

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“INFLUENCIA DEL COACHING COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS  
TIENDAS RENZO COSTA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2015”**

**TESIS**  
**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS:**  
**KAREN MORENO GRIJALBA**  
**MARCIA RAMIREZ MORENO**

**ASESORA:**  
**Ms. PAOLA FIESTAS DEJO**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

## **PRESENTACION**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, someto a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “INFLUENCIA DEL COACHING COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS TIENDAS RENZO COSTA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2015” luego de haber culminado mis estudios en esta superior casa de estudios donde me formé profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación ardua y constante que pretende determinar la influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las Tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.

Trujillo, Abril 2016

---

KAREN ANDREA MORENO  
GRIJALBA

---

MARCIA VICTORIA RAMIREZ  
MORENO

## DEDICATORIA

*Dedicamos nuestro trabajo a Dios que es el creador de todas las cosas, el que nos ha dado su bendición y fortaleza para continuar.*

*De igual forma, a nuestros Padres, a quienes les debemos toda nuestra vida, ellos nos han formado con buenos sentimientos, hábitos y valores que han encaminado nuestros pasos para salir adelante.*

*Agradecemos especialmente a nuestros docentes quiénes al brindarnos su tiempo, dedicación, buenos conocimientos, empeño e ímpetu por la investigación, nos motivaron a lograr que este informe sea el adecuado y necesario para transmitir nuestras ideas.*

KAREN MORENO GRIJALBA Y MARCIA RAMIREZ MORENO

## AGRADECIMIENTO

*Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido un soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.*

*Agradecer hoy y siempre a nuestras familias por el esfuerzo realizado por ellos. El apoyo en nuestros estudios, de no ser así, no hubiese sido posible. A nuestros padres y a nuestros hermanos quienes nos brindaron su apoyo incondicional y alegría que nos dieron la fortaleza necesaria para seguir adelante.*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con el propósito de determinar la influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.

Se formula el problema: ¿Cómo influye el coaching como herramienta de gestión del talento humano, en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015?, considerando como hipótesis que el Coaching como herramienta de gestión del talento humano influye positivamente en la satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015. Se realizó una investigación a una población representada por los trabajadores de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo, en la muestra se consideró a los 6 trabajadores, 2 administrativos y 4 vendedores. A los cuales se les aplicó una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción laboral y conocer la percepción de los mismos con respecto al coaching.

Los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos con números absolutos y porcentuales, los cuales han permitido demostrar que el coaching como herramienta de gestión del talento humano influye positivamente en el nivel de satisfacción laboral de todos los colaboradores quienes participaron del proceso de coaching de manera completa, a nivel individual y grupal, logrando aclarar sus objetivos dentro de la organización demostrando así que el coaching es una buena herramienta de gestión del talento humano.

**Palabras claves:** Coaching, Gestión del talento humano y Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

This research was developed in order to know how the influence of the management tool for human talent: coaching, influence the level of work satisfaction in the Renzo Costa stores in the city of Trujillo in 2015.

The question is: How does the management tool for human talent coaching influence the level of work satisfaction in the Renzo Costa stores in the city of Trujillo in 2015? Hypothetically, considering the coaching in management tool for human talent as positive in the work satisfaction in the Renzo Costa stores in the city of Trujillo in 2015, in the sample is performed he considered at 6 workers, 2 administrative and 4 vendors. To whom they were given a survey to assess the level of job satisfaction and know the perception of them regarding coaching.

The results were presented in statistical tables with absolute and percentage numbers, which have demonstrated that coaching as a management tool of human talent positively influences the level of job satisfaction of all employees who participated in the coaching process completely, individual and group level, achieving clarify its objectives within the organization demonstrating that coaching is a good tool for managing human talent.

**Keywords:** Coaching, talent management and job satisfaction

## INDICE

<b>PRESENTACION.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCION .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Formulación del problema.....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Realidad problemática.....	12
1.1.2 Enunciado del problema .....	13
1.1.3 Antecedentes .....	13
<b>1.2 Hipótesis .....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Variable independiente .....	15
1.2.2 Variable dependiente .....	15
<b>1.3 Objetivos.....</b>	<b>15</b>
1.3.1 Objetivo general .....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
<b>1.4 Justificación .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II: I MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Marco teórico .....</b>	<b>19</b>
2.1.1 Introducción al Coaching.....	19
2.1.2 Historia del Coaching .....	20
2.1.3 Origen del término coach.....	20
2.1.4 Influencia que ha tenido el coaching .....	21
2.1.5 Características del Coaching.....	23

2.1.6	Figuras afines del Coaching .....	23
2.1.7	Proceso del Coaching .....	25
2.1.8	Objetivos del Coaching.....	26
2.1.9	Tipos de coaching .....	26
2.1.10	Efectos de las actitudes de los empleados .....	27
2.1.11	La satisfacción laboral .....	28
2.1.12	Gestión de talento humano .....	29
2.2	Marco conceptual .....	30
2.2.1	Organización.....	30
2.2.2	Liderazgo .....	30
2.2.3	Coaching.....	30
2.2.4	Satisfacción Laboral .....	31
CAPÍTULO III: MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS.....		32
3.1.	Materiales.....	32
3.1.1.	Población .....	32
3.1.2.	Marco de Muestreo .....	33
3.1.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
3.2.	Procedimientos.....	34
3.2.1.	Diseño de Contrastación.....	34
3.2.2.	Operacionalización de las variables .....	37
3.2.3.	Procesamiento y Análisis de datos .....	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS.....		38
4.1.	Presentación de resultados .....	40
4.2.	Discusión de resultados.....	52
CONCLUSIONES .....		57
RECOMENDACIONES .....		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		59
ANEXOS .....		61



## **INDICE DE TABLAS**

<b>3.1: POBLACIÓN DE TRABAJADORES DE RENZO COSTA-TRUJILLO.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1: PARTICIPACION EN PROCESOS DE COACHING.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2: TIPO DE COACHING APLICADO.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3: EL COACH NECESITA CONOCER EL NEGOCIO.....</b>	<b>41</b>
<b>4.4: GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL COACHING APLICADO.....</b>	<b>42</b>
<b>4.5: EL COACHING MEJORA EL DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>43</b>
<b>4.6: EL COACHING ACLARA LOS OBJETIVOS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>4.7: LOS COLABORADORES SE SIENTEN SATISFECHOS EN SU AMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>45</b>
<b>4.8: IDEAS QUE SON TOMADAS EN CUENTA.....</b>	<b>46</b>
<b>4.9.1: FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....</b>	<b>47</b>
<b>4.9.2: SE PREOCUPA EN ESCUCHARME.....</b>	<b>48</b>
<b>4.9.3: ME AYUDA CUANDO LO NECESITO.....</b>	<b>49</b>
<b>4.10: EL COACHING ES UNA BUENA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....</b>	<b>50</b>

## **INDICE DE GRAFICOS**

<b>4.1: PARTICIPACION EN PROCESOS DE COACHING.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2: TIPO DE COACHING APLICADO.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3: EL COACH NECESITA CONOCER EL NEGOCIO.....</b>	<b>41</b>
<b>4.4: GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL COACHING APLICADO.....</b>	<b>42</b>
<b>4.5: EL COACHING MEJORA EL DESEMPEÑO LABORAL.....</b>	<b>43</b>
<b>4.6: EL COACHING ACLARA LOS OBJETIVOS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>44</b>
<b>4.7: LOS COLABORADORES SE SIENTEN SATISFECHOS EN SU AMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>45</b>
<b>4.8: IDEAS QUE SON TOMADAS EN CUENTA.....</b>	<b>46</b>
<b>4.9.1: FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....</b>	<b>47</b>
<b>4.9.2: SE PREOCUPA EN ESCUCHARME.....</b>	<b>48</b>
<b>4.9.3: ME AYUDA CUANDO LO NECESITO.....</b>	<b>49</b>
<b>4.10: EL COACHING ES UNA BUENA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....</b>	<b>50</b>

---

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

---

## 1.1 Formulación del problema

### 1.1.1 Realidad problemática

Hoy en día, en el diverso y exigente sector retail, la competitividad entre las organizaciones es constante, así mismo sus recursos se convierten en medios esenciales para desarrollar mejores competencias que les permitan seguir generando valor, también se busca innovar y aplicar medios de aprendizaje o métodos de vanguardia que las diferencien de las demás.

En ese panorama las organizaciones buscan técnicas que acompañen a la formación del recurso más importante: el humano. Entre esa búsqueda tenemos al *Coaching*, que es una técnica de dirección, instrucción y entrenamiento la cual se viene usando de manera muy satisfactoria en esta formación, obteniendo resultados positivos y dignos de tomar en cuenta a la hora de generar un cambio auténtico.

En medio de estas organizaciones identificamos a la marca “Renzo Costa”, líder en el rubro de confección de prendas y artículos de cuero, que es reconocida por ofrecer productos de máxima calidad y brindar un servicio post venta de garantía confiable y completo. Esta marca se expandió y actualmente cuenta con 32 tiendas en la ciudad de Lima y 18 tiendas en provincia; en Trujillo cuenta con dos tiendas, tanto en el c.c. Mall Aventura Plaza así como también en el c.c. Real Plaza. Además, exporta sus productos a exigentes mercados como Chile, y cuenta con una tienda on-line.

Es por ello que en este estudio identificamos a esta organización que viene utilizando la técnica del coaching para la gestión de su talento humano; deseando aportar en la determinación de la influencia que tiene en la satisfacción laboral de su personal, a través de una encuesta

construida con el fin de aportar lineamientos y mejoras para el logro de un óptimo ambiente laboral.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿Cómo influye el coaching como herramienta de gestión del talento humano, en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015?

### **1.1.3 Antecedentes**

#### **1.1.3.1 A nivel local**

**De Julca (2011)**, quien realizó un estudio de investigación, que se denominó: “Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de la franquicia Pizza Hut-Real Plaza- Trujillo”.

Conviene destacar que se cita esta investigación por estudiar el coaching como una variable fundamental que vincula estrechamente al trabajador con la empresa y lo lleva a la satisfacción laboral.

#### **1.1.3.2 A nivel nacional**

**De Wong (2014)**, quien realizó un estudio de investigación, que se denominó: “Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacifico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores”.

Que cita la comunicación interna como un recurso importante, la columna vertebral de un sistema, logrando percepciones positivas combinando los objetivos de la compañía con la de sus colaboradores.

### 1.1.3.3 A nivel internacional

**De Herrera (2011)**, quien realizó en Chile una investigación; que se denominó: “Estudio exploratorio descriptivo sobre prácticas de coaching desde el punto de vista del coachee, en la región metropolitana”.

Que explica que, en el mundo moderno, el Coaching se ha convertido en una disciplina utilizada ampliamente por todo tipo de organizaciones. Se ha estimado que existen 30.000 coachees a nivel global. Tanto industrias, como empresas de servicios y empresas consultoras, emplean esta intervención buscando la optimización del desempeño, fortalecer equipos de trabajo y ayudar al desarrollo profesional del ejecutivo.

**De Arqueros (2009)**, quien realizó en Madrid una investigación denominada “El coaching en las organizaciones”

Que explica que el coaching ha surgido como una necesidad en las organizaciones en la que los líderes deben cambiar su forma de funcionar para hacer frente a la nueva era de globalización. El propósito de este trabajo es el estudio de diferentes modelos que se aplican en la práctica del coaching, y que permiten descubrir elementos que mejoran su funcionamiento, con objeto de mejorar la eficacia de estas intervenciones en los ejecutivos para obtener resultados de éxito a largo plazo.

## **1.2 Hipótesis**

El coaching como herramienta de gestión del talento humano influye positivamente en la satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.

### **1.2.1 Variable independiente**

- Coaching

### **1.2.2 Variable dependiente**

- Satisfacción laboral

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer la influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ❖ Determinar el grado de satisfacción laboral del personal de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo.
- ❖ Analizar el proceso de coaching de las tiendas Renzo Costa ubicadas en la ciudad de Trujillo.
- ❖ Analizar los distintos tipos de coaching aplicados en las tiendas Renzo Costa ubicadas en la ciudad de Trujillo de acuerdo al cargo a desempeñar la organización.
- ❖ Conocer la percepción de los colaboradores respecto al coaching.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación Teórica:**

La presente investigación tiene una justificación teórica, porque se pretende demostrar que la información bibliográfica existente ha resultado de la investigación que los estudiosos en la Administración, específicamente en Gestión del Talento han ido demostrando su aporte a la solución de problemas en este campo; con relación al estudio que nos ocupa pretendemos utilizar la teoría para a partir de ésta profundizar en el tema de satisfacción laboral y coaching.

### **1.4.2 Justificación Práctica:**

Desde el punto de vista práctico, el presente trabajo representa un aporte en el sentido de que se va a evaluar el impacto que tiene la metodología del coaching en el nivel de satisfacción laboral; por lo tanto, mejorará sus procedimientos y servirá de apoyo.

Teniendo en cuenta que hemos tomado como punto de investigación las tiendas de la Marca Renzo Costa, quedará justificada en la experimentación respectiva que nos permitirá obtener resultados en la misma práctica.

### **1.4.3 Justificación Metodológica:**

Se justifica en razón a que la aplicación del coaching en las Tiendas Renzo Costa ha seguido la metodología sugerida por Skinffington, en la que intervienen el coach, y el coachee, así mismo todo el proceso de la presente investigación se enmarca dentro del método científico.



#### **1.4.4 Justificación Social:**

Desde el punto de vista social se justifica por el aporte al sujeto de investigación y otros negocios similares, constituyendo un soporte que ayude a resolver problemas relacionados a una mejor calidad de vida en el trabajo.

---

---

## **CAPITULO II:**

### **MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL**

---

---

## **2.1 Marco teórico**

### **2.1.1 Introducción al Coaching**

Martínez (2011), según este autor explica los aspectos fundamentales que determinan el desarrollo de los países y las empresas son la cantidad y la calidad de sus líderes.

Todo esto es brindado un proceso llamado Coaching. Que se oye complicado, pero es sencillo de aplicar y brinda beneficios ventajosos a cualquier empresa que lo quiera aplicar para lograr el liderazgo dentro de su campo.

El Coaching concentra escenarios y actores que compiten en un juego para ganar. En el campo de juego se vivirán experiencias pragmáticas que son el resultado del esfuerzo de cada jugador y la articulación del equipo con el propósito del triunfo. Todo esto será dirigido por un coach que será un aporte único de liderazgo personal; la explosión y aprovechamiento de matrices de talento personal serán la impronta de cada jugador, la cual marcará la diferencia, es decir, serán los protagonistas.

A lo largo de este trabajo se desarrollará de una forma más teórica lo antes expuesto, se dará una definición más sencilla de la palabra Coaching, así como sus antecedentes, saber de dónde proviene y quien fue el primero en aplicar esta revolucionaria forma de buscar liderazgo. Se explicará las características, elementos del coaching, destacando a su vez la figura principal de este proceso como lo es el coach, dando a entender su definición, función, Características, roles, conducta, etc.

En fin, se trata de convencer que el Coaching es un sistema integral acerca de “como se hace” en la dirección y movilización hacia el éxito de equipos ganadores en la competición mundial.

### **2.1.2 Historia del Coaching**

Ravier (2005), manifiesta que son muy dispares las diferentes teorías respecto del origen del coaching y los supuestos padres del coaching. Tanto es así que pareciera que aún hoy, después de más de veinte años de desarrollo y crecimiento de la profesión en todo el mundo, siguen surgiendo personajes como fundadores o padres de esta nueva metodología basada en procesos de aprendizaje catalizadores del desarrollo del ser humano. La pregunta obligada que debemos hacernos, frente a esta realidad, es: Si reconocemos un axioma o principio del coaching en una metodología desarrollada en el pasado ¿significa esto, que la misma es fundadora de la profesión? Lo cierto es que con un criterio semejante ocurre, curiosamente, un efecto paradójico: en prácticamente todos y cada uno de los pensadores, filósofos y formadores de la historia del pensamiento, se encuentran elementos propios de la naturaleza del coaching.

### **2.1.3 Origen del término coach**

Bayón (2006), explica que el Coaching viene del término: coche. Para comprenderlo mejor tendremos que empezar a situarnos de Kocs. Pequeña aldea de Hungría (2651 habitantes según el censo del año 2001), situada en pleno corazón del condado de Komaron, Esztergom, a 9 kilómetros al oeste de la gran ciudad de Tata. Su posición estratégica en la ruta tradicional Viena y Budapest fue en esta ciudad donde comenzó a utilizarse un carruaje con un sistema de suspensión que hacía mucho más cómodo el viaje. Empezó así a hablarse del “kocsi szekér” o “carruaje de Kocs”, símbolo de la excelencia en aquella época.

El término kocsi pasó al alemán como kutsche, al italiano como cocchio, al inglés como coach y al español como coche.

## **2.1.4 Influencia que ha tenido el coaching**

Ravier (2005), influencias:

### **2.1.4.1 Influencia de Sócrates**

La figura de Sócrates es la más referenciada cuando hablamos del origen del coaching. Lo cierto es que, así como él, los coaches “ayudamos a que nuestros clientes examinen sus vidas para que merezcan ser vividas”. Para conseguirlo, nuestra metodología se basa en el Arte de la Mayéutica, a través del cual nuestro cliente encuentra su verdad o la verdad (dependiendo de la visión de mundo propia del cliente), con una función práctica para su vida. Consideramos, así como Sócrates, que no existe el enseñar sino solo el aprender, y éste surge sólo reconociendo que el conocimiento no está en el coach sino en los propios coaches (clientes). En este sentido el coaching, es un recipiente vacío donde mientras más abierto sea el coaching, mayor lugar daremos al trabajo con el conocimiento propio del cliente. En caso contrario el coaching sera limitado y deficiente.

### **2.1.4.2 Influencia de Platón**

En el pensamiento de Platón, reconocemos la estructura de sus diálogos, como sesiones de coaching primitivas. Una de las conclusiones más evidentes, del análisis de sus diálogos, es la importancia de las preguntas como herramienta de trabajo que potencia las conversaciones, y que sirven de método para la adquisición del conocimiento en nuestros clientes. Las preguntas poderosas y la escucha activan, son las dos herramientas o habilidades más importantes que un coach debe aprender para transformarse en un verdadero catalizador del otro. De hecho, gran parte de la formación en coaching consiste en el desarrollo

y fortalecimiento de éstas habilidades profesionales. También al igual que Platón, entendemos a la educación como fundadora del carácter. Nuestro trabajo consiste en ser catalizadores del autoconocimiento, tanto del espíritu, como del cuerpo, la mente, el corazón y las relaciones sociales de nuestros clientes.

#### **2.1.4.3 Influencia de Aristóteles**

Es sabido que Aristóteles, como realista, se contrapone diametralmente de la filosofía idealista de Platón. Sin embargo, el coaching consigue integrar las ideas de que ambos se desprenden. Por ejemplo, Aristóteles nos ha enseñado a trabajar principalmente en el nivel “apetito intelectual” (honos, reconocimiento y autorrealización) del hombre.

#### **2.1.4.4 De 1980 a nuestros días**

Resulta una fecha clave dentro del desarrollo de la profesión del coaching. Muchos son los autores que han determinado que el origen del coaching comienza oír esta época. Lo cierto es que en los años 80', el coaching comienza a difundirse tal como conocemos hoy día. Por esas mismas fechas la Psicología Humanista sufre un decaimiento importante producido por la dura crítica de la Psicología Académica. Sólo unos pequeños grupos continuaron desarrollándola y practicándola. De alguna manera, el coaching, es una extensión o continuación de la ideología fundamental que la Psicología Humanista ha intentado profesar. Aun así, nuestra profesión, ha desarrollado métodos y prácticas propias elaboradas gracias a todas las influencias que hemos comentado.

## **2.1.5 Características del Coaching**

Martinez (2011):

### **2.1.5.1 Concreta**

Se centra en conductas, el coach utiliza una comunicación directa y alienta a la persona a ser clara y específica. Se centra también en aspectos objetivos y descriptivos del desempeño.

### **2.1.5.2 Interactiva**

Se centra más en el intercambio de información e ideas.

### **2.1.5.3 Responsabilidad Compartida**

Se centra más en compartir el trabajo entre el coach y el subordinado para que juntos mejoren continuamente el desempeño.

### **2.1.5.4 Forma Específica**

Se centra en dos factores: la meta de la conversación está claramente definida y el flujo de la conversación es el primer paso para ampliar información y lograr la meta inicial.

### **2.1.5.5 Respeto**

Se centra más en el respeto que el coach transmite siempre a su subordinado.

## **2.1.6 Figuras afines del Coaching**

Martínez (2011), interpreta a la caracterización del proceso de coaching y exige diferenciarlo respecto de otros métodos que le puedan resultar afines, en concreto del mentoring, de la formación, del feedback, de la entrevista de evaluación y de las sesiones de psicoanálisis.

#### **2.1.6.1 El mentoring**

Es sin duda el proceso que más confusión desata entre los profesionales, respecto al coaching. Entendemos por mentoring el proceso de asesoramiento prestado para ampliar los conocimientos de una persona de manera flexible y continua, por otra a la que la organización reconoce como idónea por su experiencia y conocimientos para apoyar la formación de las personas.

#### **2.1.6.2 El feedback**

Es técnicamente un proceso de retroalimentación bilateral entre el profesional y su superior con el que se analizan las actitudes y aptitudes del trabajador determinándose áreas de mejora. El feedback puede practicarse tanto para los procesos de evaluación como una práctica en las relaciones interpersonales de la empresa. El feedback, considerado como una rutina estratégica debería abarcar a todas las personas y llevarse suponer una barrera, a veces imposible de salvar.

#### **2.1.6.3 La entrevista de evaluación**

Es aquella que se produce entre el empleado y su responsable de unidad o su jefe de personal, en la que se evalúan sus comportamientos y sus resultados con la finalidad de ajustar su sistema retributivo actual o futuro.

#### **2.1.6.4 La sesión de psicoanálisis**

Para algunos autores conductistas y funcionalistas (Dewey, Tolman, Skinner), es una forma de aprendizaje que estudia cómo se adquieren los preceptos, sus interacciones recíprocas y sus influencias sobre las emociones potenciales.



## **2.1.7 Proceso del Coaching**

Skiffington (2002), menciona que en el proceso del Coaching intervienen dos participantes; uno es el coach, que es la persona que instruye, guía para que mejore en el desempeño de sus funciones. El otro es el coachee, quién recibe los conocimientos para mejorar en su vida profesional.

### **2.1.7.1 Observar**

Es fundamental para que el coachee encuentre soluciones y permitirá al individuo elegir entre las alternativas para alcanzar sus objetivos.

### **2.1.7.2 Toma de conciencia**

El coach centrará al coachee en las elecciones que toma y sus consecuencias, brindándole herramientas específicas.

### **2.1.7.3 Determinación de objetivos**

Contar con objetivos claramente definidos que servirán de guía para la toma de decisiones y acciones.

### **2.1.7.4 Actuar**

Una vez reunida la información, el coach acompañará de cerca este proceso ayudando a superar las dificultades que aparecen al llevar a la práctica las actuaciones.

### **2.1.7.5 Medir**

Es necesario comprobar si nos acercamos o nos alejamos del objetivo marcado.

### **2.1.8 Objetivos del Coaching**

Shanaro (2007), comenta que uno de los objetivos más importantes del coaching es fortalecer su auto-liderazgo, desarrollar nuevas competencias y actitudes, y sobre todo prever y superar adversidades. El propósito del coaching se puede centrar en 4 dimensiones:

#### **2.1.8.1 Desarrollar su potencial**

Optimizar su potencial y tener éxito en una misión desarrolladora.

#### **2.1.8.2 Adaptarse a nuevas necesidades**

Adaptarse a las tendencias del entorno y del negocio y transitar hacia el cambio de rol.

#### **2.1.8.3 Mejorar su contribución**

Mejorar el desempeño, lograr objetivos y resolver una situación problemática.

#### **2.1.8.4 Identificarse con la empresa**

Visión, misión valores, estrategia

### **2.1.9 Tipos de coaching**

Shanaro (2007), el Coaching también se puede catalogar de acuerdo a la forma en la que se desenvuelve la relación con el coach en:

#### **2.1.9.1 Coaching Individual**

Te permite imponer la agenda de lo que quieres discutir en tu sesión de coaching e interactuar privadamente con un Coach. Es ideal si quieres realizar un trabajo profundo y obtener resultados más rápidamente.

#### **2.1.9.2 Coaching Grupal**

Trabaja apoyando a un conjunto de personas que tienen una misma meta. Tiene la ventaja de que la inversión por persona es más reducida y te puedes beneficiar del trabajo común.

#### **2.1.9.3 Coaching por email**

Se lleva a cabo con el apoyo de libros electrónicos, email y cursos por entregas entre otros. Es la forma más económica y flexible de descubrir una estructura para alcanzar tus metas.

#### **2.1.9.4 Coaching Presencial**

En esta opción, tu Coach y tú comparten el mismo recinto. Son muy apropiadas tanto si te gusta tener contacto visual con tu interlocutor, como para desarrollar procesos de Coaching organizacional.

#### **2.1.9.5 Coaching Online**

El Coach y tú están ubicados en lugares distintos y se comunican a través de teléfono, líneas puente o por Internet.

### **2.1.10 Efectos de las actitudes de los empleados**

Fernández (2011), manifiesta que las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas, ofrecen indicio de las

intenciones conductuales a actuar de cierta manera ya sea positiva o negativa.

Una actitud favorable hacia un lugar de trabajo significa que se trata de una empresa agradable y que nos gusta trabajar ahí. Una actitud desfavorable tiene aspectos hedonistas similares excepto que son negativos. Nos desagrada el lugar por lo general nos sentimos infelices en nuestro trabajo.

El desempeño de los empleados tiene que ver con un enunciado en relación a un alto desempeño, contribuye a una alta satisfacción laboral. El resultado es un circuito: desempeño – satisfacción – esfuerzo.

Matamala (2005), manifiesta que el coaching desde una perspectiva organizacional, es una técnica que puede ser aplicada exitosamente en personas y empresas, debido a que es una estrategia gerencial orientada a optimizar el desempeño de los individuos en las organizaciones que buscan obtener resultados de excelencia y cuyo eje central son las personas.

### **2.1.11 La satisfacción laboral**

Chiang (2010), por satisfacción laboral se entiende que es aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

#### **2.1.11.1 Satisfacción en el trabajo:**

- Buena disposición del trabajador para realizar sus tareas de la mejor forma posible.
- Adecuada definición de su puesto de trabajo.
- Adecuada retroalimentación sobre su rendimiento laboral.
- Grado de influencia de los demás compañeros de la organización, en cuanto al desarrollo de su trabajo.

#### **2.1.11.2 Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado a la organización:**

El estilo de líder que existe en la empresa va a tener un papel fundamental en la satisfacción laboral de los trabajadores. Dependiendo de las características personales de éstos, se puede deducir que los líderes que adoptan una conducta flexible van a ejercer una influencia positiva en el trabajador, encaminando a éste a lograr satisfacción laboral.

#### **2.1.12 Gestión de talento humano**

Chiavenato (2009), la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito.

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediabilmente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad.

En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Éstas operan a través de las personas, que forman parte de ellas, que deciden y actúan en su nombre. Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano, capital

intelectual, etc. Casi siempre esos términos se utilizan de manera vaga e imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas (obreros) para referirse al personal que trabaja en las oficinas en las fábricas respectivamente.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Organización**

Weber (2013), Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También se defines como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

### **2.2.2 Liderazgo**

Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las “cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos”.

Gautier (2004), Proceso de influir en los demás en la búsqueda del logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

### **2.2.3 Coaching**

Bayón (2006), estrategia de asistencia mediante la cual el coach facilita a sus clientes enfrentar sus propias limitaciones, desafiarse y conocer sus obstáculos internos; establecer un programa propio para superar esos obstáculos, comprometerse y asumir su propia responsabilidad en sus avances y estancamientos; ayudarles a encontrar su propio camino hacia el éxito y darles apoyo en los previsibles decaimientos, dudas,

desánimos, etc. Es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

#### **2.2.4 Satisfacción Laboral**

Wexley (1990), la satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional. Este incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmerso.

---

## **CAPITULO III:**

### **MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

---

#### **3.1. Materiales**

##### **3.1.1. Población**



Para la presente investigación se consideró como población muestral a todos los trabajadores de Renzo Costa en la ciudad de Trujillo, los cuales se dividen según el cuadro siguiente:

**Tabla N°3.1:**

*Población de trabajadores de Renzo Costa-Trujillo*

ÁREA	TOTAL	%
ADMINISTRADOR	02	33.33%
VENTAS	02	33.33%
CAJA	02	33.33%
TOTAL	06	100%

Fuente: Área de Gestión del Talento Humano de Renzo Costa  
Elaboración: Las autoras

### **3.1.2. Marco de Muestreo**

Son los trabajadores de las dos Tiendas de Renzo Costa en la Ciudad de Trujillo, con contrato vigente en el presente año.

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

Para la presente investigación se tomará en cuenta las siguientes técnicas de recolección de datos:

#### **3.1.3.1. Encuesta:**

Técnica de recolección de información que implica la aplicación de preguntas de fácil entendimiento para el encuestado, las cuales siguen un propósito u objetivo del cual se quieren sacar conclusiones.

Se aplicó dicha encuesta a la población asignada, con un cuestionario que se tomó como referencia de la tesis de Felipe Herrera, validado por el autor, así mismo, ha sido ajustado y modificado para fines de este informe.

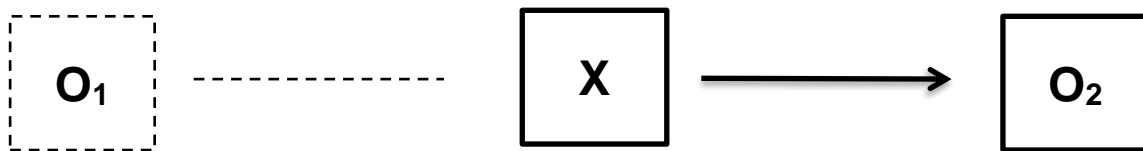
TECNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA	CUESTIONARIO

### **3.2. Procedimientos**

- Se solicitó la autorización ante la gerencia de la empresa sujeta a este estudio, y se realizó la investigación sobre el coaching y su influencia en la satisfacción laboral.
- Se realizó la aplicación de la encuesta, según el cronograma.
- Al finalizar la aplicación de los instrumentos se discutió los resultados, se estructuró el programa para la mejora del coaching y la satisfacción laboral y se estableció conclusiones y recomendaciones.

#### **3.2.1. Diseño de Contrastación**

Para la presente investigación se tomó en cuenta el diseño en línea con post medición cuya representación gráfica se indica a continuación:



**O<sub>1</sub>** = SL

**O<sub>2</sub>** = SL

DONDE:

**O<sub>1</sub>** : que simboliza la evaluación de la satisfacción laboral que no será considerada en este proyecto.

**X** : tomada como variable independiente: Coaching como herramienta de gestión del talento humano.

**O<sub>2</sub>** : tomada como variable dependiente: nivel de satisfacción laboral después de haber aplicado el coaching,

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones categóricas	Definición operacional	Instrumentos recolección de datos
El coaching como herramienta de gestión del talento humano influye positivamente en la satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.	<p><b>V.I.</b></p> <p>Coaching como herramienta de gestión del talento humano</p> <p><b>V.D.</b></p> <p>Satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015.</p>	<p><b>Coaching:</b> método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.</p> <p><b>Gestión de talento humano:</b> está conformado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito.</p> <p><b>Satisfacción laboral:</b> conjunto de respuestas afectivas que una</p>	<p>Coaching</p> <p>Gestión del talento humano.</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Coaching como herramienta de gestión del talento humano</p> <p>Satisfacción laboral</p>	Cuestionario

		persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.			
--	--	--	--	--	--

**3.2.2. Operacionalización de las variables**

### **3.2.3. Procesamiento y Análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos se hizo uso del programa Excel y los resultados se presentan en cuadros y gráficos. Para el análisis de los datos se hizo uso de la estadística descriptiva.

---

---

**CAPITULO IV:**

**PRESENTACION Y  
DISCUSION DE RESULTADOS**

---

---

#### 4.1. Presentación de resultados

Encuesta realizada a los colaboradores de las tiendas Renzo Costa.

**TABLA N° 4.1**

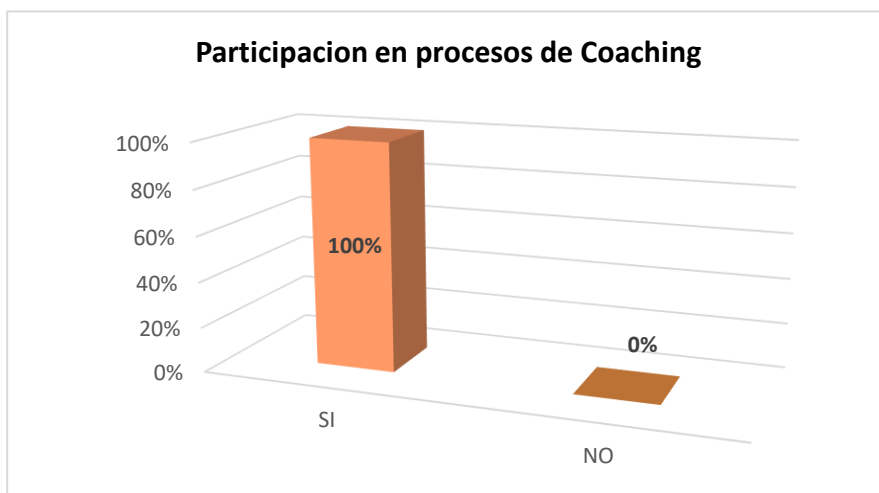
*Participación en procesos de coaching*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.1**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: En la encuesta realizada se identificó que el 100% de los encuestados han participado de un proceso de coaching en su organización.



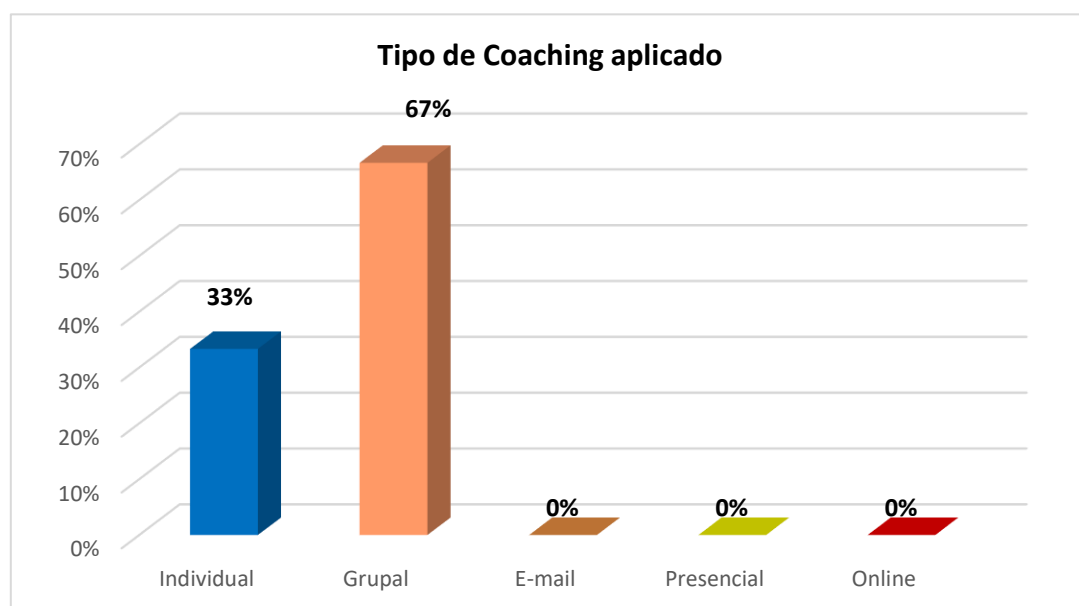
**TABLA N° 4.2**

*Tipo de coaching aplicado*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
Individual	2	33%
Grupal	4	67%
E-mail	0	0%
Presencial	0	0%
Online	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.2**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

Interpretación: En la encuesta realizada se identificó que el 33% de los encuestados recibieron un coaching individual y un 67% recibieron un coaching grupal.

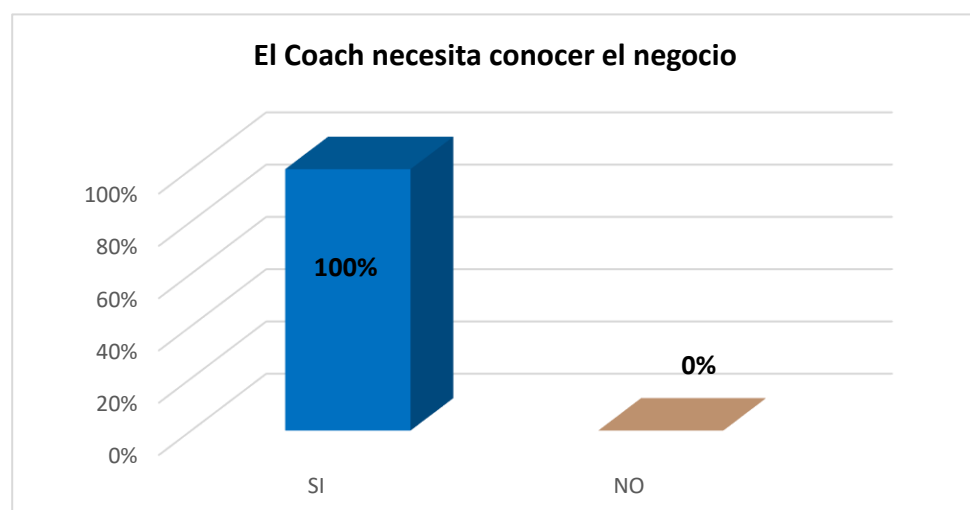
**TABLA N° 4.3**

*El coach necesita conocer el negocio*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.3**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados respondieron que el Coach debe conocer bien su negocio.

**TABLA N° 4.4**

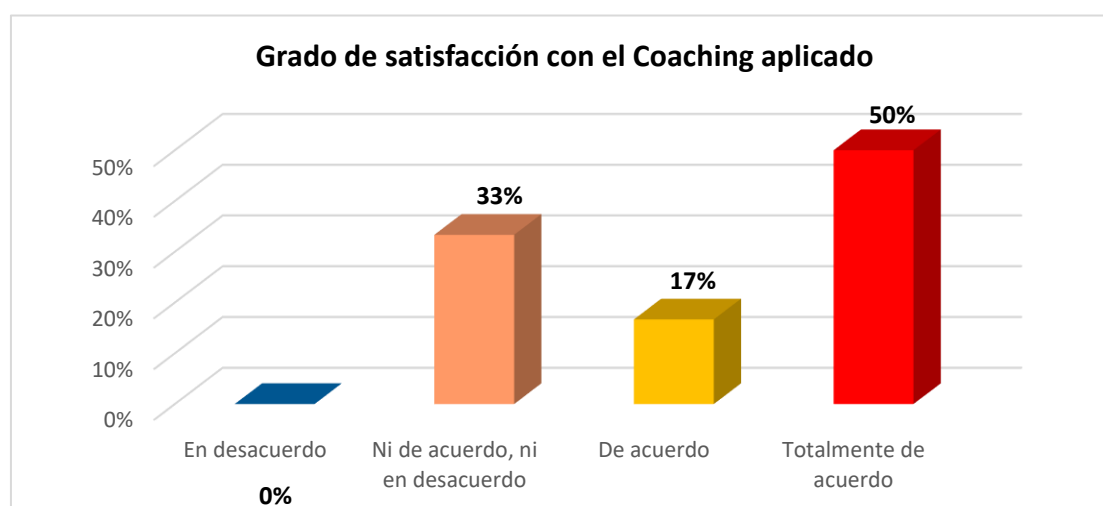
*Grado de satisfacción con el coach aplicado*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	33%
De acuerdo	1	17%
Totalmente de acuerdo	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.4**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras.

Interpretación: El 50% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, el 17% se encuentra de acuerdo y el 33% ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el grado de satisfacción con el coaching que se aplicó.

**TABLA N° 4.5**

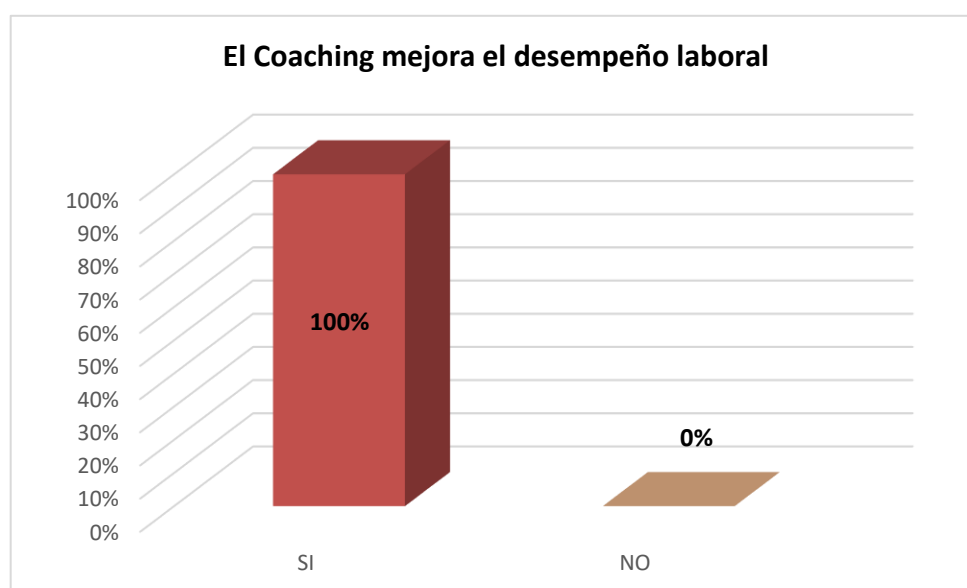
*El coaching mejora el desempeño laboral*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.5**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados respondió que el Coaching ha mejorado en su desempeño laboral.

**TABLA N° 4.6**

*El coaching aclara los objetivos profesionales en la organización*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.6**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados respondió que el Coaching aclaró sus objetivos profesionales dentro de la organización.

**TABLA N° 4.7**

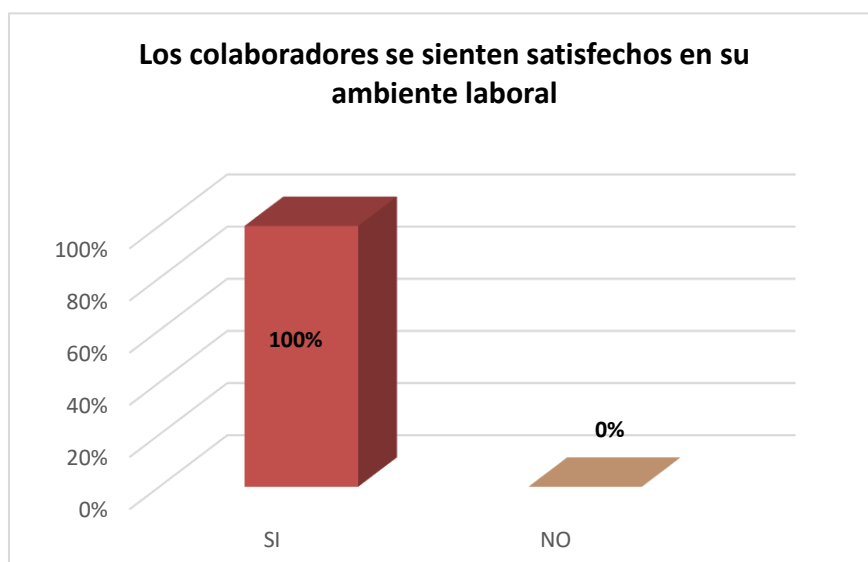
*Los colaboradores se sienten satisfechos en su ambiente laboral*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.7**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados se sienten satisfechos en su ambiente laboral.

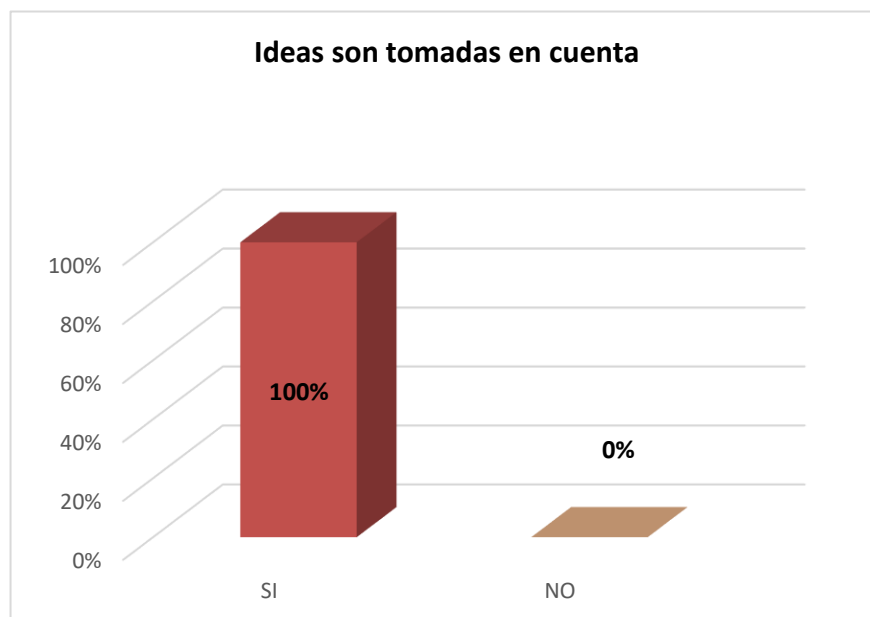
**TABLA N° 4.8**

Ideas que son tomadas en cuenta

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.8**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados respondieron que su idea es tomada en cuenta.

## TABLA N° 4.9

Acuerdo con las afirmaciones del jefe superior o inmediato

### TABLA N° 4.9.1

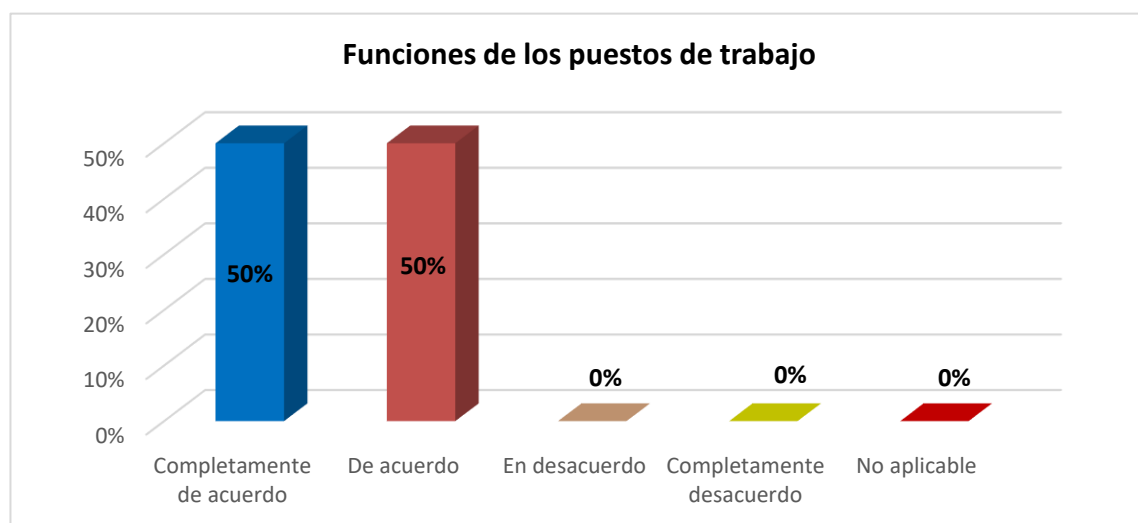
*Funciones de los puestos de trabajo*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
En desacuerdo	0	0%
Completamente desacuerdo	0	0%
No aplicable	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

### GRAFICO N° 4.9.1



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 50% de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo y el 50% se encuentra de acuerdo con respecto a que el jefe o superior conoce las funciones de sus puestos de trabajo.



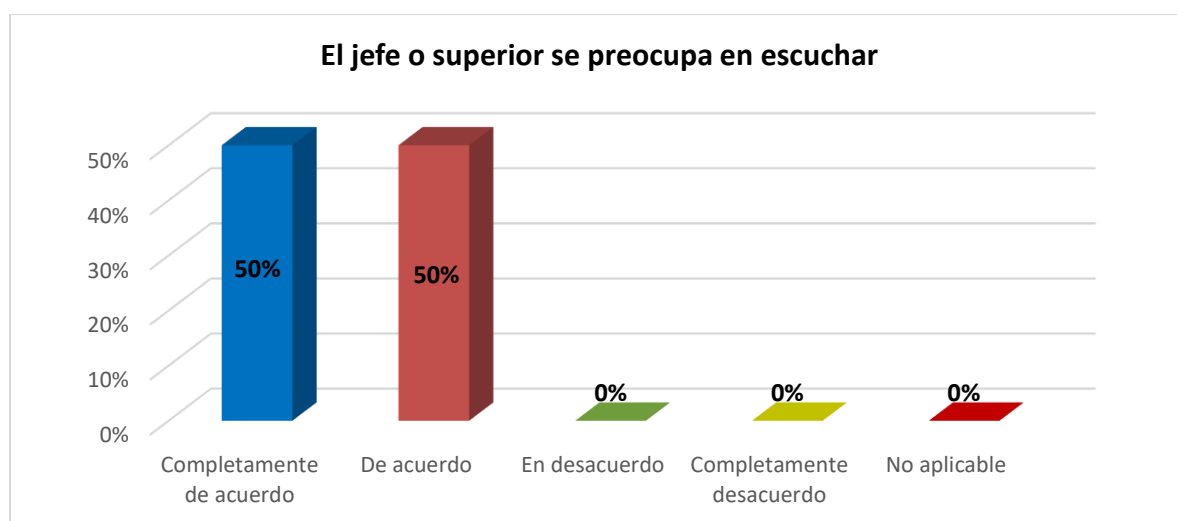
**TABLA N° 4.9.2**

*Se preocupa en escucharme*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
Completamente de acuerdo	3	50%
De acuerdo	3	50%
En desacuerdo	0	0%
Completamente desacuerdo	0	0%
No aplicable	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.9.2**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 50% de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo y el 50% se encuentra de acuerdo con respecto a que el jefe o superior se preocupa en escucharlos.

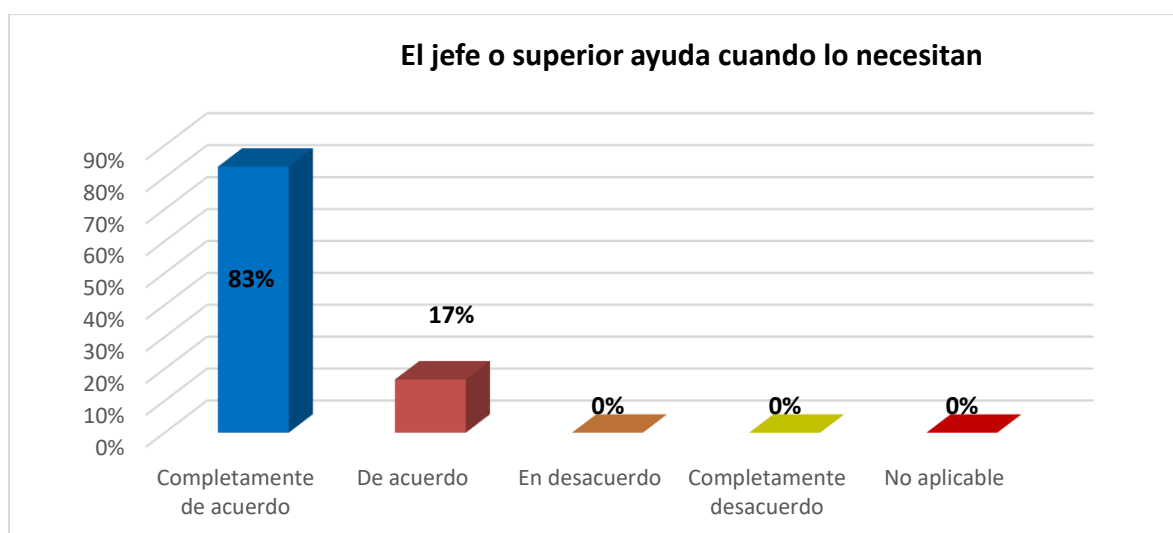
**TABLA N° 4.9.3**

*Me ayuda cuando lo necesito*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
Completamente de acuerdo	5	83%
De acuerdo	1	17%
En desacuerdo	0	0%
Completamente desacuerdo	0	0%
No aplicable	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.9.3**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras  
Elaboración: Las autoras

**Interpretación:** El 83% de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo y el 17% se encuentra de acuerdo con respecto a que el jefe o superior les ayuda cuando lo necesitan.

**TABLA N° 4.10**

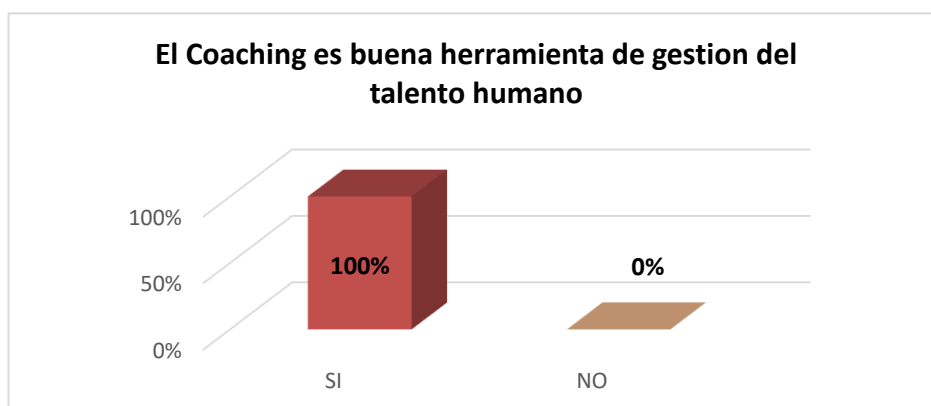
*El coaching es Buena herramienta de gestión del talento humano.*

ALTERNATIVA	TOTAL	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

**GRAFICO N° 4.10**



Fuente: Encuesta aplicada por las autoras

Elaboración: Las autoras

Interpretación: El 100% de los encuestados respondieron que el Coaching es una buena herramienta de Gestión del Talento Humano.

## **4.2. Discusión de resultados**

La discusión de resultados de acuerdo con los objetivos planteados se expone a continuación:

Tanto los colaboradores de las tiendas Real Plaza Trujillo y Mall Aventura Plaza Trujillo, indican haber participado de un proceso de coaching, como se demuestra en el cuadro 4.1 y gráfico 4.1, confirmando así la investigación de Matamala (2005), citada en el marco teórico; la cual indica que esta herramienta puede ser aplicada exitosamente en personas y todo tipo de organizaciones como lo cita también Herrera (2011) en su investigación realizada en Chile.

Siendo coherente con lo propuesto por Herrera (2011) informando que las empresas de servicios buscan con el coaching optimizar el desempeño laboral y fortalecer equipos de trabajo que ayudan en el desarrollo profesional del ejecutivo lo cual es un buen indicador para las organizaciones de iniciar un proceso.

Dichas opiniones permiten identificar el objetivo de analizar el proceso de coaching en las tiendas, logrando uno de los objetivos trazados por la presente investigación.

En cuanto al tipo de coaching aplicado, según el cuadro 4.2 y gráfico 4.2, el 67% de los colaboradores respondieron que participaron de un coaching grupal, esto demuestra que gran parte de ellos se orienta a un

objetivo en común y que pueden desarrollar en el proceso un trabajo en equipo como es característico en este tipo de coaching, como se menciona en el marco teórico de la presente investigación, además un 33% de los colaboradores, que representa a los líderes de cada grupo; participaron de un coaching individual el cual, según el marco teórico; les permite desarrollar un análisis más profundo durante el proceso de coaching, así mismo al tener una relación directa con el coach se enfocan en obtener resultados más rápidamente.

Con lo cual se logró cumplir con identificar los tipos de coaching aplicados para cada cargo, logrando uno de los objetivos trazados por la presente investigación.

En cuanto a la percepción de los colaboradores, según el cuadro 4.3, y Gráfico 4.3 el 100% de los colaboradores indica que durante el proceso de desarrollo del coaching es necesario que el Coach conozca bien el negocio, soportando al concepto de Skiffington (2002) según el marco teórico de la presente investigación donde menciona que entre los participantes durante el proceso de la herramienta coaching participa un individuo coach que instruye y entrega los conocimientos y herramientas específicas al coachee con el fin de que pueda elegir la que tomará de guía para el cumplimiento de sus objetivos.

Además, el 100% de los colaboradores afirman que el Coaching ha logrado aclarar sus objetivos profesionales dentro de la organización

según el cuadro 4.6 y Gráfica 4.6 y que ésta es buena herramienta de gestión del talento humano según el cuadro 4.10 y Gráfico 4.10.

Dichas opiniones permiten conocer la percepción de los colaboradores con respecto al coaching, logrando uno de los objetivos trazados por la presente investigación.

Según el grado de satisfacción laboral de los colaboradores respecto a la aplicación del Coaching, ningún colaborador indicó estar insatisfecho; esto se representa en el cuadro 4.4, también se observa que el 50% está totalmente de acuerdo, el 17% está de acuerdo y el 33% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, representado en el gráfico 4.4. Así mismo el 100% de colaboradores se siente satisfecho en su ambiente laboral, como lo indica el cuadro 4.7 y Gráfica 4.7.

Recordando lo indicado por Fernández (2011) en el marco teórico donde afirma que las actitudes llevan a actuar de cierta manera positiva o negativa en relación a cómo se siente el individuo, según el cuadro 4.8 y Gráfica 4.8, el 100% de los colaboradores afirma que su idea es tomada en cuenta y el 100% de ellos mejoró su desempeño laboral después del coaching según lo indica el cuadro 4.5 y en el gráfico 4.5, por lo que se concluye en una alta satisfacción laboral.

Según el Cuadro 4.9 y el Gráfico 4.9., concluimos que la satisfacción laboral de los colaboradores de Renzo Costa se ve demostrada en las respuestas brindadas de manera positiva conforme a la opinión que

tienen acerca de su jefe o superior como: Conoce las funciones de mi puesto de trabajo mostrando que un 50% están completamente de acuerdo y un 50% está de acuerdo como lo muestra el Cuadro 4.9.1 y la Gráfica 4.9.1., así mismo mostrando los mismos resultados en la afirmación se preocupa en escucharme mostrando que un 50% está completamente de acuerdo y un 50% está de acuerdo como lo muestra en el Cuadro 4.9.2 y la Gráfica 4.9.2, y a la vez en el ítem me ayudo cuando lo necesito se brindaron respuestas como: Completamente de acuerdo (83%) y de acuerdo (17%) como lo demuestra el Cuadro 4.9.3 y la Gráfica 4.9.3. Esto también ayuda a determinar el primer objetivo de ésta investigación.

Todo esto lo contrastamos según los aspectos mencionados en el marco teórico por Chiang (2010) al confirmar la buena disposición de los colaboradores de Renzo Costa a sus puestos de trabajo y a las tareas que desempeñan diariamente, logramos identificar el grado de satisfacción laboral del personal.

Concluyendo que todo lo recogido y analizado a través de las encuestas nos permitió comprender el objetivo general que es conocer la influencia que tiene el coaching como herramienta de gestión del talento humano, la cual se dio de manera satisfactoria, logrando mejorar la satisfacción de los colaboradores en cada uno de sus puestos.

Por las consideraciones planteadas, señalamos con total seguridad que El coaching como herramienta de gestión del talento humano influye positivamente en la satisfacción laboral de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015, la hipótesis ha sido demostrada.



---

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

---

## **CONCLUSIONES**

Se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La aplicación del Coaching mejoró las relaciones laborales en las tiendas Renzo Costa, debido a que ahora el 100% de los colaboradores tiene claro sus objetivos profesionales dentro de la organización y también el 100% de los trabajadores se encuentran satisfechos en su ambiente laboral.
2. El proceso de aplicación del Coaching en las tiendas Renzo Costa de Trujillo, se realizó teniendo en cuenta las cinco etapas desarrolladas por Skinffigton, en la que han intervenido el coach y el coaching.
3. Los tipos de Coaching aplicados a los colaboradores fueron: Individual y Grupal, ambos tipos contribuyeron a lograr un nivel de satisfacción laboral alto.
4. El grado de satisfacción de los colaboradores de las tiendas Renzo Costa en la ciudad de Trujillo respecto a la aplicación del Coaching, fue un 50% alto.

## RECOMENDACIONES

1. Seguir manteniendo capacitados a los administradores en técnicas modernas como el coaching y otras herramientas de motivación, que le sirvan de estrategias para una mejor toma de decisiones.
2. Realizar posteriormente una encuesta sobre Clima Organizacional que permita visualizar con mayor detenimiento las percepciones de los colaboradores de las Tiendas Renzo Costa.
3. Establecer como una política de la organización realizar un programa de inducción a trabajador nuevo, previo inicio laboral.
4. Para el caso de los trabajadores nuevos buscar mecanismos compensatorios para mantener la motivación en cada uno de ellos, de tal manera que no se sientan aislados o desmotivados.
5. Tratar de plantear maneras compensatorias para los colaboradores que recién empiezan a hacer un trabajo sin entrenador como ayuda, para retribuir de alguna manera las horas extras que ocupan por la demora de recién empezar a hacer un trabajo solo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### DE LIBROS

Bayón F., Cubeiro J., Romo M., Sáinz J. (2006). *Coaching realmente*.

España: Prentice Hall.

Benédicte G., Marie-Odile V. (2004). *Coaching directive*. Madrid: Oberón.

Chiang M., Nuñez A. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Continental.

Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano*. Brasil: Mc Graw-hill.

Wexley, K.N y Yukl G.A. (1990). *Conducta organizacional y psicología del Personal*. México: Continental.

### DE TESIS

Julca J. (2011). *Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de la franquicia Pizza Hut-Real Plaza- Trujillo*. Tesis de la Universidad Nacional de Trujillo.

Wong M. (2014). *Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores*. Tesis de la Universidad Peruana Ciencias Aplicadas.

Herrera P. (2011). *Estudio exploratorio descriptivo sobre prácticas de Coaching desde el punto de vista del coachee en la región metropolitana*. Tesis de la Universidad de Chile.

Arqueros M. (2009). *Estudio exploratorio descriptivo sobre prácticas de Coaching desde el punto de vista del coachee en la región metropolitana*. Tesis de la Universidad de Chile.

## **DE LA WEB**

Fernández R. (2011). *Enfoque de Calidad*. Recuperado el 10 de enero del 2011, de <http://enfoquedecalidad.blogspot.com/2011/01/actitudes-de-los-empleados-y-sus.html>.

Robbins S. (2013). *Organizaciones*. Recuperado el 21 de agosto del 2013, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>.

Shanaro R, (2007). *Coaching*. Recuperado el 20 de abril del 2012, de <http://coachcb.blogspot.com/2007/07/objetivos-del-coaching.html>

Skiffington, S. (2002). *Guía completa de coaching en el trabajo*. Recuperado el 9 de agosto del 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/Coaching#El\\_proceso\\_del\\_coaching](http://es.wikipedia.org/wiki/Coaching#El_proceso_del_coaching)

---

## **ANEXOS**

---

## ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE RENZO COSTA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO

Su opinión también cuenta. Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta. La información que nos proporcione será utilizada para evaluar el nivel de satisfacción general de los colaboradores. Sus respuestas serán tomadas de forma confidencial.

I. INSTRUCCIÓN. Lea atentamente cada interrogante y alternativas, luego marque Ud. la que crea conveniente de manera clara y veraz.

1. ¿Ha pasado por algún proceso de coaching en la organización?

SI ☐  
NO ☐

2. ¿Qué tipo de coaching se le aplicó?

- a. Individual
- b. Grupal
- c. E mail
- d. Presencial
- e. Online

3. ¿Durante el desarrollo del coaching, considera que es necesario que el Coach conozca bien el negocio?

SI ☐  
NO ☐

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el coaching que se le aplicó

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

5. ¿Ha logrado el coaching mejorar su desempeño laboral?

- ☐ SI  
☐ NO

6. ¿Ha logrado el coaching aclarar sus objetivos profesionales dentro de la organización?

- ☐ SI  
☐ NO

7. ¿Se siente satisfecho en su ambiente laboral?

- ☐ SI  
☐ NO

8. ¿Siente que su idea es tomada en cuenta?

- ☐ SI  
☐ NO

9. Por favor, marque con una X su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre jefe o superior inmediato:

	Completamente De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	No aplicable
conoce las funciones de mi puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se preocupa en escucharme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me ayuda cuando lo necesito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



10.El coaching te parece una Buena herramienta de gestión del talento humano.

- ☐ SI
- ☐ NO

## **PNL PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA: TIPOS DE CLIENTES**

### **28-10-13 II GRUPO**

LEEMOS MIRADA, CUERPO Y PALABRAS.

EN SEGUNDOS NOS DAMOS CUENTA DE LOS DETALLES EN LA OPERACIÓN. ESCANEAR A LA GENTE EN SEGUNDOS, LO MAS SIMPLE ES LO MAS DIFICIL DE VER.

TODOS LOS QUE ESTAMOS PRESENTE DEBEMOS SERVIR, AYUDAR A LA GENTE, PENSAMOS EN HACER CARRERA DE VENTAS.

RECONOCEREMOS LA MENTIRA, PODEMOS RECONOCER A LOS CLIENTES A LOS QUE COMPRARAN Y A LOS POTENCIALES.

DEBEMOS RETIRAR NUESTRO SISTEMA DE CREENCIAS.

PODEMOS LEER LA ACTITUD.

SI LOGRAMOS DESCUBRIR LAS EMOCIONES DE LAS PERSONAS, LLEGAREMOS A ELLAS.

ENTRENAMIENTO DIARIO EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA.

#### **VISUALES**

MUESTRAN EL CUERPO, CONTACTO DIRECTO, FRENTE A FRENTE.

IMAGEN DEL VISUAL, COLORES, FORMAS, FIGURAS, TENDENCIAS, DECORACION.

#### **AUDITIVOS**

NO HAY CONTACTO VISUAL

EL ESCUCHA, MIRANDO AL SUELO O SIMPLEMENTE SIN BUSCAR LA MIRADA.

ESTIRA EL CUELLO Y LO UTILIZA MUCHO.

PALABRAS, TONO DE VOZ, ODIA A LOS QUE SE COMUNICAN EN OTRAS FRECUENCIAS, SUSURROS, VOZ SONORA. FRECUENCIA MODULAR.

ESCUCHA Y HABLA, PREGUNTAS Y RESPUESTAS CORTAS.

#### **KINESTESICOS:**

MIRADA, BRILLO NEUTRO U OPACO, NO INFLUYE LA MIRADA

CUERPO EN MOVIMIENTO, MOVIMIENTO DE PIES Y MANOS.

MANIAS O TICS.

PALABRAS, SENSACIONES, TOQUETONES.

PORCENTAJES DE CADA TIPO DE CLIENTE

PREGUNTA: QUE HACEMOS CON LOS CLIENTES QUE INGRESAN A TIENDA Y NO SALUDAN NI SE DESPIDEN, RSPTA: SI TIENES LA LLAVE SERAN LOS MEJORES CLIENTES, PUEDE SER QUE TE PRUEBE PARA VER A DONDE LLEGAS.

EN INTELIGENCIA EMOCIONAL ES MUY IMPORTANTE MANTENER EL EQUILIBRIO

PAÍS

CIUDAD

Perú

Trujillo

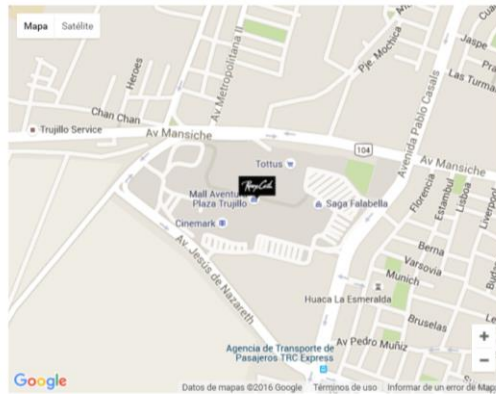
Perú/Trujillo

Mall Aventura Trujillo

Cr. Mansiche y America S/N Tda. 1114, Trujillo  
(044)207-958  
trujillo@renzocosta.com  
Horario: L a D 10:00 a.m. a 10:00 p.m.

ver mapa

Real Plaza Trujillo



Perú/Trujillo

PAÍS

CIUDAD

Perú

Trujillo

Perú/Trujillo

Mall Aventura Trujillo

Real Plaza Trujillo

Av. César Vallejo Oeste N° 1345 (Int LC-104 CC  
Real Plaza Trujillo 1er Niv), Trujillo.  
(044)282616  
realtrujillo@renzocosta.com  
Horario: L a D 11:00 a.m. a 10:00 p.m.

ver mapa

