



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
COMBUSTIBLE, DISTRITO ANDRES AVELINO
CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019**

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

AUTORA

GOMEZ ARAUJO, YESSICA
ORCID: 0000_0003_4496_0161

ASESOR

MGTR. ODAR PUSE MARCO ANTONIO
ORCID: 0000_0002_1068_8844

AYACUCHO – PERÚ

2019

TÍTULO

LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLE, DISTRITO ANDRES AVELINO
CACERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

GOMEZ ARAUJO, Yéssica

ORCID. 0000-0003-4496-0161

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, ESTUDIANTE
DE PREGRADO, AYACUCHO _PERÚ

ASESOR:

ODAR PUSE, Marco Antonio

ORCID: 0000_0002_1068_8844

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, FACULTAD DE
CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, ESCUELA DE
ADMINISTRACION

JURADO:

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

ORCID: 0000_0002_9569_9824

MGTR. ALCIDES JAUREGUI PRADO

ORCID: 0000_0002_6611_9480

MGTR. CELSO TIPE HERRERA

ORCID: 0000_0002_4439_1448

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILCCE

ORCID. 0000_0002_9569_9824

Presidente

MGTR. ALCIDES JÁUREGUI PRADO

ORCID. 0000_0002_6611_9480

Miembro

MGTR. CELSO TIPE HERRERA

ORCID. 0000_0002_4439_1448

Miembro

MGTR: MARCO ANTONIO ODAR PUSE

ORCID: 0000_0002_1668_8844

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Nuestra casa de estudios, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la institución que me acogió y formó profesionalmente para estar a un nivel competitivo que requiere la sociedad.

Así mismo a mi mamita quien me brinda su apoyo incondicional. A mi papá Víctor Gómez quien desde el cielo me guía.

Mi reconocimiento al Mgtr. Odar Puse Marco Antonio, por su apoyo, comprensión, tiempo y orientación para la realización de esta investigación.

También van para todas las personas que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos en la realización de la investigación.

DEDICATORIA

A Dios por guiarme por el camino correcto, por nunca abandonarme, gracias por haberme dado la vida , por darme la excelente familia por permitirme conocer a personas maravillosas , excelentes maestros y amigos.

A mis padres por brindarme el apoyo incondicional, brindarme tanto amor, por haberme inculcado buenos valores día a día para ser una persona de bien.

A mis hermanos a mi hijo Thiago Aldair Quien me motiva día a día para lograr mis objetivos.

RESUMEN

Este presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo y diseño no experimental, se realizó con el propósito de describir el Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. La población está conformada por 48 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicó la Encuesta y el cuestionario debidamente validado. El análisis y procesamiento de datos se realizaron con los programas de Excel 2016 y SPSS 25, con los que se elaboraron tablas y gráficos para obtener la siguiente conclusión: Liderazgo Coaching de los administradores laboral tiene un alto porcentaje de aceptación con un 71%, a diferencia de los que no tienen aceptación con el 29% de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2019.

Palabras clave: Liderazgo coaching

ABSTRACT

This research work is a quantitative approach with descriptive level and non-experimental design, was conducted with the purpose of describing the Coaching Leadership in the Micro and Small Companies marketing fuel, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho district, 2019. The population is formed by 48 workers. For the data collection, the Survey and the duly validated questionnaire were applied. The analysis and data processing were carried out with the Excel 2016 and SPSS 25 programs, with which tables and graphs were drawn up to obtain the following conclusion: Leadership Coaching of labor administrators has a high percentage of acceptance with 71%, Unlike those that do not have acceptance with 29% of the Micro and Small Companies selling fuel in the Andrés Avelino Cáceres Dorregaray district, Ayacucho 2019.

Keywords: Leadership coaching

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| TÍTULO | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO | iii |
| FIRMA DE JURADO Y ASESOR | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 6 |
| 2.1.1. Internacional. | 6 |
| 2.1.2. Nacional. | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Diseño de Investigación | 18 |
| 3.2. Nivel de la Investigación | 18 |
| 3.3. Población y Muestra | 18 |
| 3.4. Definición y Operacionalización de Variables | 20 |
| 3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 21 |
| 3.6. Plan de Análisis | 22 |
| 3.7. Matriz de Consistencia. | 23 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 3.8. | Principios Éticos | 24 |
| IV. | RESULTADOS | 25 |
| 4.1. | Nivel Descriptivo | 25 |
| 4.2. | Análisis de Resultados | 29 |
| V. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 32 |
| 5.1. | Conclusiones | 32 |
| 5.2. | Recomendaciones | 35 |
| VI. | BIBLIOGRAFÍAS | 36 |
| | ANEXO | 40 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Liderazgo Coaching de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 1..... | 25 |
| Gráfico 2: Trabajo en quipo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 2..... | 26 |
| Gráfico 3: Motivación de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 3. | 27 |
| Gráfico 4: Habilidades de liderazgo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 4..... | 28 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1</i> Liderazgo Coaching de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019..... | 25 |
| <i>Tabla 2</i> Trabajo en equipo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019..... | 26 |
| <i>Tabla 3</i> Motivación de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019..... | 27 |
| <i>Tabla 4</i> Habilidades de liderazgo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible , distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019..... | 28 |

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray no tienen conocimiento amplio sobre el liderazgo es por esta razón que vi la carencia del buen trato a los colaboradores, de tal manera que hay maltrato hacia ellos, sin ser motivados solo cumplen con su horario de trabajo y lo hacen para llevar el pan del día a sus familias.

Por esta razón he decidido realizar la investigación, así poder ayudar a tomar decisiones, planificar las tareas, mejorar la atención y con ello mejorar la rentabilidad.

Los líderes muchas veces no tienen una visión y no pueden canalizar a sus seguidores, y el líder no permite que sus seguidores, y el líder no permite que sus seguidores depositen confianza y respeto, estos aspectos hacen que los administradores y/o gerentes no pueden llegar a sus colaboradores, generando mayor rendimiento laboral y con ello se muestre un servicio satisfecho, al cliente. Por lo mencionado anteriormente, el enunciado de mi problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características del liderazgo coaching en la micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?

De la presente investigación el objetivo general es identificar las características de Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019.

Y los objetivos específicos son:

- Analizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray-Ayacucho, 2019.
- Conocer la motivación en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.
- Identificar las habilidades de liderazgo en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray.

Los métodos de aprendizaje informales generan más del 70% de aprendizajes, el coaching tiene una gran importancia porque se acerca el aprendizaje en el momento que la persona lo necesita, en el que la persona tiene todos sus intereses en aprender enfocados en la necesidad presente es por eso que resulta una herramienta poderosa. El líder coach es un jefe que hace preguntas en lugar de decirle a la gente lo que tiene que hacer, liderar no es mandar y éste último pertenece a las épocas del trabajo manual en cadena mientras que hoy es necesaria la implicación y la aportación de cada integrante del equipo, el objetivo es ayudar a las personas a desarrollar las capacidades que ya tienen en potencia, las capacidades se transforman y se reconfiguran a través del coaching. Las cuatro cosas que como coach se debe hacer es estar dispuesto a equivocarte y pedir disculpa por ello, creer en el potencial de su gente quienes ya tienen todos los recursos, estar dispuesto a dejarse influir por el proceso, la

influencia será recíproca, dejar a los coachinhs tomar sus propias decisiones, aunque no coincidan con las suyas. Coaching in y coaching out para ser un líder coaching se recomienda seguir ambos modelos, lo importante es saber cómo, dónde y en qué momento utilizar cada uno. Coaching out es un proceso con una duración de aproximadamente un año entre el líder y el colaborador que consiste en un encuentro mensual fuera del hábito cotidiano del trabajo con el fin de trabajar el desarrollo profesional del colaborador, el foco de las preguntas está en la estructura interior de las personas en sus capacidades, creencias y valores, así como la manera en que estas condicionan su funcionamiento, toca la identidad y la trascendencia de la persona. El coaching out es por donde se recomienda empezar ya que va más planificado.

La persona debe estar dispuesta a desarrollarse profesionalmente mejor si hay confianza, hay que tener confianza en el coaching y preguntarle si tiene interés en participar del proceso y recordarle que no es un examen sino de un espacio para pensar juntos y además todo será confidencial se debe llevar consigo la libreta del coach donde se anotará los comportamientos observados será la guía para estructurar el proceso, siempre anotarás una recapitulación del proceso que se leerá en voz alta al coach al final de cada encuentro y con lo cual él o ella demostrará estar de acuerdo. La estructura de las sesiones son reuniones recapitulativas al principio y a la mitad, más o menos seis meses entre una y otra en las cuales solo se hará una recapitulación del proceso hasta ese momento en general las reuniones constarán de lo siguiente apadrinamiento, preguntas y respuestas, resumen y cierre, el apadrinamiento consiste en empoderar a la persona reconociéndole al comienzo de la sesión todas las cosas que esa

persona ya hace bien en su trabajo, cuando apadrinamos reforzamos la autoestima del coaching, si tenemos dificultad en dar feedback negativo de un modo constructivo es mejor no darlos, cuidado con el efecto pigmaleón, la creencia de un jefe acerca de la incompetencia en su colaborador se termina convirtiendo en realidad.

Los tipos de feedback son: quiero felicitarte por haber hecho, pone atención en los comportamientos, quiero felicitarte por tu capacidad para, quiere decir que pone atención en las capacidades, quiero felicitarte por ser, se dirige directamente a la identidad este último nunca puede ser negativo.

El coaching in es un proceso continuo entre el líder y el colaborador que consiste en encuentros puntuales no planificados de acuerdo a situaciones que se genera en el día a día, se realiza dentro del ámbito laboral, también conlleva el fin de trabajar el desarrollo personal del colaborador, el foco está puesto fuera en la realidad que queremos cambiar y en las posibilidades de intervención que tenemos aprovechando el contexto, solo trabaja con los comportamientos y la circunstancia, el coaching in es más complejo ya que requiere de haber hecho un hábito con las habilidades del coaching out, se puede considerar el coaching a la hora de aplicar primero si el conocimiento o madurez del puesto de la persona son bajos, la decisión la tomará el líder coach, es bueno ser sincero de antemano para evitar frustraciones en el empleado, segundo, si la persona que ingresa a tu oficina a consultarte está urgida de una respuesta rápida para sacar un trabajo urgente en ese caso no hay tiempo para la reflexión para hacer coaching. Tercero si tienes una conversación de con los implicados.

Con respecto al marco metodológico, la presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, la técnica de recolección de datos se realizó a través de instrumentos validados, y para el procesamiento de datos se utilizaron los softwares de Excel 2016 y SPSS 25. Finalmente, la investigación se justifica porque permitirá conocer si el liderazgo coaching se explica de manera adecuada a las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, brindando a sus trabajadores motivación, efectuando la capacitación, la comunicación en todo momento, sembrando valores y respeto entre todos los colaboradores, generando iniciativa y creatividad, para así lograr las metas trazadas a corto y largo plazo y sobre todo la mejora continua en el servicio al cliente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacional.

(CAICEDO, 2013), en la tesis de licenciatura “El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa”, Universidad del Rosario – Colombia. El autor concluye con la importancia en la gestión de los recursos humanos, radica en que la relación entre la empresa y los trabajadores sea buena, generando calidad de vida en el puesto de trabajo y un ambiente laboral óptimo y adecuado en el que los trabajadores se sientan cómodos y puedan desarrollar sus labores de forma eficiente y eficaz, de modo que apoyen y contribuyan al logro de los objetivos planteados por la organización.

(ATEHORTUA, 2006), en su tesis de especialización “Formación de equipos de alto rendimiento a partir del coaching”, Universidad de Medellín – Colombia. El autor finaliza que con el coaching nos llega en pro de un liderazgo productivo, participativo y motivacional, especialmente en las organizaciones del presente en donde se requieren gerentes proactivos, innovadores, creativos y competitivos.

(ALVAREZ, 2007) en el artículo, Los miedos inherentes, de la revista Coaching Magazine International, hace mención que una de las claves más relevantes del coaching, consiste en crear duda acerca de lo que se cree y reflexionar en las mismas. Destaca que uno de los obstáculos que produce

miedos y que por ende bloquea a las personas, obedece a algunas de esas creencias, a las que se les denomina creencias limitantes.

2.1.2. Nacional.

(VALENCIA, 2008) en la tesis de maestría “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú. El autor concluye con que cuando se habla de la Administración, se hace énfasis al proceso sistemático, por medio del cual se planifica, dirige, organiza, controla y evalúa el trabajo de los miembros de una organización social. A través de este proceso se logra que las cosas se realicen de la mejor manera, optimizando al máximo los recursos disponibles (estos recursos pueden ser físicos o materiales, económicos y humanos) y de esta manera obtener una reducción de la energía y el tiempo para realizar las tareas. El objetivo esencial de la administración es la productividad, ello implica eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponibles para llevar a cabo el buen manejo de la empresa.

(ZAMBRANO, 2010)2010), en la tesis titulada “El coaching, como gestión del entendimiento y el conocimiento administrativo y en su incidencia en las organizaciones y empresas de la ciudad de Porto Viejo”. El autor concluye con que el coaching empresarial es una conversación, un diálogo fecundo entre el entrenador y el cliente, mediante el cual el coach busca abrir nuevas posibilidades de reflexión y de acción en el cliente. Si nos fijamos en el deporte, vemos los entrenadores deportivos apoyando a sus deportistas en todo momento, dirigiéndoles, diciendo a sus deportistas donde y como tienen que colocarse estratégicamente para conseguir sus objetivos: ganar el partido, quedar primero, mejorar su marca. El coach de negocios hace lo mismo, pero

ayudando al empresario y al directivo en conseguir sus objetivos empresariales y a mejorar sus metas profesionales: mejores resultados, más tiempo, mejor equipo, más motivación, empresa más saneada, mejor estrategia.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Liderazgo. Según (IDALBERTO, 1999) indica que “El líder es la persona que se distingue por la función que realiza y es quien toma decisiones acertadas para el grupo u organización”.

2.2.2. Liderazgo *coaching*. Según (PAYERAS, 2004) menciona que “Es la forma en que alguien ayuda a otra persona a que se capaz de conseguir sus propios resultados en conexión al equipo al que pertenece”.

2.2.2.1. Trabajo en equipo.

(VERA, 2011), Trabajar en equipo significa asumir una serie de valores personales. Supone de un conjunto de personas diferentes, con diferentes formas de pensar, distintas opiniones, diversos planteamientos vean la necesidad y se les requiera de trabajar juntos y ello implica tener los mismos objetivos, es decir perseguir una meta, esa meta seguramente nos va a conducir a la consecución de un fin común; algunas de las características principales del trabajo en equipo son: Cohesión grupal todos los miembros deberán implicarse y asumir sus responsabilidades pero siempre basándose en la igualdad y en el apoyo mutuo. Competencia social cuando varias personas trabajan juntas es fundamental que se negocie y se defina el grado de implicación y esfuerzo que

se espera de cada uno o de cada la capacidad de hacer y recibir críticas y la empatía, proceso productivo el trabajo grupal si está bien organizado cuenta con todos y con todas será gratificante y atractivo solo así se alcanzará la máxima satisfacción y eficacia, búsqueda del bien común todos y todas deben apostar por compartir es decir lo colectivo frente a la competitividad y/o el individualismo debe prevalecer el beneficio del conjunto.

Algunas normas básicas para el funcionamiento de los grupos son: definir bien los objetivos del trabajo, consensuar las aportaciones de todos y todas, los roles deben ser rotativos y equitativos, valorar siempre lo que se ha hecho, lo que se está haciendo y lo que queda por hacer.

(HAYES, 2002), el trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto, para que un equipo de trabajo necesitará lo que se le conoce las 5C: Complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso. A continuación, veamos cómo afrontan y resuelven sus problemas verdaderamente teniendo un equipo que va a la misma dirección van a seguir al líder para que se apoye uniendo sus habilidades y capacidades para solucionar el problema.

En el equipo tienen un objetivo común, antes de convertirse en un equipo pasan por algunas fases como la de orientación, sentimientos, orgullo por haber ido escogidos a formar parte del equipo, ansiedad, la conducta, decisión, discusiones abstractas, la consecuencia de esto es que el equipo logra muy poco, pero es normal. La segunda fase es la de insatisfacción empiezan a surgir los problemas, aparecen la discusión de los miembros del equipo hay competencia, se empiezan a cuestionar las decisiones y celos, consecuencia de

ello los integrantes dedican poco tiempo para dedicarse a progresos del objetivo final, al final se resuelven los problemas, la tercera fase es la de resolución, hay aceptación de ideas, hay más amistad, confianza mutua, nos damos cuenta de lo que pasa en el grupo, en la medida que los integrantes resuelven sus diferencias están listos a hacer progresos significativos y la última fase es la de producción en ella los miembros comprenden mejor sus debilidades y fortalezas, hay habilidad para resolver problemas grupales en consecuencia el equipo ha aprendido a resolver problemas grupales.

2.2.2.2.Motivación.

La motivación es un impulso mental que nos da la fuerza necesaria para ejecutar una acción y mantenernos para alcanzar un determinado fin. Es una fuerza en movimiento, una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel que genera energía y vida para desempeñarse en la actividad que a uno le apasiona. Existen dos tipos de motivación: motivación positiva y motivación negativa.

Intrínseca: el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que nadie de algún incentivo externo.

La motivación intrínseca se ha estudiado intensamente por los psicólogos educativos desde 1972, y numerosos estudios han encontrado que está asociada con altos logros educativos y disfrute de estudiantes.

Extrínseca: lo que atrae al individuo no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada.

Motivación negativa: obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia, de la sociedad e incluso de la escuela.

El punto de partida del ciclo motivacional está dado por el surgimiento de una necesidad.

Esta necesidad rompe el estado de equilibrio en el que se encuentra una persona, produciendo un estado de tensión que lleva a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio.

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

Homeostasis: es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.

Estímulo: es cuando aparece un estímulo en la persona y genera una necesidad.

Necesidad: esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.

Estado de tensión: esta produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.

Comportamiento: al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.

Satisfacción: si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo de presente.

La motivación nos da sentido a la vida. ¿Cuál es el propósito que nos mueve a seguir adelante?

La respuesta a esta pregunta es el propósito que viene a ser la razón que tenemos para llevar a cabo la acción necesaria para iniciar la ejecución de una acción. También lo podemos relacionar con la misión y los objetivos que perseguimos.

Mientras más elevado sea el propósito, más seguridad tendremos en mantener la motivación.

Visualización: es la capacidad que todos los seres humanos tenemos para ver en nuestro interior todo lo que queremos hacer.

2.2.2.3.Habilidades de liderazgo.

Son aquellas que tienen la capacidad de reconocer que algo puede mejorar y dirigir acciones para realizar un cambio. Las habilidades de liderazgo te ayudan a dirigir ya sea algún negocio, tu grupo de amigos, tu comunidad, etc. Las habilidades de liderazgo son:

Resolver problemas: todo líder debe saber enfrentarse a los problemas que se le presentan sea cual sea para darles una solución práctica y efectiva, en el proceso el líder aprende nuevas formas de solución por lo que cuando se le presente otro obstáculo en el futuro pondrá en práctica lo que aprendió.

Tomar responsabilidad de su vida y su futuro.

Visión y enfoque: el líder debe saber cuáles son sus prioridades y debe empeñarse en conseguir las sin que su mente evada su meta. Actualmente la mayoría de las personas no tienen muy segura su visión por lo que abandonan sus metas con facilidad y son llevadas al fracaso.

Auto capacitación: muchos líderes se auto capacitan, es decir, que ellos mismos se prepararon para lograr sus propias metas.

Disciplina y perseverancia: la disciplina en los líderes es importante para que logren sus triunfos, una buena disciplina trae consigo la perseverancia que no les permite rendirse.

Emprendimiento y trabajo: un buen líder tiene que tener una mente emprendedora para lograr los trabajos propuestos.

Capacidad de lograr grandes resultados con poco capital económico y académico.

Innovación: el líder propone nuevas cosas o ideas para lograr nuevos objetivos.

Tomar riesgos: se debe tomar riesgos para alcanza tus metas.

Abrir nuevos caminos: se debe abrir nuevos caminos, explorar nuevas cosas para satisfacer tus necesidades.

Cometer errores: cometer errores te ayuda a superarlos y a no volver a cometerlos.

Aprender a comunicarse efectiva y asertivamente: la comunicación es fundamental en un líder ya que lo ayuda a convencer a las personas de su alrededor, compartir y dirigir a otros.

Coherencia: el líder debe ser coherente para que las personas que lo rodean comprendan sus opiniones.

2.2.2.3.1. Componentes del liderazgo:

Existen componentes que generan a partir de un buen liderazgo:

- Eficacia: La eficacia viene a ser el cumplir con los objetivos o metas propuestas ya sea con ayuda o sin ella. En las organizaciones la eficacia crea estrategias buscando la realización de los objetivos propuestos, afecta casi en su totalidad a la parte económica.

La eficacia en la comunicación es igual de importante ya que hay un mensaje que se quiere transmitir, así que cuando el mensaje llega al receptor y es comprendido se podría decir que la comunicación fue realizada eficazmente.

En la seguridad de los medicamentos se necesita la eficacia ya que para realizar un buen fármaco la finalidad es que contribuya con la mejora de las personas que lo necesitan, cuando el fármaco logra la meta que se le asigno significa que fue hecho con eficacia.

Por otro lado, en el aspecto deportivo el propósito es ganar, por lo que es necesario que cada deportista tenga en mente lo que se debe hacer para lograr el objetivo con eficacia.

- Eficiencia: Es el menor número de movimientos que puedes emplear para llevar a cabo una tarea y el mayor volumen de trabajo que se hiciera en el menor tiempo, o sea hacer la mayor cantidad de trabajo en el menor tiempo con el menor esfuerzo, la eficiencia puede variar a un individuo se puede hacer más eficiente o menos eficiente. También se escucha mucho la palabra competencia, eso quiere decir que tenemos a una persona eficiente y competente o sea diestro, hábil y a la altura de lo que se exige.

Eficacia es lograr el resultado, cumplir con el propósito, alcanzar esa meta que nos hemos propuesto; la eficacia está directamente relacionado con el resultado, cuando dice que soy eficaz cuando logro los resultados, cuando cumplo el propósito, ahí soy eficaz, es diferente a ser eficiente esta está íntimamente relacionada con el empleo y manejo adecuado de los recursos de la organización, la eficiencia se refiere entonces al buen manejo al buen empleo de los recursos, es decir a hacer las cosas correctamente.

Eficaz es hacer lo correcto y eficiencia cuando se hacen las cosas correctamente, uno puede hacer lo correcto incorrectamente o hacer las cosas correctamente y no lograr los resultados, se puede ser eficaz y eficiente, si hacer lo correcto correctamente eres efectivo, se es productivo cuando con los mismos recursos logro mejor resultado, puedo lograr mayor resultado empleando igual cantidad de recursos, se puede lograr resultados mejores empleando los recursos de mejor manera, se puede lograr ello si las empresas invierten en capacitación para su personal y eso representa menos cuantía y mejores métodos y procedimientos entre otros, es posible que pueda ser eficaz y eficiente al mismo tiempo y puedo ser productivo.

- Satisfacción laboral: Es la actitud del trabajador basada en creencias y valores que el trabajador desarrolla frente a su propio trabajo, a mayor satisfacción laboral mayor compromiso del trabajador con sus tareas y mayor motivación. Algunos de los aspectos más comunes para aumentar la satisfacción laboral son la retribución, condiciones de trabajo, supervisión,

compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo, oportunidades de progreso.

Existen factores determinantes de satisfacción laboral como son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo adicionalmente, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, podemos encontrar otros factores que repercuten e influyen en la satisfacción laboral como son la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condiciones socioeconómicas, tiempo libre y actividades recreativas. Además, se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción laboral se refiere: la primera es satisfacción general siendo el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y la segunda es satisfacción por facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo como reconocimiento, beneficio, condiciones de trabajo entre otros, es así que trabajador satisfecho es un trabajador productivo.

La satisfacción laboral es un sentimiento positivo a un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, los factores que intervienen son la productividad, la ciudadanía organizacional y la satisfacción del cliente y los factores que intervienen en la satisfacción laboral son el ausentismo, la rotación del personal y las relaciones con los colegas.

2.3. Hipótesis

En este tipo de investigación no se considera hipótesis según (Hernández, Fernández, & Baptista) No, no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de Investigación

Es de diseño No Experimental trasversal, debido a que el investigador no manipula las variables y sólo describe los hechos en su propia naturaleza, sin la intervención en lo absoluto para alterar las variables de estudio (HERNANDEZ, 2014), además se recolectó datos en un solo momento.

3.2. Nivel de la Investigación

Se asume el nivel Descriptivo, porque se buscó describir la variable de Liderazgo Coaching de los trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

3.3. Población y Muestra

3.4.1. Población.

Es un conjunto de individuos que pertenecen a la misma clase y está limitada por el estudio; que en palabras de (TAMAYO Y TOMAYO , M., 2012)se puede definir como: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población esta denomina por los 8 micros y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del Distrito Andrés Avelino Cáceres.

3.4.2. Muestra.

La muestra proyecta las características principales de la población de donde se obtuvo. La cual es representativa. Cuya validez para la generalización está dada por el tamaño y validez de la muestra. A su vez la muestra según (TAMAYO,2011): “es *un subconjunto de la población*”, la cual es seleccionada para indagar el cómo es su particularidad o característica de la población en general, considerando que sea distintiva y que refleje sus características.

La muestra de estudio estuvo constituida por 48 trabajadores, de 08 Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019.

3.4.3. Muestreo

Para la presente investigación se hizo un muestreo no probabilístico, de acuerdo al autor (HERNANDÉZ, 2014), es cuando “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

3.4. Definición y Operacionalización de Variables

Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMES | INSTRUMENTOS VALOR Y MEDICIÓN |
|--------------------|--|--|--------------------------|--|---|---|
| Liderazgo Coaching | El liderazgo coaching es como un proceso de desarrollo personal diseñado para mejorar el éxito de un líder en la consecución de sus objetivos. (Vera, 2011). | El Liderazgo Coaching está conformado por el trabajo en equipo, motivación y habilidades de liderazgo que constituyen para su respectiva medición. | Trabajo en equipo | - Trabajo entre participantes - Comunicación | 5. ¿La micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible promueve el trabajo en equipo entre los participantes para alcanzar mejores resultados en relación a las metas trazadas? 6. ¿Considera Ud. Que los colaboradores están comprometidos con el trabajo en equipo? 7. ¿La micro y pequeña empresas comercializadoras de combustible maneja un sistema donde los colaboradores puedan hacer uso de amplia información para trabajar en función a lo que aspiran? 8. ¿El gerente les brinda la información necesaria acerca del plan de trabajo? | Instrumento: Encuesta - cuestionario Valores: Dicotómica - Si = 1 - No = 2 |
| | | | Motivación | - Intrínseca - Extrínseca | 9. ¿Existe un clima laboral positivo, basado en valores y respeto entre el gerente y sus colaboradores? 10. ¿El colaborador muestra respeto en todo momento con sus compañeros de la gerencia? | |
| | | | Habilidades de liderazgo | - Lenguaje claro - Intercambio de información | 1. ¿Se desarrolla entre los colaboradores un lenguaje claro, que contribuye positivamente a la realización de sus actividades? 2. ¿Considera Ud. Que la comunicación interna es clave para lograr objetivos? 3. ¿Las operaciones dentro de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible se llevan a cabo con un cuidadoso intercambio de información en concordancia al logro de las metas? 4. ¿Considera Ud. Que es una fortaleza para su área el intercambio de información entre los colaboradores? | |

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1. Técnicas.

Las técnicas de investigación según (ROJAS, 2010) “son apreciadas como una serie de recursos, procedimientos y reglas que encaminan la creación, el forjamiento y la dirección de los instrumentos de recojo de información y posterior análisis de estos”.

En la presente investigación la técnica es la encuesta.

3.5.2. Instrumentos.

El instrumento nos sirve para lograr un fin, el instrumento en investigación (ABANTO, 2016) es “todo aquel medio que permite recabar y procesar información las cuales se han conseguido gracias a las técnicas empleadas, como: *Guía de observación, Guía de entrevista, cuestionario*”.

Según (SLKIND, 1998) citado en (VALDERRAMA, 2017) es boza que los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador.

En la presente investigación los instrumentos que se utilizará será el cuestionario compuesta por 10 ítems que miden las 3 dimensiones de la variable independiente.

3.6. Plan de Análisis

Con relación al análisis de los resultados, se utilizará la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación y el problema.

Por tanto, la información que se obtendrá a través de las encuestas, y se procesarán por medio de técnicas estadísticas se procesaron utilizando el software del Excel (hoja de cálculo) los resultados descriptivos para la construcción de tablas de frecuencias y gráficos, a través del programa SPSS se obtendrá resultados, contrastación de datos.

3.7. Matriz de Consistencia.

Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son las características de Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: _ ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019? _ ¿Cuáles son las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019? ¿Cuáles son las características de las habilidades del liderazgo en las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, ayacucho.2019?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL Identificar las características de Liderazgo Coaching en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Analizar el trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. - Conocer la motivación Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. - Identificar las habilidades de liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.</p> | <p>Por ser del nivel descriptivo no tiene hipótesis</p> | <p>Variable: Liderazgo Coaching</p> <p>Dimensiones: - Trabajo en equipo - Motivación - Habilidades de liderazgo</p> <p>Indicadores: - Trabajo entre participantes - Comunicación - Intrínseca - Extrínseca - Lenguaje claro - Intercambio de información</p> | <p>ENFOQUE Investigación de enfoque cuantitativo.</p> <p>DISEÑO No experimental.</p> <p>NIVEL Descriptivo.</p> <p>METODO Transversal.</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Aplicación de encuesta - cuestionario para liderazgo coaching.</p> <p>MUESTRA 48 trabajadores</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS Excel 2016 y SPSS</p> |

Fuente: Elaboración propia.

3.8. Principios Éticos

La presente investigación se ajusta al código de ética para la investigación Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución en el que tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad.

Los principios que rigen la actividad investigadora son:

- Protección a las personas.
- Beneficencia y no maleficencia.
- Justicia.
- Integridad científica.
- Consentimiento informado y expreso.

La consistencia teórica de la investigación cumplió los parámetros de producción intelectual, cumpliendo las citas directas e indirectas de acuerdo a las Normas APA (American Psychological Association), siendo la sexta edición en inglés y traducida a la tercera en español.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel Descriptivo

Tabla 1 Liderazgo Coaching de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray , Ayacucho, 2019.

| Liderazgo Coaching | Número de trabajadores | Porcentaje de trabajadores |
|--------------------|------------------------|----------------------------|
| Si | 30 | 63% |
| No | 18 | 37% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

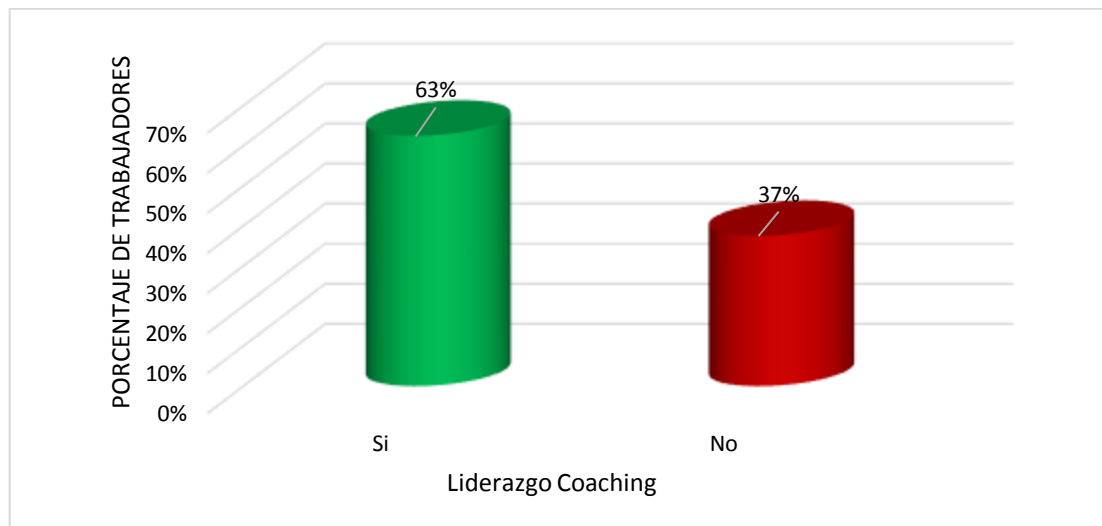


Gráfico 1: Liderazgo Coaching de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray , Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 1.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 1 y el Gráfico 1, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray- Ayacucho, 2019 evaluados sobre el Liderazgo Coaching de los administradores; el 63% señalan Si están de acuerdo que poseen liderazgo coaching, mientras que el 37% No están de acuerdo.

Tabla 2 Trabajo en equipo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray , Ayacucho, 2019.

| Trabajo en equipo | Número de trabajadores | Porcentaje de trabajadores |
|-------------------|------------------------|----------------------------|
| Si | 34 | 71% |
| No | 14 | 29% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

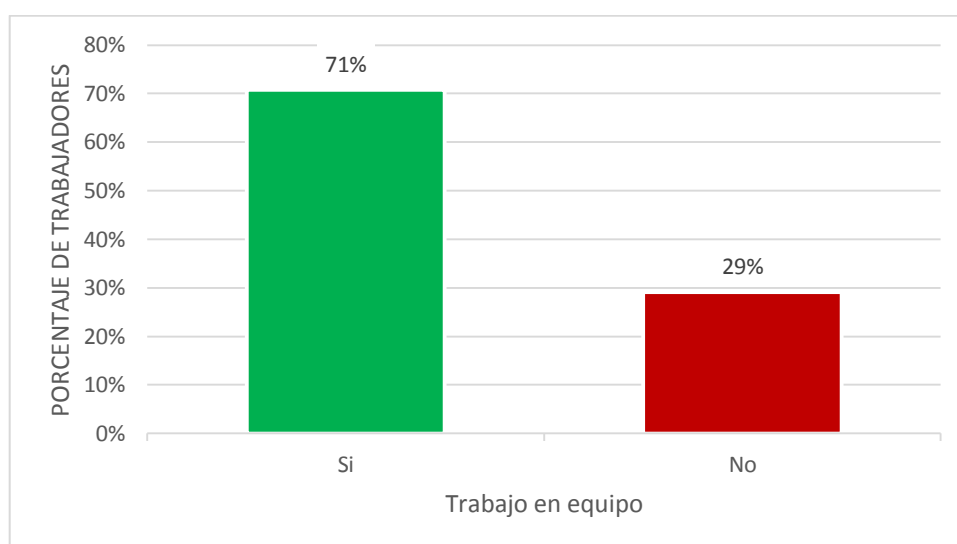


Gráfico 2: Trabajo en equipo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 2.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 2, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray- Ayacucho- 2019. Evaluados sobre el trabajo en equipo de los administradores; el 71% señalan que si aplican, mientras que el 29% No aplican.

Tabla 3 Motivación de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

| Motivación | Número de trabajadores | Porcentaje de trabajadores |
|--------------|------------------------|----------------------------|
| Si | 37 | 77% |
| No | 11 | 23% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

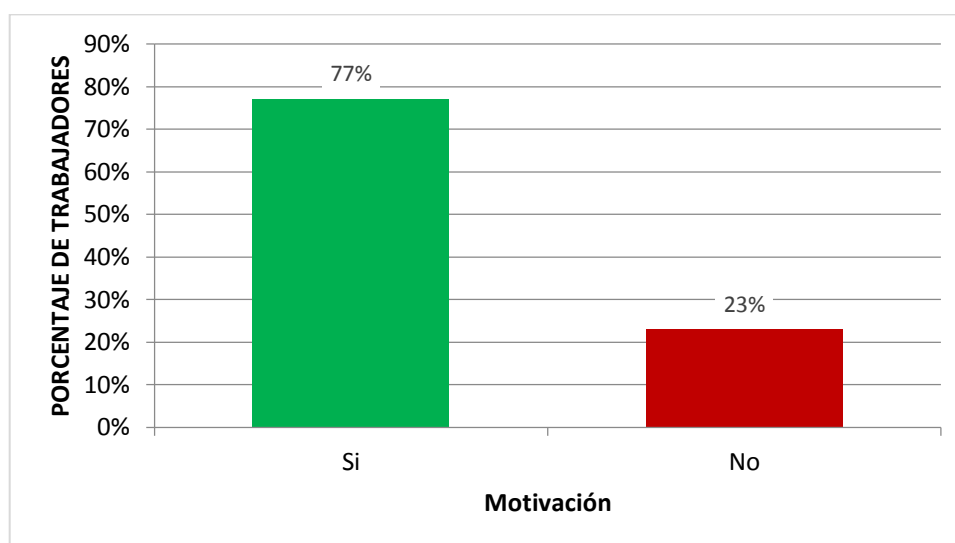


Gráfico 3: Motivación de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 3.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 3, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2019. Evaluados sobre la motivación de los administradores; el 77% señalan que si emplean la motivación, mientras que el 23% No emplean la motivación.

Tabla 4 Habilidades de liderazgo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019.

| Habilidades de liderazgo | Número de trabajadores | Porcentaje de trabajadores |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|
| Si | 32 | 67% |
| No | 16 | 33% |
| Total | 48 | 100% |

Fuente: Encuesta - cuestionario (elaboración propia).

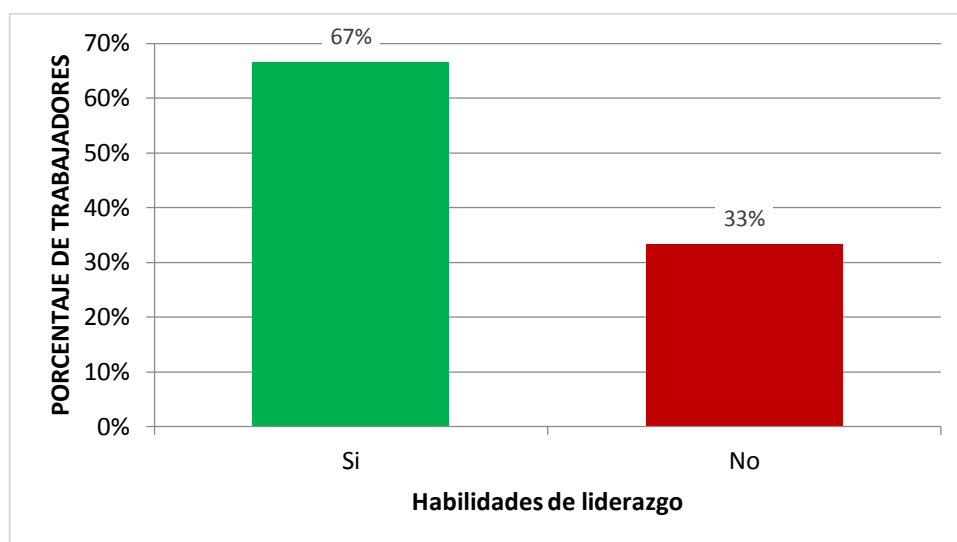


Gráfico 4: Habilidades de liderazgo de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Fuente: Tabla 4.

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 4, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019. Evaluados sobre Habilidades de liderazgo de los administradores; el 67% señalan que si emplean, mientras que el 33% No emplean.

4.2. Análisis de Resultados

Sobre el objetivo general de la variable Liderazgo Coaching de los administradores: de acuerdo a la Tabla 1 y el Gráfico 1, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, evaluados sobre el Liderazgo Coaching de los administradores; el 63% señalan Si están de acuerdo, mientras que el 38% No están de acuerdo, Ayacucho 2018 (ver Tabla 1, p. 25).

Sobre el objetivo específico 1, de la dimensión Trabajo en quipo de los administradores: de acuerdo a la Tabla 2 y el Gráfico 2, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, evaluados sobre el trabajo en equipo de los administradores; el 71% señalan Si están de acuerdo, mientras que el 29% No están de acuerdo, Ayacucho 2019 (ver Tabla 2, p. 26).

Sobre el objetivo específico 2, de la dimensión motivación de los administradores: de acuerdo a la Tabla 3 y el Gráfico 3, de 48 personas que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, evaluados sobre la motivación de los administradores; el 77% señalan Si están de acuerdo, mientras que el 23% No están de acuerdo, Ayacucho 2018 (ver Tabla 3, p. 27).

Sobre el objetivo específico 3, de la dimensión Habilidades de liderazgo de los administradores: de acuerdo a la Tabla 4 y el Gráfico 4, de 48 personas

que representan el 100% de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas comercializadoras de combustible, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, evaluados sobre Habilidades de liderazgo de los administradores; el 67% señalan Si están de acuerdo, mientras que el 33% No están de acuerdo, Ayacucho 2019 (ver Tabla 4, p. 28).

Estos resultados son avalados por (CAICEDO,2013), la tesis de licenciatura “El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa”, Universidad del Rosario – Colombia. El autor concluye con la importancia en la gestión de los recursos humanos, radica en que la relación entre la empresa y los trabajadores sea buena, generando calidad de vida en el puesto de trabajo y un ambiente laboral óptimo y adecuado en el que los trabajadores se sientan cómodos y puedan desarrollar sus labores de forma eficiente y eficaz, de modo que apoyen y contribuyan al logro de los objetivos planteados por la organización.

Asimismo, (ATEHORTUA,2006) , en su tesis de especialización “Formación de equipos de alto rendimiento a partir del coaching”, Universidad de Medellín – Colombia. El autor finaliza que con el coaching nos llega en pro de un liderazgo productivo, participativo y motivacional, especialmente en las organizaciones del presente en donde se requieren gerentes proactivos, innovadores, creativos y competitivos.

Del mismo modo (VALENCIA,2008), la tesis de maestría “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú. El autor concluye con que cuando se habla de la Administración,

se hace énfasis al proceso sistemático, por medio del cual se planifica, dirige, organiza, controla y evalúa el trabajo de los miembros de una organización social. A través de este proceso se logra que las cosas se realicen de la mejor manera, optimizando al máximo los recursos disponibles (estos recursos pueden ser físicos o materiales, económicos y humanos) y de esta manera obtener una reducción de la energía y el tiempo para realizar las tareas. El objetivo esencial de la administración es la productividad, ello implica eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponibles para llevar a cabo el buen manejo de la empresa.

Finalmente, (Zambrano , 2010), en la tesis titulada “El coaching, como gestión del entendimiento y el conocimiento administrativo y en su incidencia en las organizaciones y empresas de la ciudad de Porto Viejo”. El autor concluye con que el coaching empresarial es una conversación, un diálogo fecundo entre el entrenador y el cliente, mediante el cual el coach busca abrir nuevas posibilidades de reflexión y de acción en el cliente. Si nos fijamos en el deporte, vemos los entrenadores deportivos apoyando a sus deportistas en todo momento, dirigiéndoles, diciendo a sus deportistas donde y como tienen que colocarse estratégicamente para conseguir sus objetivos: ganar el partido, quedar primero, mejorar su marca. El coach de negocios hace lo mismo, pero ayudando al empresario y al directivo en conseguir sus objetivos empresariales y a mejorar sus metas profesionales: mejores resultados, más tiempo, mejor equipo, más motivación, empresa más saneada, mejor estrategia.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Respecto al liderazgo Coaching.

Las principales características son:

- El 63% de los trabajadores encuestados de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, manifiestan que sus administradores y/o gerentes si se perfilan a ser un líder coaching, motivando y efectuando la capacitación, comunicación en todo momento, sembrando valores y respeto entre todos los colaboradores, generando iniciativa y creatividad, para así lograr las metas trazadas a corto plazo y largo plazo, y sobre todo la mejora continua en el servicio al cliente.
- Por otro lado un 37% de los trabajadores encuestados de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, manifiestan que sus administradores y/o gerentes no contarían o practicarían un liderazgo coaching, generando una desmotivación, desorden y trabajo rutinario de sus colaboradores, sin aspiraciones, deseos de mejorar y prestar un buen servicio a sus clientes, así como una poca comunicación que no conllevarían a lograr sus metas.

Respecto a las habilidades de liderazgo.

Las principales características son:

- La mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, manifiestan que los administradores manejan un lenguaje claro que contribuye a realizar positivamente su trabajo, que ayudan a realizar un manejo cuidadoso de información y comunicación para el logro de las metas, fortaleciendo de esa manera el lazo entre sus colaboradores.
- Un 33% de los trabajadores encuestados manifestó que los administradores no manejan un lenguaje claro, no pudiendo así contribuir a la realización de sus actividades, ni propiciar la comunicación interna, tampoco el intercambio de información elevado entre sus colaboradores siendo una debilidad para obtener sus metas, haciendo que los colaboradores solo cumplan con su horario de trabajo.

Respecto a la motivación.

Las principales características son:

- El 77% de los trabajadores de los micros y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de Ayacucho, manifiestan que si existe un clima laboral positivo basado en valores y respeto con el gerente y/o administradores así mismo con sus compañeros.
- Un 23% de los trabajadores encuestados, manifiestan que no existe un clima laboral positivo basado en valores y respeto entre la administración y sus colaboradores y entre ellos mismos, tampoco existe respeto en todo momento durante la hora de trabajo abocándose así solo a cumplir con su labor.

Respecto a trabajo en equipo:

Las principales características son.

- El 71% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, manifiestan que los administradores y/o gerentes si promueven el trabajo en equipo y así alcanzan buenos resultados en relación a las metas trazadas, es clara evidencia que los colaboradores están comprometidos, compartiendo información impartida de los administradores a sus colaboradores en función a lo que ellos aspiran y como parte de su plan de trabajo .
- Un 29% de los trabajadores encuestados de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, manifiestan que los administradores y/o gerentes no promueven el trabajo en equipo sin alcanzar las metas trazadas, demostrando que los colaboradores no estarían comprometidos con la empresa, ya que solo cumplen con su horario de trabajo. Además no mostrarían algún entusiasmo ya que no tiene comunicación directa con los administradores y /o gerentes, limitando muchos aspectos favorables para la micro y pequeña empresa.
- Existe una aceptación elevada por parte de los trabajadores con respecto al Liderazgo Coaching de los administradores.
- El mayor porcentaje de trabajadores están de acuerdo con el trabajo en equipo por parte de los administradores.
- La mayor cantidad de trabajadores consideran que existe motivación que otorgan los administradores.

- Sobre las habilidades del liderazgo que generan los administradores hacia los trabajadores, el mayor porcentaje de ellos se encuentran de acuerdo.

5.2. Recomendaciones

- Es recomendable que los administradores frecuentemente realicen trabajos en equipo con sus trabajadores, porque otorgará mejores resultados cuando existe coordinación entre ellos.
- Se deben generar nuevas estrategias de motivación, debido a que es un eje fundamental para el desempeño laboral de los trabajadores.
- Se recomienda tener cada vez mayor asertividad a los administradores con el trato de habilidades de líder frente a sus trabajadores para mantener la buena aceptación de ellos, asimismo, fomentará respuesta favorable en el trabajo de sus trabajadores.

VI. BIBLIOGRAFÍAS

- Andrés Medina , a., & Jorge Everico, j. (2005). *educacion en el peru*. san borja.
- E. Papalia, D., Duskin Feldman, R., & Gabriela Martorell, G. (2012). *desarrollo humano*. mexico.
- Pérez Porto, J., & María Merino, m. (2014). *sistema eductivo*.
- Vázquez, S. (2009). *Motivación y voluntad*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- ABANTO. (2016). *INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION* .
- ALVAREZ. (2007). *LOS MIEDOS INHERENTES DE LA REVISTA COACHING MEGACINE INTERNACIONAL*. MEXICO.
- Alvarez, J. A. (1993). *LA MOTIVACION EN LOS ALUMNOS DE BAJO RENDIMIENTO ACADEMICO:DESARROLLO Y PROGRAMAS DE INTERVENCION*. Madrid.
- Antonio, G. C. (2015). *Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria “Alfred Nobel”- Tumbes, 2014*. TUMBES – PERÚ.
- Arranz, A. (08 de 15 de 2017). *Aprendizaje Asociativo: el aprendizaje obtenido a partir de la asociación*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/aprendizaje-asociativo/>
- Astorga, C. M. (2016). *REVISTA LA SIGOLOGIA* . ESPAÑA.
- ATEHORTUA. (2006). *FORMACION DE EQUIPO DE ALTO REMDIMIENTO A APTIR DEL COACHING* . COLOMBIA.
- Ayda, R. D. (2018). *MOTIVACIÓN PARA EL LOGRO EN VÍCTIMAS DE LAVIOLENCIA SOCIOPOLITICA QUE PERTENECEN A LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE FAMILIARES DE SECUESTRADOS, DETENIDOS Y DESAPARECIDO DEL PERÚ (ANFASEP) DE LA PROVINCIA HUAMANGA, 2017*. AYACUCHO – PERÚ.
- Ballón, A. J. (2010). *AUTOESTIMA MATERNA Y CALIDAD DE LA RELACIÓN DE PAREJA EN MADRES DE NIVEL SOCIOECONÓMICO MEDIOALTO DE LIMA METROPOLITANA* . lima.
- Belloch Ortí, C. (1998). *LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.)*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Beltrán, M. (2017). *EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga.

- Bermejo Fernández, V. (2011). *Desarrollo Cognitivo*. Madrid: Madrid.
- CAICEDO. (2013). *EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA*. COLOMBIA.
- CALDERÓN CAJAVILCA, N. E. (2014). *LA AUTOESTIMA Y EL APRENDIZAJE EN EL ÁREA DE PERSONAL SOCIAL DE LOS ESTUDIANTES DEL SEXTO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1190 FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA, DEL DISTRITO DE LURIGANCHO-CHOSICA, UGEL N°06, 2014*. LIMA - PERU .
- Carnegie, D. (2012). *Como ganar amigos, influir sobre las personas*. Argentina: Sudamericana.
- Carrasco, & Díaz. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima - Perú: 2014.
- Centurion Cabral, J., Wanglon Veleda, G., Mazzoleni, M., Pinto Colares, E., Neiva Silva, L., & Torres das Neves, V. (2016). *Stress and Cognitive Reserve as independent factors of neuropsychological performance in healthy elderly*. Brasil.
- Chandler, A. (8 de 8 de 2018). *Estrategia*. Obtenido de lepatru 007: www.administracion101.wix.com/administracion101
- Chiappe, A., & Sánchez, J. (2014). *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Bogotá: Redie.
- clemente torres, m. e. (2012). *motivacion para el logro y rendimiento escolar en estudiantes del area de comunicacion y educacion DE LA I. E. N° 20825 "TÚPAC AMARU II" UGEL 15-DE LA I. E. N° 20825 "TÚPAC AMARU II" UGEL 15-HUAROCHIRÍ, 2012*. lima, peru .
- Covey, S. (2012). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Estados Unidos: Paidós.
- cruz. (2001). *Autoestima y gestión de calidad*. iberoamericana S.A. México. mexico.
- Davis, K. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F: McGraw-Hill.
- educarchile. (2013). *educarchile*. Obtenido de educarchile: <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=107118>
- flores, I. d. (2005). *AÚTOCONCEPTO, AUTOESTIMA Y SU RELACIONCON EL RENDIMIENTO ACADEMICO* . Monterrey, N, L .
- García Camizán, A. (2014). *Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria "Alfred Nobel"*. Tumbes: Tumbes.

- Gardner, H. (2005). *Inteligencia emocional*. S/E. Lima, Perú .
- Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, S. S. (2016). *Bienestar emocional. ¿Qué es el estrés?* España.
- González Cabanach, R. (2014). *Revista de Psicodidáctica*. España: Redalyc.
- GONZALEZ MONCLUS, A. (2011). *LOS MEDIOS AUDIOVISUALES. CONCEPTO Y TENDENCIA DE USO EN EL AULA*. Madrid: Madrid.
- HAYES. (2002). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y LAS 5C* . MADRID.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación, sexta edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. España: McGrawHill.
- HERNANDEZ, R. S. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Secta edición.
- Hill, N. (2014). *Piense y hágase rico*. Estados Unidos: Obelisco.
- HUMANIDADES, I. D. (2001). *PSICOLOGIA UNA PERSPECTIVA CIENTIFICA* . LIMA, PERU.
- IDALBERTO, C. (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. En C. IDALBERTO, *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. QUINTA EDICIÓN Noviembre de 1999.
- Jaime, H. B. (2010). *AUTOESTIMA MATERNA Y CALIDAD DE LA RELACIÓN DE PAREJA EN MADRES DE NIVEL SOCIOECONÓMICO MEDIOALTO DE LIMA METROPOLITANA* . Lima.
- James, W. (1999). *La escuela de la autoestima*. Barcelona.
- Loría Meneses, R. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Colombia: Promade.
- Ludwig, A. (2011). *Procesos de Investigación*. España: McGrawHill.
- Mahillo. (2008). *La motivación como motor de las acciones*. Madrid: Madrid.
- Manrique, M. (11 de 02 de 1999). *Estudio sobre locus de control en pacientes farmacodependientes*. Lima- Perú. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Locus_\(psicolog%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Locus_(psicolog%C3%ADa))
- Martínez Hernández, L. (2014). *¿Qué son las TIC'S?* México: Red Durango de Investigadores Educativos, A. C.
- Martorell, D. E. (2012). *desarrollo humano* . Mexico.

- Millán Tapia, M. (2013). *Comunicación Escrita*. Londres: Londres.
- NAVEA MARTÍN, A. (2015). *UN ESTUDIO SOBRE LA MOTIVACIÓN Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE CIENCIAS DE LA SALUD*. Madrid: UNED.
- Papalia, D., Duskin Feldman, R., & Martorell, G. (2012). *desarrollo huano*. mexico.
- PAYERAS, J. (2004). *coaching y liderazgo*. MADRID: EDICION DIAZ DE SANTOS S.A.C.
- RIVERA MENDOZA, G. (2014). *La motivación del alumno y su relación con el rendimiento académico en los estudiantes de Bachillerato Técnico en Salud Comunitaria del Instituto República Federal de México de Comayagüela, M.D.C., durante el año lectivo 2013*. Honduras: Honduras.
- Robbins, A. (2015). *Despertando al gigante interior*. California: Debolsillo.
- ROJAS. (2010).
- silva nicolas, d. m. (2017). *Autoestima y habilidades sociales en estudiantes de 5 años de la Institución Educativa Inicial N° 105 –años de la Institución Stoner*. (2012). *La particularidad de la Psicología Humana*. España: España.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de Investigación Científica*. México: McGrawHill.
- TAMAYO Y TOMAYO , M. (2012). *El proceso de la investigacion cientifica*. Mexico: MgGrawHill.
- TELLO, S. S. (2016). "*AUTOESTIMA Y CONDUCTAS AUTODESTRUCTIVAS EN ADOLESCENTES (Estudio realizado con adolescentes de 14 a 17 años en el instituto IMBCO de Nebaj, Quiché)*". guatemala.
- VALENCIA. (2008). *ESTILOS GERENCIALES Y SATISFACCION LABORAL*. PERÚ.
- VERA. (2011). *TRABAJO EN EQUIPO*.
- ZAMBRANO. (2010). *EL COACHING COMO GESTIÓN DEL ENTENDIMIENTO Y EL CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EN SU INCIDENCIA EN LAS EN LAS ORGANIZACIONES Y EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PORTO VIEJP. PORTO VIEJO*.
- Zapata, R. (2009). *Teorías y modelos sobre el aprendizaje*. España: Alcalá.

ANEXO

| TAREA | TIEMPO ESTIMADO | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| ELABORACIÓN DEL TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | 1 SEMANA | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE | 2 SEMANAS | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| PREPARACIÓN DE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA | 2 SEMANA | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL | 1 SEMANA | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS | 1 SEMANA | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| JUSTIFICACIÓN DE LA TESIS | 1 SEMANA | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| INTRODUCCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 2 SEMANAS | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 2 SEMANAS | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| BASES TEÓRICAS DE LA TESIS | 3 SEMANAS | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 3 SEMANAS | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| RESULTADOS Y CONCLUSIONES | 2 SEMANAS | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| MEJORAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | 7 SEMANAS | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ANEXO 2: PRESUPUESTO

| ÍTEM | TAREA | COSTO |
|------|---|-----------|
| 1 | Compra de Libros físicos | S/ 35.00 |
| 2 | Impresión de diferentes artículos relacionados al liderazgo | S/ 25.00 |
| 3 | Impresión de instrumentos de recolección | S/ 10.50 |
| 4 | Compra de materiales de escritorio | S/ 06.30 |
| 5 | Compra de libros digitales | S/ 45.00 |
| | | |
| | TOTAL | S/ 121.80 |

ANEXO 3: Solicitud presentada a la municipalidad.

MESA DE PARTES
27 MAY 2019
No. 3341 Hora 10:31
Turno 12 Hora 12

SOLICITO: LA CANTIDAD EXISTENTE DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS AVELINO CACERES DORREGARAY

Yo, YESSICA GOMEZ ARAUJO, con DNI N° 62037281, alumna de la Escuela Profesional de Administración de la casa de estudios ULADECH filial Ayacucho, del ciclo 8, con domicilio en Av. Arenales 1005 - Ayacucho, con el debido respeto me presento ante Ud. y Expongo:


Que, me brinde la información de las estaciones de servicios (grifos) formalmente inscritos de vuestro distrito, la razón del pedido es para realizar un proyecto de investigación del dicho rubro, siendo esta la siguiente:

- La cantidad de estaciones de servicio (grifos).

POR LO EXPUESTO,

Ruego a usted Señor alcalde, acceder mi petición por ser justa.

AYACUCHO, 27 de Mayo de 2019.


YESSICA GOMEZ ARAUJO
DNI N° 62037281

ANEXO 4: Información de la cantidad existente de las estaciones de servicio formales.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY
 PROVINCIA DE HUAMANGA – REGIÓN DE AYACUCHO
 CREADO POR LEY N° 30013
 "AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



INFORME N° 076-2019-MDAACD/SGATR/FVS

Al : **ECON. GLADYS MENDOZA SUXE**
 Sub Gerente de Administración Tributaria y Rentas

Asunto : **ATENCIÓN A LA INFORMACIÓN SOLICITADA.**

Fecha : **31 de Mayo de 2019**

Por medio del presente es grato dirigirme a Ud. Para saludarla cordialmente e informarle sobre la solicitud requerida, de acuerdo al siguiente detalle:

- En atención al Expediente N° 3784 de fecha 27 de mayo del 2019, las estaciones de servicios (grifos) formalmente inscritos en el Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, según la verificación del Excel de la lista de Licencia de Funcionamiento de los años 2015 hasta el presente año son:

AÑO 2015:

| N° LICENCIA | FECHA DE AUTORIZACION | APELLIDOS Y NOMBRES | RUC | DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO | NOMBRE COMERCIAL | AREA |
|-------------|-----------------------|-------------------------------|-------------|--|----------------------|-------|
| 027 | 19/05/2015 | PILLACA GABRIEL NELLY | 10203089370 | AV. 9 DE DICIEMBRE N° 1000 | GRIFO ZAFIRO | 157.7 |
| 037 | 23/06/2015 | E.L.R.L. | 20512510320 | AV. DEL EJERCITO N° 391 | PEÑOVIENTAS EL ANGEL | 329 |
| 042 | 08/07/2015 | SERVICENTRO GARLUFAN E.L.R.L. | 20452772007 | LOTIZACION CHAQUIHAMBIA NCL A LOTE 1,2,3 | SERVICENTRO GARLUFAN | 1200 |
| 045 | 01/09/2015 | ALBERTO ROCA VELASQUEZ | 10015316441 | AV. EJERCITO N° 597 | GRIFO SANTA ELENA | 55 |
| 055 | 06/08/2015 | JUAN PAULINO CAHUN RAFABEL | 1007354556 | AV. EJERCITO N° 621 | GRIFO AEROPUERTO | 2560 |

AÑO 2019:

| N° | N° DE LICENCIA | APELLIDOS Y NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL | FECHA DE AUTORIZACION | AREA | NOMBRE COMERCIAL | N° DE RESOLUCION SUB GERENCIAL - 2018- MDAACD/SGATR | DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO |
|----|----------------|--|-----------------------|--------|--|---|-------------------------------|
| 1 | 8 | HUAMAN FLORES YAQUELINE | 05/02/2019 | 937.46 | "GRUPO SR. DE AMANCAES" | 14 | AV. AMANCAES N° 11 |
| 2 | 12 | INVERSIONES ESTACION DE SERVICIOS SANTA ROSA S.A.C | 22/02/2019 | 372.63 | INVERSIONES ESTACION DE SERVICIOS SANTA ROSA S.A.C | 20 | AV. EL EJERCITO N° 2 |
| 3 | 3 | LUZA ROCA REYNA ISABEL | 16/01/2019 | 802 | GRIFO SR. DE HUANGA | 3 | 9 DE DICIEMBRE |

Es todo cuando informo para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY
 Sub Gerente de Administración Tributaria y Rentas
 Delegada de Cobranza Tributaria y Rentas
 Bach. FIORELA VALENCIA SULCA
 GESTOR DE COBRANZA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES DORREGARAY
 JR. LOS LAURELES MZA. K LOTE. 15 URB. JARDIN (PARQUE DE LAS BANDERAS)

TELÉFONO: 086-527374

ANEXO 5. Primera Constancia de validación.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Carlos Pozo Wro

Identificado con DNI 28600798 Carnet de Colegio N° CIAD-1230

Con el grado de MAGISTER ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA - MBA

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos de encuesta, elaborado por la estudiante GOMEZ ARAUJO, Yessica, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLE EN EL DISTRITO ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY - 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.


DNI 28600798

Ayacucho... 17 ABRIL del 2019

ANEXO 6: primera Tabla de validación.



TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

| APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE | INSTITUCIÓN DONDE LABORA | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | AUTOR DEL INSTRUMENTO |
|---|-------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Pozo Curo, Carlos | C.A.C. SANTA MARIA MAIPALENA. | Cuestionario | Yessica Lomez Araviz |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLE EN EL DISTRITO ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY - AYACUCHO, 2019. | | | |

- I- ASPECTOS DE EVALUACIÓN.

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | ÍTEM A EVALUAR | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | |
|-------------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1.- Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 2.- Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 3.- Actualización | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 4.- Organización | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 5.- Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 6.- Intencionalidad | Es adecuado para medir los aspectos de interés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 7.- consistencia | Esta basado en aspectos técnicos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 8.- Coherencia | Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 9.- Metodología | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 10.- Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |

II.- OPINIÓN DE APLICACIÓN.

.....

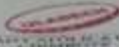
III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN.

90


 Firma del experto
 DNI N° 2860798

Syalucho, 17 Abril 2019
 Lugar y fecha

Anexo 7: segunda constancia de validación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MARCO ANTONIO OLAR PUSA

Identificado con DNI 10374596 Carnet de colegio 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 GOMEZ ARAUJO, Yessica, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población-muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLE, DISTRITO ANDRES AVELINO CACERES DORREGARAY, 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 Olar Pusa
C.E.I. N° 781

Ayacucho 10 Abril del 2019

Anexo 8: segunda tabla de validación.


 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
 QUITO

TABLA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ULADECH

| APellidos y nombres del INEGRANTE | INSTITUCIÓN DONDE LABORA | NOMBRE DEL INSTRUMENTO | AUTOR DEL INSTRUMENTO |
|--|--------------------------|------------------------|-----------------------|
| ODAR PASE MARIO ANTONIO | ULADECH | CUESTIONARIO | JÓNEZ ARAUJO, YESSICA |
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LIDERAZGO COACHING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMESTIBLE, DISTRITO ANDRÉS BVELINO CÁCERES DORREGARAY, AYACUCHO, 2019. | | | |

ASPECTOS DE EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | ÍTEM A EVALUAR | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | | |
|-------------------------|--|------------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|--|
| | | 1 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1 - Claridad | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 2 - Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 3 - Actualización | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 4 - Organización | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 5 - Suficiencia | Comprende aspectos cuantitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 6 - Intencionalidad | Es adecuado para medir los aspectos de interés | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 7 - consistencia | Esta basado en aspectos teóricos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 8 - Coherencia | Entre las variable, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 9 - Metodología | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 10 - Pertinencia | Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | |

II - OPINIÓN DE APLICACIÓN.

.....

.....

III - PROMEDIO DE EVALUACIÓN. 80.5


 Econ. Mario Antonio Odar Pase
 C.E.A. N° 182

Firma del experto
 DNI N° 103475596

Lugar y fecha

11



Entoma Virtual Angelino
 Universidad Católica Angelino de Chile

YESSICA GOMEZ ARAUJO

Mis entregas

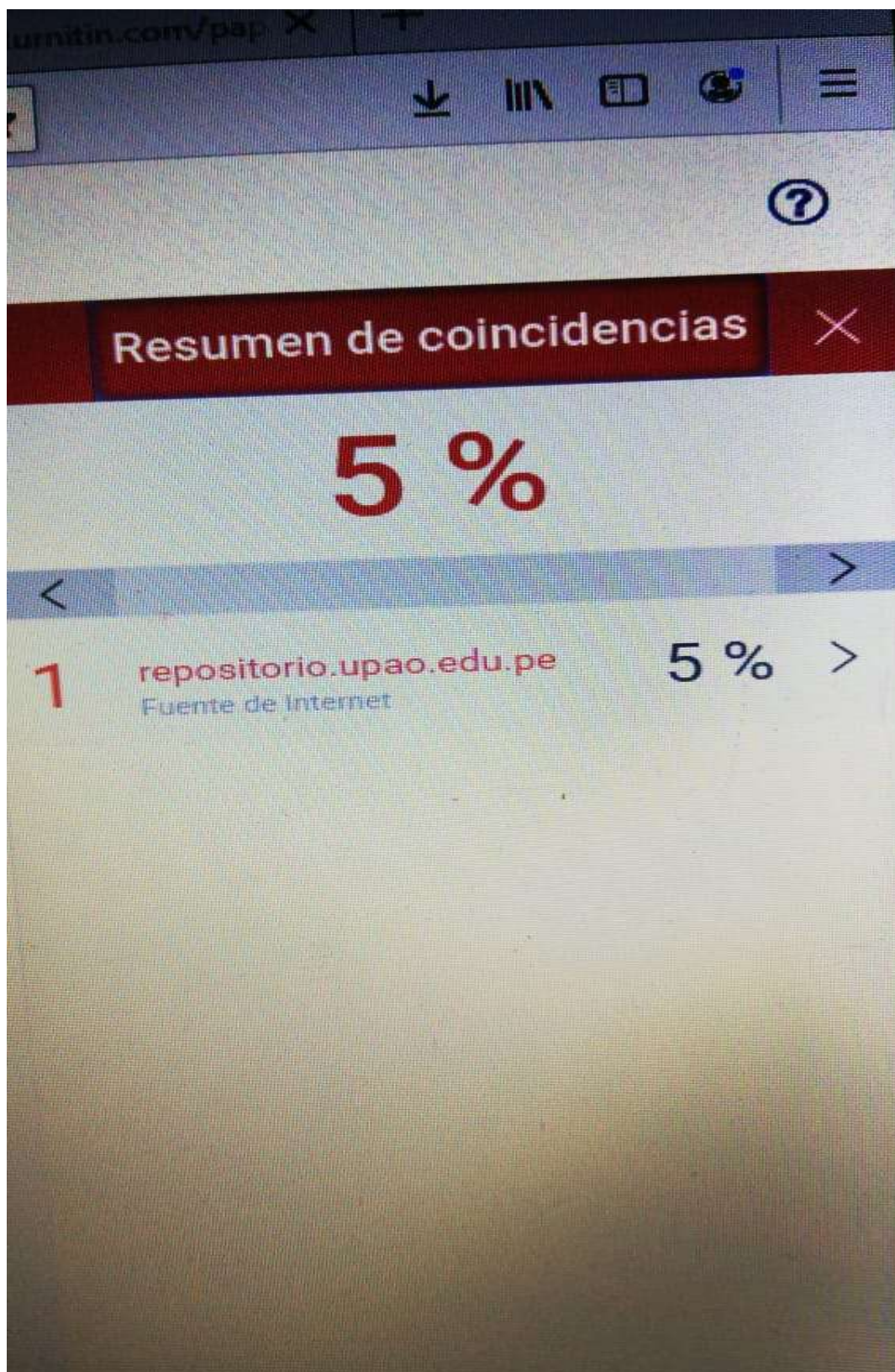
SECCIÓN 1

| Título | Fecha de inicio | Fecha límite de entrega | Fecha de publicación |
|-------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|
| BU Turnitin - Sección 1 | 26 jun 2019 - 10:36 | 10 jul 2019 - 23:58 | 26 jun 2019 - 10:38 |

Resumen:
 Estimado estudiante:
 Por este espacio debes subir las partes del informe final como: Introducción, Revisión de Literatura (sin antecedentes), con un máximo del 15% de similitud. Los resultados (incluido análisis de resultados), conclusiones, recomendaciones tienen una similitud del 10%.

Actualizar entregas

| Título de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-----------|------------------|
| Ver recibo digital LIDERAZGO COACHING | 1147323226 | 26/06/2019 18:40 | 5% | Entregar Trabajo |



ANEXO 10: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL LIDERAZGO COACHING

Buen día, estamos realizando un cuestionario con la finalidad de recaudar información para una de investigación, sobre el Liderazgo Coaching en los colaboradores de las micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible en el distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray - Ayacucho, 2019.

Gracias por su tiempo y cooperación.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere mejor, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

| | HABILIDADES DE LIDERAZGO | SI | NO |
|----|--|-----------|-----------|
| 1 | ¿Se desarrolla entre los colaboradores un lenguaje claro, que contribuye positivamente a la realización de sus actividades? | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que la comunicación interna es clave para lograr objetivos? | | |
| 3 | ¿Las operaciones dentro de la micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible se llevan a cabo con un cuidadoso intercambio de información en concordancia al logro de las metas? | | |
| 4 | ¿Considera Ud. que es una fortaleza para su área el intercambio de información entre los colaboradores? | | |
| | TRABAJO EN EQUIPO | | |
| 5 | ¿La micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible promueve el trabajo en equipo entre los participantes para alcanzar mejores resultados en relación a las metas trazadas? | | |
| 6 | ¿Considera Ud. que los colaboradores están comprometidos con el trabajo en equipo? | | |
| 7 | ¿La micro y pequeñas empresas comercializadoras de combustible maneja un sistema donde los colaboradores puedan hacer uso de amplia información para trabajar en función a lo que aspiran? | | |
| 8 | ¿El Gerente les brinda la información necesaria acerca del plan de trabajo? | | |
| | MOTIVACIÓN | | |
| 9 | ¿Existe un clima laboral positivo, basado en valores y respeto entre el Gerente y sus colaboradores? | | |
| 10 | ¿El colaborador muestra respeto en todo momento con sus compañeros de la Gerencia? | | |