

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“APLICACIÓN DEL COACHING EN LA MEJORA
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
HIPERBODEGA PRECIO UNO CHACARERO,
TRUJILLO 2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Brandy Irbini Muñoz Caballero

Asesor:

Mg. Edward Alonso Rojas Ganoza
<https://orcid.org/0000-0001-9816-2072>

Trujillo - Perú

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ECUACIONES	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	37
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total de trabajadores en Hiperbodega Precio Uno Chacarero, Trujillo 2022	12
Tabla 2. Total trabajadores de empresa para realizar las encuestas	30
Tabla 3. Diagrama de Gantt de actividades a realizar.....	37
Tabla 4. Encuestados por género	38
Tabla 5. Rango de edades	39
Tabla 6. Análisis de la dimensión desempeño laboral.....	40
Tabla 7. Análisis de la dimensión liderazgo del jefe inmediato.....	42
Tabla 8. Análisis de la dimensión del clima laboral.....	44
Tabla 9. Análisis FODA tienda Hiperbodega Precio Uno Chacarero, Trujillo 2022.....	47
Tabla 10. Dinámica de grupo para fortalecer el liderazgo en la empresa.....	48
Tabla 11. Dinámica para mejorar el trabajo en equipo en la empresa.....	49
Tabla 12. Dinámica para mejorar el clima laboral en la empresa.....	49
Tabla 13. Dinámica de grupo para mejorar el liderazgo en la empresa.....	50
Tabla 14. Dinámica de grupo para mejorar el desempeño laboral en la empresa.....	51
Tabla 15. Dinámica de grupo para fortalecer sus puntos positivos y mejorar las falencias....	52
Tabla 16. Dinámica de grupo para aportar soluciones y compromisos en la empresa.....	52
Tabla 17. Análisis dimensión desempeño laboral post test.....	53
Tabla 18. Análisis dimensión liderazgo jefe inmediato.....	55
Tabla 19. Análisis de dimensión con el clima laboral.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama HiperBodega Precio Uno Chacarero.....	11
Figura 2. Herramienta de Ishikawa aplicada a la empresa en estudio.....	31
Figura 3. Fases del modelo de coaching Grow.....	32
Figura 4. Cuadro de la metodología SMART para formular objetivos.....	33
Figura 5. Datos de la dimensión de desempeño laboral.....	39

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Ecuación para determinar la muestra.....	28
--	----

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto del programa de coaching como una herramienta que permite mejorar el clima organizacional en la Hiperbodega Precio Uno Chacarero. Los estudios sobre el coaching nos dicen que existe relación con el clima laboral, el cambio de comportamiento y el desempeño organizacional.

Así pues, el coaching es un proceso de autorreflexión, aprendizaje y crecimiento personal y se asocia con la mejora de cumplimientos de resultados organizacionales. Sin embargo, se han realizado pocos estudios para confirmar la influencia del coaching en la mejora del clima organizacional en las empresas.

En resumen, este estudio se dividió en tres partes, en primer lugar, se realizó un pre test, segundo se aplicó el modelo de coaching Grow y la tercera fase se realizó la encuesta post test.

Trabajo de suficiencia profesional realizado para probar la herramienta de coaching, en la Hiperbodega Precio Uno Chacarero. La muestra estuvo constituida por 70 trabajadores, 22 mujeres y 48 hombres, con una edad promedio de 23 años. Se observó en los resultados en la encuesta de post test que las experiencias de bienestar en el trabajo mejoraron después de la intervención en coaching para el grupo de trabajadores investigados.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

1. Arredondo Ramirez, A., Estrada Ramirez, M., y Valdés Fernandez, M. (2021). *Conciliación trabajo y familia*.
2. Asociación Mexicana para el Desarrollo y Bienestar Organizacional. (2021). <https://ascend.org.mx/>. <https://ascend.org.mx/>
3. Barreiro Díaz C. A., (2018). *Coaching como estrategia organizacional y comercial para empresarios pymes del sector servicios de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis para obtener grado de magister en Administración de Empresas] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Colombia.
4. Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aguilar Panduro, E. J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica* (N.º 7). Revista de Investigación Valor Agregado.
5. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Pearson.
6. Burga Rojas M. V., y Carranza Tafur Y. P., (2021). *Herramienta de coaching para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mibanco* [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración]. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
7. Chocontá Bello, F. A. (2017). *Impacto del modelo de tiendas hard discount en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada.
8. Clerc A., J., Saldivia B., A., y Serrano G., M. (2006). *Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral*. Universidad Austral de Chile.
9. Cranberry. (2020, abril). *Coaching Modelo Grow* (N.º 5).

10. Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 663-677
11. Ganga, F. y Navarrete E. (2013). *Enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización*. *Revista gaceta laboral*, v 19 (1), p.52-77.
<https://link.gale.com/apps/doc/A337719639/IFME?u=uscali&sid=IFME&xid=8ec19076>
12. Gómez Carrillo J., (2021). *El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje*. [Tesis para optar el grado de magister en Administración]. Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, México.
13. Grandas, N. (2000). *La cultura de la confianza como generador de Productividad en las organizaciones*. Bogotá: Universidad de los Andes.
14. Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
15. Huaman Aquino A. A., (2020). *Modelo de gestión basado en el coaching empresarial para fortalecer el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad 2019*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Relaciones Públicas e imagen corporativa]. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
16. Isaza Palomino K. M., (2016). *Diseño de una guía de coaching a empresa constructora para mejorar la orientación a resultados y la motivación laboral* (Monografía para optar el título de especialista en gerencia de empresas). Fundación Universidad de América. Bogotá, Colombia.
17. Leonardo De Seta. (2020, September 11). *Aprendé a formar objetivos SMART sólo con preguntas*. Dos Ideas. <https://dosideas.com/noticias/coaching/994-aprende-a-formar-objetivos-smart-solo-con-preguntas>

18. Marchesán C. A., (2017). *Los Aportes del Coaching Ontológico al Desarrollo del Liderazgo Empresarial* (Trabajo de investigación para lograr el grado de licenciado en Recursos Humanos) Universidad Siglo XXI. Córdoba, Argentina.
19. Mazuelos Soldevilla P. D., (2019). *El coaching empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de Maestro* [Tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial]. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.
20. Moreno Grijalba K. y Ramirez Moreno M., (2016). *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*. [Tesis para obtener el título de licenciado en Administración]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
21. O'Shea, M. N. (2017). *¿Qué es retail? Definición y características*. Oleoshop. <https://www.incentro.com/es-ES/blog/que-es-retail>
22. OIT. (2019, 6 mayo). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Organismo Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm.
23. Paisig Camacho P., (2019). *El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio*. [Tesis de Título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Peruana los Andes. Lima, Perú.
24. Raisin. (2022, marzo 18). *Cómo determinar objetivos de ahorro con el método SMART*. Raisin. <https://www.raisin.es/ahorro/metodos-ahorro/metodo-smart/>
25. Roncancio, G. (2018). *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?* Pensemos. https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven#definicion_indicadores

26. Salinas Diaz L. Z., (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank* [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
27. Sima, A. (2020). *Canal moderno vs canal tradicional: diferencias*. Involves. <https://clubdeltrade.com/blog/canal-moderno-canal-tradicional/>
28. Tomei, M. (2019, 6 mayo). *Condiciones de trabajo [Comentario sobre el artículo “La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores”]*. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
29. Toro Mera, L. J., (2021). *Programa de Coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en la empresa Grupo Food del Norte S.A.C.* [Tesis de Título profesional de licenciado en Administración]. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
30. Veloz Vásconez H. F., (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco* [Tesis para optar el título de Magíster en Dirección de empresas]. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
31. Villa Casal, J. P., y Caperán Vega, J. A. (2010). *Manual de coaching* (1.^a ed., Vol. 1). PROFIT Editorial.
32. Diaz Diaz Y., (2018). *Programa de coaching empresarial basado en el modelo Grow para mejorar el desempeño laboral en la piladora Nuevo Horizonte, Monsefú 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración].
33. Arrascue S. y Meléndez M. (2018). *Implementación de un plan de coaching para fortalecer la cultura organizacional de la empresa Promas S.R.L., de la ciudad de Trujillo en el año 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración].