientos y habilidades actualizadas.	1				
			Conducta contraproducente.	Nuevos retos.	1				
				Disconformidad ante los cambios. Acciones que dañan a la organización. Excesiva negatividad.	1				

Diseño de investigación:
Tipo: Básica, No experimental, transversal, descriptiva

Población y Muestra:
30 trabajadores

Técnicas e instrumentos:
Encuesta-Cuestionario

Método de análisis de datos:
Deductivo, analítico y descriptivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de coaching empresarial para el desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?	X		X		X		X			
		Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?	X		X		X		X			
		Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, le brindo solución de acuerdo a su importancia?	X		X		X		X			
	Desempeño contextual	Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?	X		X		X		X			
		Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?	X		X		X		X			
		Trabajos desafiantes.	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?	X		X		X		X			
		Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?	X		X		X		X			
		Nuevos retos.	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?	X		X		X		X			
		Una conducta contraproductiva	Disconformidad ante los cambios.	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?	X		X		X		X		
			Acciones que dañan la organización.	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?	X		X		X		X		
Excesiva negatividad.	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?		X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN - EUSEBIO MENDOZA PARRAGUEZ.

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa de coaching empresarial para del desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializado de Glp. Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISISTA:

Br.: Omar Javier Guzmán Guevara.

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de JUNIO de 2022

 Firma/DNI 17414244 EXPERTO	 HUELLA
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDOZA PARRAGUEZ**
Nombres **EUSEBIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17414244**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE CUMPA REYES**
Secretario General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**
Director **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**
Fecha de Expedición **13/10/2005**
Resolución/Acta **1233-2005-R**
Diploma **A555178**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762889

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/06/2022 11:36:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



Recibido

28-05-22

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 28 de Mayo de 2022

Señor (a)

Mg. Gabriela Ivonne García Soto

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios-MBA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA.**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario.

2. Autor original:

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. (Gas Licuado de Petróleo).

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 11 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores, tanto administrativos como operativos de la empresa donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>1. Rendimiento en la tarea.</i>	<i>1. Planeamiento y organización del trabajo.</i>	<i>1</i>
		<i>2. Orientación a resultados.</i>	<i>1</i>
		<i>3. Priorización del trabajo.</i>	<i>1</i>
		<i>4. Eficiencia laboral.</i>	<i>1</i>
	<i>2. Desempeño contextual.</i>	<i>5. Responsabilidades adicionales.</i>	<i>1</i>
		<i>6. Trabajos desafiantes.</i>	<i>1</i>
		<i>7. Conocimientos y habilidades actualizadas.</i>	<i>1</i>
		<i>8. Nuevos retos.</i>	<i>1</i>
	<i>3. Una conducta contraproducente.</i>	<i>9. Disconformidad ante los cambios.</i>	<i>1</i>
		<i>10. Acciones que dañan la organización.</i>	<i>1</i>
		<i>11. Excesiva negatividad.</i>	<i>1</i>



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Autor: Omar Javier Guzmán Guevara.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. de la ciudad de Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Rendimiento en la tarea.	Planeamiento y organización del trabajo.	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?					
	Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?					
	Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, y le brindo solución de acuerdo a su importancia?					
	Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?					
Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?					
	Trabajos desafiantes	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?					
	Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?					
	Nuevos retos	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?					
Una conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?					
	Acciones que dañan la organización	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?					
	Excesiva negatividad	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?					

- Se considera el instrumenta a utilizar.

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
Programa de Coaching Empresarial	El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito. (Rodríguez Gonzáles, Coaching Empresarial., 2019)	Motivación del personal	Nivel de Motivación	Likert 1 al 5	
		Desempeño en las tareas	Nivel de desempeño.		
		Desarrollo del personal	Capacidad de desarrollo		
		Trabajo en equipo	Nivel de toma de decisiones		
Mejora del Desempeño laboral.	Desempeño laboral. - Bautista et al. (2020) Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo. Orientación a Resultados. Priorización del trabajo Eficiencia laboral.	Likert 1 al 5	1,2,3,4
		Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales. Trabajos desafiantes. Conocimientos y habilidades actualizados. Nuevos retos.		5,6,7,8
		Conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios.		9,10,11
			Acciones que dañan la organización. Excesiva negatividad.		



Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Coaching empresarial.				
¿Cómo es el programa de coaching empresarial que permitiría mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp., en Chiclayo?	Proponer un Programa de Coaching Empresarial para mejorar el desempeño laboral en la envasadora-comercializadora de Glp.	El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. se mejora con el diseño de un programa de Coaching Empresarial.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Motivación del personal.	Nivel de motivación.		Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2	
			Desempeño en las tareas.	Nivel de desempeño.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3	
			Desarrollo del personal.	Capacidad de desarrollo.		De acuerdo:4	
			Trabajo en equipo.	Nivel de toma de decisiones.		Totalmente de acuerdo:5	
	Variable dependiente: Desempeño laboral.						
	Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
	Rendimiento en la tarea.		Planeamiento y organización del trabajo.	1	Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5	Del 1 al 5	
			Orientación a resultados.	1			
			Priorización del trabajo.	1			
Eficiencia laboral.		1					
Desempeño contextual.	Responsabilidades adicionales.	1					
	Trabajos desafiantes.	1					
	Conocimientos y habilidades actualizadas.	1					
	Nuevos retos.	1					
Conducta contraproducente.	Disconformidad ante los cambios.	1					
	Acciones que dañan a la organización.	1					
	Excesiva negatividad.	1					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Tipo: Básica, No experimental, transversal, descriptiva		30 trabajadores	Encuesta-Cuestionario		Deductivo, analítico y descriptivo.		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de coaching empresarial para el desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de GIp. Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?	✓		✓		✓		✓		
		Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
		Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, le brindo solución de acuerdo a su importancia?	✓		✓		✓		✓		
		Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?	✓		✓		✓		✓		
	Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?	✓		✓		✓		✓		
		Trabajos desafiantes.	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?	✓		✓		✓		✓		
		Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?	✓		✓		✓		✓		
		Nuevos retos.	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?	✓		✓		✓		✓		
	Una conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios.	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
		Acciones que dañan la organización.	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
Excesiva negatividad.		¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓			

Grado y Nombre del Experto: *Maestro en Administración y Dirección de empresa - Gabriela Ivonne García Soto.*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa de coaching empresarial para del desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializado de GIp. Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISTA:

Br.: Omar Javier Guzmán Guevara.



4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 03 de Junio de 2022

<p> Firma/DNI 43685696 EXPERTO</p>	<p> HUELLA</p>
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARCIA SOTO**
Nombres **GABRIELA IVONNE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43685696**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Postgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**
Fecha de Expedición **08/05/19**
Resolución/Acta **135-2019-USAT-COUN**
Diploma **PE069006509**
Fecha Matrícula **28/11/2011**
Fecha Egreso **13/07/2013**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000763143

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/06/2022 13:24:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de Mayo de 2022

Recibido 30/05/22

Señor (a)
Mg. Mario Víctor Sabogal Aquino
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de Negocios-MBA.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS-MBA.**

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario.

2. Autor original:

Br. Omar Javier Guzmán Guevara.

3. Objetivo:

Recoger información y analizar el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. (Gas Licuado de Petróleo).

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 11 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores, tanto administrativos como operativos de la empresa donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Desempeño laboral</i>	<i>1. Rendimiento en la tarea.</i>	<i>1. Planeamiento y organización del trabajo.</i>	1
		<i>2. Orientación a resultados.</i>	1
		<i>3. Priorización del trabajo.</i>	1
		<i>4. Eficiencia laboral.</i>	1
	<i>2. Desempeño contextual.</i>	<i>5. Responsabilidades adicionales.</i>	1
		<i>6. Trabajos desafiantes.</i>	1
		<i>7. Conocimientos y habilidades actualizadas.</i>	1
		<i>8. Nuevos retos.</i>	1
	<i>3. Una conducta contraproducente.</i>	<i>9. Disconformidad ante los cambios.</i>	1
		<i>10. Acciones que dañan la organización.</i>	1
		<i>11. Excesiva negatividad.</i>	1



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Autor: Omar Javier Guzmán Guevara.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. de la ciudad de Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Rendimiento en la tarea.	Planeamiento y organización del trabajo.	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?					
	Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?					
	Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, y le brindo solución de acuerdo a su importancia?					
	Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?					
Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?					
	Trabajos desafiantes	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?					
	Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?					
	Nuevos retos	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?					
Una conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?					
	Acciones que dañan la organización	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?					
	Excesiva negatividad	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?					

- Se considera el instrumenta a utilizar.

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice	
Programa de Coaching Empresarial	El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito. (Rodríguez Gonzáles, Coaching Empresarial., 2019)	Motivación del personal	Nivel de Motivación	Likert 1 al 5		
		Desempeño en las tareas	Nivel de desempeño.			
		Desarrollo del personal	Capacidad de desarrollo			
		Trabajo en equipo	Nivel de toma de decisiones			
Mejora del Desempeño laboral.	Desempeño laboral. - Bautista et al. (2020) Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización del trabajo. Orientación a Resultados. Priorización del trabajo Eficiencia laboral.	Likert 1 al 5	1,2,3,4	
		Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales. Trabajos desafiantes. Conocimientos y habilidades actualizados. Nuevos retos.		5,6,7,8	
		Conducta contraproducente	Disconformidad ante los cambios.		Likert 1 al 5	9,10,11
			Acciones que dañan la organización. Excesiva negatividad.			



Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Coaching empresarial.				
¿Cómo es el programa de coaching empresarial que permitiría mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp., en Chiclayo?	Objetivos específicos (i) Diagnosticar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores. (ii) Diseñar un programa de Coaching Empresarial que permita mejorar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. (iii) Validar el programa diseñado desde la percepción de especialistas externos.	El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa envasadora-comercializadora de Glp. se mejora con el diseño de un programa de Coaching Empresarial.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Motivación del personal.	Nivel de motivación.		Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2	
			Desempeño en las tareas.	Nivel de desempeño.		Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3	
			Desarrollo del personal.	Capacidad de desarrollo.		De acuerdo:4	
			Trabajo en equipo.	Nivel de toma de decisiones.		Totalmente de acuerdo:5	
	Variable dependiente: Desempeño laboral.						
	Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
	Rendimiento en la tarea.		Planeamiento y organización del trabajo.	1	Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5	Del 1 al 5	
			Orientación a resultados.	1			
			Priorización del trabajo.	1			
Eficiencia laboral.		1					
Desempeño contextual.	Responsabilidades adicionales.	1	De acuerdo:4 Totalmente de acuerdo:5				
	Trabajos desafiantes.	1					
	Conocimientos y habilidades actualizadas.	1					
	Nuevos retos.	1					
Conducta contraproducente.	Disconformidad ante los cambios.	1					
	Acciones que dañan a la organización.	1					
	Excesiva negatividad.	1					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Tipo: Básica, No experimental, transversal, descriptiva		30 trabajadores	Encuesta-Cuestionario		Deductivo, analítico y descriptivo.		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Programa de coaching empresarial para el desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Gip. Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rendimiento en la tarea		Planeamiento y organización del trabajo	¿Cuento con la capacidad de planificar y organizar mis tareas para que se culmine y realice a tiempo?	✓		✓		✓		✓		
		Orientación a resultados	¿Considero y tomo en cuenta los resultados que tengo que lograr en mi puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
		Priorización del trabajo	¿Priorizo los problemas urgentes o principales de los problemas secundarios en el trabajo, le brindo solución de acuerdo a su importancia?	✓		✓		✓		✓		
		Eficiencia laboral	¿Puedo terminar mi trabajo con eficiencia, en cuanto a tiempos y esfuerzo requeridos?	✓		✓		✓		✓		
Desempeño laboral	Desempeño contextual	Responsabilidades adicionales	¿Acepto con disposición roles o tareas adicionales, de acuerdo a las exigencias o cambios de la organización que laboro?	✓		✓		✓		✓		
		Trabajos desafiantes.	¿Acepto retos, trabajos que desafíen a mis capacidades o conocimientos y que me demanda mayor esfuerzo?	✓		✓		✓		✓		
		Conocimientos y habilidades actualizadas	¿He logrado trabajar en capacitarme para mantener mis conocimientos y habilidades actualizadas?	✓		✓		✓		✓		
		Nuevos retos.	¿Asumo con desafío nuevos retos encomendados por mis superiores?	✓		✓		✓		✓		
Una conducta contraproductiva		Disconformidad ante los cambios.	¿Muestro disconformidad con mis superiores ante cualquier cambio, exigencia o indicación nueva en mi puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
		Acciones que dañan la organización.	¿Hablo mal de la política o procedimientos de la empresa fuera de mi centro de trabajo?	✓		✓		✓		✓		
		Excesiva negatividad.	¿Me muestro negativo ante cualquier cambio, exigencia o mejora de puesto de trabajo?	✓		✓		✓		✓		

Grado y Nombre del Experto: *Maestro en Ciencias, Docencia Universitaria e Investigación educativa.*

Firma del experto


Mano Victor Sabogal Arvizu.

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Programa de coaching empresarial para del desempeño de los trabajadores de una planta envasadora-comercializado de Glp. Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario.

3. TESISISTA:

Br.: Omar Javier Guzmán Guevara.

4. DECISIÓN:

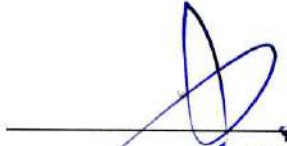

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de Junio de 2022

 Firma/DNI 76502269 EXPERTO	 HUELLA
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SABOGAL AQUINO**
Nombres **MARIO VICTOR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16502269**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
1Ra Autoridad -
2Da Autoridad -
3Ra Autoridad -

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS
DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición
Resolución/Acta **146-96-R**
Diploma -
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000764970

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 04/06/2022 17:40:14-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA PLANTA
ENVASADORA-COMERCIALIZADORA DE GLP. CHICLAYO**

Yo, **Eusebio Mendoza Parraguez**, identificado con DNI N° **17414244**, con Grado Académico de **Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial** en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° 762889

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral**, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Herramientas de coaching empresarial para establecer y alcanzar objetivos y metas, e incrementar el desempeño laboral en los trabajadores de una planta de Gp.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Gp. Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		

2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	99%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Culminada la revisión del instrumento de diagnóstico, los resultados y la propuesta del Programa de Coaching Empresarial, se concluye que esta se ajusta a los requerimientos que necesita la empresa para la capacitación e incremento del desempeño laboral. El programa propone herramientas y técnicas que permiten al trabajador plantearse cambios y mejoras así como el desarrollo personal y profesional.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de julio del 2022.

Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial - Código de registro de Sunedu: A555178

Centro de labores: Proyecto Especial Olmos Tinajones-PEOT. - Cargo: Contador General del Proyecto Olmos.



Mg. Eusebio Mendoza Parraguez.
DNI.17414244
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDOZA PARRAGUEZ**
Nombres **EUSEBIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17414244**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE CUMPA REYES**
Secretario General **HAYDEE CHIRINOS CUADROS**
Director **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**
Fecha de Expedición **13/10/2005**
Resolución/Acta **1233-2005-R**
Diploma **A555178**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000762889

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/06/2022 11:36:47-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)****FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA PLANTA
ENVASADORA-COMERCIALIZADORA DE GLP. CHICLAYO**

Yo, **Gabriela Ivonne Garcia Soto**, identificado con DNI N° 43685696 con Grado Académico de **Maestro en Administración y dirección de empresas** en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 763143

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral**, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Herramientas y Técnicas de coaching empresarial para el desarrollo del desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora y comercializadora de Glp.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		

3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
99%	98%	98%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Al revisar y evaluar la propuesta del Programa de Coaching Empresarial, se concluye que, si es aplicable al contexto de la investigación y que es viable su aplicación, tiene pertinencia con los fundamentos teóricos y es sostenible en el tiempo.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de julio del 2022.

Maestro en Administración y dirección de empresas - Código de registro de Sunedu: PE069006509

Centro de labores: Universidad Tecnológica del Perú - Cargo: Coordinadora Académica-Docente.

Mg. Gabriela Ivonne Garcia Soto
DNI.43685696
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARCIA SOTO**
Nombres **GABRIELA IVONNE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43685696**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**
Rector **CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA**
Secretario General **PEREZ URIARTE, JORGE**
Director De Postgrado **ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**
Fecha de Expedición **08/05/19**
Resolución/Acta **135-2019-USAT-COUN**
Diploma **PE069006509**
Fecha Matrícula **28/11/2011**
Fecha Egreso **13/07/2013**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000763143

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/06/2022 13:24:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA PLANTA
ENVASADORA-COMERCIALIZADORA DE GLP. CHICLAYO**

Yo, **María Alejandra Castro Navarro**, identificado con DNI N° **72540558**, con Grado Académico de **Maestra en Administración de Negocios - MBA** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 822560

Hago constar que he leído y revisado el **Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral**, correspondiente a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Técnicas y herramientas de coaching para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		

4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Programa de coaching empresarial para el desempeño laboral de los trabajadores de una planta envasadora-comercializadora de Glp. Chiclayo.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	96%	98%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Luego de haber revisado la estructura de la propuesta, verificamos que aborda elementos técnicos que dan soporte a la investigación, solucionan los problemas encontrados y es sostenible en el tiempo.

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de julio del 2022.

Maestra en Administración de Negocios – MBA Código de registro de Sunedu:052-159940

Centro de labores: Universidad Cesar Vallejos. Cargo: Asistente de Secretaria Académica.



Mg. María Alejandra Castro Navarro
DNI.72540558
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASTRO NAVARRO**
Nombres **MARIA ALEJANDRA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **72540558**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**
Fecha de Expedición **16/05/22**
Resolución/Acta **0231-2022-UCV**
Diploma **052-159940**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000822560

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/07/2022 07:38:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL-2022
PLANTA ENVASADORA-COMERCIALIZADORA DE GLP.
EN CHICLAYO.

Antecedentes.

El coaching es una relación continuada que ayuda a las personas a obtener resultados extraordinarios, tanto en el ámbito personal, profesional, empresarial y organizacional. A través de este proceso el coachee se profundiza en su aprendizaje, mejora su desempeño y fortalece su calidad de vida. El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar su desempeño a niveles máximos. Tiene como objetivo el ayudar a aprender, en lugar de enseñar. Ayudar a pensar en sí mismo, descubrir su potencial, su camino al éxito.

El Programa de Coaching Empresarial se desarrolla en una empresa del sector hidrocarburos, ubicada en la ciudad de Chiclayo-Lambayeque. La actividad principal es el envasado y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (Glp.). Según el diagnóstico realizado en los trabajadores de la empresa, los resultados arrojan que su desempeño laboral está en nivel medio de capacidad.

En los últimos años la empresa ha sufrido caída de sus niveles de ventas, por ello la empresa requiere reanudar sus mejores esfuerzos para incrementar el desempeño laboral de sus trabajadores y por ende mejorar la productividad de la empresa. Todo el Programa de Capacitación viene alineado con los objetivos que persigue la empresa en su Plan Estratégico para la mejora continua en el personal y mejorar el desempeño laboral.

PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL.

I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Es una empresa privada, dedicada al envasado y comercialización de cilindros de GLP (Gas Licuado de Petróleo) para uso doméstico.

II. JUSTIFICACION

El recurso humano es lo más importante en cualquier organización lo cual es fundamental desarrollar en ellos competencias que permitan realizar una labor más eficiente, desarrollar su potencial como profesionales.

El personal motivado es el punto de partida para realizar una labor eficiente, contribuye a que el personal trabaje con cierto grado de satisfacción ya que disfruta de la labor que desempeña. Todo ello influye en el desempeño laboral.

El trabajo en equipo permite a las organizaciones cumplir con los objetivos empresariales, lograr sinergia entre las áreas y el personal, y que contribuye a dirigir todos los esfuerzos para el logro de los objetivos comunes que persigue la empresa.

III. ALCANCE

El presente Programa de Coaching Empresarial tiene un alcance para todo el personal de la empresa, tanto operativo como personal administrativo que trabaja en la empresa.

IV. FINES DEL PROGRAMA DE COACHING

El propósito general de la empresa es impulsar la eficacia organizacional y la capacitación se lleva a cabo para elevar el rendimiento y desempeño laboral de los trabajadores, y con ello elevar la productividad de la empresa con una gestión exitosa en el logro de los objetivos empresariales:

- Mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, con ello lograr el trabajo en equipo.
- Generar conductas positivas en los trabajadores para mejorar el trabajo en conjunto, logrando un adecuado clima laboral.

V. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL

5.1 Objetivos Generales.

Diseñar un programa de coaching empresarial dirigido a los trabajadores de una planta envasadora de Gas Licuado de Petróleo (Glp), con el objetivo de incrementar el nivel de desempeño laboral.

5.2 Objetivos Específicos.

- Fomentar la integración del personal con la formación de equipos de trabajos que permitan alcanzar y perseguir objetivos comunes de la organización.
- Incrementar los niveles de motivación en los trabajadores que le permitirán incrementar su desempeño, enfocándose en el cumplimiento de sus tareas y mejorar la calidad de los resultados.
- Brindar oportunidades a los trabajadores para su desarrollo personal y profesional dentro de la empresa y reconocimiento de su labor en el puesto asignado.
- Mejorar o modificar actitudes del personal, incrementar el nivel de satisfacción, incrementando la motivación y con ello la mejora del Clima de Trabajo.

VI. METAS

El presente Programa de Coaching empresarial pretende alcanzar:

Capacitar al 100 % los Jefes de Área y al personal operativo en su conjunto.

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Exposición de las actividades y desarrollar el proceso del coaching
- Aplicación de las herramientas que provee el Coaching.
- Complementación con talleres de motivación y Trabajo en Equipo, con el personal.
- Realizar trabajos prácticos.

VIII. RECURSOS:

El programa de coaching se desarrolla en las instalaciones de la Planta Envasadora ubicada en el Parque Industrial de Chiclayo.

El Coach es un profesional certificado con experiencia en trabajos organizacionales.

IX. TECNICAS DEL COACHING PARA ESTABLECER Y ALCANZAR OBJETIVOS.

Para trabajar los problemas encontrados en el diagnostico, se aplicarán las técnicas del coaching para cada objetivo que se desee lograr dentro de la empresa, para ello se programan sesiones y actividades, donde se desarrollarán los procesos del coaching y aplicar las diversas herramientas:



Actividad 1: Se inicia el programa con la presentación formal del Coach. Explicando el propósito de la capacitación y las herramientas que se utilizarán. Esta primera actividad va a permitir hacer una evaluación del trabajador para que realice una mirada a su interior para ver como va, sintetice o fije el o los objetivos que desea lograr tanto en su vida personal como laboral.

HERRAMIENTAS DE COACHING APLICADO AL AUTOCONOCIMIENTO:

1. Preguntas de Autoconocimiento.
2. Listado de sueños.
3. Listado de emociones.
4. Carta de Logros.

1) AUTOCONOCIMIENTO: PREGUNTAS:

Se realiza un examen interno en la vida personal y laboral del participante, permite identificar y ser conscientes de la realidad de cada uno. La autoconciencia.

1. ¿Cuáles son mis tres principales virtudes? ¿En qué se refleja?
 - Fortaleza.
 - Responsabilidad
 - Respeto.
2. ¿Cuáles son mis tres principales defectos?
 - ¿En qué situaciones se da?
3. ¿Qué vienes haciendo bien en lo personal y en lo laboral?
4. ¿Qué cosas piensas que no vienes haciendo bien del todo o cómo te gustaría que salga?
5. ¿Qué se me hace fácil hacer en el trabajo y disfruto?
6. Si pudieras cambiar algo en tu comportamiento. ¿Qué sería?
7. ¿Cómo reacciono ante las limitaciones, dificultades?
8. ¿Qué es lo que te hace molestar, enojarte, indigna?
 - ¿A qué crees que se deba?

- ¿Cómo sueles manejarte en estas situaciones?
9. ¿Cuál ha sido el mayor desacierto personal/profesional que has tenido? ¿Qué experimentaste? ¿Cómo manejaste ese tema?
 10. ¿Cómo reaccionas cuando las cosas no salen como esperas?
 11. ¿Qué ideas pasan x tu cabeza cuando estás triste o desilusionado de algo? ¿Qué comportamientos tienes?
 12. ¿Cuál ha sido el mayor logro personal/profesional que has tenido?
 13. ¿Qué cosas/temas quieres desarrollar en ti?
 - ¿Por qué o para qué?
 14. ¿Qué aspiraciones tienes para los próximos años?

2) **LISTADO DE SUEÑOS:** El participante describe una lista de los sueños más importantes en su vida, y solicita se haga reflexión del porqué y para que quiere alcanzar ese sueño. El sueño fija en la mente del participante, lo que se puede convertir en realidad.

Completar el Sueño que se tiene	Reflexione por qué o para qué quiere alcanzar ese sueño
1.	
2.	
3.	

3) LISTADO DE EMOCIONES: El participante deberá identificar las emociones que se le presentan al tocar temas como: en si mismo, con la familia, en el trabajo, con su entorno, con su desarrollo personal y profesional, asimismo fundamentar el motivo de porque experimenta esas emociones.

Tema	Emociones a-b-c	Fundamento de las emociones percibidas	1. ALEGRE	11. ILUSIONADO
Contigo mismo	4 – 9 - 5		2. TRISTE	12. FELIZ
Con la familia	1 – 11 - 12		3. DESESPERADO	13. ASUSTADO
Con el trabajo	4 – 6 - 9		4. PREOCUPADO	14. FASTIADO
Con el entorno	18 – 19 - 5		5. OPTIMISTA	15. CONFUNDIDO
Con mi desarrollo personal y profesional	4 – 14 - 11		6. DESANIMADO	16. COLÉRICO
			7. FORTALECIDO	17. SORPRENDIDO
			8. FRUSTRADO	18. TRANQUILO
			9. ESTRESADO	19. ESPERANZADO
			10. ENAMORADO	20. INDIGNADO

CARTA DE LOGROS: El participante se propone trabajar y cumplir con diversos objetivos

¿Qué objetivos te has propuesto a lo largo del curso, en diversos campos?	
Personal	
Familiar	
Profesional	
Otro	
¿Qué acciones has realizado para cambiar, modificar comportamientos y lograr resultados?	
Acción 1	
Acción 2	
Acción 3	
Acción	
¿Qué evidencias adicionales puedo añadir, de haber logrado cambios?	
Testimonios	
Indicadores	
Fotos	
Otros	

FODA PERSONAL: Como parte del autoconocimiento el participante elabora un análisis FODA para identificar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Esta practica ayudará a conocerse a si mismo.



PROCESO DEL COACHING A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ENVASADORA Y COMERCIALIZADORA DE GLP.

ACTIVIDAD 2:



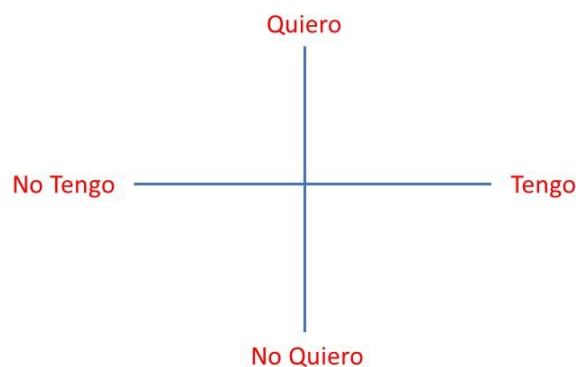
Esta es la etapa inicial para la evaluación de los trabajadores. Es en donde se hacen una autoevaluación de diversos aspectos de su vida, para denotar cuan equilibrada esta tu vida, esto ayuda a que identifiques los aspectos en los que te encuentras bien y en cuales necesitas mejorar. Los trabajadores deben desarrollar dos técnicas:

LA RUEDA DE LA VIDA. - La rueda de la vida es una técnica de autoanálisis de las diversas áreas que componen nuestra vida, favoreciendo una toma de conciencia acerca del momento vital en el que nos encontramos y los aspectos en los que debemos trabajar y mejorar para alcanzar una mayor satisfacción. A cada aspecto, el participante le tiene que asignar un número del 1-10, siendo 10 la máxima puntuación. La siguiente fase implica unir los puntos o puntuaciones y la observación que ha adquirido nuestra rueda de la vida. Luego viene el análisis del dibujo, si este es armónico y se asemeja a un círculo quiere decir que nuestra vida esta un tanto equilibrada, pero si la gráfica es algo irregular con picos altos y bajos, significa aquellas áreas que hay que trabajar para alcanzar mayor satisfacción.



1. Establece la valoración deseada para cada factor
2. Reflexiona serenamente cómo es actualmente
3. Registra QUÉ es lo que está impidiendo llegar a lo deseado (por qué no estás ahí, para qué quieres llegar)
4. Procede a establecer Plan de acción personal para cada campo de la Rueda de la Vida:
 - Qué acciones te llevarán al estado deseado
 - Cómo vas a ir consiguiendo el avance
 - Cuándo vas a revisar avance y fecha de proyecto

CUADRANTE QUIERO/TENGO. - Este cuadrante le da una idea al trabajador de aquello que tiene y de lo que no tiene, de lo que quiere y lo que no quiere. Sirve para explorar como te sientes y te permite enfocarse a tus objetivos.



ACTIVIDAD 3:



En esta etapa el trabajador debe de enfocarse en el objetivo que quiere lograr, puede ser mayor desempeño en las tareas, o el objetivo de tener facilidad para adaptarse a los cambios o tal vez cambiar comportamientos indeseables. Todos estos problemas encontrados en la etapa del diagnostico. Aquí el Coach utilizará la herramienta M.E.T.A

M.E.T.A

Definir objetivos

Medible

Específico

Tangible

Alcanzable

S	Específico ¿Qué es lo que se quiere lograr?	
M	Medible Cuánto avanzaré en cada etapa. Indicadores	
A	Alcanzable ¿Cómo voy a lograr Pasos a seguir?	
R	Realista ¿Con qué cuento para ello. Es posible?	
T	Tiempo ¿Cuándo se logrará? Cronograma de acciones	

La herramienta M.E.T.A. se complementa con visualizar los objetivos de manera que puedas imaginar que lo haz conseguido ya, porque eso mejora la autoconfianza y automotivación del trabajador, es un impulso para conseguir su META. Imaginarte que ves, quién te acompaña, que sientes, como ha sido el camino.

ÉXITO: Visualizar objetivos:

- ¿Qué ves?
- ¿Qué sientes?
- ¿Quién te acompaña?
- ¿Cómo ha sido el camino?

ACTIVIDAD 4:



Una vez que el trabajador ya se ha enfocado en una meta específica y clara, es necesario evaluar cómo se encuentra el colaborador de cara a la consecución del objetivo o meta. Para ello se trabaja con la matriz DAFO, esta herramienta es totalmente situacional, de tal manera que para cada objetivo se tendrá un DAFO distinto a cada situación.

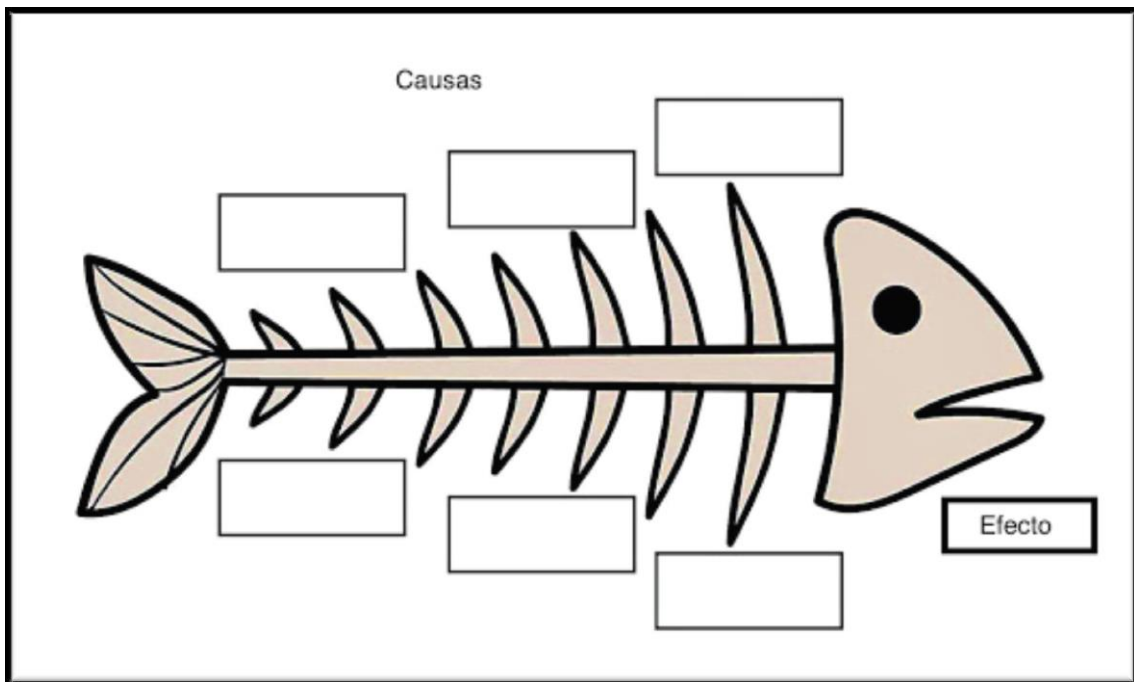


ACTIVIDAD 5:

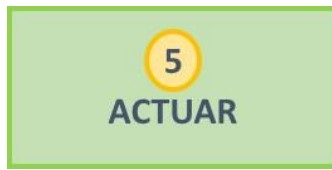


Para planificar las acciones que se necesitan para llegar al objetivo los colaboradores usaran la herramienta de Ishikawa o espina de pez, aquí anotará todos los recursos con que cuenta, las fechas, las tareas que tiene que realizar para llegar a esos objetivos. Esta herramienta sirve para planificar las tareas o proyectos.

Diagrama Ishikawa:



ACTIVIDAD 6:



Una vez que ya se tiene todo planificado, viene lo más importante que es actuar, para ello hay que crear nuevos hábitos y se necesita que la acción se repita “n” veces hasta que se convierta en hábito, además tener un sentimiento de éxito, eso quiere decir que el trabajador tenga la sensación de estar haciendo bien las cosas, eso le sube la moral, la autoestima y la motivación, seguido es bueno darnos un refuerzo positivo y que los hábitos se repitan y sean uniformes y finalmente mantener la motivación a lo largo del tiempo.

CREACION DE HABITOS:

- **El número de repeticiones.**
- **El sentimiento de éxito.**
- **El refuerzo positivo.**
- **La uniformidad.**
- **La motivación.**

X. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO

PLANTA ENVASADORA - COMERCIALIZADORA DE GLP. CHICLAYO

PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL							Fecha de aprobación:		2022									
CURSO/TALLER	Dirigido a	Área (s)	N° de participan	Duración Horas	Proveedor	Presupuesto S/.	Mes											
							Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Herramientas de Coaching Aplicado al Autoconocimiento	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	2	Coaching Profesional	600.00								x				
Explorar	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	1.5	Coaching Profesional	600.00									x			
Enfocar	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	2	Coaching Profesional	600.00										x		
Analizar	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	2.5	Coaching Profesional	600.00											x	
Planificar	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	3	Coaching Profesional	600.00												x
Actuar	Personal administrativo y operativo	Producción / Ventas	30	2	Coaching Profesional	600.00												x
					TOTAL ANUAL	S/. 3,600.00												
OBSERVACIONES:																		
							GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS						GERENCIA GENERAL					