



**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

ENCISO ESPINOZA, DIEGO FILOMENO

ORCID: 0000-0001-7762-2762

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Enciso Espinoza Diego Filomeno

ORCID: 0000-0001-7762-2762

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

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidenta

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

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, CENTURION MEDINA
REINERIO ZACARIAS, 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 mis hermanos quienes me apoyan durante las adversidades de la vida y me guían por el camino correcto.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal describir el coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. distrito Ayacucho, 2019, elaborado con la metodología de diseño de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y no experimental con corte transversal, utilizando el instrumento del cuestionario el cual se aplicó 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. La investigación concluye 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: Claridad, coaching, compromiso, confidencialidad y contacto.

ABSTRACT

The main objective of the research was to describe coaching in micro and small companies in the interprovincial transport category: Case of Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L. Ayacucho district, 2019, prepared with the applied research design methodology with a quantitative approach, descriptive level and non-experimental with cross-section, using the instrument of the questionnaire which was applied to 10 workers of the company: Transportes Divino Señor Tours EIRL in which was obtained that 80% of the respondents state that the coach never sets clear and understandable objectives; Likewise, 70% of the respondents state that the coach is always responsible for the execution of his functions, and finally, 40% of the respondents state that there is never good communication between the workers and the leader of the organization. The research concludes that the coach never demonstrates clarity during the planning of global objectives, on the contrary, he is always responsible with the execution of his functions; Likewise, the coach does not show responsibility, in terms of 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 organization's coach.

Keywords: Clarity, coaching, commitment, confidentiality and contact.

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5. RESUMEN	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Hipótesis:.....	31
2.4. Variable	31
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y nivel de investigación.	32
3.2. Diseño de investigación.	32
3.3. Población y muestra.	33
3.4. Definición y operacionalización de variables	34
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.6. Plan de análisis	35
3.7. Matriz de consistencia.....	36
3.8. Principios éticos	37
IV. RESULTADOS	38
4.1. Resultados de la encuesta.....	38
4.2. Análisis de resultados.....	51
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones:	62
5.2. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los trabajadores de la empresa Divino Señor Tours E.I.R.L.	38
Tabla 2: El coach plantea objetivos claros y entendibles	39
Tabla 3: Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización ...	40
Tabla 4: El coach informa las funciones que debe desempeñar	41
Tabla 5: El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones	42
Tabla 6: Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización	43
Tabla 7: El coach le motiva a mejorar sus capacidades.....	44
Tabla 8: Confía de manera íntegra en el coach.....	45
Tabla 9: La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización	46
Tabla 10: La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach	47
Tabla 11: El coach fomenta el trabajo en equipo	48
Tabla 12: Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización	49
Tabla 13: El coach fomenta un ambiente laboral	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de los trabajadores	76
Figura 2. El coach informa las funciones que debe desempeñar	76
Figura 3. Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización ..	77
Figura 4. Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización	77
Figura 5. El coach le motiva a mejorar sus capacidades	78
Figura 6. Confía de manera íntegra en el coach	78
Figura 7. La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización.....	79
Figura 8. La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach.....	79
Figura 9. El coach fomenta el trabajo en equipo	80
Figura 10. Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización	80
Figura 11. El coach fomenta un ambiente laboral	81
Figura 12. El coach fomenta un ambiente laboral.....	82
Figura 13. El coach fomenta un ambiente laboral.....	82

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. (Pérez, 2019, p. 15)

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. (Pérez, 2019, p. 18)

Según Rivera (2016) 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 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, 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 ¿Cuáles son las principales características del coaching en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general: 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

Para alcanzar el objetivo general, se propusieron los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019.
- Identificar 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
- Caracterizar 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

- Mostrar 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 sirvieron para mejorar la forma de dirigir a los trabajadores, ya que estos también fueron 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 trabajo de investigación es la investigación cuantitativa aplicada, se puede afirmar ello debido a que la investigación tuvo 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.

Se utilizó 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

La técnica empleada fue la Aplicación de encuestas a líderes y trabajadores de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., asimismo, el instrumento que se utilizó para el recojo de información en la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., fueron cuestionarios que constó de 12 preguntas, aplicadas tanto a los líderes como a los trabajadores de la organización.

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.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Según Navarro (2015) en su tesis *Coaching y desempeño laboral*, para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, en la Universidad de Buenos Aires tuvo como objetivo determinar la factibilidad de la creación de una empresa comercializadora de calzado personalizado en la ciudad de Buenos Aires, el cual se ha desarrollado con la siguiente metodología: Tipo de investigación descriptivo aplicado y de tipo cuantitativo, asimismo se señala que la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, en cuanto a la población y muestra, el autor realizó su investigación con cuarenta colaboradores y supervisores, de seis empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango, hombres y mujeres que bordean 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) en su tesis *Coaching directivo en escuelas de altos niveles de vulnerabilidad social*, para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Empresas y Negocios Internacionales, la investigación fue de carácter descriptivo con enfoque cuantitativo, en el cual se ha planteado como el objetivo de desarrollar un plan de negocios para mejorar la comercialización de negocios en la zona, en la cual 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 trabajo 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 su tesis *El proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un*

análisis de discurso, desarrollado con metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, asimismo, utilizando el instrumento del cuestionario, se buscó 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) en su tesis *Liderazgo transformacional en la gestión de calidad*, realizado bajo la metodología del nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual 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.

Antecedentes nacionales

Guzmán (2016) en su tesis *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* para optar el título profesional en Administración, desarrollado bajo el nivel de investigación descriptiva aplicada, de tipo cuantitativo, tuvo como objetivo implementar el plan de mejora en gestión de talento humano en las empresa Hidramida S.A. para en la cual nos menciona que la investigación 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 *Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom) 2017-2*, para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en el cual se empleó el tipo de investigación descriptivo con enfoque cuantitativo, del mismo modo, se ha planteado como objetivo principal “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 (2017) en su investigación *Liderazgo coaching en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco*, para optar el título profesional en Administración, fue de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo, en el cual se menciona que 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 mentoring). Este

trabajo busca revalorar la imagen del directivo como promotor importante del liderazgo en la institución educativa. 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 (2018) en su investigación *La implicancia del liderazgo en la gestión integrada de clientes y servicios*, para optar el título profesional de administración, se ha desarrollado con metodología de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo el cual se realizó en Telefónica del Perú, durante el período comprendido entre julio del 2018 y abril del 2019. 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 automotivación, 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. 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.

Antecedentes locales

Cabanillas (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de nuevo Chimbote, 2016* Para optar el título profesional de administración, con metodología de nivel descriptivo aplicado con enfoque cuantitativo, asimismo, 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 futbol, 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 termino 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 (2015) en su tesis *Estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico para mejorar la calidad comunicacional entre los docentes* para optar el título profesional de licenciado administración de empresas, fue elaborado bajo el diseño de investigación no experimental, de nivel descriptiva y de tipo cuantitativo, 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 (2018) en su tesis *Implementando los procesos y sistemas del marketing interno. centro de salud monterrey _ Huaraz, 2018*, desarrollado con metodología de nivel descriptivo y tipo de investigación cuantitativa, en la cual menciona que 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 ello 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

Coaching

“Los coaches son facilitadores del aprendizaje, ya que su tarea esencial es específicamente desaparecer aquellos obstáculos que impidan el desarrollo normal de una persona” (Eden, 2012, p. 52).

“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 (Marroquin, 2017).

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” (Gallegos, 2017).

“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” (Chiavenato, 2012).

Se 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, emprenda acciones y sean capaces de continuar alcanzando objetivos por sí mismos” (Gallegos, 2017).

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.

Claridad:

“Los líderes participantes son capaces de aclarar los objetivos, las expectativas para el cambio y el proceso de coaching que se llevará a cabo” (Marroquin, 2017).

“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” (Ramos, 2016).

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” (Martínez, 2014).

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.

Compromiso:

“La organización se compromete a apoyar al líder y el líder se compromete a trabajar para el cambio” (Marroquin, 2017).

“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” Chiavenato citado por (Velazquez, 2010).

“Para cultivar el compromiso de los participantes en un trabajo 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” (Velasquez, 2016).

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.

Confidencialidad:

Se define a la confidencialidad como: “Es un deber esencial en la construcción de la confianza con los colaboradores” (Marroquin, 2017).

Asimismo, “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” (Tarrío, 2013).

“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” (Lopez, 2016).

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.

Contacto:

“La compatibilidad entre líder y coach asegurará la relación e interacciones del grupo” (Marroquin, 2017).

De mismo modo 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”. (Cruz, 2016)

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

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.

Marco conceptual

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.

Liderazgo

Aquellos individuos que han conseguido grandes logros en distintas ramas y han podido inspirar a otros a alcanzar logros superiores.

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.

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.

Compromiso

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

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.

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.

2.3. Hipótesis:

“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”. (Sampieri, 1997, p. 15)

2.4. Variable

V.1. 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. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación.

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

Nivel: El presente trabajo de investigación fue de nivel Descriptivo ya que se describieron todos los datos de las micro y pequeñas empresas que investigamos, planteándose quién, qué, dónde, cuándo y cómo se realizará la investigación.

3.2. Diseño de investigación.

Diseño: El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental, debido a que se hizo 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.

La metodología que se aplicó en el presente trabajo de investigación es la aplicada ya que se ha contado con los conocimientos adquiridos por la experiencia, del mismo modo estos

conocimientos fueron en el tiempo real los mismos que sirvieron 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.

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

3.3. Población y muestra.

Población y muestra

Se utilizó 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.

3.4. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	Definición Operacional	Definición Conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
Coaching	(Marroquin, 2017) 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?					

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

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.

Instrumentos

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

3.6. 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.

3.7. 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

ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</p> <p>¿Cuáles son las principales características del coaching en las micro y pequeñas empresas rubro, transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>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>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019. - Identificar 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 - Caracterizar 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 - Mostrar 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>Coaching</p>	<p>El tipo de investigación</p> <p>Aplicada Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación.</p> <p>No experimental asimismo es de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Se utilizó como población muestral a los 10 trabajadores de la empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.</p>	<p style="text-align: center;">Técnicas</p> <p>Aplicación de encuestas (cuestionarios) a líderes y trabajadores de la empresa de Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L.</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>El instrumento que se utilizó para el recojo de información en la micro y pequeña empresa Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., fueron cuestionarios que constó de 12 preguntas, aplicadas tanto a los líderes como a los trabajadores de la organización.</p>

3.8. Principios éticos

- Protección a las personas, ya que, la presente investigación ha prestado gran importancia a proteger la dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión, así como sus derechos fundamentales, durante su participación voluntaria en la investigación.
- Libre participación y derecho de estar informado, puesto que las personas que participaron en la presente investigación estuvieron correctamente informadas sobre los propósitos y fines de la investigación, asimismo, tuvieron la disponibilidad de elegir si participar o no en la presente investigación.
- Asimismo, durante la presente investigación se ha evaluado el riesgo beneficio, todo ello con la finalidad de resguardar el bienestar de las personas y de la organización.
- Justicia, puesto que en la presente investigación se tiene como prioridad el bien común antes que los intereses personales, asimismo, tratar de manera igualitaria a todos los participantes.
- Protección al medio ambiente y biodiversidad, por último, en la investigación se tuvo como aspecto importante el cuidado del medio ambiente y las plantas por encima de los fines científicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Objetivo específico N° 1 Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019.

Tabla 1

	N	%
Características de los trabajadores de Divino Señor Tours E.I.R.L.,		
	3	30.00
Edad	6	60.00
18 – 30 años	1	10.00
31 – 50 años	10	100.00
51 a más años		
Total	2	20.00
Género	8	80.00
Masculino	10	100.00
Femenino		
Total	0	0.00
Grado de instrucción Sin	3	30.00
instrucción Educación	0	00.00
básica Superior no	7	70.00
universitaria Superior	10	100.00
universitaria Total		
Cargo Dueño	1	10.00
Administrador	1	10.00
Empleados	8	80.00
Total	10	100.00
Tiempo en el cargo		
0 – 3 años	6	60.00
4 – 6 años	4	40.00
7 a más años	0	00.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado los trabajadores de las micros y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

Objetivo específico N° 2 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

Tabla 2

El coach plantea objetivos claros y entendibles

Alternativa	N	%
Nunca	8	80.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 2, 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 3

Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización

Alternativa	N	%
Nunca	9	90.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 3, 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 4

El coach informa las funciones que debe desempeñar

Alternativa	N	%
Nunca	6	60.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	40.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla N° 4, 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.

Objetivo específico N° 3 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

Tabla 5

El coach es responsable durante la ejecución de sus funciones

Alternativa	N	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 5, 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 6

Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización

Alternativa	Número	%
Nunca	8	80.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 6, 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 7

El coach le motiva a mejorar sus capacidades

Alternativa	N	%
Nunca	7	70.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	1	10.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 7, 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.

Objetivo específico N° 4: 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

Tabla 8

Confía de manera íntegra en el coach

Alternativa	Número	%
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla 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 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 9

La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización

Alternativa	N	%
Nunca	2	20.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	50.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 9, 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 10

La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach

Alternativa	N	%
Nunca	2	20.00
Casi nunca	2	20.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	60.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 10, 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.

Objetivo específico N° 5: 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

Tabla 11

El coach fomenta el trabajo en equipo

Alternativa	Número	%
Nunca	5	50.00
Casi nunca	3	30.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 11, 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 12

Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización

Alternativa	N	%
Nunca	4	40.00
Casi nunca	4	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 12, 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 13

El coach fomenta un ambiente laboral

Alternativa	N	%
Nunca	9	90.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial, caso empresa Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito, Ayacucho, 2019.

De acuerdo a la tabla N° 13, 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.

4.2. Análisis de resultados.

En relación al objetivo específico N° 1: Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial: Caso Transportes Divino Señor Tours E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2019.

Referente a la edad:

Del 100,0% de las encuestas, la mayoría de encuestados se encuentran en un rango de edades de 31 a 50 años (60,00%), estos resultados se comparan con los obtenidos por Guzmán (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 la mayoría de encuestados 80.00% tienen entre 31 a más años, por lo tanto, si existe similitud, debido a que en ambos rubros se busca personal con amplia experiencia para los diferentes cargos.

Referente al genero

Del 100,0% de encuestados: el 80.00% de los colaboradores son de sexo femenino, estos resultados se comparan con los obtenidos por Córdova (2017) en su tesis titulada *Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom) 2017-2*, en la cual se obtuvo que la mayoría de encuestados 75.00% son de sexo femenino, por lo tanto, si existe similitud.

Grado de instrucción

Del 100,0% de encuestados, el 70,00% son universitarios, estos resultados se comparan con los obtenidos por Martínez (2017), en el cual el 100.00% de encuestados tiene el grado de instrucción universitario, por lo tanto si existe similitud con la tesis planteada, esto debido a que en empresas enfocadas a brindar servicios se requiere personal profesional.

Referente al cargo

Del 100,00% de encuestados: el 80.00% son empleados, estos resultados se comparan con los obtenidos por Cabanillas (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de nuevo Chimbote, 2016*, en la cual se obtuvo que el 100.00% de encuestados son dueños, por lo tanto, los resultados contrastan con los de la presente investigación.

Tiempo en el cargo

Del 100,00% de encuestados: el 60.00% de colaboradores tienen entre 0 – 3 años, estos resultados se comparan con los obtenidos por Cabanillas (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del coaching en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro escuelas y academias de futbol, distrito de nuevo Chimbote, 2016*, en la cual se obtuvo que el 50% de encuestados tienen un tiempo de 0 – 3 años en el cargo, por lo tanto, si existe similitud con la presente tesis.

Esto se da porque gran parte de estas empresas no conocen términos de buen liderazgo coaching, por lo cual no consiguen que el personal se identifique con la empresa y exista rotación continua del personal.

En relación al objetivo específico N° 2: Describir las características de 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° 2, 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 Marroquin (2017) 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° 3, 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, (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 planteo 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° 4, 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° 3: Describir 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° 5 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° 6, 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 Martínez, (2017) 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° 7, 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 (2017) 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° 4: Identificar las características de 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° 8 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 Chiavenato (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° 9, 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° 5: 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

De acuerdo a la tabla N° 11, 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 (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° 12, “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 (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 coach 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° 13, “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 (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.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

De acuerdo al objetivo general, se concluye, 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.

De acuerdo al objetivo específico N° 1, se concluye 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.

De acuerdo al objetivo específico N° 2, se concluye 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.

De acuerdo al objetivo específico N° 3, se concluye que 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.

De acuerdo al objetivo específico N° 4, se concluye que, 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.

5.2. Recomendaciones

Desarrollar programas de coaching en la organización e implantar 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, se recomienda ello, debido a que, son aspectos que marcan el éxito en una organización, las cuales al desarrollar permitirá al coach dirigir de forma eficiente todos los recursos de una organización, entre ellos los recursos humanos, siendo estos los más importantes dentro de cualquier empresa u organización.

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.

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.

Mejorar en aspectos de 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.

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. (2018). 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%BAa_op.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabanillas Y. (2019). Calidad del Coaching Obtenido de Repositorio.uladech.edu.pe: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8994/.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2012). lider-haz-go. Recuperado el 22 de septiembre de 2018, de www.lider-haz-go.info: <https://www.lider-haz-go.info/que-es-coaching-3/>
- Córdova, C. (2017). Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (Apecom) 2017-2: Obtenido de repositorio.usil.edu.pe: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018_Ccahuana-Cordova.pdf
- Cruz, C. (2016). Coachig o Mentoría con el Dr. Camilo Cruz. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de camilocruzuniversity.com. <https://camilocruzuniversity.com/contacto-coaching-mentor>
- Eden. (2012). Coaching empresarial Recuperado el 15 de septiembre de 2018, de [Edenapp.esy.es](http://edenapp.esy.es): <http://edenapp.esy.es/deporte/definicion-de-coaching-segun-autores-y-metodologias/>

- Fernández, T. (2015). El proceso de coaching ejecutivo Obtenido de: Eprints.ucm.es:
<https://eprints.ucm.es/37431/1/T37138.pdf?fbclid=IwAR1R7ndYVIME20uy5c1NNnQUOVDJ67XygqD0xmwbUbCBWBMcRxIPK-iiUjs>
- Gallegos, G. (24 de Septiembre de 2017). coach smart Obtenido de
 blog.smartcoach.global: <http://blog.smartcoach.global/cinco-definiciones-de-coaching-para-entender-esta-metodolog%C3%ADa>
- Guzmán J, (2016). 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 Obtenido de 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
- Hernandez, J. (2013). El liderazgo organizacional: Una aproximación desde la perspectiva etológica. Bogota, Colombia. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de repository.urosario.edu
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4848/79244839-2013.pdf>
- Lopez, E. (2016). coaching éxito personal 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/>

Marroquin, V. (2017). Liderazgo coaching Recuperado el 20 de Septiembre de 2018, de www.euroresidentes.com:

<https://www.euroresidentes.com/empresa/liderazgo/liderazgo-y-coaching-2>

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

Martinez, Y. (2017). 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

Navarro, A. J. (2015). Coaching y desempeño laboral Obtenido de recursosbiblio.url.edu.gt:

[http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf?fbclid=IwAR1Yp9o7Fg9JCAGN9AgX7vN9b5ktV2a8YPtzTwJnZi_YwQLYvxOC1OOdwwY)

[Alvaro.pdf?fbclid=IwAR1Yp9o7Fg9JCAGN9AgX7vN9b5ktV2a8YPtzTwJnZi_YwQLYvxOC1OOdwwY](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf?fbclid=IwAR1Yp9o7Fg9JCAGN9AgX7vN9b5ktV2a8YPtzTwJnZi_YwQLYvxOC1OOdwwY)

Pérez, (2019, p. 15) Confidencialidad en el Proceso de Coaching Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de: [coachingexitopersonal.com](http://www.coachingexitopersonal.com).

[http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-](http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/confidencialidad-en-el-proceso-de-coaching/)

[vida/confidencialidad-en-el-proceso-de-coaching/](http://www.coachingexitopersonal.com/coaching-exito-personal-de-vida/confidencialidad-en-el-proceso-de-coaching/)

Ramos, M. (2016). Claridad del coach Obtenido de blogs.upc.edu.pe:
<https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/los-objetivos-la-claridad-de-tu-vision>

Ramos, G. (2016). Los 3 pilares del compromiso, esenciales en el éxito empresarial. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de portaldelcoaching.com <https://portaldelcoaching.com/columna/los-3-pilares-del-compromiso-esenciales-en-el-exito-empresarial/>

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

Rivera J. (2016) Aplicacion.del.coaching.en.la.gestion.por.competencias Obtenido de 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

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

Sampieri, H. (1997). Manual de procedimientos Obtenido de Josetavarez.net/: <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones->

exploratorias-y-descriptivas-tienen-
hipotesis/?fbclid=IwAR2Z4F10LWDHyQwFTEctRKLYp6vOabwBpBvawHwD
Uei43C2KkoyANuF9UKs

Segura, G. (2018). Implementando los procesos y sistemas del marketing interno. centro de salud monterrey _ Huaraz, 2018 Obtenido de 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

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

Vásquez, L. (2015). Estrategias de orientación fundamentadas en técnicas de coaching ontológico para mejorar la calidad comunicacional entre los docentes Obtenido de repositorio.uladech.edu.p <http://repositorio.uladech.edu.pe:>
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7671>

Velazquez, A. (2010). Compromiso del coach Obtenido de www.eumed.net:
http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

ANEXOS.

Anexo 1.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2020				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Trabajo de investigación	X															
2	Revisión del Trabajo de investigación		X														
3	Aprobación trabajo por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del trabajo al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% o Número	Total, S/
Suministros			
Impresiones	0.10	115 hojas	11.50
Empastado	4.00	1	4.00
Lapicero	0.50	2 lapiceros	1.00
Impresiones para la revisión del jurado	0.10	150 hojas	15.00
Servicios			
Almuerzo en ejecución de encuestas	5.00	3	15.00
Uso de Turniting	50.00	1	50.00
Internet	80.00	3 meses	240.00
Pasajes para recolección del informe	2	50 veces	100.00
Subtotal			436.50
Total, de presupuesto desembolsable			436.50
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o Número	Total, S/
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub - total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total: S/			1009.50

Anexo 3

CUESTIONARIO



**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:

Edad 18 – 30 años

31 – 50 años

51 a más años

Grado de instrucción Sin

instrucción Educación

básica Superior no

universitaria Superior

universitaria

Cargo

Dueño

Administrador

Empleados

Tiempo en el cargo

0 – 3 años

4 – 6 años

7 a más años

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.

FIGURAS

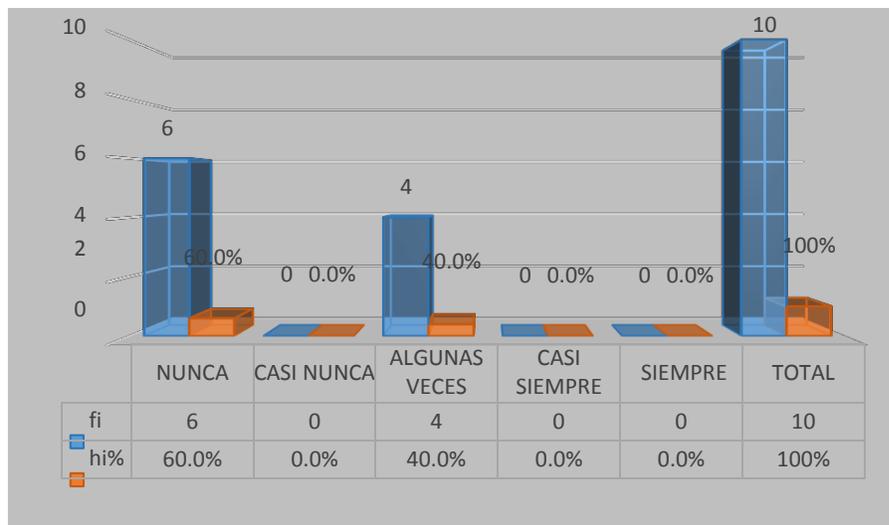


Figura 1. Características de los trabajadores

Fuente. Tabla 1

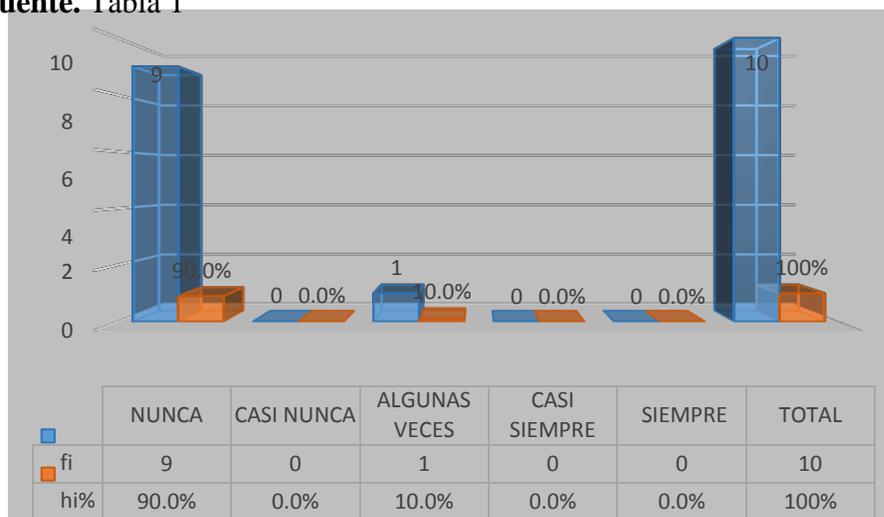


Figura 2. El coach informa las funciones que debe desempeñar

Fuente. Tabla 2

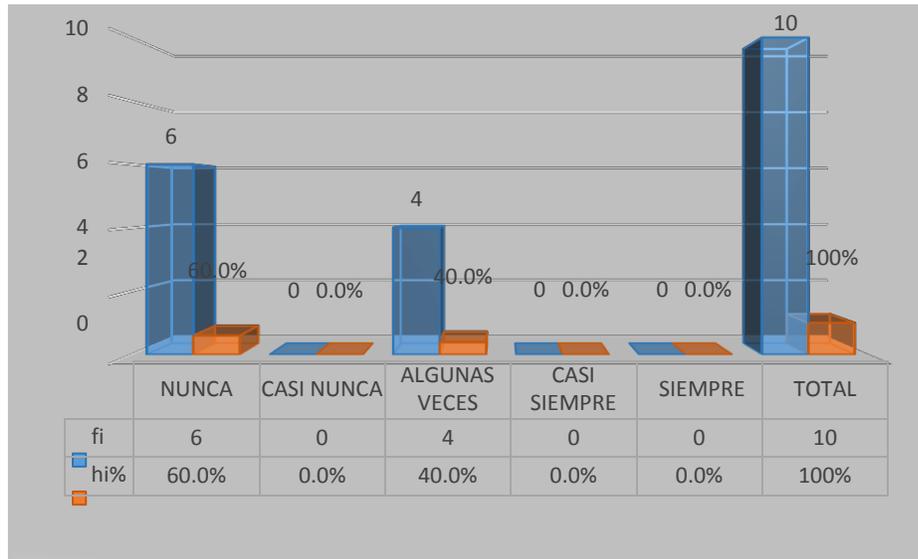


Figura 3. Plantean estrategias entendibles para alcanzar objetivos de la organización

Fuente. Tabla 3

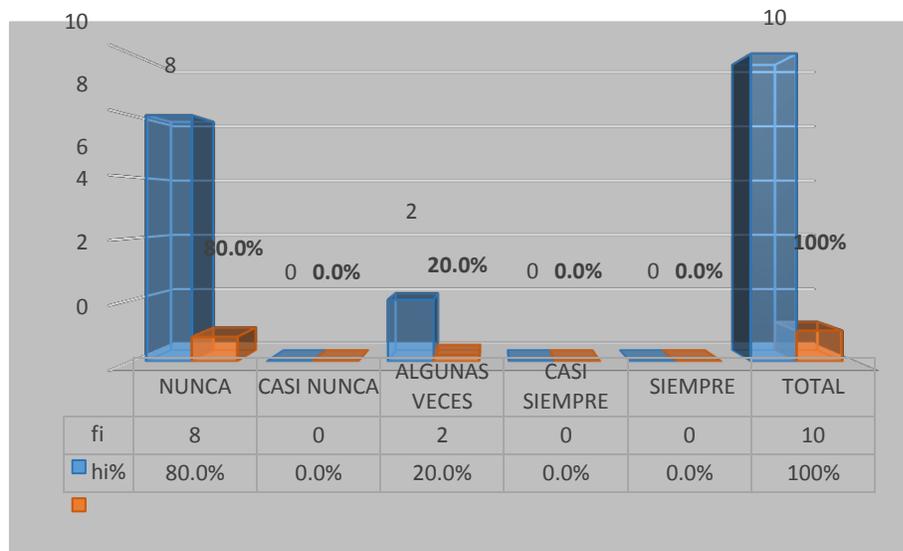


Figura 4. Apoyo mutuo entre trabajadores y los líderes de su organización

Fuente. Tabla 4

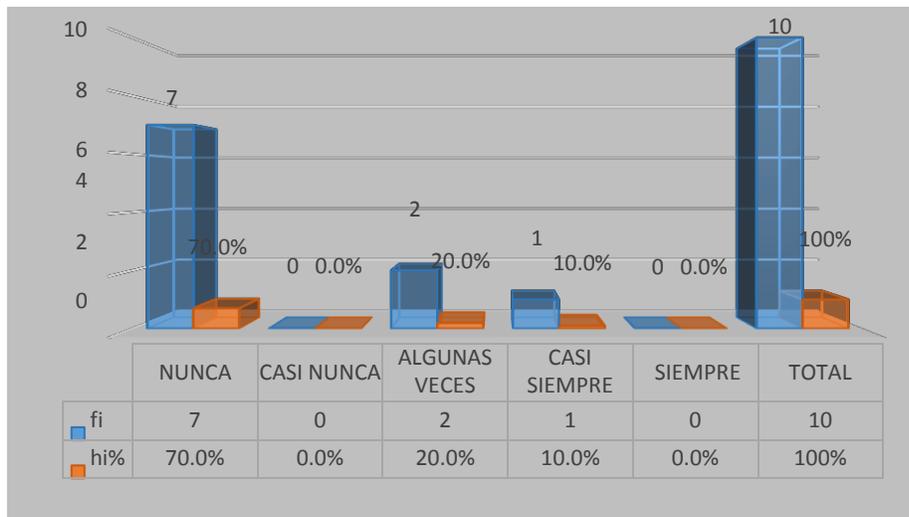


Figura 5. El coach le motiva a mejorar sus capacidades

Fuente. Tabla 5

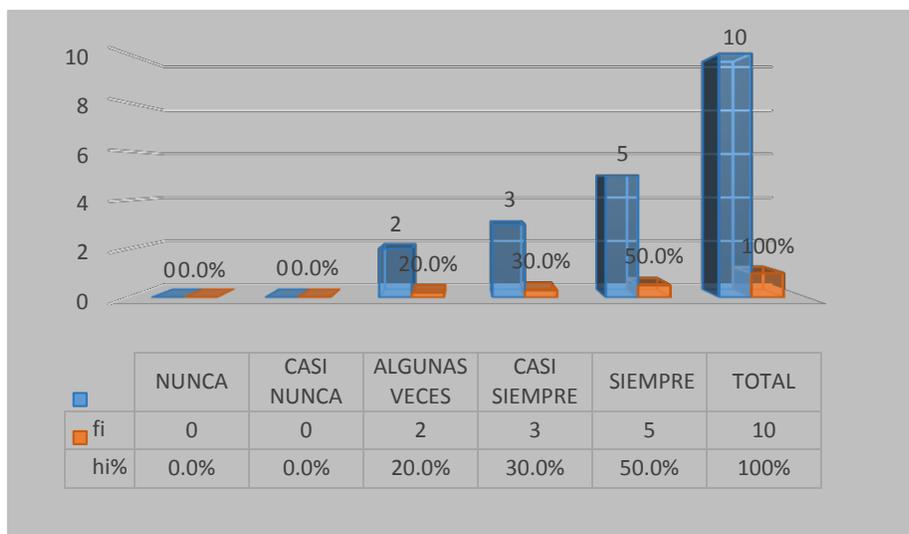


Figura 6. Confía de manera íntegra en el coach

Fuente. Tabla 6

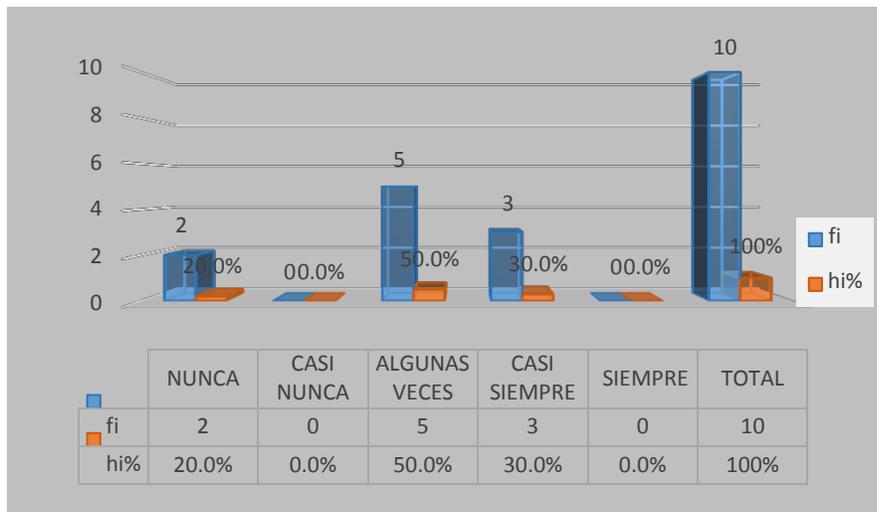


Figura 7. La confidencialidad mejora el clima laboral en la organización

Fuente. Tabla 7

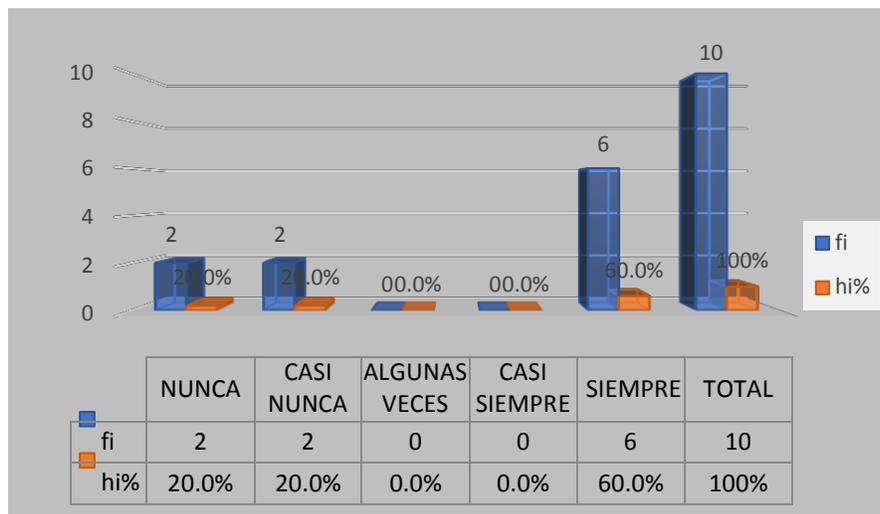


Figura 8. La privacidad existe respecto a los temas tratados con el coach

Fuente. Tabla 8

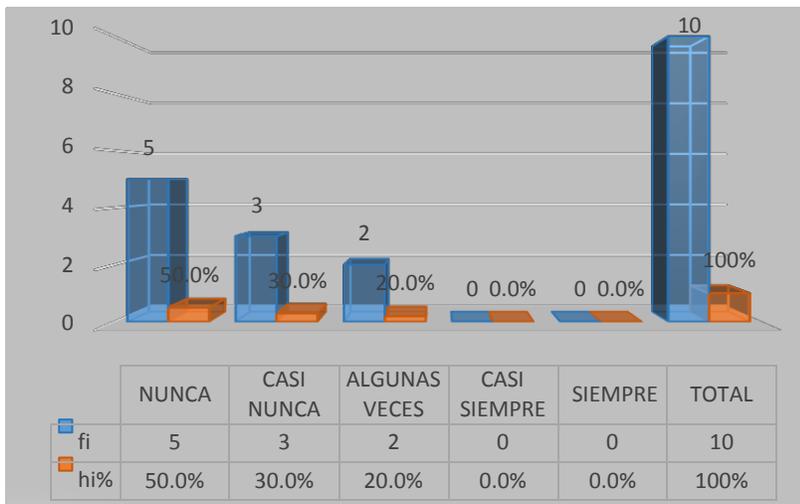


Figura 9. El coach fomenta el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 9

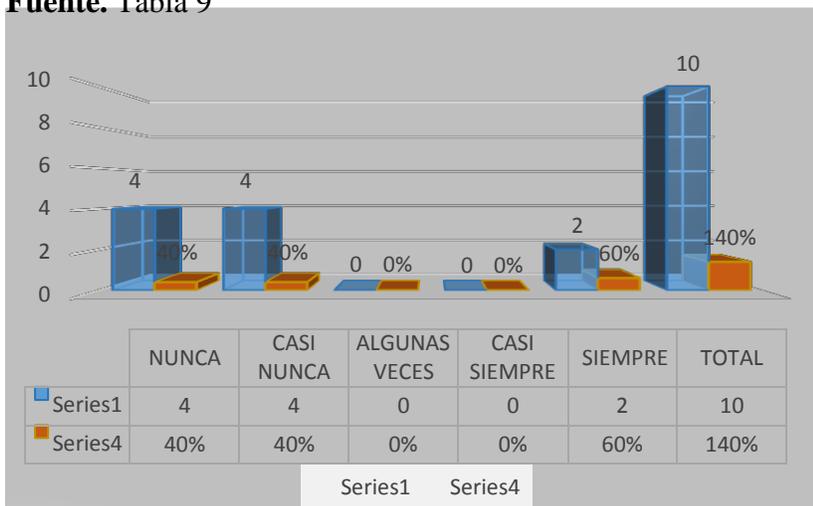


Figura 10. Existe buena comunicación entre los trabajadores y el líder de la organización

Fuente. Tabla 10

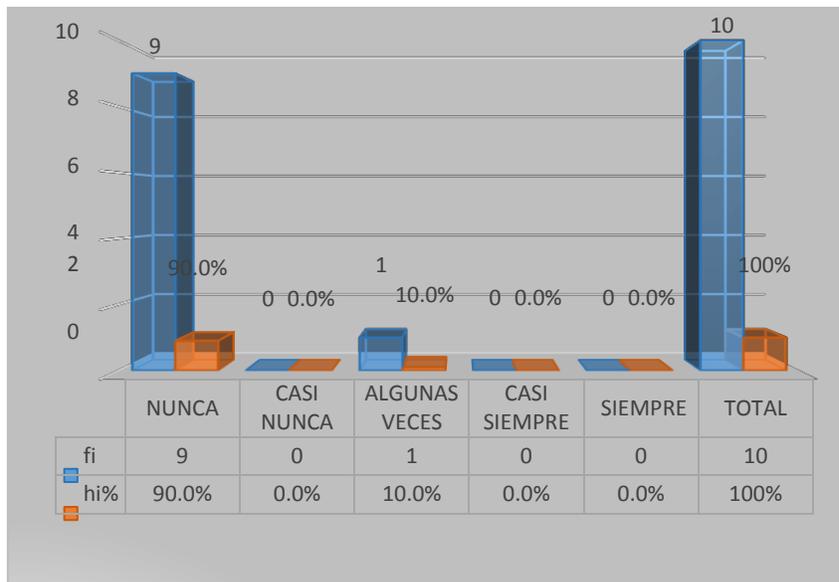


Figura 11. El coach fomenta un ambiente laboral

Fuente. Tabla 11

Anexo 5

Constancia de validación de instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo..... Marco Antonio Odar Puse

Identificado con DNI..... 10377196 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 6

Solicitud de permiso para investigación

TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.
(Firma)
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, **Diego enciso Espinoza**
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

(Firma)

Diego enciso Espinoza

DNI N° 76300508

Anexo 7

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, Diego enciso Espinoza 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



Diego enciso Espinoza

DNI N° 76300508

Anexo 8

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.

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:

Nº	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
la espera de cualquier aclaración o duda.

SERVICE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.

JULIA BARCENA PRADO
GERENTE

Anexo 10

Evidencia fotográfica de la encuesta realizada

