



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE COACHING EMPRESARIAL BASADA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
SUPERVISORES DE LA EMPRESA GRUPO ZEUS  
SERVICE S.A.C., TRUJILLO 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Ronald Gamboa Torres

Bach. Jeferson Gutierrez Colmenares

**Asesor:**

Dra. Julia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Ronald Gamboa Torres** y **Jeferson Gutierrez Colmenares**, denominada:

"PROPUESTA DE COACHING EMPRESARIAL BASADA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SUPERVISORES DE LA EMPRESA  
GRUPO ZEUS SERVICE S.A.C., TRUJILLO 2017."

---

Dra. Julia Sagastegui Cruz  
**ASESOR**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

---

Ing. Nombres y Apellidos  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación .....	13
1.4. Limitaciones.....	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	14
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas .....	18
2.2.1. <i>Coaching Empresarial:</i> .....	18
2.2.1.1 <i>Funcionamiento del coaching empresarial</i> .....	19
2.2.1.2 <i>Tipos de Coaching empresarial</i> .....	19
2.2.1.3 <i>Formación de líderes coach</i> .....	20
2.2.1.4 <i>Características del coaching empresarial</i> .....	21
2.2.1.5 <i>El Coach</i> .....	21
2.2.1.6 <i>El coachee</i> .....	22
2.2.1.7 <i>Dimensiones del coaching empresarial : Liderazgo, Comportamiento organizacional y Trabajo en equipo</i> .....	22
2.2.1.8 <i>Importancia del Coaching para las empresas</i> .....	24
2.2.1.9 <i>Proceso del Coaching empresarial</i> .....	24
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
3.1. Operacionalización de Variables .....	30

3.1.1.	<i>Variable – Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral</i>	30
3.2.	Diseño de Investigación	31
3.3.	Material	31
3.3.1.	<i>Unidad de Estudio</i>	31
3.3.2.	<i>Población</i>	31
3.3.3.	<i>Muestra</i>	31
3.3.4.	<i>Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos</i>	31
3.4.	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	32
3.4.1.	<i>Validez Interna</i>	32
3.4.2.	<i>Confiability</i>	32
<b>CAPÍTULO 4.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>33</b>
	Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service SAC	51
1.	Objetivo general	51
2.	Objetivo específicos	51
3.	Justificación	51
4.	Estructura de la propuesta	52
5.	Contenido y alcance de la propuesta	52
6.	<b>Contenido de los programas individuales</b>	<b>54</b>
	<b>Metodología</b>	<b>56</b>
	<b>Materiales y equipos</b>	<b>56</b>
	<b>Costos adicionales al programa</b>	<b>56</b>
7.	<b>Contenidos de los programas organizacionales</b>	<b>57</b>
	<b>Metodología</b>	<b>59</b>
	<b>Materiales y equipos</b>	<b>59</b>
8.	<b>Lugar</b>	<b>59</b>
9.	<b>Beneficios</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO 5.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>62</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable.....	29
Tabla 2: Presupuestos.....	41
Tabla 4 - 6: Para la dimensión 1.....	43
Tabla 7 - 10 : Para la dimensión 2 .....	46
Tabla 11 - 14 :Para la dimensión 3.....	50
Tabla 15 - 18: Para la dimensión 4.....	54
Tabla 19 – 21: Para la dimensión 5.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - 3: Para la dimensión 1.....	43
Figura 4 - 8: Para la dimensión 2.....	46
Figura 9 - 11: Para la dimensión 3.....	50
Figura 12 - 15: Para la dimensión 4.....	54
Figura 16 - 18: Para la dimensión 5.....	58

## RESUMEN

La finalidad del reciente estudio es el de proponer un plan de coaching empresarial basado en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa Grupo Zeus Service S.A.C. ubicado en la ciudad de Trujillo, tomando como puntos centrales el liderazgo, trabajo en equipo, el cumplimiento de metas y objetivos individuales, la motivación laboral para con el trabajador y el desarrollo de habilidades; todo esto, bajo el objetivo de incrementar positivamente el desempeño global de la empresa.

Es indispensable que toda organización cuente con un óptimo ambiente laboral, donde cada una de las piezas colaboradoras se sienta libre y a la vez comprometida en brindar un mejor desenvolvimiento individual siendo partícipes del desarrollo y liderazgo de la entidad.

Para identificar los problemas y condiciones actuales a enfrentar en la empresa Grupo Zeus Service S.A.C, se utilizaron métodos de recolección de información tales como entrevistas y encuesta, los cuales fueron procesadas, determinándose así, la solución eficaz que conlleve al éxito de la empresa.

## ABSTRACT

The purpose of the recent study is to propose a professional coaching plan based on the work performance of the supervisors of the company Grupo Zeus Service S.A.C. Located in the city of Trujillo, taking as points the leadership, teamwork, fulfillment of individual goals and objectives, work motivation for the worker and the development of inter and intrapersonal skills; All this, in order to positively increase the overall performance of the company.

It is essential that every organization has an optimal working environment, where each of the collaborating pieces feels free and once committed to provide a better individual development in the development and leadership of the organization.

In order to identify the current problems and conditions of the company Grupo Zeus Service S.A.C, data collection methods such as interviews and surveys were used, processes were processed, thus determining the effective solution that leads to the success of the company.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

Alcaraz, R. (2011). *El emprendedor del éxito*. Mexico: McGraw Hill.

Cáceres, (2014) en su tesis titulada "*Propuesta De Capacitación Basada En El Método De Coaching Para Mejorar El Desempeño Del Personal Del Área De Ventas En La Empresa Copy Ventas*", Universidad Privada del Norte sede Trujillo.

Caicedo, Herrera & Quenguan, (2013) en su tesis titulada "*El Coaching Como Herramienta Para El Desarrollo De Los Recursos Humanos En La Empresa*", Universidad del Rosario en la ciudad de Pamplona, España.

Cannino, V. (2008). *Prácticas de coaching*. Mexico Df: LID.

Chiavenato, I. (2012). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Díaz & Fortino, (2015) en su tesis titulada "*Modelo De Coaching Empresarial Para La Empresa Inversiones INAQUA, C.A. Municipio Guaicaipuro, Estado Miranda*."

Espinosa, A. (2012). *Programa en coaching ontológico corporativo*. Quito.

Fernández & Atincona, (2015) en su tesis titulada "*El Coaching Y Las Estrategias Motivacionales En El Desempeño Laboral Del Recurso Humano Del Área De Recepción En Los Hoteles De 4 Y 5 Estrellas Del Destino Turístico Trujillo*", Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Forero, L. (2010). *Liderazgo por Valores*. Colombia.

García, García & Castillo, (2007) en su tesis de grado titulada "*Propuesta De Un Modelo De Coaching Empresarial Para Lograr Un Desempeño Eficiente En Los Empleados De Salas De Venta De Los Grandes Supermercados De La Zona Metropolitana De San Salvador*", Universidad Francisco Gavidia, San Salvador C.A.

Gibson, J; Ivancevic, J; y Donnelly, J. . (2007). *Las Organizaciones: conducta, estructura y procesos*. Chile: Mcgraw.

González, P. (2008). *Trascendencia y desarrollo del dominio personal del coach como impulsor del crecimiento integral*. Quito.

Hernández, E. (2008). *Proceso del coaching como estrategia clave de la nueva cultura organizacional*. Quito.

Hernandez, Fernandez y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mcgraw-hill.  
Locke, E & Lathan, G. (2004). *¿Qué debemos hacer sobre teoría de la motivación Seis recomendaciones para el siglo XXI*. Estados Unidos: Prentice Hull.

López, C. (2013). *Coaching educativo*. España. Sm

Monereo, C. (1999). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje*. Barcelona: Graó.

Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño*. España: Verlag Dashofer Ediciones Profesionales, S.L.U.

Robbins, S y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (10ed)*. Mexico: Pearson Educación.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.

Rodriguez, J. (2004). *El modelo de gestion de recursos humanos*. España: UOC.

Saldaña, (2011) *en su tesis titulada "Aplicación De Coaching Individual En El Área De Ventas De La Empresa La Tiendasa S.A.C.", Universidad Privada del Norte, Trujillo.*

Schermerhorn, J. Hunt, J. y Osborn, R., . (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.

Talero, M. (2011). *Coaching en la empresa*. Barcelona. Lulu.

Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación científica*. Mexico. Limusa

Villa, P., & CAPERAN, J. (2010). Manual de coaching, cómo mejorar el rendimiento de las personas. España: Profit.

Ybirma, (2003) *en su tesis de grado titulada "Lineamientos De Gestión Estratégica Basado En El Coaching Empresarial Para El Incremento Del Desempeño Gerencial En Educación Básica", Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.*

Whitmore, J. (2003). *Coaching, El método para mejorar el rendimiento de las personas. Madrid: Paidós Ibérica S.A.*

Whitmore, J. (2011). *El metodo para mejorar el rendimiento de las personas. Mexico: Cozuga.*