



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO  
TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.,  
DISTRITO AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR:**

**JHENS JUNIUR ROJAS BARCENA**

**ORCID: 0000-0003-3880-3696.**

**ASESOR:**

**MGTR. MARCO ANTONIO ODAR PUSE**

**ORCID: 0000 - 0002 – 1068 - 8844**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

JHENS JUNIUR ROJAS BARCENA

**ORCID:** 0000-0003-3880-3696.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,  
Perú

### **ASESOR**

MGTR. MARCO ANTONIO ODAR PUSE

**ORCID:** 0000 - 0002 – 1068 – 8844

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Perú

### **JURADO**

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

**ORCID:** 0000 – 0002 – 9569 - 9824

MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO

**ORCID:** 0000 – 0002 – 6611 – 9480

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

**ORCID:** 0000 – 0002 – 4439 – 1448

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS**

---

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

**PRESIDENTA**

**Código ORCID:** 0000 – 0002 – 9569 - 9824

---

MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO

**MIEMBRO**

**Código ORCID:** 0000 – 0002 – 6611 - 9480

---

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

**MIEMBRO**

**Código ORCID:** 0000 – 0002 – 4439 - 1448

---

MGTR. MARCO ANTONIO ODAR PUSE

**ASESOR**

**Código ORCID:** 0000 – 0002 – 1068 – 8844

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de  
Chimbote por brindarnos un ambiente  
adecuado donde podamos seguir creciendo  
profesionalmente, a través de sus distintas  
metodologías de enseñanza.

A mi asesor, el Mgtr. Marco Antonio, Odar  
Puse, por compartir todo su conocimiento y  
por motivarme a seguir desarrollándome  
como profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, quien me brinda su apoyo incondicional en toda decisión que concierne a mis estudios, con el fin de que llegue a cumplir mis metas.

A Dios por brindarme la dicha de vivir y darme la fortaleza para afrontar cada obstáculo que se presente en mi vida.

A mis hermanos quienes me apoyan durante las adversidades de la vida y a mi novia Erlinda, quien está en todo momento apoyándome a salir adelante.

## RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial en el distrito de Ayacucho presentan grandes deficiencias en cuanto a sus coaches, debido a que gran parte de ellos carecen de características que distinguen a un verdadero líder coach; características como la claridad, el compromiso, la confidencialidad y el contacto, es así que teniendo en cuenta el problema de investigación ¿Cómo se caracteriza el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019?; se plantea el objetivo de la investigación: Describir el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019 para el cual se encuestó a 10 trabajadores de la empresa: Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L en el cual se obtuvo que el 80% de los encuestados manifiestan que el coach nunca plantea objetivos claros y entendibles; asimismo, el 70% de los encuestados manifiestan que el coach siempre es responsable con la ejecución de sus funciones, y por último, el 40% de los encuestados manifiestan que nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización. Concluyendo que, el coach nunca demuestra claridad durante la planificación de objetivos globales, por el contrario, siempre es responsable con la ejecución de sus funciones; asimismo, el coach no demuestra responsabilidad, en cuanto a la confidencialidad según la mayoría solo en cierta parte hay presencia de esta dimensión, también mencionan que nunca hay contacto con el coach de la organización.

**PALABRAS CLAVE:** Coaching, claridad, compromiso, confidencialidad y contacto.

## **ABSTRACT**

The micro and small companies of the interprovincial transport sector in the district of Ayacucho present great deficiencies in terms of their coaches, because a large part of them lack characteristics that distinguish a true coach leader; characteristics such as clarity, commitment, confidentiality and contact, so taking into account the research problem, how is coaching characterized in micro and small businesses in the interprovincial transport sector: Case of Transport Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho district, 2019 ?; The objective of the research is presented: Describe the coaching in micro and small companies in the interprovincial transport sector: Case of Transport Divino Señor Tours E.I.R.L. Ayacucho district, 2019 for which 10 employees of the company were surveyed: Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L in which it was obtained that 80% of the respondents state that the coach never sets clear and understandable objectives; Likewise, 70% of respondents state that the coach is always responsible for carrying out their duties, and finally, 40% of respondents state that there is never good communication between workers and the leader of the organization. Concluding that, the coach never demonstrates clarity during the planning of global objectives, on the contrary, he is always responsible for the execution of his functions; Likewise, the coach does not show responsibility, as for the confidentiality according to the majority only in a certain part there is presence of this dimension, they also mention that there is never contact with the coach of the organization.

**KEY WORDS:** Coaching, clarity, commitment, confidentiality and contact.

# ÍNDICE

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>II. REVISIÓN LITERARIA</b> .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes .....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Nivel nacional .....	22
2.1.3. Nivel Local .....	28
2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Coaching .....	32
2.3. Marco conceptual .....	38
<b>III. HIPÓTESIS:</b> .....	<b>39</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	<b>40</b>
4.1. Diseño de la investigación .....	40
4.2. Población y muestra. ....	41
4.2.1. Población y muestra.....	41
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.4.1. Técnicas .....	43
4.4.2. Instrumentos.....	43
4.5. Plan de análisis.....	43
4.6. Matriz de consistencia.....	44
4.7. Principios éticos .....	45

<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
5.1 Resultados de la encuesta .....	46
5.2. Análisis de resultados.....	64
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
4.1. Conclusiones: .....	72
4.2. Recomendaciones.....	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>82</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: El coach plantea objetivos claros y entendibles .....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 2: Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización .....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 3: El coach informa las funciones que debe desempeñar .....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 4: El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones .....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 5: Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 6: El coach le motiva a mejorar sus capacidades .....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 7: Confía de manera íntegra en el coach .....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 8: La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización .....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 9: La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach .....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 10: El coach fomenta el trabajo en equipo .....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 11: Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización .....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 12: El coach fomenta un ambiente laboral .....</i>	<i>62</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>El coach plantea objetivos claros y entendibles.</i> .....	47
<b>Figura 2:</b> <i>Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización</i> .....	48
<b>Figura 3:</b> <i>El coach informa las funciones que debe desempeñar</i> .....	50
<b>Figura 4:</b> <i>El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones</i> .....	51
<b>Figura 5:</b> <i>Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización</i> .....	53
<b>Figura 6:</b> <i>El coach le motiva a mejorar sus capacidades</i> .....	54
<b>Figura 7:</b> <i>Confía de manera íntegra en el coach</i> .....	56
<b>Figura 8:</b> <i>La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización</i> .....	58
<b>Figura 9:</b> <i>La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach</i> .....	59
<b>Figura 10:</b> <i>El coach fomenta el trabajo en equipo</i> .....	60
<b>Figura 11:</b> <i>Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización</i> .....	62
<b>Figura 12:</b> <i>El coach fomenta un ambiente laboral</i> .....	63

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas empresas cuentan con un rol muy importante en el desarrollo y crecimiento de un país, ya que es el mayor generador y proveedor de empleos que pueda haber, en general y también en el Perú las micro y pequeñas empresas son un factor indispensable que ayuda a que sigamos progresando, por ello el presente trabajo tiene como objetivo informar acerca de un factor muy importante dentro de las micro y pequeñas empresas el cual es el estilo de liderazgo coaching; específicamente en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial, distrito Ayacucho, provincia Huamanga, región Ayacucho, el mismo que como hemos podido observar tiene ciertas deficiencias en cuanto al coaching.

A nivel internacional muchas organizaciones están constantemente preocupadas debido a que no tienen el talento adecuado para alcanzar el éxito, sobre todo cuando se trata de áreas del liderazgo, la carencia del buen liderazgo ha llevado a que muchas organizaciones desperdicien el talento humano con el que cuentan, a partir de ello va apareciendo el coaching, el cual va desarrollándose como una forma predominante de liderar, tal es el caso de empresas que a partir del coaching desarrollan el talento humano y se vuelven líderes en el mercado, empresas como AVON, GRUPO BANCOLOMBIA Y CORONA, esto debido a que el coaching consiste en desarrollar las habilidades de las personas de forma personalizada y continua, actualmente en estudios realizados internacionalmente la mitad de las empresas más exitosas en Norteamérica, Europa y Oriente medio aplican las estrategias del coaching para conseguir el éxito de sus organizaciones.

En el Perú, el coaching es un estilo de liderazgo que va ganando mayor participación con el paso del tiempo, ya que está demostrando ser una novedosa forma de dirigir y desarrollar las habilidades de las personas y así lograr el éxito, todo ello a partir de ciertas características que todo coach debe tener y desarrollar, características que lo ayudaran a tener mayor influencia en las personas, desarrollando de esta manera las habilidades de los coachees; del mismo modo, en el Perú las escuelas de coaching profesional reciben cada vez más participantes, esto demuestra que los grandes resultados que brinda esta forma de liderar está dando que hablar a nivel nacional; sin embargo, las micro y pequeñas empresas del país aún no están familiarizadas con el termino, debido al gran desconocimiento que hay respecto al tema en este sector; muchos de los líderes de las micro y pequeñas empresas, son personas que ejercen su función de forma empírica, careciendo de conocimientos esenciales para llevar su organización al éxito, por ello es importante que estos líderes conozcan acerca de esta forma de liderar la organización ya que brinda grandes resultados.

En Ayacucho, el coach es un tema bastante desconocido, principalmente en la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., ya que el líder de esta organización, como tantos otros líderes carecen de características que distinguen a un coach, por ejemplo, el líder de estas organizaciones no incentivan a que sus trabajadores confíen en ellos mismos, asimismo no plantean objetivos claros, ya que en muchos casos solo trabajan por cumplir su función y no trabajan en base a objetivos y estrategias, esta y muchas características más son totalmente ajenas a los líderes de estas organizaciones, por lo que se entiende que estas organizaciones carecen de un líder coach que dirija a la

organización hacia el éxito. Ayacucho actualmente es una de las regiones que mayor progreso ha presentado; sin embargo, seguimos observando muchas deficiencias al momento de liderar en las organizaciones, muchos de estos líderes piensan que liderar es dar órdenes y dirigir, cuando verdaderamente no es así, liderar va más allá de dar órdenes, es motivar, es brindar confianza, es brindar un ambiente adecuado, también es responsabilidad de un líder dar el ejemplo siendo responsable, fomentando la unión y el trabajo en equipo, estas y muchas otras características son dejados de lado por líderes en la región, siendo este el principal factor que impide el crecimiento de las organizaciones Ayacuchanas; por ello, es esencial que se incentive a crear programas de coaching que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los líderes Ayacuchanos.

También debemos resaltar que las empresas de transporte interprovincial están dejando de lado a los trabajadores de la empresa, debido a que una vez contratado el personal se le encomienda sus funciones y esperan el resultado, obviando la parte más importante que es el dirigir a que el trabajador dé el máximo de sus habilidades, pero, ¿cómo logramos esto?, pues teniendo un líder capaz de influenciar y desarrollar las habilidades de las personas, un líder capaz de motivar y brindar un contexto agradable del lugar de trabajo, un líder que transmita confianza y seguridad a los trabajadores, solo así se lograra que los trabajadores den lo mejor de ellos y puedan brindar un servicio de calidad a los clientes.

El presente proyecto de investigación titulado: Coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, es un tema de gran relevancia principalmente para la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. Se menciona también que la ULADECH, a

través de su carrera profesional de Administración establece como línea de investigación el liderazgo, dentro de la cual se enmarca el coaching como un estilo de liderazgo.

Siendo el problema a investigar ¿Cómo se caracteriza el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019? Se planteó el siguiente objetivo general:

- Describir las características del coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019.

Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Caracterizar la claridad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019
- Definir el compromiso del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019
- Identificar la confidencialidad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019
- Describir de qué manera se desarrolla el contacto del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019

En cuanto a la justificación, la presente investigación se justifica en términos teóricos, ya que se brinda un conjunto de nuevos conocimientos y aportes, los cuales van a ayudar

a los propietarios y líderes de las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial y principalmente a los líderes de la empresa Transportes Divino Señor Tours; puesto que, como sabemos en este sector hay gran desconocimiento respecto a este tema, por ende la información del presente trabajo de investigación ayudará a mejorar muchos aspectos que se enmarcan a partir del liderazgo.

Del mismo modo, estos conocimientos servirán para mejorar la forma de dirigir a los trabajadores, ya que estos también serán beneficiados de forma indirecta, esto se da a partir de que, si un líder mejora la forma de dirigir a sus trabajadores e influenciar en ellos, podrá lograr que los trabajadores se desarrollen de forma más efectiva y por ende el trabajador desarrollará todas sus habilidades creciendo profesional y laboralmente.

En cuanto a la metodología que se utilizó en el presente proyecto de investigación es la investigación cuantitativa aplicada, podemos afirmar ello debido a que la investigación tendrá como fuente principal la aplicación de encuestas (cuestionarios) a los trabajadores y de las organizaciones, los cuales deben ser reales y al instante, por lo tanto, será una investigación en tiempo real, a través de ello se podrá contar con mejor información, así también, de nivel descriptivo; puesto que, se hizo la descripción de la variable en estudio y finalmente se hizo uso del diseño no experimental, esto sustentado en que se realizó y contempló los fenómenos tal cual se encontraban en el momento, no se tuvo que intervenir en ningún aspecto.

Asimismo, durante la investigación se obtuvo los siguientes resultados: El 80% de los encuestados manifiestan que el coach nunca plantea objetivos claros y entendibles; mientras el 70% de los encuestados manifiestan que el coach nunca le motiva a mejorar

sus capacidades; por otro lado el 50% de los encuestados manifiestan que siempre confían de manera íntegra en el coach y por último el 40% de los encuestados manifiestan que nunca y casi nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización; y del mismo modo, se llegó a las siguientes conclusiones: El coach nunca demuestra claridad durante la planificación y elaboración de objetivos globales en la organización, asimismo, se encontró que el coach generalmente no demuestra el compromiso, por otro lado la dimensión responsabilidad si se encuentra presente en algunos aspectos y por último los trabajadores encuestados manifiestan que nunca hay contacto eficiente con el coach de la organización, ya que el coach tiene poca interrelación con los trabajadores.

Por lo tanto, se recomienda dar mayor énfasis a desarrollar programas de coaching en la organización e implantar ciertas características que debe contar el líder de una organización para ser considerado un verdadero coach, características como la claridad, el compromiso, la confidencialidad y el contacto con los trabajadores, ya que, son aspectos que marcan el éxito en una organización.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

- (NAVARRO, 2015) En la presente investigación titulada: *“Coaching y desempeño laboral”*, que realizó con cuarenta colaboradores y supervisores, de seis empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango, hombres y mujeres que nordean entre las edades de 20-65 años de diversas religiones, casados y solteros algunos profesionales y otros no, se estableció la investigación de tipo descriptiva ya que examina y analiza sistemáticamente la conducta personal y social en ámbitos sociales, económicos, políticos, religiosos y de trabajo. En base a ello se concluyó que efectivamente el coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual fue establecido por los sujetos de investigación, quienes respondieron la escala de likert que se utilizó como instrumento y lo interesante fue determinar que ya se manejan algunos procesos de coaching, pero no por completo, por lo que se recomendó y propuso el establecimiento de un Programa de Coaching.

- (Reeves, 2010) El presente trabajo de investigación titulado *“Coaching directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social”*

manifiesta que el coaching es un tema de gran relevancia para todo el público en general, el cual tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico de las prácticas de liderazgo de los directores de escuelas municipales en sectores con altos niveles de vulnerabilidad social.

Los resultados que se obtuvieron al concluir el trabajo de investigación, proporcionaron como resultado que efectivamente existen prácticas de Liderazgo directivo que diferencian a directores de escuelas con buenos y malos resultados, dichos resultados son las siguientes: preocuparse de la satisfacción de los docentes por su trabajo, también generar altas expectativas de rendimiento en la comunidad educativa, fomentar la construcción y materialización de objetivos grupales, valorar y acompañar el trabajo que hacen los profesores y dar a conocer logros, fortalezas y virtudes de la escuela a la comunidad para posicionarla en su comuna. También se destaca que en las escuelas de mejores resultados hay presencia de fuerte integración de los apoderados en el establecimiento, un proyecto educativo claro y compartido por todos, un trabajo cercano con el sostenedor y un clima escolar caracterizado por tener altas expectativas de rendimiento en profesores y alumnos, espíritu de superación y profesores comprometidos con la escuela y satisfechos con lo que hacen.

En estas instituciones existen prácticas de liderazgo directivo que diferencian a directores de instituciones con buenos y malos resultados, las cuales son concordantes con el clima existente en escuelas de mejor desempeño. Estas prácticas son: preocuparse de la satisfacción de los

profesores por su trabajo, generar altas expectativas de rendimiento en la comunidad educativa, fomentar la construcción y materialización de objetivos grupales, valorar, reconocer y acompañar el trabajo que hacen los profesores y asimismo dar a conocer logros, fortalezas y virtudes de la escuela a la comunidad para posicionarla en su comuna.

Del mismo modo el autor llega a la conclusión de que el liderazgo directivo y el clima escolar son factores que propician condiciones muy favorables para alcanzar buenos resultados y sugiere a los directores que focalicen su trabajo en potenciar su rol pedagógico, a través de prácticas, además de que trabajen con los buenos profesores y se apoyen en su cuerpo directivo.

(Fernández, 2015) “En el análisis de su tesis titulada *“el proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un análisis de discurso”*, busca identificar cuáles son los factores claves y determinantes para explicar la eficacia de los procesos de coaching ejecutivo. Entre ellas, el papel tan determinante que ejerce el coach experto en relación a las exigencias y necesidades de un ejecutivo inseguro o difícil para aceptar el proceso. En consecuencia, supone un reto complicado para el coach, que tiene que demostrar la habilidad y flexibilidad suficientes para conseguir que el coachee termine comprometiéndose con el proceso. El éxito del proceso también entra en dependencia del conocimiento del contexto organizativo en el que el

ejecutivo se mueve, clave para, a través de las estrategias pertinentes, lograr los objetivos”.

Asimismo, menciona que “el análisis permite también explicar las demandas de los coachees, unas exigencias que se traducen en la elección de un coach comprometido y cercano que le ofrezca ante todo confianza, por lo que la primera toma de contacto constituye un momento decisivo para el comienzo de la relación. La manera en la que percibe el proceso, sus demandas, grado de compromiso, responsabilidad, comportamiento y objetivos, entre otros, van a determinar asimismo la eficacia del coaching. Otro aspecto importante que se examina en esta investigación es la confrontación en cuanto a los enfoques empleados, dado que se han creado realidades distintas a causa del intento de dominio de una “profesión” que han construido tanto los coaches psicólogos como los de gestión empresarial y cuya lucha se hace constante en un marco de considerable falta de consenso sobre cómo definir el coaching ejecutivo”.

Concluyendo que el coaching ejecutivo es una profesión relativamente novedosa, aún no reconocida y de la que se exige un mayor fortalecimiento en la alianza entre investigadores y practicantes de coaching.

Esta investigación empírica trata por tanto de responder al objetivo principal planteado mediante el análisis de discurso, con el objetivo de presentar nuevas soluciones en el avance hacia una aclaración de los

impedimentos que surgen en el proceso, a fin de que evolucione hacia resultados más verídicos y consolidados.

- (Hernandez, 2013) La presente investigación sugiere la necesidad de plantear un proceso de análisis, relacionado a promocionar dinámicas organizativas humanas, desde el enfoque de estudio humano o animal.

Se presenta entonces como una investigación sistemática etológica, sus formas de equipo y disparidad y más aún su ejecución se basa en la búsqueda de un comportamiento colectivo relacionado al bien común.

Según lo expuesto se concluye que el liderazgo nace como una posibilidad de incentivar las relaciones en los diferentes aspectos, como cultura, comunicación y claro la etología.

Así mismo se analizan las distintas estrategias que plantean el liderazgo, tales como la innovación dentro de las organizaciones, pueden ser fundamentos mediante procesos de comparación y así generar propuestas, las mismas que formulen la razón de una organización teniendo como base el liderazgo y el funcionamiento interno.

### **2.1.2. Nivel nacional**

- (Guzmán Julián, 2016) en su tesis titulada *“Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa hidramida s.a. de la ciudad de Trujillo en el año 2016”* en la cual nos menciona que: “Se ha realizado con la finalidad de determinar si la aplicación

del coaching contribuye a la mejora en la gestión por competencias del Talento Humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016, se formuló el problema: ¿Cómo influye la aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A. de la ciudad de Trujillo en el año 2016?, considerando como hipótesis que la aplicación del coaching contribuye a la mejora en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo en el año 2016. Se aplicó el muestreo no probabilístico, seleccionando a 30 colaboradores por juicio de expertos y se tomó como criterio los resultados de la evaluación de desempeño por competencias de los colaboradores del año 2015. Se utilizó el diseño cuasi experimental, empleando la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Se obtuvo como resultado un notorio cambio entre el antes y el después de la implementación de la metodología del coaching. Entre los resultados más relevantes se puede apreciar mejoras en el manejo de conflictos, comunicación organizacional, gestión del cambio y trabajo en equipo. Asimismo, se observó que, a través de esta herramienta, el talento humano se alinea de mejor manera con la estrategia de la empresa, logrando un mejor desempeño de toda la organización”.

- (CÓRDOVA, 2017) en su tesis titulada *“Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom) 2017-2”* menciona que: “El objetivo e importancia de la siguiente

investigación es analizar y determinar el impacto de programas de capacitación empresarial en la productividad de los colaboradores y como este impacta a su vez en la productividad global de la compañía. En este caso el programa elegido es el programa de coaching dirigido a empresas, esta novedosa herramienta ayuda a las personas a ser más conscientes del potencial que tienen desarrollando o mejorando habilidades y competencias para alcanzar las metas propuestas. El coaching te ayuda llegar de un punto a otro según su etimología. La metodología aplicada para esta investigación fue analizar la información obtenida a partir de 380 encuestas realizadas a trabajadores de empresas que conforman la Asociación Peruana de Consumo Masivo, la investigación fue de corte transversal, no probabilístico donde las variables elegidas fueron una cualitativa y dos cuantitativas. Se trabajó con el software Eviews para obtener los resultados de las hipótesis planteadas”.

Se llegó a la conclusión que utilizar un programa de coaching sí repercute de forma positiva en la productividad, mejora la motivación del trabajador y el clima laboral.

- (Martinez, 2007) “El presente trabajo de investigación trata sobre *“Liderazgo coaching en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco”*, como bien conocemos el liderazgo es un tema estudiado en las organizaciones a fin de establecer roles definidos en cada uno de los trabajadores de manera eficiente y relevante para beneficio mutuo, así nos evitamos de que exista algún problema o conflicto

dentro de la organización. En específico reconocemos el liderazgo transformacional como al impacto que tiene un líder sobre sus seguidores ya que dichos líderes se ganan la confianza, respeto y admiración de los mismos; para que exista un buen estilo de liderazgo transformacional debemos de considerar los siguientes elementos en la construcción de dicho perfil como son: Habilidades directivas, gestión del conocimiento y asesoramiento del personal (Coaching y mentorig)”.

Este trabajo busca revalorar la imagen del directivo como promotor importante del liderazgo en la institución educativa, teniendo como problema de investigación lo siguiente: ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional del director de una institución educativa pública de la UGEL 07 Su importancia radica en determinar los elementos del liderazgo transformacional desarrollados por el director en sus relaciones interpersonales las cuales generan una mejor relación entre ellos?

El autor llega a la conclusión de que el liderazgo transformacional del director en una I.E. Pública es importante porque contribuye en el desarrollo de las potencialidades de los docentes y favorece al vínculo interpersonal con ellos; además se realizó una encuesta en el cual todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del coaching transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder

de convencimiento y apoyo en el trabajo. De la misma manera nos da a conocer algunas de sus recomendaciones orientadas a favorecer el uso del liderazgo transformacional en organizaciones educativas escolares, los cuales son: Formar a los directores mediante un programa de liderazgo transformacional como elemento relevante en la política educativa del Ministerio de Educación en cada localidad de nuestro país. Es decir, incidir en la intervención a fin de asegurar las cualidades de liderazgo en la gerencia educativa, así también elaborar un perfil de las cualidades requeridas en el director de colegios públicos y por último implementar talleres de inteligencia emocional en la I.E. Pública investigada a fin de asegurar una convivencia sana entre las partes vinculadas como director y docentes a fin de mejorar la calidad de trato.

- (Acuña, 2010) La presente investigación, referida a “*la implicancia del liderazgo en la gestión integrada de clientes y servicios*”, el cual se realizó en Telefónica del Perú, durante el período comprendido entre julio del 2008 y abril del 2010. El propósito de la presente investigación consistió en determinar la forma cómo el liderazgo gerencial contribuye a mejorar los resultados de la gestión integrada. El análisis de la información permitió determinar que los jefes y los trabajadores demostraron que ejercen un proceso de autocontrol y auto-motivación, que tienen claro lo que se espera de ellos y que se sienten capaces de tomar sus propias decisiones; que un porcentaje alto de jefes, el 86%, tienen el estilo orientado a los resultados y que dentro de éste

grupo, los jefes con estilo participativo, influyen de mejor manera en la satisfacción de los trabajadores, determinando un clima laboral propicio para el desarrollo de las actividades. Asimismo, al haber encontrado una asociación entre los estilos de liderazgo directivo y poco solidario, con un bajo índice de satisfacción con el clima laboral, es recomendable que Telefónica del Perú cree programas de sensibilización y/o capacitación a los jefes, en temas de liderazgo. Se encontró también que el estilo de liderazgo orientado a los resultados, genera mayor satisfacción en los clientes.

**Conclusión:** Respecto a los resultados de las encuestas a los trabajadores y jefes de Telefónica del Perú y Telefónica Empresas, los Jefes tienden a sobreestimar su grado de compromiso, innovación y pro actividad, además el autor refiere que el 100% de los jefes prefiere un sistema de autocontrol, pues tienen claro lo que se espera de ellos y se sienten capaces de tomar sus propias decisiones; el 98% de los trabajadores piensa lo mismo; sin embargo, dado que se ha encontrado una asociación entre los estilos de liderazgo directivo y poco solidario, con un bajo índice de satisfacción con el clima laboral, Telefónica del Perú debe crear programas de sensibilización y/o capacitación a los jefes, en temas de liderazgo lo cual redundará en un mayor beneficio para la empresa, ya que mientras más estén motivados los empleados habrá mayor producción o efectividad dentro de ella, así mismo también en este caso de Telefonía hará que se obtengan mucha más clientela, ya que se dará un mejor servicio y atención al cliente, y esto conllevará a que los ingresos aumenten y

por supuesto el éxito también. Yo recomiendo repetir este tipo de trabajos de investigación, con el objetivo de confirmar entre otros aspectos, el estilo de liderazgo que más satisface a los trabajadores y en consecuencia lograr mayores y resultados positivos para la empresa.

### **2.1.3. Nivel Local**

(Cabanillas Lezama, 2019) plantea la tesis titulada “*Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de nuevo Chimbote, 2016*” “La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características la Gestión de calidad con el uso del Coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de fútbol, distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 50,0% de los representantes tiene una edad entre 31-50 años. El 90,0% son de género masculino. El 50,0% tienen estudios superiores universitarios. El 100,0% son los dueños. El 100,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 90,0% fueron creadas para generar ganancias. El 70,0% de los representantes conocen del término gestión de calidad. El 60,0% miden el rendimiento del personal a través de la observación. El 70,0% conocen el término Coaching. El 70,0% consideran que el Coaching apoya a

las personas a mejorar los resultados. El 80,0% consideran que el Coaching permite que el personal se identifique con la empresa. El 60,0% aseguran que el uso del Coaching le ha permitido mejorar las relaciones interpersonales. Conclusión: La mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican Gestión de calidad con el uso del Coaching, siempre están dispuestos a explorar y probar nuevas maneras para apoyar a los demás, de esta manera han logrado mejorar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo”

(Vásquez Giménez, 2015) en su tesis titulada *“Estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico para mejorar la calidad comunicacional entre los docentes”* menciona que “el propósito de la siguiente investigación es proponer estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico para mejorar la calidad comunicacional entre los docentes del colegio San José de Tarbes de La Florida, Caracas. Es una investigación cualitativa, con un diseño emergente, apoyada en una metodología interpretativa fenomenológica. Se tomaron como informantes claves a nueve docentes que laboran en la referida institución educativa. Se aplicaron las técnicas de la entrevista y la observación participante, y sus respectivos instrumentos, el guion de entrevista y el registro anecdótico. La información se validó a partir de lo que pudo aflorar de los mismos informantes claves a partir de la triangulación de las técnicas, la transferibilidad y lo argumentativo. Se describen las categorías de análisis que surgieron como producto de los insumos obtenidos y, finalmente, se diseñan

las estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico. Se obtuvo como resultado que las estrategias de orientación formuladas permiten a los docentes observarse, pensar, sentir y comunicarse de manera efectiva y paralelamente, redimensionar sus redes conversacionales con el fin de mejorar sus competencias comunicativas dentro de esta organización educativa. Como conclusión, se señala que las estrategias de orientación expresadas en este trabajo llevan a desarrollar las formas de ser que permitan lograr el cambio a los docentes operando sobre su experiencia comunicacional y de relaciones intra e interpersonales”.

(Segura Gamarra, 2018) en su tesis titulada *“Implementando los procesos y sistemas del marketing interno. centro de salud monterrey \_ Huaraz, 2018”* en la cual menciona lo siguiente: “El actual Trabajo Académico se fundamenta a origen de los diversos conflictos que se viene viviendo en el “Centro de Salud Monterrey” especialmente se refleja en los procesos y sistemas organizacionales, ello influenciado en gran medida por la mala comunicación, dificultades en las relaciones interpersonales, desinterés del personal por asumir responsabilidades, espacio laboral conflictivo no apto para realizar flujos laborales adecuados, y en global débil clima laboral y poco compromiso organizacional. Esta circunstancia es una brecha muy importante ya que gestionar el potencial humano y lograr que se sientan emocionalmente comprometidos es complejo pero esencial para lograr las metas e influenciar positivamente en el paciente. Es preciso mencionar que las empresas que

ofrecemos servicios tienen una participación importante del capital humano por tal motivo el colaborador debe no solamente ser competitivo sino también comprometido con su institución para ejecutar correctamente los procesos del servicio. Ello se logra estimulando la razón y las emociones del empleado, con las diferentes técnicas metodológicas, desarrollo profesional y reconociendo el trabajo de cada uno de estos. En ese sentido se busca realizar estrategias y sistematizaciones que se ejecuten al interior de la organización con el objetivo de impulsar y producir en los trabajadores o clientes internos condiciones de cambio que alcancen el compromiso institucional, para que el trabajo que realicen sea gratificante para ellos y en consecuencia para el usuario externo, consiguiendo con esto un plus o valor agregado para la Empresa. Para tal proceso se desarrollarán un conjunto de métodos enfatizados un grupo de líneas de acción como programas de capacitación, talleres de sensibilización, coaching o entrenamiento en diversos temas, y gestión de procesos. El cumplimiento y ejecución de los programas es lo que conocemos como la aplicación de Marketing interno o Endomarketing, direccionado a potenciar las habilidades de los colaboradores, motivarlos, venderles un modelo de empresa diferente, que los entienda y desee también su superación, para así lograr su intervención activa, su identificación y compromiso con los objetivos de la organización. Al respecto Edel Navarro reflexiona que los clientes internos efectúan un trabajo más productivo si se encuentran en un ambiente tranquilo y adecuado, es así como dan lo mejor de ellos y maximizan su potencial dando mejores resultados a la empresa (3) Para la sostenibilidad

en el tiempo se pretende involucrar a todo el personal, directivos y autoridades, con motivo de perpetuar el trabajo, lograr otros presupuestos y soportes para conservar contante los programas presentados”

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Coaching**

Según Rafael Echevarría citado por (Eden, 2012), menciona que: “Los coaches son facilitadores del aprendizaje, ya que su tarea esencial es específicamente desaparecer aquellos obstáculos que impidan el desarrollo normal de una persona”.

Asimismo según (Euroresidentes, 2015): “El coaching es una cualidad que se encuentra dentro de un individuo, el cual trae grandes beneficios para la organización. Beneficios como la atracción y desarrollo de talentos humanos, aumentos en la productividad y mayor satisfacción en el trabajo, asimismo, se menciona que el coach debe contar con ciertas características que lo ayuden a desempeñar de forma óptima su labor, a estas características se le ha denominado como las 6 c’s del coach”, de las cuales se ha tomado 4 características para su estudio y desarrollo.

También John Whitmore citado por (Smart Coach, 2017) menciona que “El Concise Oxford Dictionary define el verbo to coach como “tutelar, adiestrar, dar indicaciones, comunicar hechos”, lo cual nos ayuda demasiado, ya que todas estas cosas se pueden realizar de múltiples formas,

algunas de las cuales no tienen ninguna relación con el coaching. El coaching está relacionado tanto con el modo de hacer estas cosas como con lo que se hace. En gran medida, el coaching da resultados a causa de la relación de apoyo entre el coach y la otra persona, y de los medios y el estilo de comunicación utilizados. La persona toma conciencia de los hechos no a través del coach, sino de sí misma, estimulada por aquel. Por supuesto, el objetivo de mejorar el desempeño es fundamental, pero de lo que se trata es de averiguar la mejor manera de conseguirlo”.

También se menciona que según (lider-haz-go, 2012) “El Coaching es un proceso de acompañamiento enfocado al cambio, donde el Coach guía al coachee en su propio proceso de autodesarrollo, aportando confianza y motivación para culminar con éxito el proceso de desarrollo personal. Es una competencia que te ayuda a pensar diferente, que te permite tomar acción efectiva y con responsabilidad hacia tus objetivos, mientras crece la imagen que tienes de ti mismo, mejoras las comunicaciones y profundizas tus relaciones”.

Del mismo modo, Alfonso Suárez citado por (Smart Coach, 2017) Define al coach como “la habilidad de observar, escuchar y hacer preguntas, y, por medio de una buena técnica, lograr que otros descubran sus propios recursos, emprendan acciones y sean capaces de continuar alcanzando objetivos por sí mismos”.

A partir de ello como conclusión podemos mencionar que aquellos individuos que han conseguido grandes logros en distintas ramas y han podido inspirar a otros a alcanzar logros superiores, son los candidatos principales para el coaching. Por todo lo mencionado es realmente importante mencionar que las organizaciones deben invertir en estas personas ya que el coaching de liderazgo puede lograr que las organizaciones crezcan y se desarrolle de la forma esperada, asimismo que la organización se pueda expandir y mejorar también las habilidades de los trabajadores.

#### **2.2.1.2. Claridad:**

(Euroresidentes, 2015) Menciona que: “Los líderes participantes son capaces de aclarar los objetivos, las expectativas para el cambio y el proceso de coaching que se llevará a cabo”.

(Ramos, 2016) menciona lo siguiente:

“Lo importante no es el modelo que se utilice, sino definir claramente lo que se quiere conseguir, es decir, los objetivos. Estos pueden estar relacionados con las ventas, la satisfacción del cliente, la rentabilidad, la satisfacción del personal, la productividad o en realidad con cualquier tema que mida de forma clara y sencilla las prioridades de la empresa. Sobre todo, estos objetivos deben ser pocos y deben mostrar claramente, en un vistazo, si se está consiguiendo o no lo planificado”.

De igual manera, (Martínez, 2014) se refiere a la claridad de la siguiente manera: “Es importante asegurarse que los mensajes tengan el mismo significado para los demás. Además, hay que aprender a escuchar; la escucha activa, propicia”.

En base a lo mencionado se entiende que esta característica del líder coaching busca brindar los objetivos de la organización de forma clara y concisa, con la finalidad de que todo colaborador tenga claro lo que se busca alcanzar y cuáles son las estrategias que se emplearan para alcanzar aquellos objetivos. Este es un aspecto muy relevante ya que, si los trabajadores no tienen claro lo que se busca, no se podrá alcanzar las metas planteadas.

#### **2.2.1.3. Compromiso:**

(Euroresidentes, 2015) en este punto nos referimos a que “la organización se compromete a apoyar al líder y el líder se compromete a trabajar para el cambio.”

Chiavenato citado por (Velazquez, 2010) menciona que: “El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo”.

De acuerdo al sitio web, (El portal del Coaching, 2016) expresa lo siguiente: “Para cultivar el compromiso de los participantes en un proyecto será conveniente conocer qué necesitan, qué les motiva y qué les ilusiona. En definitiva, para dirigir necesitamos conocer las razones por las que las personas se van a dejar liderar”.

Para que un coach se desenvuelva efectivamente dentro de una organización debe tener el compromiso de mejorar las habilidades de los colaboradores, todo esto con el fin de alcanzar los objetivos comunes, asimismo, debe contar con trabajadores comprometidos a apoyar a su coach, el cual debe guiarlos y motivarlos hasta alcanzar el objetivo planteado.

#### **2.2.1.4. Confidencialidad:**

(Euroresidentes, 2015) define a la confidencialidad como: “Es un deber esencial en la construcción de la confianza con los colaboradores”.

Asimismo (Tarrío, 2013) se trata de: “El día a día de todo entrenador personal es pasar de una persona a otra, pero los temas conversacionales no deben unirse; cada cliente es único, y no se debe hablar de ellos en ninguna circunstancia”.

De igual manera, (Lopez, 2016) sostiene lo siguiente:

“La confidencialidad es algo muy importante para las personas y en el proceso de coaching es algo esencial para que se produzca

ese espíritu de equipo entre el coachee y el coach, esa relación de iguales, y así en esas condiciones se produzcan resultados visibles de cambio en la vida del coachee”.

Este aspecto hace referencia a que toda información que el coach brinde al colaborador o viceversa, debe ser completamente reservado, lo que influirá en la confianza entre ambas partes y así mejorar la relación entre ambos, el clima laboral y la comunicación asertiva.

#### **2.2.1.5. Contacto:**

(Euroresidentes, 2015) afirma: “La compatibilidad entre líder y coach asegurará la relación e interacciones del grupo”.

De mismo modo, (Cruz, 2013) sostiene lo siguiente: “Un coach, lo primero que debe de realizar es tener un contacto directo con los coachee, para que de esta manera, este puede escuchar y preguntar sobre los aspectos en las que tienen dificultades; además es aquí donde se establecerá las bases de relación entre ellos dos”.

Por otro lado, (Roca, 2018) menciona: “El coach debe estar disponible siempre ante cualquier tipo de contacto y generar diversas opciones para que las personas interesadas puedan contactarse con él”:

El líder debe estar en constante contacto e interrelación con el colaborador con la finalidad de mejorar la relación laboral y así

propiciar que se mejore el trabajo en equipo, la toma de decisiones en conjunto y otros aspectos.

## **2.3. Marco conceptual**

### **i. Comunicación**

“La comunicación no implica solo saber hablar, si no también saber escuchar y analizar, se debe saber prestar atención, así como ser concisos, de esta manera el personal colaborador podrá tener una mejor idea de los objetivos y sabrá de qué manera ayudar a cumplirlos, por ello para ser un buen líder se debe saber comunicarse asertivamente”.

### **ii. Coaching**

Aquellos individuos que han conseguido grandes logros en distintas ramas y han podido inspirar a otros a alcanzar logros superiores, son los candidatos principales para el coaching

### **iii. Contexto**

Conjunto de elementos lingüísticos que incluyen, preceden o siguen a una palabra u oración y que pueden determinar su significado o su correcta interpretación.

Se conoce también como la acción de brindar un ambiente a otros individuos.

### **iv. Claridad**

Claridad también es la distinción con la que, a través de los sentidos, una persona percibe las sensaciones o las ideas, por ejemplo: “No entendí con

claridad lo que quiso decirme”, “Al entrar a la casa, le pareció percibir un aroma familiar, aunque no pudo detectarlo con claridad”, “El escritor habló con una claridad asombrosa sobre un tema sumamente complejo”.

Asimismo, es la transparencia de los actos que realiza una persona.

#### **v. Compromiso**

Es el proceso mediante el cual una persona brinda todas sus habilidades y sentimientos hasta alcanzar un objetivo.

#### **vi. Cursos de acción**

Es el plan que desarrolla una persona, el cual está constituido por objetivos y estrategias, las cuales se deben seguir y ejecutar.

#### **vii. Contacto**

Se entiende por contacto a la relación que se da entre una o dos personas, estas interrelaciones ayudan a mejorar el ambiente dentro de una sociedad u organización.

### **III. HIPÓTESIS:**

Según (Sampieri, 1997, pág. 15) Menciona que: “No todas las investigaciones descriptivas llevan hipótesis, sólo llevarán hipótesis aquellas investigaciones que pronostiquen la ocurrencia de un fenómeno o que estimen un valor numérico”.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La metodología que se aplicará en el presente proyecto de investigación es la aplicada ya que se contará con los conocimientos adquiridos por la experiencia, del mismo modo estos conocimientos serán en el tiempo real los mismos que servirán para aplicarlo en casos reales para el provecho de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial, especialmente en el caso de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, distrito Ayacucho.

Del mismo modo el presente proyecto de investigación por su carácter en medida será de tipo cuantitativo, ya que durante la investigación se hará uso de encuestas a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial en el distrito de Ayacucho, de este modo se podrá recoger información verídica y real para poder realizar de forma más eficiente el proyecto .

El presente proyecto de investigación es de nivel Descriptivo ya que se describe todos los datos de las micro y pequeñas empresas que investigaremos, planteándose quién, qué, dónde, cuándo y cómo se realizará la investigación .

El diseño que se utiliza en la investigación es no experimental, debido a que se hace la investigación de situaciones y hechos cuando estos ya ocurrieron sin intervención nuestra, así mismo sin la manipulación deliberada de las variables observándolas tal y como se muestran en su contexto.

Así mismo es de corte transversal, esto hace referencia a que toda la información obtenida fue en un lugar y tiempo determinado.

## **4.2. Población y muestra.**

### **4.2.1. Población y muestra**

Se utilizará como población y muestra a los 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. todo ello con la finalidad de tener un resultado más confiable, el cual permita realizar una investigación eficiente (Ver anexo 06)

**N** = 10 trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.

**n** = 10 trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Operacional	Definición Conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
Coaching	(Euroresidentes, 2015) Menciona que “El coaching es una cualidad que se encuentra dentro de un individuo, el cual trae grandes beneficios para la organización. Beneficios como la atracción y desarrollo de talentos humanos, aumentos en la productividad y mayor satisfacción en el trabajo, el coach debe contar con ciertas características que lo ayuden a desempeñar de forma óptima, a estas características se le ha denominado como las 6 c’s del coach”.	La variable “Coaching” se medirá a través de las dimensiones: Claridad, compromiso, Confidencialidad y contacto, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de escala valorativa nominal, aplicado a los trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.	- Claridad	- Objetivos	¿Los objetivos planteados por el coach de la organización son claros y entendibles?	1.Nunca. 2.Casi nunca. 3.A veces. 4.Casi siempre. 5.Siempre.
				- Estrategias.	¿El coach plantea estrategias entendibles para alcanzar los objetivos?	
				- Funciones	¿El coach le informa las funciones que debe desempeñar de forma clara y concisa?	
			- Compromiso	- Responsabilidad	¿Su coach se caracteriza por ser responsable durante la ejecución de sus funciones?	
				- Apoyo mutuo	¿Existe apoyo mutuo entre usted y los líderes de su organización?	
				- Motivación	¿El coach de su organización le motiva a mejorar sus capacidades?	
			- Confidencialidad	- Confianza	¿Confía usted de manera íntegra en el coach?	
				- Clima laboral	¿La confidencialidad entre usted y su líder mejora el clima laboral en la organización?	
				- Privacidad	¿Existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach?	
			- Contacto	- Trabajo en equipo	¿El coach de su organización fomenta el trabajo en equipo?	
				- Comunicación	¿Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización?	
				- Ambiente	¿El coach fomenta un ambiente laboral adecuado?	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se utilizó la siguiente técnica:

- Aplicación de encuestas (cuestionarios) a líderes y trabajadores de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.

##### **4.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizara para el recojo de información en la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., serán cuestionarios que constaran de 12 preguntas, aplicadas tanto a los líderes como a los trabajadores de la organización.

#### **4.5. Plan de análisis**

Luego de haber sido validado el cuestionario, se pasó a determinar el número de trabajadores que serían encuestados, en base a ello se determinó encuestar a los 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., mediante el instrumento del cuestionario; y teniendo los datos se continuó a realizar la tabulación de los mismos, haciendo uso del programa Excel para las figuras estadísticas de cada una de las preguntas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

### COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cómo es el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro, transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019?</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <p>1. ¿Cómo se caracteriza la claridad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>2. ¿Cómo es el compromiso del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>3. ¿Cómo es la confidencialidad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019?</p> <p>4. ¿Cómo es el contacto del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b> Describir el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro de transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019</p> <p><b>ESPECIFICOS:</b></p> <p>1. Caracterizar la claridad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019</p> <p>2. Definir el compromiso del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019</p> <p>3. Identificar la confidencialidad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019</p> <p>4. Describir el contacto del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019</p>	<p><b>VARIABLE</b> Coaching</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Confidencialidad</li> <li>- Contacto</li> </ul>	<p><b>El tipo de investigación</b> Aplicada Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de la investigación</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño de la investigación.</b> No experimental asimismo es de corte transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN MUESTRAL</b> Se utilizó como población muestral a los 10 trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

- Para el desarrollo de la presente investigación se contó con la aprobación de los líderes y trabajadores de la empresa divino señor tours, con la finalidad de recolectar los datos necesarios y posteriormente realizar el análisis de los mismos y de esta manera poder plasmar el problema general de la investigación.
- En el presente proyecto de investigación también se asegura la confidencialidad, respecto a la dignidad de las personas y el respeto a la propiedad intelectual, así mismo, se informa que toda la información recolectada en el presente proyecto se utilizará exclusivamente para fines académicos, los mismos que no serán alterados por ningún fin lucrativo o beneficioso.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados de la encuesta

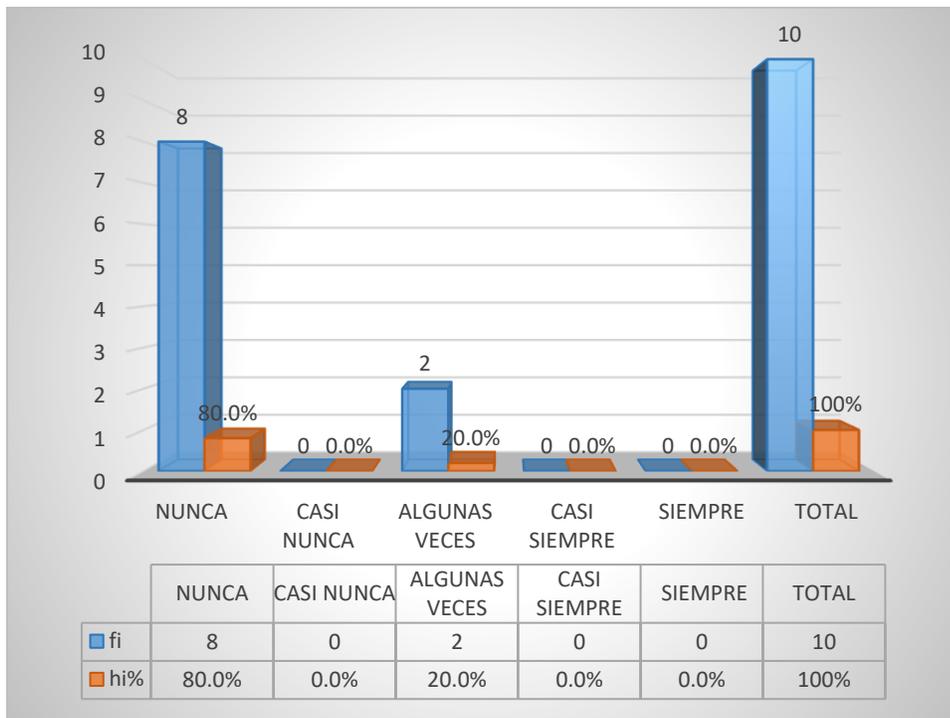
Se aplicó el cuestionario a 10 trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019.

#### 5.1.1. Dimensión claridad

*Tabla 1: El coach plantea objetivos claros y entendibles*

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	8	80%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

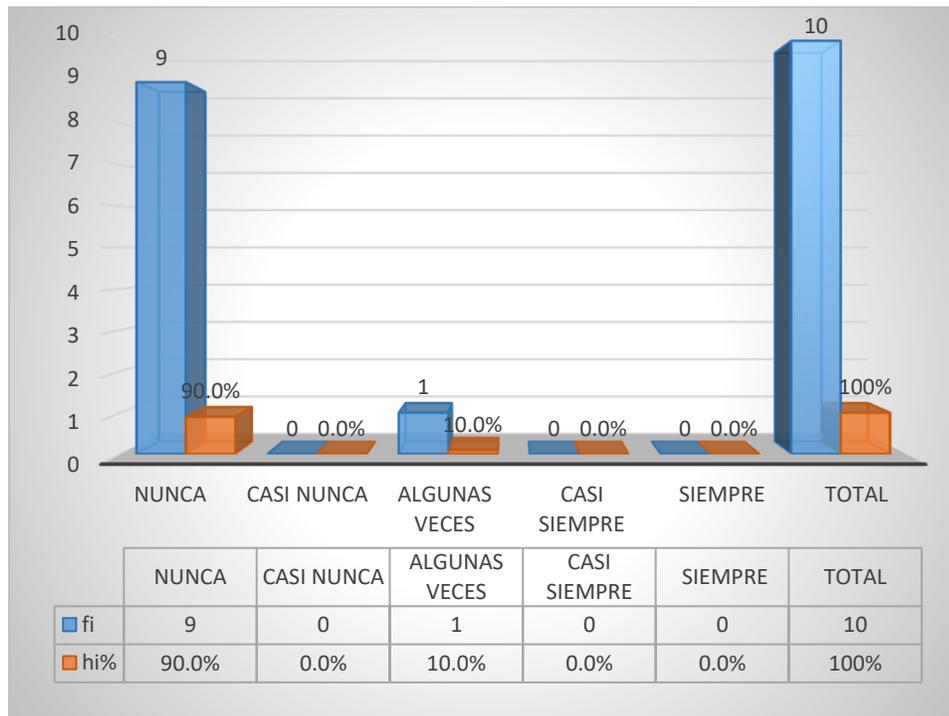
**Figura 1:** El coach plantea objetivos claros y entendibles.

De acuerdo a la figura N° 1, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., se obtuvo que el 80% (8 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca plantea objetivos claros y entendibles, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach solo a veces plantea objetivos claros y entendibles.

**Tabla 2:** Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	9	90%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	60%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 2:** Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización

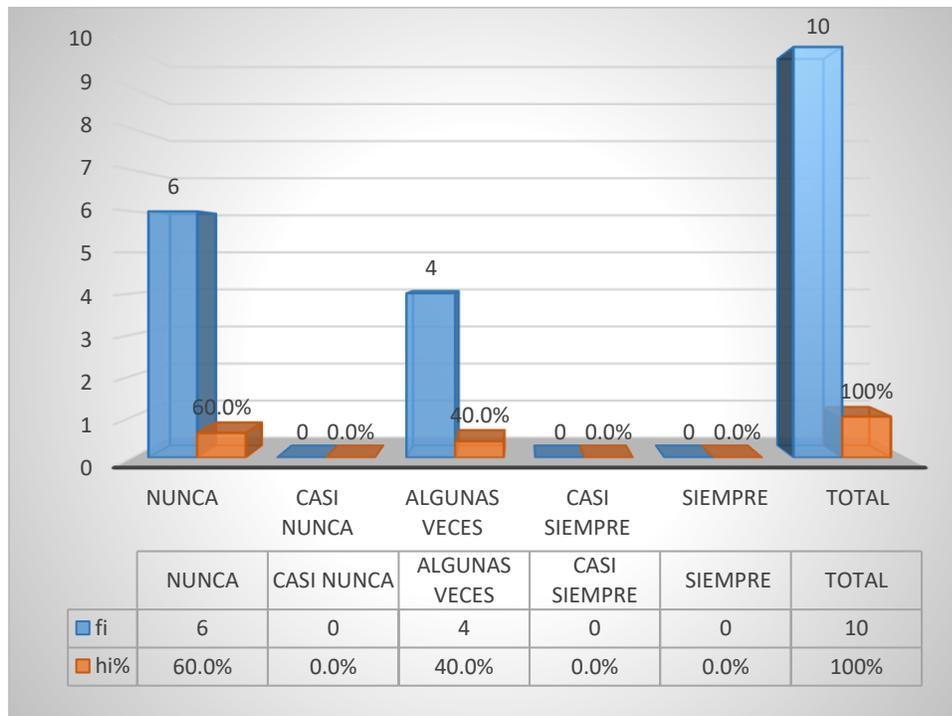
De acuerdo a la figura N° 2, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 90% (9

trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca se plantean estrategias para alcanzar los objetivos de la organización, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que solo a veces se plantean estrategias para alcanzar los objetivos de la organización.

**Tabla 3:** El coach informa las funciones que debe desempeñar

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	6	60%
Casi nunca	0	0%
A veces	4	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



**Fuente:** Elaboración propia

***Figura 3: El coach informa las funciones que debe desempeñar***

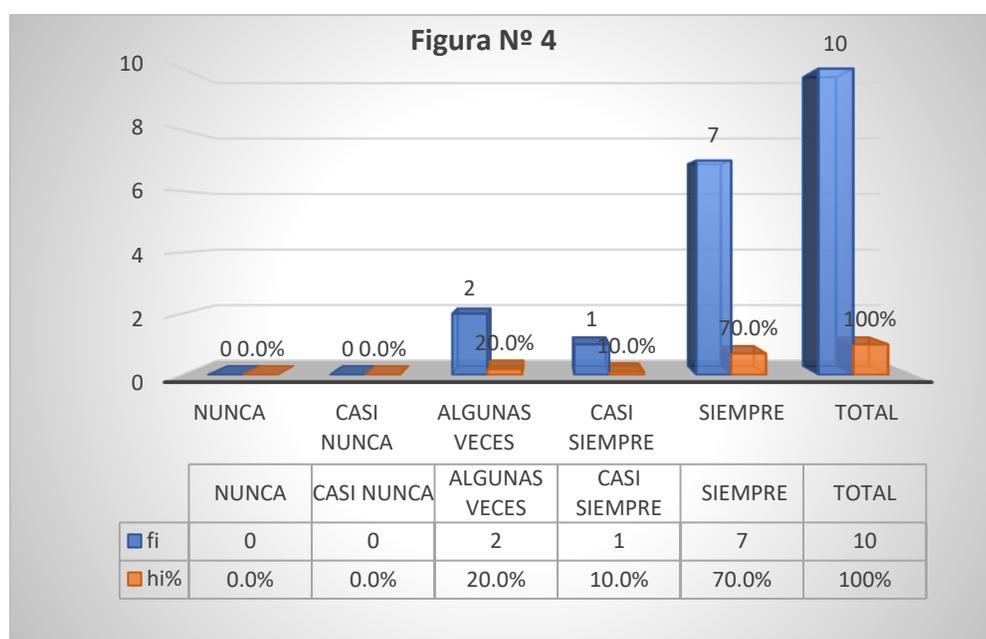
De acuerdo a la figura N° 3, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., se obtuvo que el 60% (6 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca informa las funciones que deben desempeñar, mientras que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces el coach les informa las funciones que deben desempeñar.

### 5.1.2. Dimensión compromiso

**Tabla 4:** El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	1	10%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4:** El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones

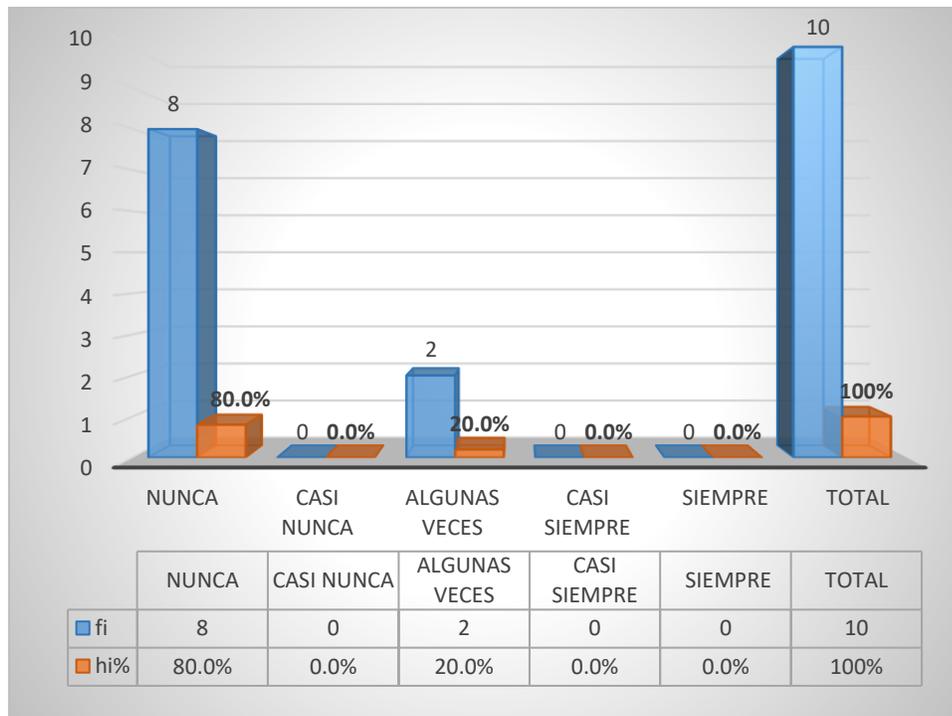
De acuerdo a la figura N° 4, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., se obtuvo que el 70% (7

trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach siempre es responsable con la ejecución de sus funciones, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que el coach casi siempre es responsable con la ejecución de sus funciones y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces el coach es responsable con la ejecución de sus funciones.

**Tabla 5:** *Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización*

<b>Alternativa</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	80%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

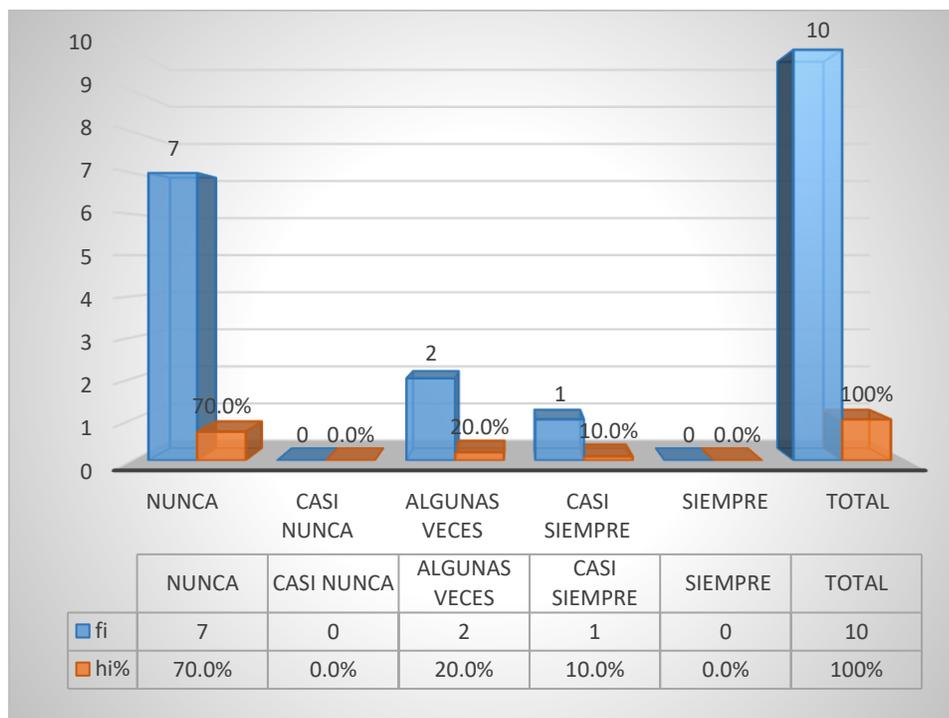
**Figura 5:** Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización

De acuerdo a la figura N° 5, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., se obtuvo que el 80% (8 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca existe apoyo mutuo entre trabajadores y coaches de la organización, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo a veces existe apoyo mutuo entre trabajadores y coaches de la organización.

**Tabla 6:** El coach le motiva a mejorar sus capacidades

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	7	70%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 6:** El coach le motiva a mejorar sus capacidades

De acuerdo a la figura N° 6, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., se obtuvo que el 70% (7

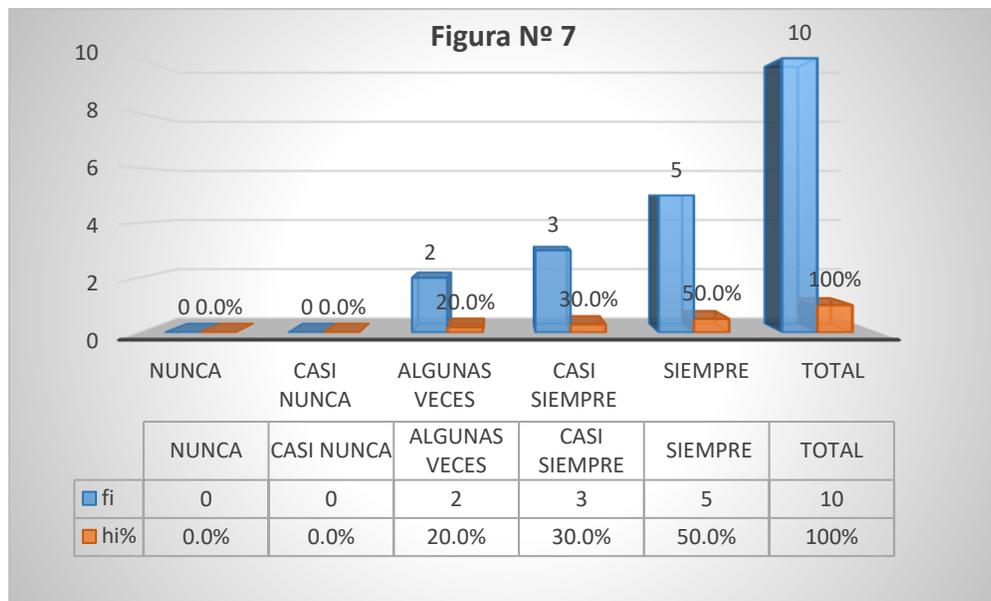
trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca le motiva a mejorar sus capacidades, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que el coach casi siempre le motiva a mejorar sus capacidades y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach solo a veces le motiva a mejorar sus capacidades.

### 5.1.3. Dimensión confidencialidad

*Tabla 7: Confía de manera íntegra en el coach*

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	3	30%
Siempre	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

*Figura 7: Confía de manera íntegra en el coach*

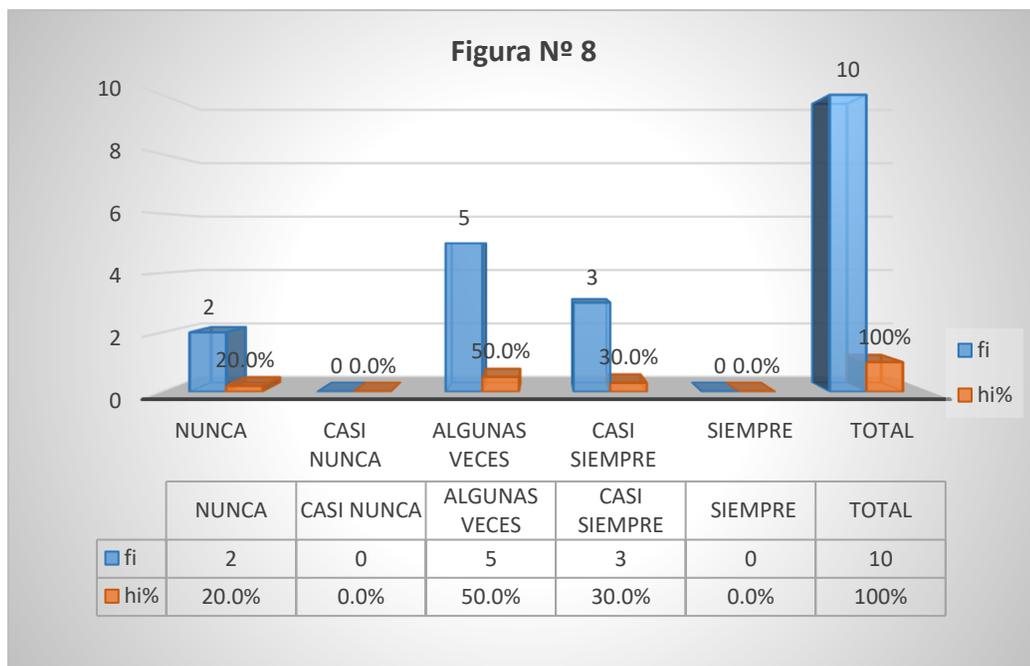
De acuerdo a la figura N° 7, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que siempre confían de manera íntegra en el coach, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que

casi siempre confían de manera íntegra en el coach y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces confían de manera íntegra en el coach.

**Tabla 8:** La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	2	20%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	50%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

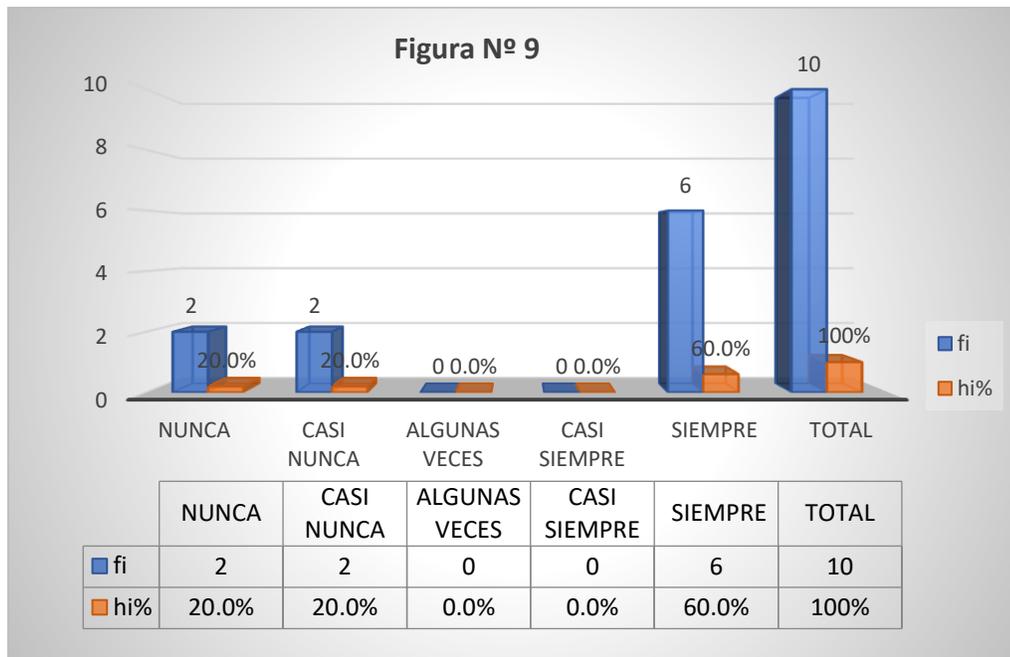
**Figura 8:** *La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización*

De acuerdo a la figura N° 8, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi siempre la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización; por último, el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización.

**Tabla 9:** *La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach*

<b>Alternativa</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	20%
Casi nunca	2	20%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 9:** La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach

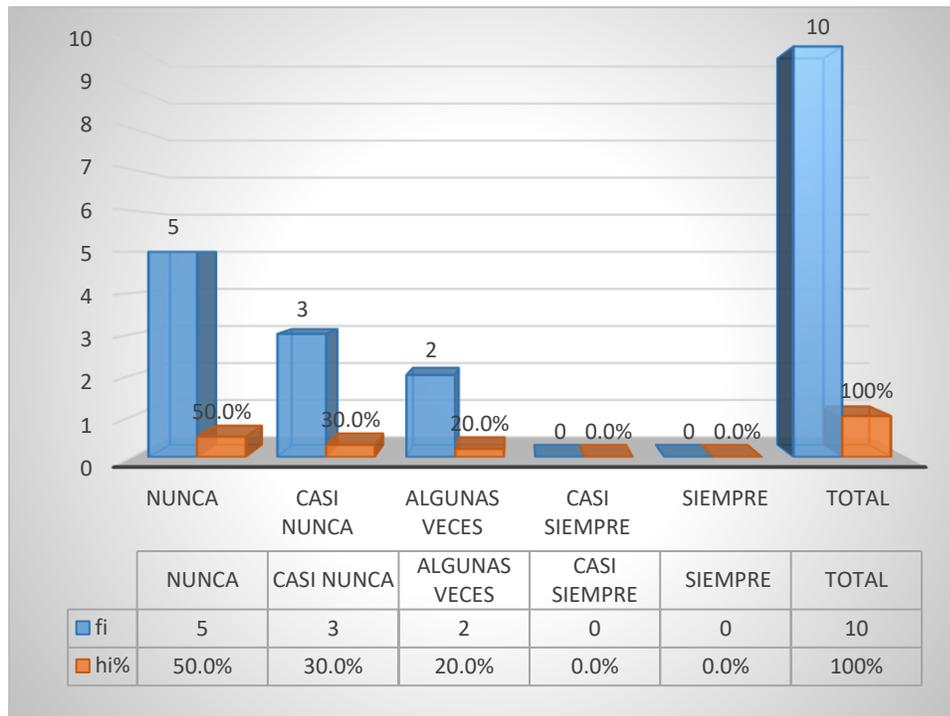
De acuerdo a la figura N° 9, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 60% (6 trabajadores) de los encuestados manifiestan que siempre existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi nunca existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach.

#### 5.1.4. Dimensión contacto

**Tabla 10:** El coach fomenta el trabajo en equipo

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	5	50%
Casi nunca	3	30%
A veces	2	20%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 10:** El coach fomenta el trabajo en equipo

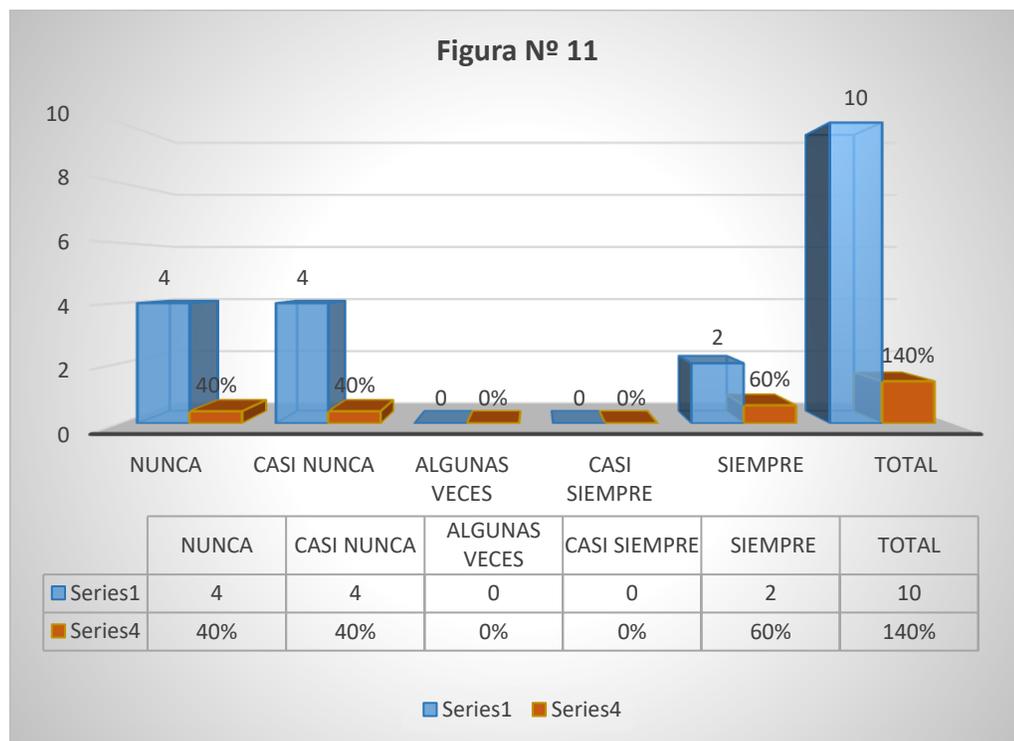
De acuerdo a la figura N° 10, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca fomenta el

trabajo en equipo, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach casi nunca fomenta el trabajo en equipo y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo a veces el coach fomenta el trabajo en equipo.

**Tabla 11:** Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización

Alternativa	Número	Porcentaje
Nunca	4	40%
Casi nunca	4	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

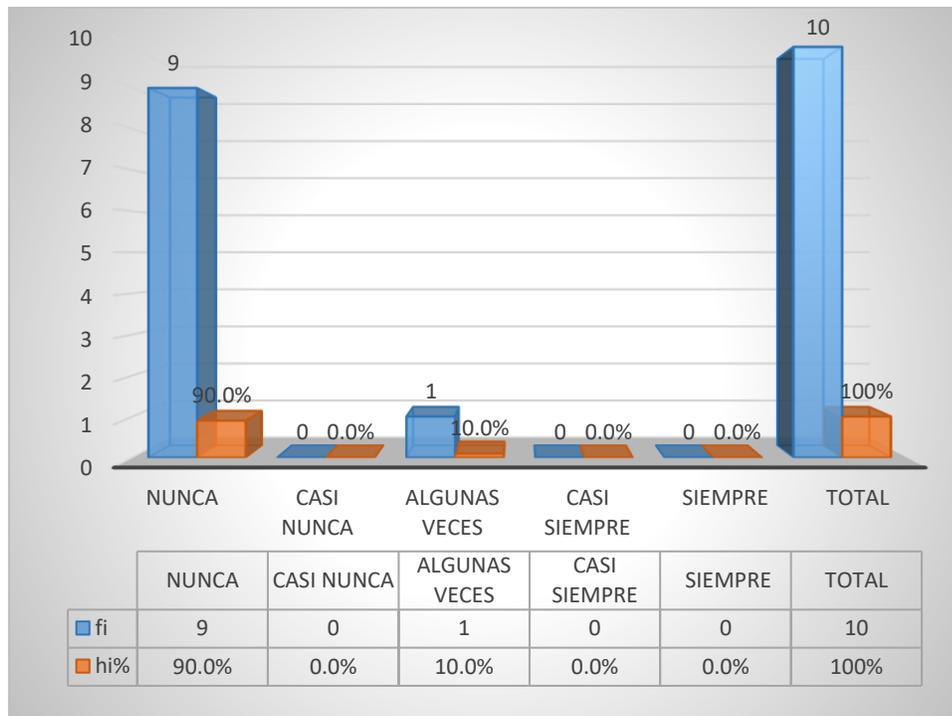
**Figura 11:** *Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización*

De acuerdo a la figura N° 11, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach siempre existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización, mientras que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización y por último el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización.

**Tabla 12:** *El coach fomenta un ambiente laboral*

<b>Alternativa</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	90%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 12:** El coach fomenta un ambiente laboral

De acuerdo a la figura N° 12, del total de encuestados 100% (10 trabajadores) de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, se obtuvo que el 90% (9 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca fomenta un ambiente laboral adecuado, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que solo a veces el coach fomenta un ambiente laboral adecuado.

## 5.2. Análisis de resultados.

**En relación al objetivo específico N° 1:** Caracterizar la claridad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019

En la tabla N° 1, denominada “*El coach plantea objetivos claros y entendibles*” se obtuvo que el 80% (8 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca plantea objetivos claros y entendibles, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach solo a veces plantea objetivos claros y entendibles.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Reeves, 2010) en su tesis titulada “*coaching directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social*” en la cual se obtuvo que el coach debe preocuparse por la satisfacción de los profesores por su trabajo, generar altas expectativas de rendimiento en la comunidad educativa, fomentar la construcción y materialización de objetivos grupales, estos últimos deben ser planteados con claridad para que se puedan alcanzar de forma más óptima. En cuanto al objetivo de la claridad (Euroresidentes, 2015) Menciona que los líderes participantes son capaces de aclarar los objetivos, las expectativas para el cambio y el proceso de coaching que se llevará a cabo, por lo tanto no existe similitud con la tesis presentada.

Asimismo, en la tabla N° 2, denominada “*Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización*” se obtuvo que el 90% (9 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca se plantean estrategias para alcanzar los

objetivos de la organización, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que solo a veces se plantean estrategias para alcanzar los objetivos de la organización.

Estos resultados se comparan la tesis titulada “*Estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico para mejorar la calidad comunicacional entre los docentes*” propuesta por (Vásquez Giménez, 2015) donde se obtuvo como conclusión que las estrategias de orientación expresadas en este trabajo llevan a desarrollar las formas de ser que permitan lograr el cambio a los docentes operando sobre su experiencia comunicacional y de relaciones intra e interpersonales”, por lo tanto, se afirma que las estrategias que plantee un coach dentro de una organización ayudará significativamente a alcanzar los objetivos de manera satisfactoria, por lo tanto no existe similitud , debido a que en la empresa Transportes Divino Señor Tours, el coach no plantea estrategias claras.

Del mismo modo, en la tabla N° 3, denominada “*El coach informa las funciones que debe desempeñar*”. se obtuvo que el 60% (6 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca informa las funciones que deben desempeñar, mientras que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces el coach les informa las funciones que deben desempeñar.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por (CÓRDOVA, 2017) en sus tesis titulada “*Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (apecom 2017-2*” donde se concluye que en el caso de su investigación se debe plantear un programa de coaching dirigido a empresas,

esta novedosa herramienta ayuda a las personas a ser más conscientes del potencial que tienen desarrollando o mejorando habilidades y competencias para alcanzar las metas propuestas; de este modo podemos concluir que los trabajadores deben ser colocados en lugares o áreas donde sus habilidades les permita desempeñarse al máximo, asimismo, que los programas de coaching ayudan a mejorar estas habilidades, por lo tanto si existe similitud, debido a los coach deben desarrollar las habilidades del trabajador.

**En relación al objetivo específico N° 2:** Definir el compromiso del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019

En la tabla N° 4 denominada, *“El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones”* el 70% (7 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach siempre es responsable con la ejecución de sus funciones, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que el coach casi siempre es responsable con la ejecución de sus funciones y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces el coach es responsable con la ejecución de sus funciones.

Esto se asemeja a los resultados obtenidos por (Fernández, 2015) en su tesis titulada *“El proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un análisis de discurso”* en el cual concluye que la manera en la que percibe el proceso, sus demandas, grado de compromiso, responsabilidad, comportamiento y objetivos, van a determinar la eficacia del

coaching, es decir que la responsabilidad y compromiso al momento de realizar una acción va a determinar el grado de satisfacción de los resultados alcanzados. Por lo tanto, existe similitud, debido a que los coach en ambos casos demuestran responsabilidad en sus acciones.

De acuerdo a la tabla N° 5, denominada “*Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización*”, se obtuvo que el 80% (8 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca existe apoyo mutuo entre trabajadores y coaches de la organización, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo a veces existe apoyo mutuo entre trabajadores y coaches de la organización.

Esto se compara con los resultados obtenidos por (Martinez, 2007) su tesis titulada “*Liderazgo coaching en la gestión educativa*” en el cual se realizó una encuesta en el cual todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del coaching transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), la motivación en el docente (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo, lo cual quiere decir que una característica clave del coach dentro de las organizaciones es el apoyo que les brinda a los trabajadores; por lo tanto, no existe similitud en este aspecto.

Del mismo modo en la tabla N° 6, denominada “*El coach le motiva a mejorar sus capacidades*”, se obtuvo que el 70% (7 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca lo motiva a mejorar sus capacidades, mientras que

el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que el coach casi siempre le motiva a mejorar sus capacidades y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach solo a veces le motiva a mejorar sus capacidades.

Esto se compara con los resultados obtenidos por (Martínez, 2007) su tesis titulada “*Liderazgo coaching en la gestión educativa*” en el cual se realizó una encuesta en el cual todos los docentes participantes identificaron tres de 10 características del coaching transformacional en el director: la influencia en el docente (91.5%), **la motivación en el docente** (93.5%) y la estimulación del docente (96.1%). Un grupo de ellos le reconocieron otras características como su autoridad, poder de convencimiento y apoyo en el trabajo, lo cual quiere decir que una característica clave del coach dentro de las organizaciones es el apoyo que les brinda a los trabajadores; por lo tanto, no existe similitud en el indicador.

**En relación al objetivo específico N° 3:** Identificar la confidencialidad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019

Por otro lado, en la tabla N° 7 denominada se “*Confía de manera íntegra en el coach*”, el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que siempre confían de manera íntegra en el coach, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi siempre confían de manera íntegra en el coach y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces confían de manera íntegra en el coach.

Todo ello se compara con lo mencionado por (lider-haz-go, 2012), donde resalta que el Coaching es un proceso de acompañamiento enfocado al cambio, donde el Coach guía al coachee en su propio proceso de autodesarrollo, aportando confianza y motivación para culminar con éxito el proceso de desarrollo personal, por tanto concluye que transmitir confianza es una de las principales maneras de lograr el autodesarrollo de los trabajadores, por lo tanto existe similitud, debido a que en ambos casos existe confianza hacia el coach.

De acuerdo a la tabla N° 8, denominada “*La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización*” se obtuvo que el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo algunas veces la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi siempre la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización; por último, el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca la confidencialidad mejora el clima laboral en la organización.

De acuerdo a la tabla N° 9, denominada “*La privacidad que existe respecto a los temas tratados con el coach*” se obtuvo que el 60% (6 trabajadores) de los encuestados manifiestan que siempre existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach, mientras que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi nunca existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach.

**En relación al objetivo específico N° 4:** Describir de qué manera se desarrolla el contacto del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019

De acuerdo a la tabla N° 10, denominada “*el coach fomenta el trabajo en equipo*” se obtuvo que el 50% (5 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca fomenta el trabajo en equipo, mientras que el 30% (3 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach casi nunca fomenta el trabajo en equipo y por último el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que solo a veces el coach fomenta el trabajo en equipo.

Estos resultados se complementan con los resultados obtenidos por (Guzmán Julián, 2016) en sus tesis “*Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina s.a. de la ciudad de Trujillo en el año 2016*” donde menciona que se obtuvo como resultado un notorio cambio entre el antes y el después de la implementación de la metodología del coaching. Entre los resultados más relevantes se puede apreciar mejoras en el manejo de conflictos, comunicación organizacional, gestión del cambio y trabajo en equipo. Concluyendo que el trabajo en equipo es una forma eficiente de interrelacionarse con los colaboradores, por lo tanto se concluye que en ambas investigaciones el trabajo en equipo es un aspecto de suma importancia, pese a que no muchas veces se desarrollan.

De acuerdo a la tabla N° 11, “*existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización*” se obtuvo que el 20% (2 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach siempre existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización, mientras que el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que casi nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización y por último el 40% (4 trabajadores) de los encuestados manifiestan que nunca existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización.

Estos resultados se complementan con los resultados obtenidos por (Guzmán Julián, 2016) en sus tesis “*Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina s.a. de la ciudad de Trujillo en el año 2016*” donde menciona que se obtuvo como resultado un notorio cambio entre el antes y el después de la implementación de la metodología del coaching. Entre los resultados más relevantes se puede apreciar mejoras en el manejo de conflictos y la comunicación organizacional, por lo que se concluye mencionando que la comunicación es una característica fundamental que todo coachee debe practicar, para mejorar las relaciones y el clima laboral dentro de su organización, el cual no se ve en el caso de la empresa Divino Señor.

De acuerdo a la tabla N° 12, “*El coach fomenta un ambiente laboral*” se obtuvo que el 90% (9 trabajadores) de los encuestados manifiestan que el coach nunca fomenta un ambiente laboral adecuado, mientras que el 10% (1 trabajador) de los encuestados manifiestan que solo a veces el coach fomenta un ambiente laboral adecuado.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Segura Gamarra, 2018) en su tesis titulada “El actual Trabajo Académico se fundamenta a origen de los diversos conflictos que se viene viviendo en el “Centro de Salud Monterrey” donde concluye que los clientes internos efectúan un trabajo más productivo si se encuentran en un ambiente tranquilo y adecuado, por ende se entiende que el ambiente es un factor muy importante en desarrollo de habilidades y cualidades de las personas, por lo tanto se concluye que un ambiente adecuado es un factor que debería tener mayor prioridad, y no dejar de lado como en este caso.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones:**

1. De acuerdo al objetivo general, las características del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L, distrito Ayacucho, 2019, se miden con las dimensiones: La claridad, el compromiso, la confidencialidad y el contacto, los cuales, según la mayoría de trabajadores encuestados de forma general y resumida, se determinó que el coach nunca demuestra claridad durante la planificación y elaboración de objetivos globales en la organización; asimismo, se encontró que el coach generalmente no demuestra el compromiso; por otro lado, la dimensión de la confidencialidad si está presente en algunos aspectos; por último, los trabajadores encuestados manifiestan que nunca hay contacto

eficiente con el coach de la organización; es decir, el coach tiene poca interrelación con los trabajadores.

2. De acuerdo al objetivo específico N° 1: Caracterizar la claridad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, se miden con los indicadores de los objetivos, las estrategias y funciones; de este modo, se determinó que el coach de la organización nunca plantea objetivos claros y entendibles, en cuanto a las estrategias, la mayoría de encuestados manifiestan que nunca se plantean estrategias entendibles para alcanzar los objetivos de la organización y por último se obtuvo que el coach nunca informa las funciones que cada trabajador debe desempeñar.
3. De acuerdo al objetivo específico N° 2: Definir el compromiso del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, se miden con las dimensiones de la responsabilidad, el apoyo mutuo y motivación, se pudo determinar que según la mayoría de encuestados, el coach siempre es responsable con la ejecución de sus funciones; por el contrario, nunca fomenta el apoyo mutuo con los trabajadores para alcanzar los objetivos; del mismo modo, se obtuvo que el coach nunca motiva a que los trabajadores mejoren sus capacidades, siendo este un factor muy importante para el desarrollo de las organizaciones.
4. De acuerdo al objetivo específico N° 3: Identificar la confiabilidad del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso

Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, se mide con los indicadores de confianza, el clima laboral y la privacidad, en el cual según la mayoría de trabajadores encuestados manifiestan que siempre confían de manera íntegra en el coach, en cuanto al clima laboral, la mayoría de los encuestados manifiestan que el coach solo a veces contribuye a fomentar un clima laboral adecuado entre trabajadores al ser confidencial con los temas tratados de forma personal con los colaboradores; por último, se obtuvo que siempre existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach.

5. De acuerdo al objetivo específico N° 4: Describir de qué manera se desarrolla el contacto del coach en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, esto se mide a partir de los indicadores del trabajo en equipo, la comunicación y ambiente; según la mayoría de encuestados, el coach nunca fomenta el trabajo en equipo; por otro lado, en cuanto a la comunicación se obtuvo que nunca y casi nunca existe buena comunicación entre el trabajador y el coach de la organización; por último, se obtuvo que el coach nunca fomenta un ambiente laboral adecuado.

## **6.2.Recomendaciones**

- 1.** Conforme a la conclusión N° 1, se recomienda a la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. desarrollar programas de coaching en la organización e implantar ciertas características que debe contar el líder de su organización para ser considerado un verdadero coach, características como la claridad, el compromiso, la confidencialidad y el contacto con los trabajadores, debido a que, son aspectos que marcan el éxito en una organización, las cuales al desarrollar permitirá al coach dirigir de forma más eficiente todos los recursos de una organización, entre ellos los recursos humanos, siendo estos los más importantes dentro de cualquier empresa u organización.
- 2.** Conforme a la conclusión N° 2, se recomienda al coach de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. plantear objetivos claros y entendibles en la organización; asimismo, hacer que estas lleguen a cada trabajador de la organización; por otro lado, se recomienda informar a cada trabajador respecto a sus funciones y obligaciones, esto debido a que existe un porcentaje alto de trabajadores que no saben los objetivos de la empresa, tampoco las estrategias para alcanzarlas y no tienen claro sus funciones.
- 3.** Conforme a la conclusión N° 3, se recomienda al coach de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., seguir mejorando en aspectos de la responsabilidad con sus funciones y obligaciones; del mismo modo, se recomienda fomentar el apoyo mutuo entre todos los integrantes de la organización; así también, apoyar a que más trabajadores mejoren sus capacidades, motivándolos e incentivándolos de distintas maneras; debido a que,

aún se observa un alto porcentaje de trabajadores inconformes en estos aspectos mencionados.

4. Conforme a la conclusión N° 4, se recomienda al coach de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. seguir mejorando en aspectos como la confianza, el clima laboral y la privacidad con los temas tratados de forma confidencial, todo ello debido a que aún existe cierto porcentaje de trabajadores que no sienten confianza hacia su coach; asimismo, algunos trabajadores manifiestan que el coach no es confidencial y que tampoco se caracteriza por mantener en privado algunos temas personales.
5. Conforme a la conclusión N° 5, se recomienda al coach de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. fomentar el trabajo en equipo en la organización; asimismo, incrementar los niveles de comunicación con los trabajadores; por último, se recomienda brindar un ambiente laboral adecuado para que los trabajadores puedan desempeñarse mejor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, P. (2010). El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú. Lima, Perú. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/429/Acu%C3%B1a\\_op.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/429/Acu%C3%B1a_op.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabanillas Lezama, Y. E. (2 de Agosto de 2019). *Rrepositorio.uladech.edu.pe*. Obtenido de [Repositorio.uladech.edu.pe: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8994/CALIDAD\\_COACHING\\_CABANILLAS\\_LEZAMA\\_YAMES\\_EDGARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8994/CALIDAD_COACHING_CABANILLAS_LEZAMA_YAMES_EDGARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CÓRDOVA, N. C. (2017). *http://repositorio.usil.edu.pe*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018\\_Ccahuana-Cordova.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018_Ccahuana-Cordova.pdf)
- Cruz, C. (Mayo de 2013). *camilocruzuniversity.com*. *Coachig o Mentoría con el Dr. Camilo Cruz*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://camilocruzuniversity.com/contacto-coaching-mentoría>
- Eden. (6 de Junio de 2012). *Edenapp.esy.es*. Recuperado el 15 de septiembre de 2018, de [Edenapp.esy.es: http://edenapp.esy.es/deporte/definicion-de-coaching-segun-autores-y-metodologias/](http://edenapp.esy.es/deporte/definicion-de-coaching-segun-autores-y-metodologias/)

El portal del Coaching. (Agosto de 2016). [portaldelcoaching.com](http://portaldelcoaching.com). *Los 3 pilares del compromiso, esenciales en el éxito empresarial*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://portaldelcoaching.com/columna/los-3-pilares-del-compromiso-esenciales-en-el-exito-empresarial/>

Euroresidentes. (22 de Junio de 2015). [www.euroresidentes.com](http://www.euroresidentes.com). Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de [www.euroresidentes.com](http://www.euroresidentes.com): <https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-y-coaching-2>

Fernández, M. T. (2015). *Eprints.ucm.es*. Obtenido de [Eprints.ucm.es](http://Eprints.ucm.es): <https://eprints.ucm.es/37431/1/T37138.pdf?fbclid=IwAR1R7ndYVIME20uy5c1NNnQUOVDJ67XygqD0xmwbUbCBWBMcRxIPK-iiUjs>

Guzmán Julián, W. E. (2016). <http://repositorio.upao.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE\\_ADMI\\_WENDY.GUZMAN\\_LUIS.PARRAVICINI\\_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE_ADMI_WENDY.GUZMAN_LUIS.PARRAVICINI_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS_DATOS.PDF)

Hernandez, J. (2013). *El liderazgo organizacional: Una aproximación desde la perspectiva etológica*. Bogota, Colombia. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-2013.pdf>

lider-haz-go. (18 de Julio de 2012). *www.lider-haz-go.info*. Recuperado el 22 de septiembre de 2018, de *www.lider-haz-go.info*: <https://www.lider-haz-go.info/que-es-coaching-3/>

Lopez, E. (Enero de 2016). *coachingexitopersonal.com*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de Confidencialidad en el Proceso de Coaching: <http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/confidencialidad-en-el-proceso-de-coaching/>

Martínez, I. (2014). *ignaciomartineza.com*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <http://ignaciomartineza.com/liderazgo/liderazgo-de-alto-desempeno/>

Martinez, Y. (2007). El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ\\_CONTRERAS\\_YSRAEL\\_LIDERAZGO\\_SURCO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4678/MARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_SURCO.pdf?sequence=1)

NAVARRO, A. J. (Octubre de 2015). <http://recursosbiblio.url.edu.gt>. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt>: [http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf?fbclid=IwAR1Yp9o7Fg9JCAGN9AgX7vN9b5ktV2a8YPtzTwJnZi\\_YwQLYvxOC1OOdwwY](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf?fbclid=IwAR1Yp9o7Fg9JCAGN9AgX7vN9b5ktV2a8YPtzTwJnZi_YwQLYvxOC1OOdwwY)

Ramos, M. (5 de Mayo de 2016). *blogs.upc.edu.pe*. Obtenido de [blogs.upc.edu.pe](https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/los-objetivos-la-claridad-de-tu-vision):  
<https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/los-objetivos-la-claridad-de-tu-vision>

Reeves, M. (2010). *Liderazgo directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social*. Recuperado el 31 de Enero de 2018, de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-reeves\\_mv/pdfAmont/cf-reeves\\_mv.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-reeves_mv/pdfAmont/cf-reeves_mv.pdf)

Roca, F. (11 de Noviembre de 2018). *linkmycoach.com*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://linkmycoach.com/2018/12/claves-conseguir-clientes-coaching/>

Sampieri, H. (1997). *Josetavarez.net/*. Obtenido de [Josetavarez.net/](https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-tienen-hipotesis/?fbclid=IwAR2Z4F10LWDHyQwFTEctRKLYp6vOabwBpBvawHwDUei43C2KkoyANuF9UKs):  
<https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-tienen-hipotesis/?fbclid=IwAR2Z4F10LWDHyQwFTEctRKLYp6vOabwBpBvawHwDUei43C2KkoyANuF9UKs>

Segura Gamarra, G. (09 de Julio de 2018). *http://repositorio.uladech.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe>:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4137/IMPLEMENTANDO\\_LOS\\_PROCESOS\\_Y\\_SISTEMAS\\_DEL\\_MARKETING\\_INTERNO\\_SEGURA\\_GAMARRA\\_GIGY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4137/IMPLEMENTANDO_LOS_PROCESOS_Y_SISTEMAS_DEL_MARKETING_INTERNO_SEGURA_GAMARRA_GIGY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Smart Coach. (24 de Septiembre de 2017). *http://blog.smartcoach.global*. Obtenido de <http://blog.smartcoach.global>: <http://blog.smartcoach.global/cinco-definiciones-de-coaching-para-entender-esta-metodolog%C3%ADa>

Tarrío, H. (05 de Marzo de 2013). buenaforma.org. *La regla de las seis “C” para tener éxito cómo entrenador personal*. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <http://www.buenaforma.org/2013/03/05/la-regla-de-las-seis-c-para-tener-exito-como-entrenador-personal/>

Vásquez Giménez, L. E. (26 de Junio de 2015). *http://repositorio.uladech.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe>: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7671>

Velazquez, L. A. (2010). *www.eumed.net*. Obtenido de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

# ANEXOS

**ANEXO N° 01**

**MODELO DE ENCUESTA**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DIVINO SEÑOR TOURS, DISTRITO  
AYACUCHO, 2019.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2019.

Se le agradece por su colaboración de manera anticipada; asimismo, su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por la sinceridad a cada una de las interrogantes.

Responda según a su criterio en cada pregunta planteada, siendo las respuestas solo:

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

**Datos del encuestado:**

**Sexo:** Femenino

Masculino

N°	Preguntas	Respuesta
1	¿Los objetivos planteados por el coach de la organización son claros y entendibles?	
2	¿El coach plantea estrategias entendibles para alcanzar los objetivos?	
3	¿El coach le informa las funciones que debe desempeñar de forma clara y concisa?	
4	¿Su coach se caracteriza por ser responsable durante la ejecución de sus funciones?	
5	¿Existe apoyo mutuo entre usted y los líderes de su organización?	
6	¿El coach de su organización le motiva a mejorar sus capacidades?	
7	¿Confía usted de manera íntegra en el coach?	
8	¿La confidencialidad entre usted y su líder mejora el clima laboral en la organización?	
9	¿Existe privacidad respecto a los temas tratados con el coach?	
10	¿El coach de su organización fomenta el trabajo en equipo?	
11	¿Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización?	
12	¿El coach fomenta un ambiente laboral adecuado?	

Gracias.



## ANEXO N° 03

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo..... Marco Antonio Odar Puse .....

Identificado con DNI..... 10377596 ..... Carnet de colegiatura N°..... 262 .....

Con el grado de..... Maestro en Gerencia Social .....

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos del cuestionario, para la realización de la encuesta, elaborado por el estudiante ROJAS BARCENA, Jhens Junior, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L., DISTRITO AYACUCHO, 2019" que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

  
Econ. Marco Antonio Odar Puse  
C.E.A. N° 262

Ayacucho..... septiembre del 2019

## ANEXO N° 04

### SOLICITUD DE PERMISO PARA INVESTIGACIÓN

TRANSPORTE DIVINO SEÑOR E.I.R.L.  
*Julia Barcena Prado*  
JULIA BARCENA PRADO  
GERENTE

SOLICITO: permiso para realizar trabajo de investigación.

SEÑORA: JULIA BARCENA PRADO

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.

Yo, ROJAS BARCENA JHENS, identificado con DNI: 76300508 con domicilio en el Jr. Cuzco Mz. I Lt. 5 del distrito de Carmen Alto, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que al estar cursando mis estudios superiores en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela profesional de Administración, solicito a usted permiso para realizar mis trabajos de investigación en su organización, sobre "Coaching en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial: Caso Transportes divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, con el fin de optar el grado académico de bachiller

#### POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ayacucho, 20 de septiembre del 2019



ROJAS BARCENA, Jhens

DNI N° 76300508

**ANEXO N° 05**

**SOLICITUD PARA SABER CON CUANTOS TRABAJADORES CUENTA LA EMPRESA**

**SOLICITO:** La cantidad actual de trabajadores en la empresa.

**SEÑORA: JULIA BARCENA PRADO**

**GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.**

Yo, **ROJAS BARCENA JHENS**, identificado con DNI: 76300508 con domicilio en el Jr. Cuzco Mz. I Lt. 5 del distrito de Carmen Alto, ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que al estar cursando mis estudios superiores en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela profesional de Administración, solicito saber la cantidad actual de trabajadores en su organización, con la finalidad de aplicar cuestionarios sobre "Coaching en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019, y poder recolectar información con fines de estudio.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ayacucho, 22 de septiembre del 2019



ROJAS BARCENA, Jhens

DNI N° 76300508

## ANEXO N° 06

### RESPUESTA DE LA EMPRESA TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS INFORMANDO LA CANTIDAD DE TRABAJADORES



**DIVINO SEÑOR TOURS**  
**E.I.R.L.**

TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.

Sr. ROJAS BARCENA, Jhens Juniur

En respuesta a su solicitud de fecha 22 de septiembre del 2019, me permito informar lo siguiente: Actualmente la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., cuenta con 10 trabajadores los cuales vienen laborando en las áreas de ventas, encomiendas y conducción de los buses.

A continuación, se muestra la relación de trabajadores en su área respectiva:

N°	Apellidos y Nombres	Área
01	WARI TUPIA, Miriam	Ventas
02	ROJAS BARCENA, Cristhiam	Ventas
03	HUAMANI TORRES, Miriam	Ventas
04	HUAMAN HUAMAN, Severino	Encomienda
05	HINOSTROZA MARTINEZ, Nilo	Conductor
06	SOTO JARA, Anibal	Conductor
07	GALVEZ RIVERA, Alex	Conductor
08	BEIZAGA TIPE, Ernesto	Conductor
09	MENDIETA GUTIÉRREZ, Cesar	Conductor
	CISNEROS BLANCO, Mario	Conductor

Espero dar respuesta a su solicitud de información, quedando a  
ara cualquier aclaración o duda.

SERVICE DIVINO SEÑOR E.I.R.L.  
  
JULIA BARCENA PRADO  
GERENTE

**ANEXO N° 07**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

<b>DIAGRAMA DE GANTT</b>															
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SEMANAS</b>														
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
Planteamiento de problema	■														
Enunciado del problema		■													
Objetivos de la investigación			■												
Justificación de la investigación				■											
Antecedentes de la investigación					■										
Revisión de la literatura						■									
Hipótesis de la investigación							■								
Metodología de la investigación								■							
Referencias bibliográficas									■						
Anexos										■					
Presentación del proyecto											■				
1era Evaluación del proyecto de investigación por el jurado.												■			
Levantamiento de observaciones													■		
2da Evaluación del proyecto de investigación por el jurado.														■	
Exposición del proyecto de investigación															■
Elaboración del acta de aprobación o desaprobación del proyecto															■

**ANEXO N° 08**

**EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENCUESTA REALIZADA**



**ANEXO N° 09**  
**PRESUPUESTO**

<b>N°</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>Medida</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>SUBTOTAL</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>				<b>S/. 31.00</b>	<b>S/. 103.50</b>
1	Libros	Unidad	3	S/. 15.00	S/. 45.00
2	Alquiler de cabina de internet	Horas	15	S/. 1.00	S/. 15.00
3	Movilidad para asistir a las asesorías	Transporte	8	S/. 1.00	S/. 8.00
4	USB	Unidad	1	S/. 27.00	S/. 27.00
5	Lapiceros	Unidad	4	S/. 0.50	S/. 2.00
6	Folder Manila	Unidad	3	S/. 0.50	S/. 1.50
7	Elaboración del cuestionario	Horas	5	S/. 1.00	S/. 5.00
<b>EJECUCIÓN</b>				<b>S/. 12.60</b>	<b>S/. 52.30</b>
1	Solicitudes	copias	4	S/. 0.20	S/. 0.80
2	Lapiceros	Unidad	4	S/. 0.50	S/. 2.00
3	Impresión de cuestionario	Unidad	15	S/. 0.10	S/. 1.50
4	Movilidad para encuestar	Transporte	10	S/. 1.00	S/. 10.00
5	Bocaditos		1	S/. 10.00	S/. 10.00
6	Análisis de resultados	Horas	8	S/. 1.00	S/. 8.00
7	Otros				S/. 20.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/. 43.60</b>	<b>S/. 155.80</b>

**ANEXO 10**

**LISTA DE COTEJOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL**

ROSAS BARCENA, Irene Junior

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE			
LISTA DE COTEJOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL PARA LAS ASIGNATURAS DE TALLERES DE INVESTIGACIÓN Y TESIS, ASÍ COMO DE LOS TALLERES CO-CURRICULARES Y DE TESIS PARA LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE PREGRADO, POSGRADO Y SEGUNDA ESPECIALIDAD			
ITEMS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Carátula según las normas de ULADECH Católica.		<input checked="" type="checkbox"/>	
Índice de contenidos con la numeración requerida que incluye títulos y subtítulos de acuerdo a normas APA/VANCOUVER, según corresponda al programa de estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Índice de gráficos, tablas y cuadros	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Título de la tesis</b>			
El título es conciso e informativo	<input checked="" type="checkbox"/>		
En el título se entiende claramente el objetivo de la tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
El título especifica el lugar y tiempo donde se realiza la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Del resumen y abstract:</b>			
Se muestran claramente el planteamiento del problema con objetivos y alcances del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Metodología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Resultados (descubrimientos)		<input checked="" type="checkbox"/>	
Conclusiones.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Se han ubicado las palabras claves del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
No excede de 250 palabras redactadas en un solo párrafo y traducidas al inglés	<input checked="" type="checkbox"/>		
Incluye un máximo de 6 palabras claves ordenadas alfabéticamente y traducidas al inglés	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Introducción</b>			
Describe en síntesis el problema, la justificación, la metodología utilizada en la investigación, los principales resultados y las conclusiones.		<input checked="" type="checkbox"/>	

Citas bibliográficas en caso corresponda	X		
<b>Revisión de literatura/marco teórico</b>			
Incluye antecedentes y marco teórico conceptual que sustentan la investigación.	X		
En los antecedentes incluye título de la fuente, objetivos, metodología, conclusiones y cita referencias locales, nacionales e internacionales.	X		conclusiones
En el marco teórico considera teorías y conceptos que fundamenten las variables de estudio.	X		
El marco teórico presenta citas bibliográficas suficientes de la(s) variable(s) de estudio.	X		
Usa normas APA/Vancouver para las citas bibliográficas; de acuerdo a lo establecido en cada programa.	X		formato
<b>Hipótesis (según corresponda)</b>			
Indica lo que supone va a encontrarse en la investigación.		X	
Da respuesta tentativa a la pregunta de investigación.		X	
Está en correlación con los objetivos específicos.		X	
<b>Metodología</b>			
Explica el diseño de investigación escogido y lo justifica.	X		
Elije adecuadamente la población y la muestra.	X		Demuestra?
Define y operacionaliza adecuadamente las variables e indicadores.	X		
Describe las técnicas e instrumentos, validadas en la línea de investigación, a utilizar en la recolección de datos.	X		
Explica el plan de análisis que corresponda a la línea de investigación.	X		
Presenta matriz de consistencia.	X		elaborar matriz
Precisa los principios éticos en los que se basa su investigación procedentes del Código de Ética de la Universidad.	X		
<b>Resultados</b>			
Los cuadros y gráficos estadísticos tienen título y fuente y están debidamente numerados.	X		
Redacción adecuada del análisis de cuadros y/o gráficos estadísticos.	X		

Redacción adecuada de la interpretación de cuadros y/o gráficos estadísticos culminando con una propuesta de conclusión.		X	Mejor
Los resultados se enfocan en todos los aspectos considerados en los objetivos de la investigación.	X		
Los resultados presentados se describen y se centran en la contrastación de las hipótesis, en caso corresponda.		X	descripta
Describe objetivamente los hallazgos de la investigación, de acuerdo al orden planteado en los objetivos específicos y metodología.	X		
Explica los resultados obtenidos teniendo en cuenta el marco empírico y teórico.	X		
<b>Conclusiones</b>			
Se redactan para dar respuesta a los objetivos planteados.	X		
Incluye aportes del investigador.	X		
Incluye valor agregado al usuario final.	X		
<b>Aspectos complementarios</b>			
En caso que se requiera se plantearán las recomendaciones.		X	Mejor
<b>Referencias bibliográficas</b>			
Utiliza la norma APA/VANCOUVER según corresponda.	X		
Considera fuentes primarias y secundarias.	X		
El número de citas bibliográficas coincide con el número de referencias bibliográficas		X	Contraste citas y referencias bibliográficas
<b>Presentación del trabajo</b>			
Utiliza una correcta ortografía y redacción.	X		
Redacción clara, congruente y fluida.	X		
Aplica el formato establecido en el Manual de Metodología de la Investigación (MIMI).	X		

**Referencias bibliográficas:**

ULADECH Católica (2018). Reglamento de Investigación. Versión 010. Disponible en:

[https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/reglamento-investigacion\\_v010.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/reglamento-investigacion_v010.pdf)

**ANEXO 11**  
**PORCENTAJE DE TURNITIN**

**Coaching**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD**

---

**4%**

INDICE DE SIMILITUD

**0%**

FUENTES DE  
INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**4%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

**FUENTES PRIMARIAS**

---

**1**

**Submitted to Universidad Catolica Los Angeles  
de Chimbote**

Trabajo del estudiante

**4%**

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

**ANEXO 12**  
**RECIBO DIGITAL**



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **JHENS JUNIUR ROJAS BARCENA**  
Título del ejercicio: **Actividad IIIU-8: Informe final de tes...**  
Título de la entrega: **Informe\_Final**  
Nombre del archivo: **9962\_JHENS\_JUNIUR\_ROJAS\_BA...**  
Tamaño del archivo: **4.06M**  
Total páginas: **98**  
Total de palabras: **14,183**  
Total de caracteres: **79,701**  
Fecha de entrega: **21-nov-2019 11:08a.m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entrega: **1200885892**

