



## **TESIS**

# **“INSTRUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA EMPOWERMENT Y COACHING PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. SHARI NAYLU HUAMAN CUIRO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**PUERTO MALDONADO - PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA:

A Dios para seguir llenando mi corazón de sueños y deseos y acompañarme a realizar cada uno de ellos.  
A mis padres **DANIEL Y BERTHA** hermanos **YOEL Y DANI**, por su continuo apoyo incondicional para seguir adelante, compañeros y amigos,

Shari Naylu Huaman Cjuiro

## AGRADECIMIENTO

A las Autoridades, Docentes de mi Alma Mater “Universidad Alas Peruanas” quienes me han asesorado y ayudado a prepararme para esta investigación siendo un desafío personal desde media formación. El camino no es fácil para concluir tus sueños, pero una vida responsable se encuentra con las personas adecuadas que sabrán apoyarte y cumplas estos objetivos. Gracias a mis padres, hermanos y demás familiares...Johnny Darwin con sus sentimientos motivo este objetivo académico.

Shari Naylu

## ÍNDICE

DEDICATORIA: .....	2
AGRADECIMIENTO .....	2
PRESENTACIÓN .....	16
RESUMEN.....	19
ABSTRACT .....	22
CAPITULO I.....	24
1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	24
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	24
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	27
1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	27
1.2.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL .....	27
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	27
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.....	27
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	27
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	28

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	28
1.5.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
1.5.2.2 VARIABLES DEPENDIENTE.....	30
1.5.3 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES .....	32
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
1.6.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	35
1.6.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	35
1.6.7 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
CAPITULO II.....	38
2.- MARCO TEÓRICO.....	38
2.1 ANTECEDENTES.....	40
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES DEL EMPOWERMENT Y COACHING	40
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES DEL EMPOWERMENT Y COACHING .....	44
2.2 BASES TEÓRICAS.....	50
2.2.1 Aspectos generales de Empowerment.....	50

2.2.1.2 Iceberg organizacional y Empowerment: capitalizado talento humano.....	56
2.2.2 Aspectos Generales del Coaching.....	68
2.2.2.1 Características del Coaching .....	69
2.2.2.2 Elementos del Coaching.....	72
2.2.2.3 Objetivos del Coaching.....	72
2.2.2.4 Aplicación del Coaching.....	73
2.2.2.5 Estrategias del Coaching.....	75
2.2.2.6 Tipos de Coaching.....	75
2.2.2.7 Elementos Básicos del Coaching.....	77
2.2.2.8 Ventajas y Desventajas del Coaching.....	78
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>80</b>
<b>3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>80</b>
3.1 RESULTADOS.....	80
3.2 FIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	80
3.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	129
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>132</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>134</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>136</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>139</b>
<b>ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>140</b>
Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	142

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	32
Tabla 2: Criterios de inclusión y exclusión.....	34
Tabla 3: Comparación entre una empresa Tradicional con una con Empowerment.....	67
Tabla 4: Los jefes me asignan tareas o actividades de gran peso que repercuten en el buen funcionamiento del restaurante .....	81
Tabla 5: He sido designado para asumir el control de alguna actividad laboral fuera de mis tareas comunes habituales.....	82
Tabla 6: Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefes .....	83
Tabla 7: Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.....	84
Tabla 8: Brindo alternativas de solución porque sé que seré escuchado .....	85
Tabla 9: Mi equipo confía plenamente en mi capacidad para resolver problemas o para tomar decisiones .....	86
Tabla 10: Ante un imprevisto, usualmente los jefes recurren a mi /mis compañeros para buscar soluciones.....	88

Tabla 11: Los jefes brindan información sobre los acontecimientos actuales de la Empresa.....	89
Tabla 12: Los jefes y/o el área especializada me brindan información sobre los pilares y valores que persigue la organización.....	90
Tabla 13: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los objetivos que persigue la organización .....	91
Tabla 14: Los jefes incentivan a ser proactivos, otorgando nuevos retos y/o desafíos .....	92
Tabla 15: En la empresa incentivan a anticipar, prever y buscar alternativas rápidas de solución ante diversos hechos.....	93
Tabla 16: Los jefes incentivan a encontrar oportunidades de mejora en las tareas.....	94
Tabla 17: La empresa nos brinda una persona/grupo de personas(área) asignadas para entrenarnos .....	95
Tabla 18: Los jefes están siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal .....	96
Tabla 19: Los jefes demuestran paciencia al momento de enseñar o explicar indicaciones. ....	97
Tabla 20: La comunicación con los jefes es directa y fluida .....	98
Tabla 21: Los jefes promueven la integración grupal .....	99
Tabla 22: La empresa me ofrece variedad de capacitaciones.....	100



Tabla 23: He sido invitado en más de una oportunidad a capacitaciones organizadas por la empresa.....	101
Tabla 24: Disfruto del proceso de aprendizaje, lo considero como una oportunidad mas no una obligación .....	102
Tabla 25: Los conocimientos adquiridos otorgan valor a mi desenvolvimiento. ....	103
Tabla 26: Registro menos ODM (oportunidades de mejora) a comparación del periodo pasado .....	104
Tabla 27: Los entrenamientos / conocimientos adquiridos me han ayudado a resolver diversas situaciones del día a día laboral .....	105
Tabla 28: La empresa mide mi progreso a través de evaluaciones de desempeño cada cierto periodo .....	106
Tabla 29: Me Idéntico con la marca POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L así como con sus pilares y valores. ....	107
Tabla 30: Me agrada participar en actividades dirigidas por la empresa fuera de horas laborales (labor social, eventos, etc.) .....	108
Tabla 31: Comparto en mis redes sociales, mi estancia como trabajador de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .....	109
Tabla 32: Los reconocimientos no monetizados influyen de igual manera en mi identificación con la marca .....	111
Tabla 33: He sido reconoció por mis jefes y/o la empresa .....	112

Tabla 34: Los reconocimientos hacia los colaboradores se dan continuamente .....	113
Tabla 35: Estoy satisfecho con los programas de reconocimientos existentes. ....	114
Tabla 36: Recibir un elogio por el trabajo realizado tiene mucho valor para mí. ....	115
Tabla 37: La empresa cuenta con varios programas de reconocimiento para sus anfitriones.....	116
Tabla 38: Según mi percepción, los programas de reconocimiento son suficientes para la cantidad de anfitriones de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .....	117
Tabla 39: Me encuentro a gusto en mi Ambiente Laboral .....	118
Tabla 40: El estrés laboral no es continuo en mi centro de trabajo .....	119
Tabla 41: Mis compañeros y superior se preocupan por mi persona .....	120
Tabla 42: Me considero apto en conocimientos y capacidad para ser apoyo en alguna otra área del restaurante .....	121
Tabla 43: Con la formación profesional que tengo y la experiencia laboral adquirida, me considero apto para asumir un puesto superior.....	122
Tabla 44: He desarrollado nuevas Habilidades y aptitudes durante mi estancia en la empresa .....	123
Tabla 45: La empresa ofrece posibilidades para ascender .....	124
Tabla 46: La empresa otorga ascenso a quienes se lo merece .....	125

Tabla 47: La empresa promueve los ascensos en base a la antigüedad y desarrollo del anfitrión .....	126
--	-----

Tabla 48: La empresa se preocupa por mi crecimiento profesional .....	127
---	-----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Los jefes me asignan tareas o actividades de gran peso que repercuten en el buen funcionamiento del restaurante.....	81
---	----

Figura 2: He sido designado para asumir el control de alguna actividad laboral fuera de mis tareas comunes habitual.....	83
---	----

Figura 3: Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefes.....	84
---	----

Figura 4: Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas. ....	85
---	----

Figura 5: Brindo alternativas de solución porque sé que seré escuchado....	86
--	----

Figura 6: Mi equipo confía plenamente en mi capacidad para resolver problemas o para tomar decisiones.....	87
---	----

Figura 7: Ante un imprevisto, usualmente los jefes recurren a mi /mis compañeros para buscar soluciones .....	88
--	----

Figura 8: Los jefes brindan información sobre los acontecimientos actuales de la Empresa .....	89
---	----

Figura 9: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los pilares y valores que persigue la organización.....	91
Figura 10: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los objetivos que persigue la organización.....	92
Figura 11: Los jefes incentivan a ser proactivos, otorgando nuevos retos y/o desafíos .....	93
Figura 12: En la empresa incentivan a anticipar, prever y buscar alternativas rápidas de solución ante diversos hechos .....	94
Figura 13: Los jefes incentivan a encontrar oportunidades de mejora en las tareas.....	95
Figura 14: La empresa nos brinda una persona/grupo de personas(área) asignadas para entrenarnos .....	96
Figura 15: Los jefes están siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal .....	97
Figura 16: Los jefes demuestran paciencia al momento de enseñar o explicar indicaciones.....	98
Figura 17: La comunicación con los jefes es directa y fluida.....	99
Figura 18: Los jefes promueven la integración grupal.....	100
Figura 19: La empresa me ofrece variedad de capacitaciones. ....	101
Figura 20: He sido invitado en más una oportunidad a capacitaciones organizadas por la empresa .....	102

Figura 21: Disfruto del proceso de aprendizaje, lo considero como una oportunidad mas no una obligación .....	103
Figura 22: Los conocimientos adquiridos otorgan valor a mi desenvolvimiento .....	104
Figura 23: Registro menos ODM (oportunidades de mejora) a comparación del periodo pasado .....	105
Figura 24: Los entrenamientos / conocimientos adquiridos me han ayudado a resolver diversas situaciones del día a día laboral.....	106
Figura 25: La empresa mide mi progreso a través de evaluaciones de desempeño cada cierto periodo.....	107
Figura 26: Me Idéntico con la marca POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L así como con sus pilares y valores .....	108
Figura 27: Me agrada participar en actividades dirigidas por la empresa fuera de horas laborales (labor social, eventos, etc.).....	109
Figura 28: Tabla 29: Comparto en mis redes sociales, mi estancia como trabajador de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .....	110
Figura 29: Los reconocimientos no monetizados influyen de igual manera en mi identificación con la marca.....	111
Figura 30: He sido reconoció por mis jefes y/o la empresa .....	112
Figura 30: Los reconocimientos hacia los colaboradores se dan continuamente .....	113

Figura 31: Estoy satisfecho con los programas de reconocimientos existentes. ....	114
Figura 32: Recibir un elogio por el trabajo realizado tiene mucho valor para mí.....	115
Figura 33: La empresa cuenta con varios programas de reconocimiento para sus anfitriones.....	116
Figura 34: Según mi percepción, los programas de reconocimiento son suficientes para la cantidad de anfitriones de <b>POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L</b>	117
Figura 35 Me encuentro a gusto en mi Ambiente Laboral.....	118
Figura 36: El estrés laboral no es continuo en mi centro de trabajo.....	119
Figura 37: Mis compañeros y superior se preocupan por mi persona.....	120
Figura 38: Me considero apto en conocimientos y capacidad para ser apoyo en alguna otra área del restaurante .....	121
Figura 39: Con la formación profesional que tengo y la experiencia laboral adquirida, me considero apto para asumir un puesto superior.....	122
Figura 40: He desarrollado nuevas Habilidades y aptitudes durante mi estancia en la empresa.....	123
Figura 41: La empresa ofrece posibilidades para ascender.....	124
Figura 42: La empresa otorga ascenso a quienes se lo merece .....	125
Figura 43: La empresa promueve los ascensos en base a la antigüedad y desenvolvimiento del anfitrión.....	127

Figura 44: La empresa se preocupa por mi crecimiento profesional..... 128

## PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES -UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS -FILIAL-PUERTO MALDONADO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP .Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado **“INSTRUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA EMPOWERMENT Y COACHING PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L “** En el transcurso de nuestro trabajo, hemos notado que en la era actual, donde las empresas y los mercados tienden a ser cada día más competitivos, y por naturaleza, solo los más fuertes y competitivos están listos para adaptarse a los cambios globales para sobrevivir. Entre ellas, miles de empresas siguen implementando y aplicando una de las fórmulas imprescindibles y rentables, pero las empresas animan a los potenciar a sus trabajadores a empezando a apostar por las llamadas instrumentos de la administración moderna. Se



trata de un paquete técnico destinado a mejorar los recursos disponibles para la empresa. En esta tesis se describirán dos de las más importantes, cómo el empowerment y coaching, así como una descripción clara de ambas para una posible aplicación, donde es importante mencionar ambas técnicas o teorías que son plenamente probados y dependen de las características de la plantilla de la empresa para mejorar a los empleados. Estas teorías tienen mejores respuestas y puede cumplir con los requisitos organizacionales con mayor integridad. Estas teorías aparecen en los reclamos de que la falta de control sobre el desempeño de los empleados, la falta de compromiso entre ellos al momento de crear sus actividades en el pago de salario, bonificación o pensión, en el trabajo asume un nivel mínimo y una alta resistencia. Donde uno de los instrumentos modernos como el empoderamiento, es una estrategia de gestión para promover la formación de equipos. Donde su liderazgo puede tomar decisiones sin consulta directa, de esta manera los empleados se sienten más comprometidos con la calidad del trabajo que realizan, ellos cumplen con sus responsabilidades, usted mismo de manera más directa.

Entre las principales características de este instrumento se encuentra la repetición para cada grupo de trabajo de determinados órganos de decisión en temas operativos, lo que lleva a la atribución directa de responsabilidades. A cada equipo responsable de la resolución de conflictos se les ocurren estrategias creativas, muchas veces los miembros del equipo intercambian para proporcionar el entorno para el medio ambiente y proponen nuevas fórmulas de ideas, también crean una nueva forma de pensar. Intercambios activos y activos de los miembros y vienen juntos para ellos. El Coaching está estrechamente relacionado con la psicología con el fin de maximizar las habilidades

y características individuales para lograr las metas establecidas. Esto incluye colaboradores, con ciertos estilos de liderazgo donde los participantes están motivados por "comentarios" Basado en la observación técnicas, estas son técnicas específicas que no deben utilizarse. caso de desarrollo continuo en el que los empleados y las competencias personales promueven o son significativas para la mejora de la empresa, el desarrollo continuo de las habilidades personales de los colaboradores, fomentando el sentido de pertenencia y la capacidad de asimilar el concepto de calidad como parte fundamental de la actividades de desarrollo y comprender el poder que proviene de la sinergia del trabajo en equipo, cosechar múltiples beneficios y lograr metas. "El coaching es un proceso de formación personalizado y confidencial que cierra la brecha entre lo que eres ahora y lo que quieres ser" Poves, (2005) "From What We Can Realice" Nos ayuda a desarrollar habilidades, identifica situaciones o factores que las personas se niegan a observar , apoya la formación de ideas, comportamientos y motivaciones para el desarrollo personal y profesional, mejora la confianza en sí mismo y el entorno en el que prospera el individuo.

**Shari Naylu**

## RESUMEN

Los eventos actuales en Perú y el mundo para las empresas, se convierten en desafíos para resolver cualquier situación, especialmente COVID 19 ha hecho que las empresas desarrollen nuevas estrategias que les permitan responder circular, perturbación. Y los cambios son creados por diferentes medidas. Ser implementado por el gobierno, Salud comunitaria, donde afecta directamente las actividades comerciales. Por eso, ese gerente senior es como parte de su objetivo y el liderazgo debe tener en especifica diferentes factores, acciones y estrategias para organizar una forma nueva y definida de evitar la bancarrota y el cierre. Estas cosas, como lo que sucedió hoy en la lista de aislamientos, que han instruido a las empresas que tengan éxito a través de tiempos muy difíciles, hasta que logren

Los instrumentos de la administración moderna ofrecen una gama de herramientas que permiten a las empresas realizar estrategias que le permitan adaptarse al cambio., estas herramientas pueden ser realizadas por diferentes compañías, independientemente de su tamaño, ubicación diseñada para mejorar algunos aspectos de la organización en el tema de la toma de decisiones. Como resultado, un buen líder captura todas las herramientas que le permiten mejorar

Decisiones para apoyar el logro de los objetivos de la compañía y la protección de diferentes cambios o temas presentados. Por otro lado, hay muchos malos momentos en que puede pasar una organización, pero el flujo depende significativamente de las decisiones correctas en direcciones más altas, en este caso, es el liderazgo que desarrollan, utilizando todas los instrumentos de la administración moderna que trae consigo y , permitirá alternativas a través del uso de algunas actividades, donde los recursos humanos, la tecnología y el liderazgo son esenciales para encontrar el camino correcto y lograr los objetivos movilizados por la sociedad. De la misma manera, el problema de COVID 19, ha traído grandes desafíos a los líderes en compañías donde necesitan usar nuevas herramientas para llegar a organizaciones que vendrán, pero para esto deben ser los líderes actuales. Que cumplan con la nueva demanda del mercado teniendo en cuenta los problemas nacionales e internacionales en nombre del aislamiento

Esta presente investigación tiene el objetivo principal de determinar si existe una relación entre los instrumentos de la administración moderna, aplicándola a la investigación en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. . El método utilizado correspondiente a: un diseño de explicación, que encuentra una manera de manifestar la relación entre las dos variables de búsqueda: "La herramienta de empoderamiento para la gobernanza moderna y la capacitación"; Tipo cuantitativo, debido al uso de la escala Likert para las alternativas de retroalimentación del dispositivo utilizado; Designa su prueba, debido a las variables no manipuladoras; El nivel de investigación aplicado, en el que las reacciones a la Hipótesis recaudaron y utilizando la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. . Para

recopilar datos, se ha utilizado un cuestionario estructurado para el personal de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. Se permiten los resultados determinamos que se verifica la Hipótesis, lo que significa que existe una relación entre las variables avanzadas, lo que significa que los instrumentos de la administración moderna brindan la ayuda necesaria para controlar el nivel de satisfacción de los empleados, en todas las áreas. Al final de la encuesta, se proponen conclusiones relacionadas con el vínculo entre las variables y los tamaños transversales, cada vez que se completa con otros y las recomendaciones para aplicar mejor las herramientas de administración de cierre que contribuyen a la futura satisfacción del cliente y futuras investigaciones relacionadas con el trabajo ..

## ABSTRACT

Current events in Peru and the world for companies, become challenges to solve any situation, especially COVID 19 has made companies develop new strategies that allow them to respond circular, disruption. And changes are created by different measures. Being implemented by the government, Community health, where it directly affects business activities. So that senior manager is as part of its objective and leadership must have in specifies different factors, actions and strategies to organize a new and definite way to avoid bankruptcy and closure. These things, like what happened today in the list of isolations, which have instructed companies to succeed through very difficult times, until they achieve

The instruments of modern management offer a range of tools that allow companies to realize strategies that allow it to adapt to change., these tools can be performed by different companies, regardless of size, location designed to improve some aspects of the organization on the issue of decision making. As a result, a good leader captures all the tools that allow him/her to improve

Decisions to support the achievement of company goals and protection of different changes or issues presented. On the other hand, there are many bad moments that an organization can go through, but the flow depends significantly on the right decisions in higher directions, in this case, it is the leadership that develop, using all the tools of modern management

that brings gets and , will allow alternatives through the use of some activities, where human resources, technology and leadership are essential to find the right path and achieve the objectives mobilized by society. In the same way, the problem of COVID 19, has brought great challenges to leaders in companies where they need to use new tools to reach organizations to come, but for this they must be the current leaders. To meet the new market demand taking into account the national and international problems in the name of isolation.

The main objective of this research is to determine if there is a relationship between the instruments of modern management, applying it to the research in the company POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. . The method used corresponding to: an explanatory design, which finds a way to manifest the relationship between the two search variables: "The empowerment tool for modern governance and training"; Quantitative type, due to the use of the Likert scale for the device feedback alternatives used; Designates its test, due to non-manipulative variables; The level of research applied, in which the reactions to the Hypothesis collected and using the company POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. . To collect data, a structured questionnaire was used for the personnel of POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L. The results allow us to determine that the Hypothesis is verified, which means that there is a relationship between the variables advanced, which means that the instruments of modern management provide the necessary help to control the level of employee satisfaction, in all areas. At the end of the survey, conclusions are proposed related to the link between the variables and the cross-sectional sizes, each time completed with others and recommendations to better apply the closing management tools that contribute to future customer satisfaction and future work-related research.

## CAPITULO I

### 1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día, uno de los principales problemas que enfrentan las diversas empresas de nuestro entorno es la falta de habilidad, actitud, estabilidad y autocontrol a la hora de tomar decisiones sobre temas empresariales. Los trabajadores presentan un alto grado de dependencia, y ante ello tienen la idea de querer que sus superiores actúen ante cualquier dificultad. Esto retrasa metas y objetivos y crea un ambiente de desorden y menos velocidad para actuar, afectando los resultados comerciales, sin perder tiempo y creando percepciones negativas. empresas privadas en los últimos años. Esto tiene como objetivo mejorar el desarrollo y el desempeño de los empleados, además de mejorar las operaciones comerciales a nivel



organizacional. Uno de estos esfuerzos se centra en las empresas que inevitablemente están formadas por un gran número de personas a las que hay que empoderar, es decir, darles la autonomía necesaria para poder tomar decisiones. participación; todo esto está contenido en "Empowerment y Coaching", una herramienta que asegura no solo el crecimiento personal sino también el crecimiento organizacional, mejorando la calidad de servicio, de vida e involucrando a todos los empleados en un objetivo común.

En todos los negocios, buscan maximizar sus recursos para ser eficientes en sus operaciones. Lograr los resultados actuales no es una tarea fácil y requiere un largo proceso. Actualmente se están desarrollando varias herramientas para brindar el apoyo necesario para que las organizaciones logren sus objetivos. Coaching y Empowering hacen que las empresas sean más eficientes y están claramente vinculadas. Sin embargo, ¿qué son y para qué se utilizan? El significado de coaching es cualquier actividad en la que interviene la persona, es una experiencia enfocada a lograr estas mejoras. Mientras tanto, delegar es el acto de dar autoridad y autoridad a los subordinados y hacerles sentir que son los dueños de su propio trabajo. Parecen ser dos conceptos diferentes, pero aun así, se complementan de la misma forma. En este trabajo veremos cómo se aplica, los resultados que nos da y las características que exhibe cada uno.

Ha habido muchas tentativas de desarrollar estrategias de facultad en empresas públicas y privadas en estos últimos años. Esto con la finalidad de mejorar el desarrollo y desempeño de sus colaboradores, y que sin duda están formadas por un gran número de personal, al cual es preciso facultar, es decir, darles la autonomía necesaria para poder tomar decisiones, con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y excelente participación; todo ello lo contiene el "Empowerment y Coaching", una herramienta que no solo garantiza el logro de un desarrollo personal, sino también organizacional, mejorando la calidad de servicio, de vida e involucrar a todos los colaboradores en un objetivo común.

Empresas deseosas de mejorar cada día, y de adaptar nuevos enfoques a su estrategia de recursos humanos, buscan herramientas que les permitan alinear su estrategia de recursos humanos con la estrategia corporativa, porque cada vez es más claro que una de los valores de la operación radican principalmente en la competencia de los colaboradores, que el factor humano es insustituible y que deben ser alcanzados, ser una organización eficaz y con capacidad para afrontar nuevos retos. Estas iniciativas de cambio siempre han sido de gran importancia para los líderes empresariales, por ello necesitan mejorar y perfeccionar sus habilidades de gestión de recursos humanos, lo que ha derivado en la búsqueda de técnicas que les permitan capitalizar su competitividad y emparejar y alinear ellos con las realidades de los empleados y las empresas.

Una de las alternativas de las alternativas es utilizar el empowerment y Coaching de Incorporación POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L para beneficiar, orientar estratégicamente y mejorar el desempeño de la empresa, como empleado de la empresa, y así crear un clima laboral adecuado.

## 1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En este sentido, desde el punto de vista Sabino (1986), la delimitación debe hacerse en el tiempo y el espacio para ubicar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo [1]. Así, constreñir una investigación significa precisar las áreas que nos interesan en la investigación, definir el alcance y definir los límites espaciales, temporales y circunstanciales que nos imponemos para su investigación. Si el fenómeno en estudio está claramente formulado y delineado, aumentarán las posibilidades de que el investigador no se pierda en la investigación. Es más fácil trabajar en determinadas situaciones.

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL: La investigación se realizó a la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L sobre los aspectos esenciales para la integración de las estrategias modernas como el Empowerment y Coaching.

1.2.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL: El trabajo de investigación tiene como fin de aplicar el instrumento de investigación (encuesta) a una determinada área de la empresa.

1.2.3 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL: El trabajo de investigación describió la integración de las estrategias modernas como el Empowerment y coaching.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### 1.3.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L?

#### 1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las etapas de la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L?
- ¿Cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso de implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L?.
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L?.

## 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Explicar como los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L.

### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la existencia de la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.
- Identificar cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso de implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.
- Determinar cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.

## 1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.5.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

#### 1.5.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa donde el proceso de implementación de los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching como mejorara el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L

### 1.5.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe un impacto significativo de la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L
- Existe un influencia significativa de identificar las áreas y perfiles en la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L
- Existe un impacto significativo al determinar cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.

### 1.5.2 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "Una variable es un atributo que puede fluctuar y cuyo cambio tiene la capacidad de ser medido u observado". Las variables son género, motivación intrínseca en el trabajo, atractivo físico, concepto de aprendizaje, religión, etc.

#### 1.5.2.1 VARIABLES INDEPENDIENTES

Según McGuigan (1996), una variable independiente en la prueba "es un estímulo, el término estímulo generalmente se refiere a cualquier aspecto del entorno: físico, social, etc." - estimula los receptores "(pg.51)

Empowerment (X)  $\longrightarrow$  Variable Independiente

Empowerment : Según Arroyo (2012), el término Empowerment , también conocido como empoderamiento o empoderamiento, se refiere al acto de otorgar autoridad y autoridad a los empleados en su trabajo sin perder el control al mismo tiempo. dueños absolutos de su trabajo y

de la organización. Es decir, darles libertad para tomar decisiones, darles la capacidad de ser protagonistas de buenos resultados.

#### DIMENSIONES :

- Identificación
- Delegación
- Elementos de Integración
- Pilares

#### INDICADORES

- Cantidad de tareas asignadas por mes
- Numero de colaboraciones con participación en la toma de decisiones
- Nivel de Conocimiento del Negocio
- Índice de Proactividad

#### 1.5.2.2 VARIABLES DEPENDIENTE

Según McGuigan (1996), una variable dependiente “porque en psicología estudiamos la conducta, y dado que los componentes de la conducta son respuestas, nuestras variables dependientes son medidas de variables dependientes , son las medidas de respuestas” (pg.51).

Coaching (Y)  $\longrightarrow$  Variable Dependiente

Coaching : Pérez y Merino (2014) quieren decir que el concepto de eficiencia está ligado a la relación entre los medios necesarios para lograr algo y el resultado final.

#### DIMENSIONES :

- Ser

- Relacionarse
- Inspirar
- Pensar

INDICADORES :

- Índice de aceptación desarrollando de jefes
- Numero de Capacitaciones por año
- Nivel de Efectividad de Capacitaciones

### 1.5.3 OPERALIZACION DE LAS VARIABLES

**Tabla 1**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnica/Instrumento
Variable Independiente	Identificación	Cantidad de tareas asignadas por mes	Encuesta (Cuestionario)
Empowerment	Delegación	de Número de colaboraciones con participación en la toma de decisiones	
	Elementos Integración		
	Pilares		
		Nivel de Conocimiento del Negocio	
		Índice de Proactividad	
Variable Dependiente	Ser	Índice de aceptación desarrollando de jefes	Encuesta (Cuestionario)
Coaching	Relacionarse	Número de Capacitaciones por año	
	Inspirar		
	Pensar	Nivel de Efectividad de Capacitaciones	

Fuente: Elaboración Propia

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) Tipo de Investigación

La presente Investigación se ha desarrollado bajo el Enfoque Cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “El método cuantitativo (que representa un conjunto de procesos) es secuencial y convincente. Cada paso precede al siguiente y no



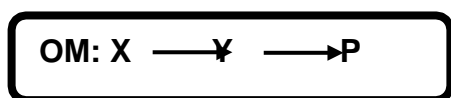
podemos "saltarnos ni esquivar" los pasos, el orden es muy estricto, aunque por supuesto podemos redefinir ciertas etapas. Parte de la idea es limitada, y una vez definidos, los objetivos de investigación y las preguntas planteadas, se revisa la literatura y se desarrolla un marco teórico o de opinión. En este enfoque, el marco teórico es un marco de referencia contra el que se contraponen los resultados. Las suposiciones se hacen a partir de las preguntas originales y las teorías de la encuesta". (pg. 4)

### 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### a) Método de Investigación

La investigación pertenece al método cuantativo de diseño no experimental, transversal , descriptivo , propositivo .Solo se pretende describir los efectos de los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .

#### b) Diseño de la Investigación



O: Observancia

M: Muestra

X: Variable Independiente

Y: Variable Dependiente

P: Propuesta

### 1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente tesis la población de la empresa `POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L estuvo conformada por 61 miembros del personal de la empresa que se encuentran laborando.

El número total de trabajadores dentro de la Empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L es de 61 personas.

**Tabla 2: Criterios de inclusión y exclusión**

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal en planilla de la empresa.</li> <li>• Personal de áreas salón, cocina, barra, supervisión y administración del local.</li> <li>• Personal de mantenimiento.</li> <li>• Personal contratado a tiempo parcial y completo.</li> <li>• Personal laborando en el Distrito de San Borja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de oficina (Administración; Gerencia General)</li> <li>• Personal Delivery (Outsourcing)</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

Al aplicar los criterios de exclusión, el número de trabajadores a quienes realizan labores en la empresa es de 50 personas , lo cual es identificado como muestra de población objetivo y debido a su tamaño reducido no es necesario calcular una muestra . por lo que se aplicara un censo .

#### 1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

##### a) Descripción de los Instrumentos :

Se ha aplicado la técnica de Encuesta de datos que mejor se ajusta a los requisitos de esta tesis basada en la herramienta de cuestionario que se aplicó al personal de la empresa el cuestionario está estructurado en 21 ítems sobre amabas secciones en relación a la dimensiones del Empowerment y Coaching

##### b) Validez de los Instrumentos

El instrumento empleado, el cuestionario de la implementación de los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching como mejorara el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .Los resultados se procesaran a través de métodos estadísticos , con el apoyo del software SPPSS versión 25.

#### 1.6.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos Obtenidos del instrumento cuestionario serán tabulados en una hoja de cálculo tomando en cuenta la Operacionalización de la Variable luego se realizara un análisis de la información , entre ellas el Cálculo del alfa de Cronbach para determinar respuestas Confiables .

#### 1.6.6 ASPECTOS ÉTICOS

Esta investigación se considera con ciertos principios éticos establecidos en investigaciones que involucran a personas. respete su patrimonio cultural y la gente será preservada En términos de confiabilidad, los investigadores limitarán la información personal de los propios participantes.

La información que se recopilará se utilizará únicamente con fines de aprendizaje.

#### 1.6.7 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

##### a) Justificación

¿Por qué?

Esta investigación sirve como un aporte teórico para responder preguntas o resolver problemas, con esta investigación busca brindar información veraz sobre el empoderamiento, con un enfoque global en los principios del empoderamiento. Sus

teorías sobre lo que podría lograr en términos de capital humano y por ende en la empresa, fueron las razones por las que indicaron que la investigación propuesta ayudaría a resolver los problemas o tomar decisiones.

#### ¿Para qué?

Este estudio tiene como objetivo brindar soluciones al problema de investigación y contribuir a la mejora de las empresas que tienen deficiencias en el desempeño de los empleados y, a través del empoderamiento, pueden mejorar el aspecto del desempeño de los empleados. Este aspecto y mejorar la satisfacción laboral en cada uno de sus puestos de trabajo.

#### ¿Para quién?

Este estudio tiene como objetivo contribuir a la sociedad y al comercio, porque el empoderamiento es una herramienta que empodera a los empleados, apoyándose en la formación y habilidades que tiene cada empleado para que se sienta libre para tomar decisiones; Esto genera confianza entre los empleados, logra crear vínculos directos entre los empleados y su desempeño, crea un empleado más seguro, tiene mejor autoestima y exterior. Además, permitirá que los empleados se identifiquen mejor con su trabajo y por lo tanto con la empresa, por lo que El empoderamiento se ha convertido en una herramienta muy efectiva para la consolidación de procesos y la creación de colaboradores participar más en su trabajo y por ende la empresa, hace que la empresa sea más competitiva en los diferentes contextos del macro y microambiente, ya que esta herramienta puede generar empleados capacitados crear, el mayor reconocimiento de

un empleado por el trabajo que realiza; permitiéndose desarrollar una fuerza laboral más competitiva.

#### b) Limitaciones

##### Geográfica

Como saben, estamos en una emergencia sanitaria global y algunos lugares tienen limitaciones de espacio y algunas empresas de la ciudad de Puerto Maldonado para proteger la salud de sus empleados no han dejado que Otros salgan de su ambiente de trabajo no podrán ingresar al predio sin previa solicitud.

##### Tiempo

La investigación tendrá una duración mínima de 5 meses debido a retrasos administrativos y la reciente apertura de empresas por parte de Cusco debido a las políticas de salud de nuestro país.

## CAPITULO II

### 2.- MARCO TEÓRICO

Es un proyecto de investigación se debe tener las bases conceptuales necesarias para sustentar el objeto de estudio como lo afirma sabino (1996). La Administración “como ciencia, tecnología y arte presente en todas las actividades humanas, ha logrado adaptarse a la velocidad del cambio en nuestro mundo” (Félix, Ortega) y Castillo, 2016). Así, los autores abrieron una oportunidad para un nuevo enfoque de gobernanza, caracterizado por nuevas herramientas como Empowerment, Coaching, Outsourcing, Benchmarking, E-Commerce muerte, etc., también se mencionan en su estudio titulado

"Governance Trends in Latin America". , publicado en la Revista Internacional de Organización La Nueva Gestión, de la Universidad Autónoma de Tlaxcala.

En este estudio, se hace hincapié en las herramientas de gestión de Empowerment y Coaching en primer lugar, para luego determinar su relación con la satisfacción del cliente interno. Entre las encuestas nacionales sobre herramientas de gobernanza moderna, se encuentra una importante encuesta realizada por Villegas (2015), denominada "Efecto de la formación sobre la gestión del talento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fianza y Garantías Ltda. Miraflores 2015 ", presentado por la Universidad César Vallejo, para título profesional en administración. El estudio, de diseño no empírico - transversal - nivel de causalidad, se centró en el COACHING como una herramienta importante para la satisfacción del cliente interno y clave para el logro de los objetivos de la organización, a través del aumento del desempeño de los empleados. El estudio de Villegas se considera de gran importancia para la encuesta actual, ya que ayudará a detectar, según su metodología, el efecto de la formación en la satisfacción del cliente interno de la empresa seleccionada.

Fernández, V. (2018). En su estudio "Coaching en Gestión Empresarial y Desempeño del Empleado de la Universidad Alas Peruanas, filial de Cajamarca", presentado a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelío, para optar por obtener un doctorado en gestión, manifestó el objetivo de determinar la relación entre los Variables de Coaching Directivo y Desempeño Laboral. Utilizando el método de correlación descriptiva, se obtuvieron resultados positivos en cuanto a la existencia de una relación directa entre los dos factores, es decir, "un aumento o disminución en el nivel de una parte afectará a otros factores". El nivel de la otra parte ".

## 2.1 ANTECEDENTES

### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES DEL EMPOWERMENT Y

#### COACHING

#### **EMPOWERMENT**

En Ecuador, Sánchez (2016) realizó una encuesta titulada “El empowerment como recurso para promover el desarrollo efectivo de programas de responsabilidad social empresarial”, cuyo objetivo fue proponer un nuevo modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en Ecuador combinado con estrategias de empoderamiento hacia el desarrollo de una cultura organizacional socialmente responsable para explicar, el modelo actual de cómo se detallan la mayoría de las empresas que tratan con la RSE, y se ve obstaculizado por un modelo innovador con empoderamiento que involucraría más a los trabajadores. Para ello, se utilizó el método bibliográfico descriptivo para consultar la literatura disponible sobre el tema y organizarla sistemáticamente para relacionar dos variables de investigación: responsabilidad social corporativa y responsabilidad social corporativa, profesión y empoderamiento. Concluye que el trabajo actual hace una contribución teórica importante al mostrar cómo el empoderamiento como concepto clave mejorará el compromiso de los empleados en las iniciativas de RSE siempre que haya suficientes canales de comunicación e incentivos para asegurar la alineación y así mejorar las iniciativas de RSE.

En Bolivia, Condori (201 ) realizó una encuesta titulada "Modelo de empowerment a nivel ejecutivo del ejecutivo de recursos humanos de la constructora Ortiz Rodríguez Ltda", el objetivo fue identificar los factores relevantes analizados en el Informe de Desarrollo de Constructora Ortiz Rodríguez Ltda. del modelo de Empoderamiento a nivel



ejecutivo de recursos humanos. Concluyó que para aplicar el modelo era necesario reestructurar la cultura organizacional de la institución (ECOR Ltda.), Alinear el modelo de empoderamiento con los objetivos del negocio. Apoyar al gerente general en su adopción y desarrollo. Establecer un sistema de comunicación en la instalación, capacitar no solo en el área técnica sino también en las áreas de personas como puntualidad, responsabilidad, honestidad y confianza para fortalecer las relaciones dentro de la base.

En Chile, Aedo (2014) realizó una encuesta titulada “Innovación democrática y empoderamiento: un estudio comparativo de ocho experiencias de presupuesto participativo en Chile”, el objetivo fue verificar la capacidad empowerment del presupuesto participativo con la experiencia chilena, un Se utilizó enfoque cualitativo, revisión de la literatura y análisis de 128 entrevistas en profundidad semiestructuradas. Los resultados del estudio sirven para mejorar los procedimientos de prueba, especialmente en términos de procedimientos, y mejorar su idoneidad para la regulación. Concluir que la ideología del liderazgo no es determinante para el tipo de mecanismo desarrollado y, por tanto, su impacto en el empoderamiento.

En Colombia, Giraldo (2012) realizó una investigación titulada “El empoderamiento como generador de compromiso organizacional entre los empleados de las compañías de aseguradoras de la ciudad de Manizales”, el objetivo es identificar cómo el empoderamiento genera compromiso organizacional entre las aseguradoras nacionales de la ciudad de Manizales. , donde es necesario identificar los elementos calificativos de empoderamiento, en conjunto o individualmente, que promuevan el compromiso organizacional entre los servidores públicos, en términos de su afectividad,

normativa y continuidad. El estudio fue cualitativo y se llevó a cabo mediante un método de entrevista estructurada, en el que participaron tres aseguradoras que cumplieron con los criterios de selección establecidos, a través de una muestra intencional. Los resultados encontrados en este estudio pueden mostrar cómo se aborda el empoderamiento presentado en cada empresa y, a su vez, cómo genera compromiso organizacional, aunque es claro que el alcance no es identificar resultados comunes al sector asegurador, ni la relación entre dos factores, pero con el comportamiento de estos factores en las empresas estudiadas.

En Madrid - España, Jaén (2010) realizó una investigación de doctorado titulado "Predicción del desempeño laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicológicos". Sociales ", el objetivo fue conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación y percepción de factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el desempeño laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del sector de seguridad privada. Se trata de un estudio descriptivo de correlación, con diseño experimental, utilizado como herramienta de obtención de datos biográficos, motivación laboral: MPS - Escala de dinámica social, personalidad: BFQ - Cuestionario "Big" Five ", factores psicosociales: DECORE Cuestionario multidimensional y valoraciones de desempeño de la compañía. Como conclusión principal, podemos decir que nuestra hipótesis final encuentra un cierto grado de apoyo (aunque sea solo parcial), del criterio exclusivo de desempeño empresarial (donde la relación costo-beneficio es fundamental) y como resultado, el La herramienta utilizada debe mejorarse para que pueda utilizarse en los documentos de evaluación de la organización.

## COACHING

En Colombia -Medellín, Según Atehortúa, (2006), en su tesis titulada: "Formar equipos de alto desempeño desde la formación", a través de su investigación llegó a la siguiente conclusión: Hay tantos superlativos como "número uno" en total satisfacción del cliente. Este versículo y muchos otros deben ser compartidos por todos los miembros del grupo, ya que este versículo incluye tres lecciones: Este trabajo debe verse como algo importante. Además, debe conducir a un objetivo que todos comprendan y compartan. y que los valores deben. Dirige todos los planes, decisiones y actualizaciones. La formación está orientada al rendimiento, proporcionando las herramientas para. Alcanzar los objetivos marcados para gerentes y supervisores. Consta de cuatro etapas: desarrollar una relación sinérgica, Aproveche las cuatro funciones de la capacitación basada en el desempeño: capacitación, resolución de problemas, dedicación al desempeño, retención del desempeño y desarrollo de los empleados. Los entrenadores realizan muchas tareas: asesoran, orientan y dan Suspensión. Se refieren a tareas que desarrollan habilidades y ayudan al éxito. Luego, esto se hace anticipando los problemas y obstáculos que se encuentran.

Podrán enfrentarse a sus subordinados, así como proporcionar los recursos necesarios. Esto significa que les ayuda a evitar el fracaso, así como a alcanzar el éxito. Elimine obstáculos y asigne recursos por parte de buenos formadores

Nutriendo el éxito. (Atehortúa, 2006)

En Guatemala, Rodríguez (2006) en su disertación titulada Capacitación y su efecto en el desempeño del personal administrativo en una empresa procesadora de

alimentos en la capital de Guatemala, buscó identificar la existencia de ciertas diferencias en el desempeño del personal administrativo luego de la aplicación de la capacitación. Para realizar este estudio y determinar si había diferencias en el desempeño, trabajó con un equipo y realizó evaluaciones previas y posteriores a la aplicación. Terapia (técnicas de orientación individual, coaching).

En Guatemala Álvarez (2007) menciona en su artículo *Inherent Concerns from Coaching International* que una de las claves más importantes del coaching, Implica sembrar dudas sobre lo que cree y piensa. Resaltarlo . Uno de los obstáculos que crea miedo y, por lo tanto, disuade a las personas, es seguir algunas de estas creencias, conocidas como creencias limitantes. Demuestra que algunas de estas creencias están latentes en el hombre, que él mismo impuso en un momento determinado, es decir, un estigma imaginario basado en 3 declaraciones o prejuicios y no hay evidencia o hechos convincentes para confirmar y probar. Afirmó que en cierto momento los humanos eran aptos para algunos efectos sin ellos. Esto es principalmente consciente de las consecuencias perjudiciales actuales y futuro.

## 2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES DEL EMPOWERMENT Y COACHING

### **EMPOWERMENT**

En Huánuco, Malpartida (2016) realizó una investigación titulada “Empowerment y Desempeño Laboral en Tienda Comercial Rivera en el Distrito de Huánuco, 2016”, con el objetivo general de analizar el empoderamiento de la influencia Cómo afecta el desempeño de las tiendas comerciales Rivera Huánuco 2016. La investigación a nivel documental y descriptivo, con razonamiento crítico es el proceso analítico. En la investigación, la revisión de documentos y el análisis de contenido se utilizaron como

técnicas de recolección de datos. A través del estudio, se concluyó que el empowerment es una herramienta a través de la cual se capacita a los empleados para otorgarles responsabilidad y poder para tomar sus propias decisiones, lo que permitirá una comunicación más fluida y efectiva. Las capacidades se comparten entre todos los niveles de la empresa (superior y subordinado de la empresa). Los beneficios que trae el empowerment son: compromiso y autoridad, trabajo en equipo, mayor satisfacción, mayor responsabilidad, entre otros. La aplicación incorrecta del empowerment traerá resultados desfavorables en la organización, afectando las operaciones de la organización, por lo que el proceso, así como los detalles de la aplicación del empoderamiento, no deben pasarse por alto cuando no se realiza.

En Arequipa, Torres (2016) realizó una investigación titulada "Empowerment como estrategia de gestión en Hotel Ensueño, Arequipa 201 ", estudio que analiza el empoderamiento como gestor de estrategia en el hotel Ensueño. El estudio se realizó sobre empleados, gerentes y administradores del hotel. La investigación es descriptiva, utilizando encuestas y entrevistas como técnicas y cuestionarios y guías de entrevistas como herramientas. De los resultados de la encuesta se concluye que el empowerment no es aplicable al Hotel Ensueño como estrategia de gestión; y que su aplicación mejorará significativamente los niveles de desempeño y satisfacción de clientes internos y externos y gerentes de hoteles.

En Lima, Serrano (2016) realizó una encuesta para seleccionar una maestría titulada "Efecto de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CAS de la ciudad de Carabaylo", señaló el estudio, para determinar

cuáles son los factores motivadores que inciden en el puesto de trabajo. desempeño de los trabajadores del Contrato de Servicios Administrativos Residenciales (CAS) del Condado de Carabayllo. Se trata de un estudio cuantitativo a nivel explicativo-descriptivo, las herramientas utilizadas incluyen: cuestionario, test de confiabilidad de factores motivacionales y test de confiabilidad de grid. La muestra estuvo compuesta por 10 agentes de CAS de los Subdirectores de Parques y Jardines y Saneamiento Público de la Ciudad de Carabayllo. Concluimos que los factores motivadores afectan significativamente el desempeño laboral de los empleados por el Contrato de Servicio Administrativo (CAS) del Municipio Carabayllo ”, afirmamos que los resultados reflejan que los colaboradores han estimulado necesidades económicas y sociales dentro de la instalación, porque no exhiben un nivel de motivación consistente con el postulado que aplica la misión y visión de la organización, porque no reciben motivación económica o consistencia en las metas marcadas por la organización, porque, aun cuando se recomienda una acción gerencial para buscar la productividad organizacional, la realidad arroja otras perspectivas de la situación, también se enfatizó en la transferencia de información obtenida de la herramienta de aplicación a los empleados, lo que motivó la propuesta. Es importante motivar a todos los miembros de la organización a implementar estrategias de motivación de los empleados hacia la productividad.

En Huancayo, Patilla (2016) en su estudio titulado “Empowerment Organizacional y Satisfacción Laboral en Empresas Inversiones Portaimport S.A.C. La tesis selecciona el título de carrera de Licenciado en Administración, el estudio dijo que el objetivo específico es encontrar formas de determinar los niveles de empoderamiento organizacional y satisfacción laboral, las relaciones entre aspectos de empoderamiento

organizacional y satisfacción laboral La muestra del estudio estuvo conformada por 22 personas, número total de empleados, por lo que se realizó un censo, descripción y correlación. Las métricas de empowerment organizacional son: CWEQ IIPEI. Para medir la satisfacción laboral, es: Escala de opinión SLSPC. El análisis estadístico nos permite confirmar que existe una relación directa y significativa entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral. Se encontró que la muestra para la primera variable obtuvo un valor medio de 5 , 5; la segunda variable obtuvo el valor medio de 75,68. Luego, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ) con un nivel de confianza del 95%. Los resultados obtuvieron un valor de  $P$  menor que 0,001 en comparación con el nivel de significancia de 0,05. El coeficiente de Rho Spearman es 66,9, por lo que se interpreta como una relación muy positiva. Además, se encontró que, según el análisis estadístico, las dimensiones estructural y psicológica están relacionadas con la dimensión interna, pero no con la externa.

En Trujillo, Santa Cruz (2015) en su estudio titulado “Empowerment y efectividad educativa en la institución Javier Heraud en Trujillo, Perú”, dijo que el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre empowerment y desempeño docente en la institución Javier Heraud en Trujillo , Perú. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño correlacional, se realizó con una muestra de 0 docentes. La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios; uno para cada variable, considerándose válido y confiable. Los resultados arrojaron que el empoderamiento tiene una relación directa, baja y significativa con el desempeño docente (si baja el empowerment, baja el desempeño laboral). Se recomienda elaborar un plan de gestión sobre el empowerment

como un medio importante en la mejora del desempeño docente para favorecer a toda la comunidad educativa.

En el Departamento de Huancavelica, Castro and Riveros (2015) en su investigación "Empowerment y Gestión Empresarial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 201 2015", planteándose como objetivo determinar cómo influye el Empowerment en la Gestión Empresarial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica Periodo 201 2015. La presente investigación se realizó bajo un diseño No Experimental, de corte transversal de tipo descriptivo – correlacional, cuya muestra estuvo conformada en su totalidad por la población que son todos aquellos que conforman el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Se concluyó que la evidencia empírica demostró que el empoderamiento tuvo un efecto positivo y significativo en la gestión empresarial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica de 2014 a 2015.

En el Departamento de Tarapoto , Requejo (2013) en su estudio "Uso del e-learning para integrar los recursos humanos de Mi Banco Finance en la región de Jaén en el empoderamiento", el objetivo es integrar adecuadamente el empoderamiento de los empleados de Mi Banco en la región de Jaén utilizando recursos de e-learning. El estudio se realizó con un diseño pre y post ensayo, con un intervalo de confianza del 90% y una muestra de 24 colaboradores. Concluye diciendo que ha habido un progreso significativo en la integración del empoderamiento cuando el e-learning se utiliza como mediador en el aprendizaje y las actitudes de los empleados. Por lo tanto, Mi Banco



Finance debe desplegar la plataforma de recursos de e-learning en otras agencias, ya que permite una adecuada integración del empoderamiento y la creación de indicadores de progreso de la formación.

## **COACHING**

Según Castellares, (2005) en su tesis, "El Coaching como un nuevo Paradigma ", en la Universidad Peruana Cayetano Heredia - Lima con el estudio de la descripción con diferentes compañías en Lima llegó a los fines la siguiente tesis: el entrenamiento se ha convertido en Una necesidad estratégica de empresas comprometidas a producir resultados sin precedentes. Las organizaciones necesitan personas que puedan pensar, que es responsable de todo lo que sucede en el negocio porque lo sienten, porque quieren. A cambio, la capacitación ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades profesionales a través de comentarios positivos y comentarios basados en la observación. La capacitación es una forma de buscar liderazgo, con la movilización exitosa de los equipos ganadores, la capacitación se aplica cuando existe mala o falta ideas sobre la mejora de los empleados, lo que resulta en trabajos bajos de desempeño público. Cuando los empleados tienen que mejorar algunas cosas ingeniosas dentro. tu trabajo. La capacitación en efectivo se caracteriza por el positivo, la confianza y la corrección rara vez presentados a su vez con la moderación extrema. Buen entrenamiento para empleados y gerentes porque a través de él, el gerente desarrolló sus relaciones, lo que resulta en una mejora continua que muestra a su jefe y al personal. (Castellares, 2005).

Según Guillen, (junio de 2010), en su investigación: "Coaching , liderazgo y motivación", de la Universidad Nacional de Perú - Huancayo, con su investigación,

determinó que: la capacitación leyó todo su potencial para reconocer en cada miembro de la organización del movimiento. así, como el aprendizaje y el esfuerzo, aumentar el conocimiento y las habilidades de cada subordinado que se aplica la capacitación. Entrenamiento para desarrollar talento y las habilidades de los subordinados a menudo son aplicadas por los gerentes de negocios y los supervisores, los tienen como una característica. Principal proporciona apoyo y respeto. El mayor obstáculo se presenta para llevar a cabo entrenamiento, uno es la resistencia del cambio, así como la falta de comunicación entre las cabezas y los subordinados, pero una vez que se han excedido estos obstáculos, tiene el resultado de un aumento de trabajo y confianza. . La aplicación de capacitación, hacerlo adecuadamente proporcionará cuando la demanda de empoderamiento se realice de manera efectiva y eficiente porque ambos Están orientados con respecto a los objetivos y los objetivos, por lo tanto, tienen empleados capaces de tomar decisiones de acuerdo con los criterios en el contexto de Organización. (Guillen, 2010)

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Aspectos generales de Empowerment

Según Arroyo (2012), el término de empowerment o se llama empoderamiento o empoderado, refiriéndose a las acciones autorizadas y la autoridad de los colaboradores en su trabajo sin perder el control en un punto de tiempo puede transmitirlos. Es el propietario absoluto de su trabajo y organización. Es decir, dieron la libertad de decidir, dándoles la capacidad de convertirse en el personaje principal con buenos resultados. Como dice el autor "Nadie puede hacer todo", mencione qué, independientemente de la medición de nuestra capacidad, no siempre puede hacer todo, así es como surge la

delegación. De esta manera, se crea un entorno cuando todos los empleados de todos los niveles y nombres de dominio sienten que en realidad tienen participación o influencia en los resultados, en calidad, servicio de actividades de organización.

Según Porret (2012), "Empoderamiento" es un término significativo, empoderado, poder, ect , un término que se centra en los empleados de la organización. Por otro lado, no es el control de situaciones, momentos, verdades, fuerza de más personas, porque las personas no deben ser "ancladas" o controles. Es decir, que los empleados los analizan a los individuos o seguidores, tiene el derecho de tomar sus propias decisiones, a tener derecho a la libertad de decidir en su trabajo, de las personas más designadas para la toma de decisiones. En opinión de Arroyo (2012) "El empoderamiento es una nueva forma de dirigir la flexibilidad, la rápida y la adaptabilidad para cambiar, buscar mejoras en los empleados, los clientes y la misma compañía". (P.232).

"Empoderamiento de los medios que empoderan o empoderan que el hecho es Dotar Poder y autoridad a los empleados y les dan sentimientos a poseer su propio trabajo ", Johnson (2003).

Es una estrategia de gestión para promover los equipos de capacitación en los que sus líderes pueden tomar decisiones sin consultar directamente, de esta manera, los colaboradores creen un sentimiento que pertenece, se siente más comprometido. Con calidad de calidad. El trabajo que realizan, obtienen su responsabilidad con más integridad. La característica principal de esta herramienta está cancelando a cada equipo que trabaja un cierto número de autoridad para tomar decisiones relacionadas con Actividades de juego, lo que resulta en la asignación de responsabilidad directa.

Cada equipo es responsable de resolver conflictos que proporcionan estrategias creativas, grupos de intercambio de grupos muchas veces Para proporcionar un "refrigerio" para el medio ambiente y proporcionar la construcción de nuevas ideas, también crea una actitud proactiva y positiva hacia parte de los miembros.

#### 2.2.1.1 Identificación del lugar de trabajo con empowerment

Según Arroyo (2012) en sus habilidades de gestión de libros confirma que una organización bajo el sistema de empoderamiento tiene las siguientes características:

- El personal: se sienten responsables de hacer que las empresas mejoren y por su trabajo. Actualmente, un colaborador moderno, que busca soluciones para problemas, es un estratega que planifica cómo se deben y cómo hacer todo.
- Equipo: Reúna a las personas trabajando juntas, para mejorar su desempeño y obtener mejores resultados.
- Organizaciones: Unidades económicas estructuradas para que puedan ayudar a sus empleados, brindándoles herramientas para desarrollar sus actividades, lograr los objetivos y, por lo tanto, complementaron las recompensas.

Para Arroyo (2012), un lugar de trabajo con empoderamiento se caracteriza por: mejorar constantemente la calidad del trabajo, expandiendo las habilidades y tareas utilizadas en una posición, promoviendo la innovación y la innovadora, hay muchos control sobre las decisiones relacionadas con el trabajo, para implementar el Tarea alternativa completa. Solo active uno de ellos, por favor, por favor, la satisfacción del cliente y tenga una guía de mercado. (p. 235)

Según el autor Arroyo (2012), existen los siguientes niveles de organización:

- Nivel uno "cadena de autoridad": sin responsabilidad, el líder en la cima, fuera del personal. El líder se encuentra entre el grupo de trabajo y el gerente, en la 'cadena de autoridad'. Se distingue por su título y ubicación. decisiones centrales.
- El segundo nivel "Líder en el centro": El líder se eleva por encima de los colaboradores hacia el centro de la organización. En este nivel, es posible distinguir entre lo que hace el grupo y lo que hace el grupo. Cabeza central.
- Tercer nivel "Transicional": en este nivel, el líder ejerce su autoridad tomando decisiones con la participación de los individuos del grupo y del grupo en su conjunto. Los colaboradores asumen algunas responsabilidades de liderazgo. En este nivel, "el líder permanece en el centro".
- Cuarto nivel "cooperativo": en este nivel, se asumen más responsabilidades. En este nivel, el líder se convierte en un colaborador activo del grupo. El vínculo entre los miembros del equipo es mucho más fuerte.
- Quinto nivel "Alto nivel de responsabilidad": En este nivel, los empleados tienen independencia y el líder es responsable de asesorarlos, orientarlos y apoyarlos; Conviértete en entrenador. Los empleados asumen nuevas responsabilidades en el trabajo, e incluso asumen las propias del líder.

#### **2.2.1.1.1 La delegación**

Según Arroyo (2012), delegar es un término que se refiere al acto de delegar, capacitando a una persona para realizar determinadas actividades. Sin permiso, todo debe hacerlo una sola persona. Para lograr los objetivos establecidos, las empresas deben establecer disposiciones de mandato adecuadas. Al mismo tiempo, el propio autor

también describe los siguientes puntos: proceso efectivo, ventajas, barreras, delegación efectiva.

a) Proceso de Delegación: Según Arroyo (2012), este es quizás uno de los temas más importantes para el crecimiento organizacional; Porque, si no se establecen las pautas para la concesión de licencias, no se pueden lograr las metas u objetivos establecidos. Los pasos para implementar la delegación son: asignar tareas, delegar, generar confianza y asignar responsabilidades.

b) Ventajas de la Delegación : Según Arroyo (2012), entre las principales ventajas que tenemos: cuantas más tareas se deleguen, más probabilidades hay de que asuman responsabilidades de mayor nivel, agilizar la toma de decisiones, permitir que los empleados afronten mayores retos y responsabilidades y aplicar su propio juicio.

c) Barreras de la delegación : Según Arroyo (2012), ha mencionado los siguientes inconvenientes: “Nadie puede hacerlo mejor que yo, mis empleados son incompetentes, me toma mucho tiempo explicarles a los empleados que quiero que hagan ..” (pg, 240).

d) Delegación efectiva

d.1) Requisitos : según Arroyo (2012) los requisitos son:

Los gerentes están dispuestos a reconocer a los empleados y darles libertad para realizar las tareas que se les asignen, lo que les da libertad para cometer errores, comunicación abierta entre empleados y supervisores, capacidad de razonamiento de los gerentes al analizar ciertos elementos: misión,

visión, etc. Organización, definir las tareas que se pueden asignar y definir a quién se deben asignar las tareas. (pág.240)

#### d.2) Premisas del Empowerment

Según Porret (2012), la base principal del empoderamiento es hacer que los empleados se comprometan con el logro de sus objetivos a través de la toma de decisiones, acordando lo siguiente:

a) Responsabilidad del área o actividad designada: Cada empleado debe ser responsable de sus actividades y no el jefe, jefe u otro departamento. El jefe desempeña el papel de mediador porque tiene que coordinar esfuerzos, adquirir recursos, formar empleados, etc.

b) Los empleados controlan los recursos: Sistemas, métodos y equipos de trabajo. El jefe de la organización debe definir los objetivos y límites de la independencia.

c) Los trabajadores tienen derecho a controlar : Las condiciones laborales y el trabajo que realizan. Se enfatiza la importancia del liderazgo directo o el establecimiento de alguna forma de autocontrol.

d) La autoridad delegada (dentro de los límites especificados) : En nombre de la empresa. Esta filosofía no se puede aplicar en un entorno de liderazgo autoritario.

e) El trabajo es parte del ser humano : La identificación de puestos es muy importante y se destaca entre quienes trabajan con empoderamiento.

Según Porret (2012), esto debe ir acompañado de confianza en el colaborador y consideración por su gente. La organización está organizada horizontalmente, de modo que todos puedan compartir la información rápidamente. Por otro lado, los empleados tienen la responsabilidad y oportunidad de dar lo mejor de sí mismos, esta filosofía es ideal para el trabajo en equipo (especialmente en equipos autodirigidos o autónomos).

#### 2.2.1.2 Iceberg organizacional y Empowerment: capitalizado talento humano:

Según Pintado (2014) En Comportamiento de la organización, discutiendo el comportamiento organizacional y el empoderamiento. Las empresas actuales se centran en el desarrollo de su talento humano, por lo que se centran en algunos aspectos tales como: desarrollo estratégico, planificación estratégica, gestión de gestión y gestión corporativa, esparcimiento de liderazgo y empoderamiento; Todo para lograr el crecimiento y los colaboradores organizados.

Según Pintado (2014) en el comportamiento organizativo del trabajo, muestra los siguientes factores: las solicitudes facultan una serie de cambios en la estructura funcional de las organizaciones, descentralización y niveles, tipo de comunicación, el papel y el estado de cada uno de cada miembro de la organización. , Estilo de gestión, gestión y gestión. Empleados específicos del apoyo del jefe, esperan que estén dedicados, además de cuidar sus hábitos de trabajo, para otorgar la autorización, la delegación de responsabilidad. Compartir, para guiarlos para mejorar sus habilidades y



habilidades. El cambio en esta psicología requiere dejar el hábito de la antigua licencia de conducir, ayudando, orientación, consultoría y capacitación. (Página 110).

De igual forma, Pintado (2014) señala que para efectos de implementar y mantener el empoderamiento, se debe considerar la aplicación sistemática de los siguientes pasos:

- Fomentar la cultura empresarial; Promover un ambiente laboral positivo.
- Participación: Crear y liderar una cultura de cambio.
- Definición y comunicación de objetivos (descentralización, autoridad y corresponsabilidad) e implementación.
- Sensibilizar y derribar barreras y muros mentales que generan desconfianza y reducen la motivación.
- Formación sobre el nuevo paradigma (pilares: visión, inspiración, consenso y prestigio). Globalícese y convierta en una prioridad retener y hacer que los gerentes y directores cambien a los habilitadores y personas relacionadas.
- Formación eficaz del equipo por guías o conductores; Mantener estrategias de retroalimentación para la mejora continua; Políticas de seguimiento, evaluación, verificación y acciones correctivas.

#### 2.2.1.3 Tipos de Empowerment

Existen varias formas de empoderamiento que permiten el desarrollo de una cultura corporativa proactiva para inspirar a los empleados a lograr el éxito profesional en la organización a través del empoderamiento.

**Empowerment Organizacional** : Invita a los empleados a contribuir a través de varios programas organizacionales. Los empleados pueden hacer sugerencias que contribuyan al interés de la empresa. Este tipo de empoderamiento apoya la colaboración entre equipos y mejora la cultura organizacional y el compromiso de los empleados

**Empowerment Gerencial** : El líder del equipo empodera y dirige a cada miembro del equipo para lograr los objetivos de manera efectiva, proporciona la información necesaria y a tiempo, y ayuda a los empleados a realizar las tareas de manera óptima. La responsabilidad a nivel gerencial permite la comunicación efectiva de los objetivos, facilita el flujo de trabajo y ayuda a abordar con éxito los proyectos a través de las estrategias de motivación de los líderes.

**Empowerment Individual** : La confianza de los empleados es el capital social más importante de una empresa y se deriva del empoderamiento individual que promueven las organizaciones. Esto crea responsabilidad, autoridad y obligación para servir mejor a los clientes.

Es parte de un proceso estratégico que ayuda a los empleados a encontrar más significado y propósito en su trabajo al sentirse orgullosos de la empresa para la que trabajan, a través de estrategias que generan nuevas ideas, nuevas ideas y los empoderan para tomar decisiones independientes. Las organizaciones con un alto compromiso de los empleados generan el 21% de las ganancias.

#### **2.2.1.4 Talento Humano Gestión por Competencias y Capitalización Intelectual**

En el desarrollo del talento humano, el empoderamiento es una herramienta estratégica para desarrollar las habilidades y competencias de los empleados,

asegurando su motivación y compromiso con el trabajo; Conduce al crecimiento individual y organizacional.

Según Pintado (2014), existe una relación directa entre talento-empoderamiento-iceberg en una organización.

La delegación de la autoridad y el poder de la responsabilidad es una de las herramientas junto con la difusión de las habilidades y competencias de los empleados para garantizar una mayor competitividad y rentabilidad. Adoptar el empoderamiento y el crecimiento para que se requiera un gran flujo de información en toda la organización y en todas las direcciones es inimaginable. Las organizaciones, de acuerdo con sus propios intereses y los requisitos de los sistemas de eficiencia planetaria, deben convertirse en grandes centros de autogestión del conocimiento, la formación, las humanidades y la tecnología. Humana, imaginativa, innovadora y con una fuerte dosis de sentimiento místico. La competencia se entiende como una expresión dinámica y funcional de los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que evalúan y orientan la práctica del desempeño de calidad (puestos, responsabilidades, actividades, unidades). el trabajo). (pg, 115)

Respecto de las competencias emocionales, Goleman (1996) citado por Pintado (2014) considera la aplicabilidad en el ámbito laboral de cinco factores de la inteligencia emocional.

- 1) **Autoconciencia:** Según Pintado (2014) la capacidad de conocernos a nosotros mismos y la capacidad de interpretar el contexto que nos rodea.

- 2) **Autocontrol:** Según Pintado (2014), se trata de actuar sin perder la convicción e integridad personal, y adaptarse a diferentes contextos.
- 3) **Automotivación:** Según Pintado (2014), le da a uno la motivación, la razón para lograr algo, el propósito, la meta, el deseo a través del buen desempeño y el trabajo duro.
- 4) **Empatía :** Según Pintado (2014), es la capacidad de ponerse en otro lugar y experimentar lo que está pasando o sintiendo sin perder el autocontrol.
- 5) **Control de las relaciones sociales:** Según Pintado (2014), las relaciones sociales son difíciles de gestionar, por lo que controlarlas es una tarea difícil, que implica el desarrollo de determinadas habilidades para saber responder y resolver problemas.

#### **2.2.1.4.1 La Relación entre liderazgo y el Empowerment**

La relación entre liderazgo y responsabilidad es simple: los líderes deben fomentar un entorno y reglas organizativas que responsabilicen a todos los empleados. Por eso te damos algunos consejos para implementar esta visión en tu equipo:

- a) **Involucra a los empleados en la participación y toma de Decisiones :** Sus empleados son los que mejor conocen sus procesos comerciales y comprenden mejor a sus clientes. Crea procesos organizacionales, como consultas trimestrales o reuniones creativas, que tengan resultados reales en la mejora de los procesos en tu departamento o negocio. Sus empleados creerán en el empoderamiento cuando vean que sus recomendaciones tienen un impacto real a diario.

- b) Crea un Proceso de Trabajo Autónomo : Debido a que conoce el valor de cada empleado, asegúrese de que puedan tomar decisiones operativas. Puede configurar un estilo de gestión que permita la libertad creativa sin sacrificar la eficiencia y la rentabilidad.
- c) Ábrete a Nuevas Ideas : Como líder, una de sus habilidades más importantes es la capacidad de escuchar. Es tan importante como saber navegar por sus actividades comerciales. Por eso, es fundamental antes de imponer una mirada personal, que estés siempre dispuesto a escuchar y animar a los demás a aclarar tu punto de vista.
- d) Brinda Apoyo y Confianza a cada uno : Una actitud positiva será clave para garantizar que incluso su empleado más tímido esté dispuesto a compartir lo que sabe. Hágales saber que confía en su juicio y ejecución profesional.
- e) Reconócelos: Utilizando un mecanismo de identificación simple. No espere hasta la reunión anual o el sorteo de fin de año, mencionarlo en la reunión quincenal es suficiente para que sus empleados sepan que piensa en ellos y valora sus contribuciones. También se agradecería una configuración de recompensa como unos días libres, especialmente cuando sus ideas conducen a resultados extraordinarios.

#### **2.2.1.4.2 Objetivos del Empowerment**

Pintado (2014) tiene las siguientes metas habilitadoras:

- Preparar a los gerentes para el proceso de cambio y poder manejar las relaciones, e involucrar a los empleados en la configuración.

- Tome decisiones, simplifique la jerarquía y vea los beneficios que aporta el empowerment

#### **2.2.1.4.3 Características del Empowerment**

- a) Autonomía: Parte del hecho de que cada empleado es capaz de comprender y resolver problemas, al tiempo que proporciona una toma de decisiones eficaz.
- b) Apertura a nuevas ideas: reconozca que múltiples perspectivas son más valiosas que la popularidad de una.
- c) Apoyo: Brindar apoyo organizacional a la responsabilidad del personal. No es solo en el habla, sino que se hace de manera efectiva.
- d) Confianza: Saca siempre lo mejor de todos. Cada puesto se analiza en función de su honestidad, capacidad y compromiso con la organización.
- e) Reconocimiento: muestra los logros de todos los empleados y ayuda a impulsar su autoestima en el trabajo.

#### **2.2.1.4.4 Criterios para la aplicación del empowerment**

Pintado (2014) los criterios para la aplicación del empowerment son los siguientes :

- 1) Conozca al personal.
- 2) Selección y formación de quién o quién tendrá autoridad para tomar decisiones.
- 3) Crea una comunicación eficaz y asertiva. Asignar tareas importantes correctamente.

- 4) Evite asignar responsabilidades y autoridades solo a empleados competentes.
- 5) Delega metas, no acciones.
- 6) Delega la toma de decisiones, no el problema.
- 7) Aprenda a gestionarse mutuamente en autonomía compartida para aumentar la velocidad y el alcance de las decisiones

#### **2.2.1.4.5 Pilares del empowerment**

Pintado (2014) Los pilares del empoderamiento son:

- Visión: un proyecto de futuro. Idea de matriz.
- Alineación: el proceso real.
- Inspiración: Liderazgo transformacional transformacional.
- Credibilidad: Espíritu, lealtad y satisfacción.

Pintado (2014) Todas las empresas exitosas del mundo ven a sus empleados como socios estratégicos, ayudantes, colaboradores, etc. ; La idea era reconocerlos como el núcleo de la herramienta institucional más importante, pero también se dieron cuenta de que no eran fundamentalmente necesarios. Deben hacer su trabajo basándose en los siguientes modelos:

- Es el cliente, no el jefe, quien paga el precio, así que hay que hacerlos felices.  
Cada trabajo depende del valor que crea.
- Por lo tanto, cuando surgen nuevas ideas y prácticas, es importante probarlas para ver si agregan valor.

- Aceptar la propiedad de los problemas y sus soluciones, en lugar de entregarlos a un nivel superior o inferior.
- Todos son parte de un equipo: los buenos gerentes crean equipos colaborativos, no un gran imperio.

#### **2.2.1.5 Requisitos para implementar el Empowerment**

Como vemos, empoderar un concepto que nos dé algunas ventajas, aunque se debe tener en cuenta que debe aplicarse con éxito en una organización que necesita cumplir con ciertos requisitos:

- **Proporcionar información completa:** para proporcionar un empoderamiento exitoso, los trabajadores deben recibir toda la información adecuada que le permita tomar una decisión exitosa, para resolver problemas o marcas efectivas. Rendimiento de las tareas. Por ejemplo, los trabajadores deben entender la tarea, conocer los resultados esperados y saber quién y al presentarlos.
- **Proporcionar herramientas y recursos apropiados:** cuando sea necesario para proporcionar información completa, para aplicar el empoderamiento apropiado, también es necesario para los trabajadores con todas las herramientas y recursos adecuados. Por ejemplo, los trabajadores deben estar bien capacitados y capacitados y tener todos los acuerdos necesarios para completar su misión.
- **Brindar retroalimentación:** Para implementar el empoderamiento con éxito, también es importante establecer líneas directas de comunicación con los empleados para que puedan responder a sus preguntas y brindar asesoría e información de empoderamiento, sepa si está realizando correctamente las tareas o no.



- Evaluar y Recompensar el desempeño: finalmente, para una fija aplicación al finalizar la tarea, debe evaluar los resultados obtenidos , no hay expectativas acumulativas, las consecuencias de las mismas; Pero si cumplen o superan las expectativas, el trabajo realizado debe ser reconocido y recompensado, ya sea con incentivos, recompensas económicas o una mayor delegación de autoridad y autoridad. Los resultados están dando sus frutos, y no solo en términos económicos, a medida que aumenta la satisfacción general, la seguridad y el crecimiento de cada persona.

#### 2.2.1.6 **Beneficios del Empowerment al usarlo en empresas.**

A través de la solicitud de empoderamiento:

Los trabajadores o equipos tienen una fuerza de toma de decisiones más grande, una agencia más grande para resolver el problema, una mayor autonomía en el desempeño de sus deberes y mayores responsabilidades para realizar tareas, objetivos y resultados. Los gerentes, jefes o superiores, en lugar de usted dedicado a la gestión y la lucha contra su voluntad, trabajadores o equipos en realidad, para guiar, promover, estimular, reconocer los resultados del éxito y la recompensa.

- Con la aplicación de empoderamiento, no toma tiempo para consultar o obtener la aprobación de la dirección o la superación para tomar una decisión, resolver el problema o realizar una tarea.
- Se proporcionará fuerza, poderes, autonomía y responsabilidades a los trabajadores, se sienten más reconocidos, previniendo cada vez más y, por lo tanto, con una mayor autoestima, mucho más motivados y participen más en la empresa.

- Su aplicación crea un aumento de productividad, mejora la calidad total, la satisfacción de los clientes más grandes, mayor competitividad y mayores ganancias o ganancias.
- Crea un nivel de productividad y producción de iniciativas más altas en eventos específicos. Intente fijar un enfoque excesivo en los poderes en las empresas. Promueve la cooperación y la participación activa de los miembros de la sociedad. Trabajar en grupos y tomar decisiones inmediatamente por cambios en el entorno de la Compañía.
- Promueve la toma de decisiones rápida. La motivación de los empleados se siente en cuenta y es un papel importante en las actividades. Empoderar el permiso para lograr una mayor eficiencia en la toma de decisiones, en la resolución de problemas y la realización de funciones de trabajo, porque los trabajadores están más cerca de la acción designada o el problema más para tomar decisiones sobre este tema, para resolver el problema o asumir la responsabilidad de la tarea.

#### **2.2.1.6.1 Características de la Empresa Empoderada**

Según Pintado (2014) señala las siguientes características que posee una empresa empoderada:

- Muestran una cultura corporativa más sólida y una mayor competitividad.
- El trabajo le pertenece a cada persona
- Esta persona tiene la responsabilidad y no el jefe, supervisor ni nadie más.
- Los puestos crean valor debido a las personas que los ocupan.
- Se centran en las articulaciones: talento - puesto - recursos.

- Una persona controla su trabajo (funciones, responsabilidades, actividades, unidades operativas).

**Tabla 3: Comparación entre una empresa Tradicional con una con Empowerment.**

<b>Organización tradicional</b>	<b>Organización con empowerment</b>
Organizando alrededor de funciones.	Organizados por procesos completos.
Los empleados están enfocados al desarrollo de tareas específicas.	Los empleados están distribuidos en grupos encaminados obtener resultados específicos y confiables.
Existen diferentes categorías y diferentes funciones de trabajo.	Pocas categorías, trabajo multifuncional.
La clásica cadena de mando	Sistema de reconocimiento ligado al desarrollo individual y las habilidades demostradas al trabajo en equipo
Sistema de reconocimiento ligado al desarrollo individual.	
Dirección por supervisión.	Influencia de igualdad y compromiso personal.

**Fuente :** Arroyo, R. (2012). Habilidades Gerenciales. Bogotá: Ecoe Ediciones.

#### 2.2.1.6.2 Ventajas y Desventajas del Empowerment

Cada flujo de trabajo tiene sus ventajas y desventajas, a continuación veremos cuáles son para Empowerment:

##### **a) Ventajas**

- Permite disolver el trabajo de los superiores, al delegar la responsabilidad en los empleados.

- Todas las contribuciones de los empleados son significativas y los motivan a mejorar.
- Las opiniones del personal se escuchan y se tienen en cuenta.
- Dependiendo de la responsabilidad del individuo, tendrá la autoridad para actuar en nombre de la empresa.

#### **b) Desventajas**

- No se ven cambios a corto plazo. Esto incluye una mayor formación de los empleados para que estén preparados para tomar decisiones.
- No todos los empleados tienen el mismo nivel de compromiso con la empresa, lo que puede conducir a malas decisiones.
- La gente no está acostumbrada a tomar decisiones sino a seguir órdenes.
- Puede haber ocasiones en las que se produzca un abuso de la autoridad y la libertad de un empleado.

#### **2.2.2 Aspectos Generales del Coaching**

El entrenamiento consiste en liberar el potencial de una persona para lograr el máximo rendimiento. Es para ayudarte a aprender más que vamos a conocerlo. Además, se menciona que lo que dijo Sócrates coincide con lo que dijo Galway sobre las apariciones en. El campo de la psicología para un modelo más optimista de las personas desde el punto de vista de los antiguos científicos del comportamiento que somos sólo barriles vacíos en los que todos debería vaciarse. (Whitmore, 2003)

El coaching se considera una herramienta útil para derribar barreras y superar limitaciones. Sin embargo, es posible actuar conscientemente y crear hábitos, valores,

creencias, historia y juicios, con el fin de facilitar sistemas de cambio que permitan al alumno tomar decisiones y acciones que le permitan mejorar a la persona de una manera más completa. Esto significa la posibilidad delimitado. Esta es una técnica importante y útil en términos de retroalimentación continua que puede trazar un futuro mejor, tanto a nivel personal como organizativo. La formación se refiere a un método de aprendizaje basado en un sistema que incluye la observación, la acción, la obtención de resultados, el estímulo y la sugerencia de que se obtienen tanto la acción como los resultados.

Depende totalmente de la calidad de las notas que hagas. Según el escritor, existen diferentes puntos de vista, y las áreas de empleo y oportunidades de desarrollo son distintas, y también se pueden llenar de acuerdo con el impacto de esta observación, por lo que así es como lograrlos. Objetivos y calidad de vida. Y el tipo de persona que elijas. Asegura que una de las fortalezas ricas y fuertes del entrenador es su capacidad para apoyar a un colega en el proceso de cambiar hábitos y sistemas de vida, y la capacidad de crear nuevas oportunidades que lo ayuden a encontrarse en el exterior.

El entorno en el que realiza su trabajo de una manera diferente a la que solía hacer antes, descubriendo así nuevas oportunidades. Este sistema es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones, incluida la acción, el logro de objetivos, la superación de fronteras, cómo interactuar y cómo vivir correctamente como ser humano.

### **2.2.2.1 Características del Coaching**

- **Concreta:** Es un enfoque especial en cambiar el comportamiento humano. El lenguaje que usa el entrenador es principalmente directo y estimulante. Estas son las personas que atraviesan el proceso de formación. También habla de sus otros

enfoques principales, que se orientan hacia aspectos objetivos y describen el desarrollo junto con el desempeño.

- **Interactiva:** Al hablar de un proceso como este, donde tienen lugar conversaciones importantes, también se crea un intercambio de información. Una serie de preguntas con las correspondientes respuestas, y por tanto el intercambio de ideas e ideas, que se lleva a cabo con la participación absoluta de los interesados.
- **Responsabilidad Compartida:** Beneficioso para la mejora continua del desempeño, es necesario ser necesario para los entrenadores y subordinados responsables de la suposición de un equipo y el desarrollo de sus actividades sobre el papel que desempeñan las personas. Es decir, todos los miembros del grupo dependen del progreso de las líneas de comunicación promoverán un rendimiento óptimo.
- **Forma Específica :** Básicamente, para que esto suceda, se necesitan dos componentes: se define claramente el objetivo para el que se persigue la conversación, y en función de su desarrollo se presenta la etapa inicial para la que hay oferta suficiente. La información y la segunda etapa se enfocan en puntos específicos, es decir, a medida que se desarrollan, los participantes logran los objetivos marcados.
- **Respeto:** El coach esta encargado de implementar este sistema será quien transmita en todo momento la importancia del respeto que se debe mostrar a los destinatarios de la formación.

Para crear un coaching exitoso, es necesario desarrollar una visión de liderazgo que inspire al equipo y así lo ayude a lograr sus objetivos metas importantes. Hay una serie de expresiones que son extremadamente importantes en este proceso, como decir “Convertirse en líder es la satisfacción total del cliente”, y estas y otras expresiones se convertirán en la visión inspiradora del liderazgo y deben ser compartidas con y entre todos los grupos. Orgánico, de una manera que promueve el crecimiento, crea un efecto de entrenamiento.

- Es necesario tener una visión del trabajo en la cual se le considere como algo de importancia y que puede trascender
- Para el logro de los objetivos es indispensables que cada uno de los integrantes del equipo conozcan , compartan y atiendan los mismos.
- El rol de los valores es indispensable puesto que ellos deben ser la base fundamental para la planificación , toma de decisiones y las actualizaciones

Para construir equipos exitosos que solo ganan, necesitamos el arte de la visión trascendente, que satisfaga el alcance de los mayores desafíos .La comparación se justifica cuando se define claramente como se hace la diferencia entre la forma tradicional de conducción y la forma utilizada anteriormente. Métodos de entrenamiento, por lo que hay una diferencia de interés en los métodos que se comparan.

### **2.2.2.2 Elementos del Coaching**

- Valores: El Coaching tiene una formación basada en los valores fundamentales discutidos. De lo contrario, se convierte en solo un montón de trucos o alguna técnica de comunicación interesante.
- Resultados : El coaching es un enfoque orientado a resultados que mejora continuamente el desempeño, tanto a nivel individual como grupal.
- Disciplina : La formación es una interacción disciplinada. Para lograr el objetivo de la mejora continua, un entrenador debe tener la disciplina para establecer lo esencial, aprender, desarrollar y usar las habilidades esenciales, y administrar adecuadamente en la entrevista de formación.
- Entrenamiento : Para iniciar conversaciones de coaching reales los Requisitos de formación. El conocimiento visual o la simple memorización de ideas y conceptos no es suficiente, ya que no garantiza conversaciones dirigidas a mejorar el desempeño.

### **2.2.2.3 Objetivos del Coaching**

Desarrollar técnicas específicas para influir en otros y crear socios.

- Mantener o aumentar la responsabilidad
- Crea resultados sin crear situaciones defensivas
- Motivación, liderazgo, mejora del desempeño, productividad y crecimiento
- Involucrar a los empleados en los procesos y metas que empresa.
- Ayude a otros a ver la necesidad de un cambio.
- Continuar formando y facilitando el éxito de los demás.
- Apoyo y acompañamiento en la mejora continua de formadores y colaboradores
- Fortalecimiento de fortalezas y neutralización de debilidades



- Anime a los demás a ser flexibles y a asumir riesgos
- Facilitar el desarrollo de habilidades
- Mantiene la lente limpia, incluso en situaciones de alta presión

El coaching tiene como objetivo inspirar a las personas a alcanzar su máximo potencial. Esto puede resultar útil de las siguientes formas:

- Encontrar más satisfacción en la vida de una persona.
- Lograr un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional.
- Ayudar en el desarrollo de una necesidad específica.
- Conocernos mejor. ¿Quién soy? ¿Qué quiero?
- Encuentre formas de hacerse cargo de sus vidas.
- Coherencia entre lo que se dijo y lo que se hizo.

La formación te ayuda a avanzar y a realizar los cambios necesarios en tu vida para todos.

#### **2.2.2.4 Aplicación del Coaching**

Muradep (2009) afirma que la base de la formación es el análisis de las relaciones internas dentro de la organización, pues si, por el contrario, se enfoca en las relaciones externas, no traerá ningún beneficio porque estas afectan los resultados. Entonces, si pierde el enfoque, ya no está entrenando, es un proceso diferente. La formación a menudo comienza de forma individual, pero con el tiempo siempre se vuelve colectiva y es un conjunto existente.

La base metodológica es el análisis de las relaciones y las formas en que afectan los resultados, por lo que siempre se anotan las técnicas más utilizadas. La actividad que

permite establecer un buen diagnóstico, como la propia asesoría, debe entenderse como una reflexión general para avanzar.

Por tanto, es importante publicitar las aplicaciones de formación en las distintas áreas en las que se utiliza la herramienta:

- Liderar Equipos : No es trabajo del formador externo proporcionar al cliente un taller sobre trabajo en equipo. Sin embargo, puedes trabajar con él por un lado las barreras y resistencias más comunes de los miembros de tu equipo, y por otro lado las debilidades señaladas por el cliente para sacarles el máximo partido. Un verdadero líder no existe sin el equipo.
- Aprender a escuchar y a leer la organización: A menudo, especialmente en ciertos estilos de liderazgo, la organización y sus creadores se interpretan de manera algo sesgada. Más que escuchar y leer lo que está sucediendo, la gente se deja llevar por percepciones algo similares a las suyas. Es fácil comparar estas percepciones para que pueda leer y escuchar de la manera más objetiva posible al tomar una decisión.
- Análisis de ciertas promociones: Aunque la mejor forma de abordar la promoción , Debido a la descripción del perfil y la evaluación general de los candidatos, es difícil obtener algunas promociones y en ciertos niveles, porque en un cierto nivel de estatus es difícil aplicar algún tipo de metodología. Los gerentes tienen sus propias ideas y percepciones unos de otros filtros, pero puede que no sean objetivos, que es la razón de su nombre.
- Fijar Metas : Alinear las metas y los objetivos personales y organizacionales más allá de los beneficios obvios es un proceso de capacitación que se crea a las

Personas con los beneficios más importantes para la organización son los siguientes.

- Tener personas profesionalmente preparadas y con una alta calidad de vida y homogeneidad en todas sus facetas.
- Lograr un mejor lugar para trabajar, con estilos de liderazgo que se basen en la confianza y responsabilidad
- Equipos de trabajo coordinados internamente como también trabajar con otros equipos de la organización

#### **2.2.2.5 Estrategias del Coaching**

- Definir los retos de Negocio
- Evaluar la clase de líderes que su negocio requiere para asegurar su éxito en el futuro.
- Crear una lista de competencia, los valores, el comportamiento y requerimientos de liderazgo fundamentales para asegurar el éxito
- Desarrollar el proceso de coaching sistemático para que se pueda crear un equipo cohesivo que le ayude a los individuos y el equipo.
- Establecer puntos de evaluación a lo largo del camino para que se puedan hacer las correcciones a lo largo del proceso.
- Evaluar todo el proceso y mejorar a partir de los conocimientos adquiridos

#### **2.2.2.6 Tipos de Coaching**

Existe una amplia oferta de cursos que se pueden utilizar para mejorar cualquier área funcional en particular, por lo que Villa y Caperán (2010) ofrece el siguiente modelo:

- a) Coaching Vital : Es una forma de entrenamiento que enfatiza la motivación y desarrolla la capacidad de trabajar con una persona para construir una relación sana con los logros en su entorno, comienza con un fortalecimiento de la imagen personal y luego proyecta recursos hacia un plan de acción que intenta hacerlo.
- b) Coaching Ejecutivo : Este se enfoca en promover el desarrollo de las habilidades de los trabajadores o líderes esenciales en la organización de la que forman parte. Esto se hace estructurando un plan de negocios que pueda adaptarse a las necesidades individuales en términos de habilidades y objetivos organizacionales, y la visión y cultura de la empresa en la que están interesados. Por aquí. Tiene efectos beneficiosos sobre la calidad del trabajo
- c) Coaching Personalizado : Sesiones con fines publicitarios , desarrollo personal para quienes forman parte del grupo. La forma en que surgen las causas a menudo se debe a las actitudes de las personas y las competencias que poseen, es decir, el desarrollo de diversas habilidades y habilidades como la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la gestión del estrés y el desarrollo de las habilidades organizativas, cambios y transformaciones de la cultura organizativa, planificación de la recepción, apoyo de promoción o sustitución
- d) Coaching de Equipo : En este caso, el enfoque continúa alineándose desde el equipo directivo con la misión y visión de la empresa, es decir, una definición completa, junto con la mejora y fortalecimiento del desempeño y la búsqueda de formas de colaborar en el proceso de cambio de negocio. Es probable que las intervenciones más comunes sean sistemas que estandaricen y permitan la diferenciación, resolución de conflictos, alineación y métodos de mejora del

desempeño en términos de desempeño de competencias potenciales y grado de sinergia como resultado de un excelente trabajo en equipo.

- e) Coaching Empresarial : Esto muestra que las empresas también sueñan, por lo que la capacitación puede transformar los negocios al ayudar a sus empleados a lograr metas más altas y convertirlas en realidad. hecho. Cuanto más crece la gente y más prepara la organización a sus empleados, más valor obtiene la organización. Esta herramienta representa uno de los mejores métodos de costo-beneficio . Se enfoca donde más se necesita, en las habilidades de las personas, y conduce a resultados rápidos.

#### **2.2.2.7 Elementos Básicos del Coaching**

a)Valores : La capacitación se basa en los principios que estableció y discutió anteriormente. De lo contrario, en poco tiempo resultará ofrecer una variedad de cosas.

b)Resultados : En la práctica del coaching, se requiere lograr ciertos resultados basados en la mejora continua del desempeño de un individuo o un equipo.

c)Disciplina : Esto se convierte en uno de los fundamentos de la existencia del coaching, para lograr el objetivo de superación, para crear condiciones básicas como el aprendizaje, desarrollo y uso de habilidades importantes, así como para gestionar adecuadamente la conversación de coaching, el coach debe disciplinarse.

Formación Previa : Para iniciar conversaciones de entrenamiento reales, el entrenamiento es esencial. El conocimiento visual o la memorización de ideas y conceptos no es suficiente, ya que esto no garantiza conversaciones orientadas al desempeño.

### **2.2.2.8 Ventajas y Desventajas del Coaching**

La formación es una solución profesional que promueve el logro de las metas marcadas por individuos, grupos u organizaciones en un espacio seguro de contexto y manejo de la información, y facilita el aprendizaje y reconocimiento de las habilidades utilizadas en función de:

#### **Ventajas:**

- a) Permite a los miembros de la organización adaptarse a los cambios de manera efectiva y eficiente para lograr los objetivos.
- b) Actualice sus relaciones y comentarios.
- c) Estimula el reconocimiento de valores conductuales. Mejore las revisiones de desempeño en grupos o individualmente.
- d) Fomenta la formación de los participantes, permitiendo la creación de herramientas específicas de la aplicación para la toma de decisiones.
- e) Contribuye al reconocimiento de la responsabilidad y el compromiso de las personas dentro de la organización.
- f) Una mayor evaluación de situaciones conduce al desarrollo de planes estratégicos y al uso de herramientas adecuadas.
- g) Permite el control de las actividades y el seguimiento para lograr los resultados deseados. Lograr sinergias y mejorar el desarrollo del liderazgo potenciando su potencial y el de su equipo.
- h) La capacitación es excelente para empleados y gerentes, porque es a través de ella que el gerente desarrolla sus relaciones, lo que conducirá a la mejora continua del desempeño del jefe y empleado. De hecho, uno de

los principales objetivos del coaching eficaz es crear un entorno en el que los empleados estén dispuestos y puedan compartir sus ideas con sus superiores.

- i) El coaching efectivo cambia las actitudes de los empleados desde una perspectiva de equipo colaborativo.
- j) Entre los beneficios de una formación eficaz podemos citar los siguientes: desarrollar las habilidades de los empleados, facilitar el diagnóstico y reparación de problemas de desempeño, fortalecer las relaciones con un sistema de trabajo eficaz, mejorar el desempeño y las actitudes, entre otras ventajas.

**Desventajas :**

- a) Puede confundirse con psicoterapia, evaluación, confirmación situacional o como herramienta de autoayuda.
- b) A menudo se confunde con el asesoramiento.
- c) No es cuantificable, es una inversión marco, dará resultados a largo plazo y se debe aplicar el mecanismo de ROI.

## CAPITULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 RESULTADOS

Se muestran los resultados que se aplicaron del instrumento a la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L al personal de la empresa a través de la aplicación del cuestionario estructurado y procesados con las pruebas estadísticas de fiabilidad, normalidad.

#### 3.2 FIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Los instrumentos utilizados cuentan con la confiabilidad y validez que se va a determinar considerando:

1. Designación de Actividades Laborales



2. Empowerment

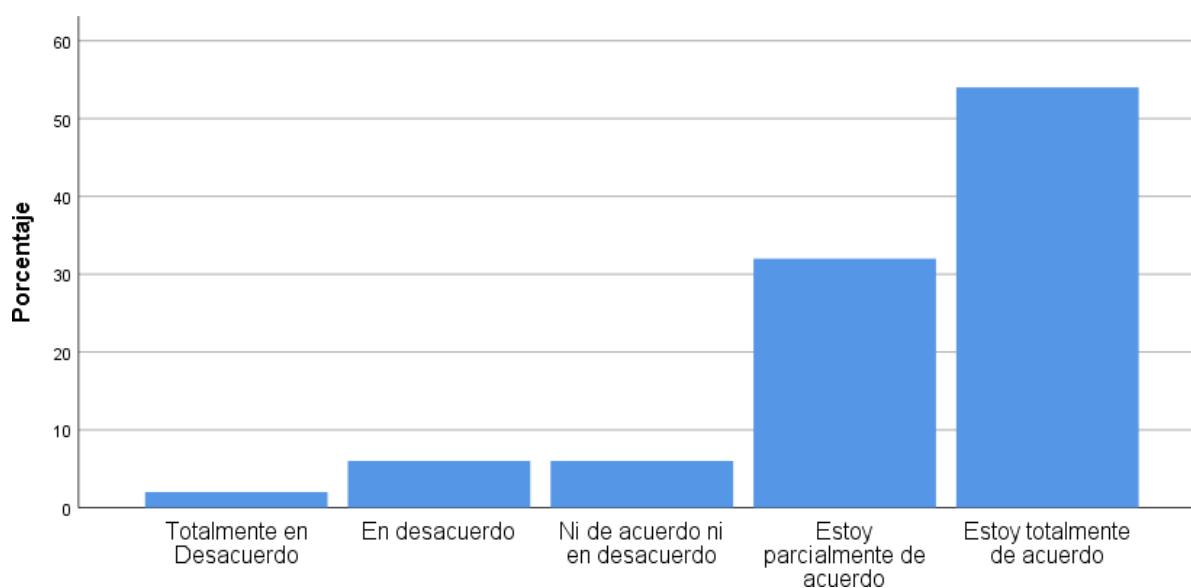
3. Coaching

**Tabla 4: Los jefes me asignan tareas o actividades de gran peso que repercuten en el buen funcionamiento del restaurante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	-Totalmente en Desacuerdo	1	2,0	2,0
	-En desacuerdo	3	6,0	8,0
	-Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	14,0
	-Estoy parcialmente de acuerdo	16	32,0	46,0
	-Estoy Totalmente de acuerdo	27	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 1: Los jefes me asignan tareas o actividades de gran peso que repercuten en el buen funcionamiento del restaurante**



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

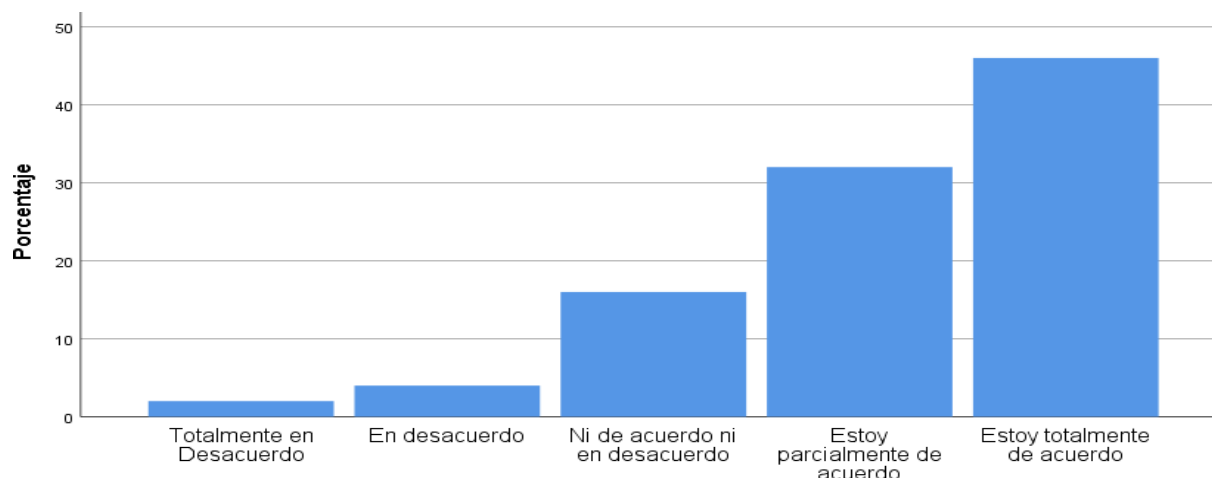
En la Tabla 4 , el 54% de los empleados dijo estar totalmente de acuerdo en que su jefe también les asigna actividades importantes y relevantes. Aproximadamente el 32% está parcialmente de acuerdo. Nos reconforta que los superiores confíen en sus colaboradores, con solo un 8% del total declarando que no está de acuerdo con esta afirmación, lo que confirma hasta el momento. Hay cuestiones que deben abordarse para que todos los empleados se sientan competentes e importantes.

**Tabla 5: He sido designado para asumir el control de alguna actividad laboral fuera de mis tareas comunes habituales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0	14,0	16,0
Estoy parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	42,0
Estoy totalmente De acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 2: He sido designado para asumir el control de alguna actividad laboral fuera de mis tareas comunes habitual



Fuente: Cuestionario ; Elaboración Propia

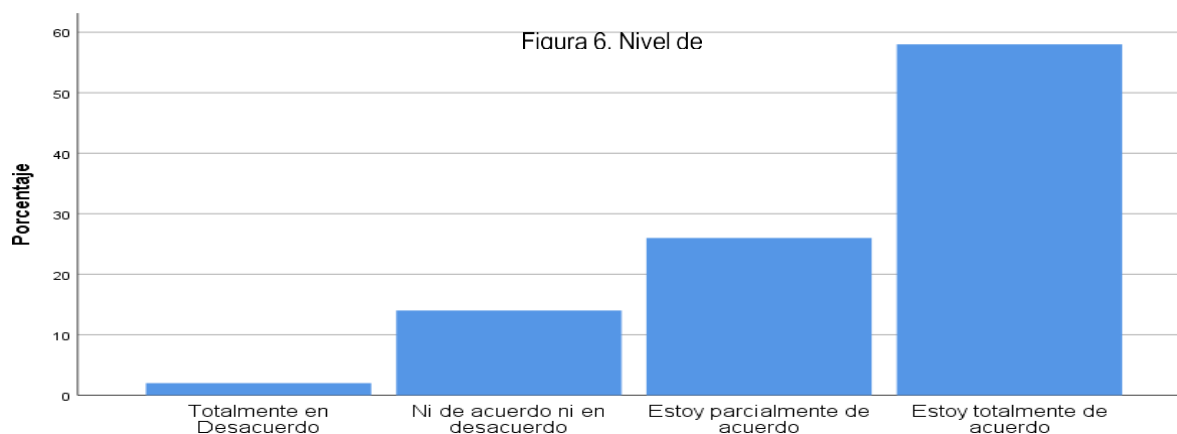
En la tabla 5 se puede observar que el 58% de los trabajadores reportaron realizar tareas adicionales fuera del alcance de sus actividades diarias, lo que indica que se considera que un número significativo de trabajadores han elegido puestos de trabajo. trabajo diferente. Porque confías en ellos. Por el contrario, el 16% no expresó opinión y el 6% se opuso.

**Tabla 6: Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Totalmente en Desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	14,0	14,0	16,0
	Estoy Parcialmente de Acuerdo	13	26,0	26,0	42,0
	Estoy Totalmente de Acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 3: Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefes



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

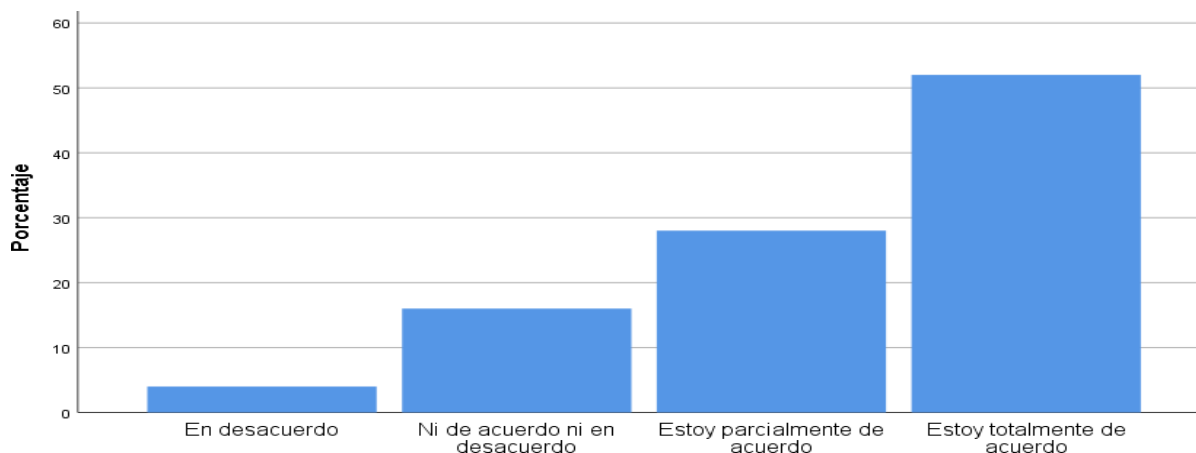
En la tabla 6, Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefe, el 58% dijo estar totalmente de acuerdo con las actividades que realiza, Y el 26% está parcialmente de acuerdo, lo que indica que gran parte de los empleados están satisfechos con su trabajo diario. Por otro lado, el 14% No estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo, y el 2% estuvo en total desacuerdo, expresando descontento con el trabajo diario.

**Tabla 7: Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido Totalmente en Desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni acuerdo ni desacuerdo	8	16,0	16,0	20,0
Estoy Parcialmente de Acuerdo	14	28,0	28,0	48,0
Estoy Totalmente de Acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 4: Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

En la tabla 7, un 52% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación, un 28% estar parcialmente de acuerdo, lo que indica la conformidad del personal con sus labores diarias y su distribución para con los demás, sin embargo, un 16% no opina al respecto y un 4% está totalmente de acuerdo. Estos porcentajes representan una minoría no menos importante, ya que demuestran que aún existe un desbalance en temas de asignación y coordinación que no es aceptada por el total del personal.

**Tabla 8: Brindo alternativas de solución porque sé que seré escuchado**

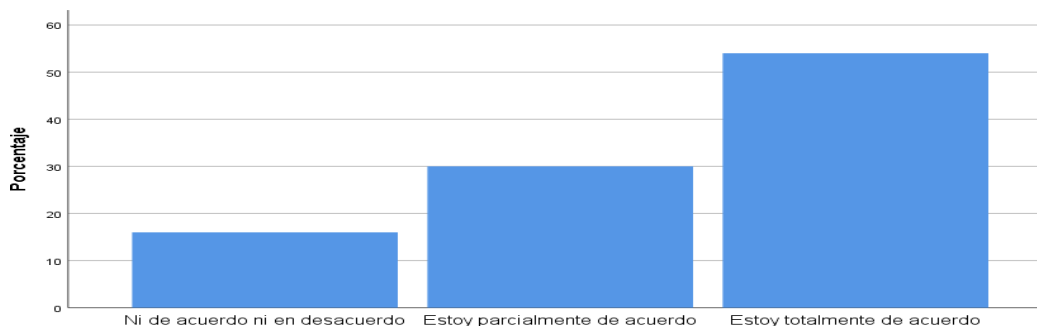
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	46,0
Estoy totalmente de	27	54,0	54,0	100,0

acuerdo

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 5: Brindo alternativas de solución porque sé que seré escuchado



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

De acuerdo a lo que se muestra en la Figura del tabla 8, un 56% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir si se sienten escuchados y considerados por sus superiores, frente a un 30% que también lo considera parcialmente. En esta sección no encontramos desacuerdos más si un 16% que no opina, lo cual deja en evidencia un porcentaje de la población que no se involucra mucho en estos temas, es decir carece de “empoderamiento” o interés por involucrarse con ideas o decisiones.

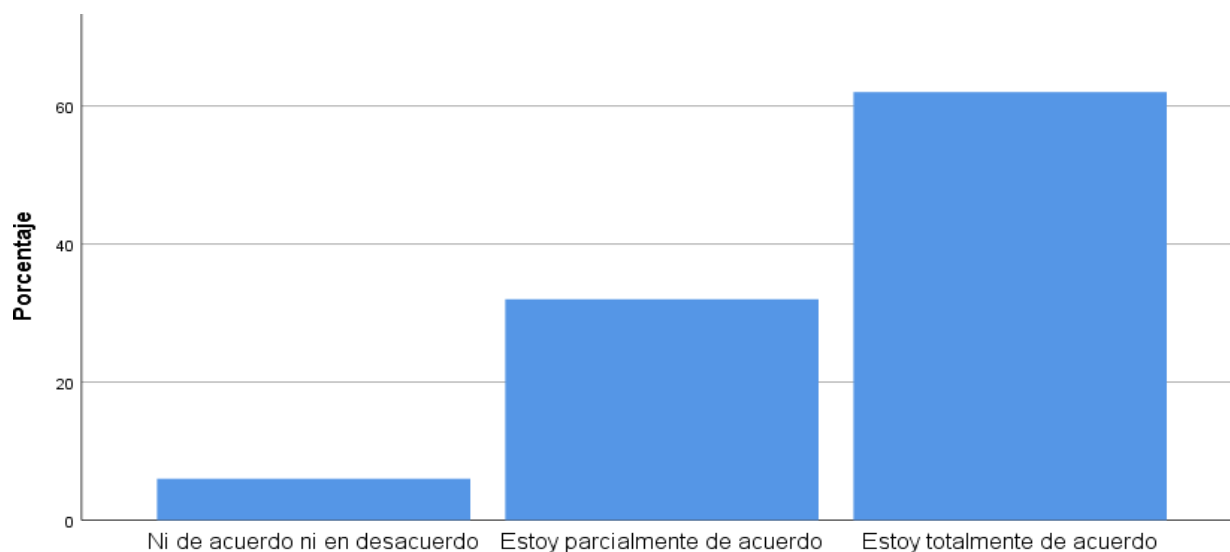
**Tabla 9: Mi equipo confía plenamente en mi capacidad para resolver problemas o para tomar decisiones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido				
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	0,6	6,0	6,0
Estoy parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	38,0
Estoy totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 6: Mi equipo confía plenamente en mi capacidad para resolver problemas o para tomar decisiones



Fuente: Cuestionario ; Elaboración Propia

En la tabla 9, un 62% está totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir sienten el apoyo y respaldo de su equipo trabajo al momento de tomar decisiones; un 32% está parcialmente de acuerdo y un 6% no opina al respecto.

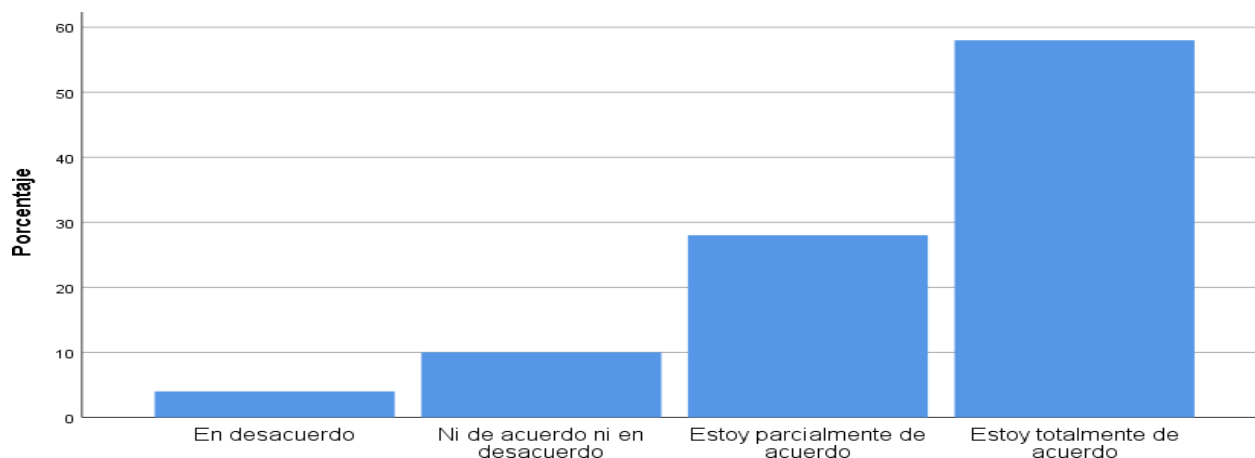
Se considera estos índices como óptimos sobre el clima laboral, sin embargo, siempre habrá una pequeña población por la cual se deberá trabajar más a profundidad.

**Tabla 10: Ante un imprevisto, usualmente los jefes recurren a mi /mis compañeros para buscar soluciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	En Desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Estoy Parcialmente de Acuerdo	14	28,0	28,0	42,0
	Estoy Totalmente de Acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 7: Ante un imprevisto, usualmente los jefes recurren a mi /mis compañeros para buscar soluciones**



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

La tabla 10 en, un 58% señala estar totalmente de acuerdo con que son considerados para brindar soluciones y alternativas, un 28% señala estar parcialmente de acuerdo de igual forma. Por otro lado, una minoría de 4% está en total desacuerdo



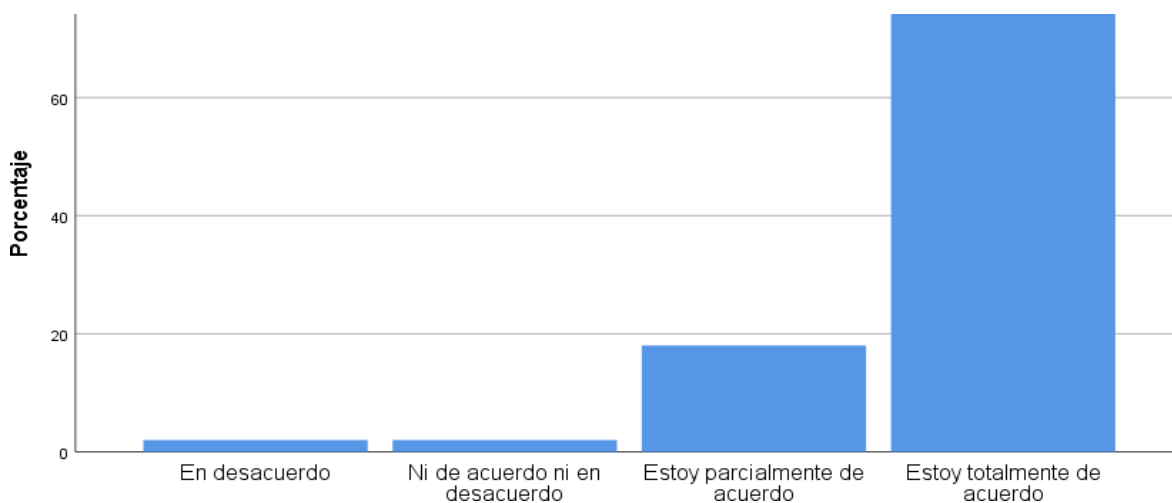
con la afirmación, lo cual pone en evidencia un porcentaje del personal que no se siente “parte de “las tomas de decisiones, falta de involucramiento.

**Tabla 11: Los jefes brindan información sobre los acontecimientos actuales de la Empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	En Desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Estoy Parcialmente de Acuerdo	9	18,0	18,0	22,0
	Estoy Totalmente de Acuerdo	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

**Figura 8: Los jefes brindan información sobre los acontecimientos actuales de la Empresa**



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

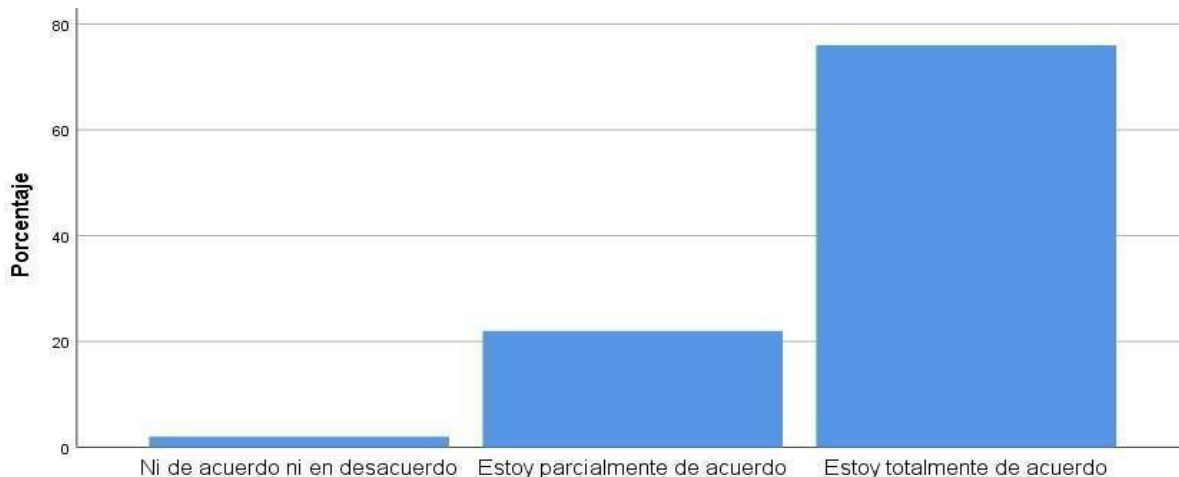
En la tabla 11 un 78% está totalmente de acuerdo con la afirmación, es decir un alto índice se encuentra de acuerdo con que la comunicación es oportuna sobre el estado actual de la empresa frente a una minoría de 2%, representada por 1 persona, la cual se encuentra en desacuerdo. Se concluye que la comunicación es fluida y transparente para el personal.

**Tabla 12: Los jefes y/o el área especializada me brindan información sobre los pilares y valores que persigue la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Ni acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Estoy Parcialmente de Acuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	Estoy Totalmente de Acuerdo	38	76,0	76,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 9: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los pilares y valores que persigue la organización.



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

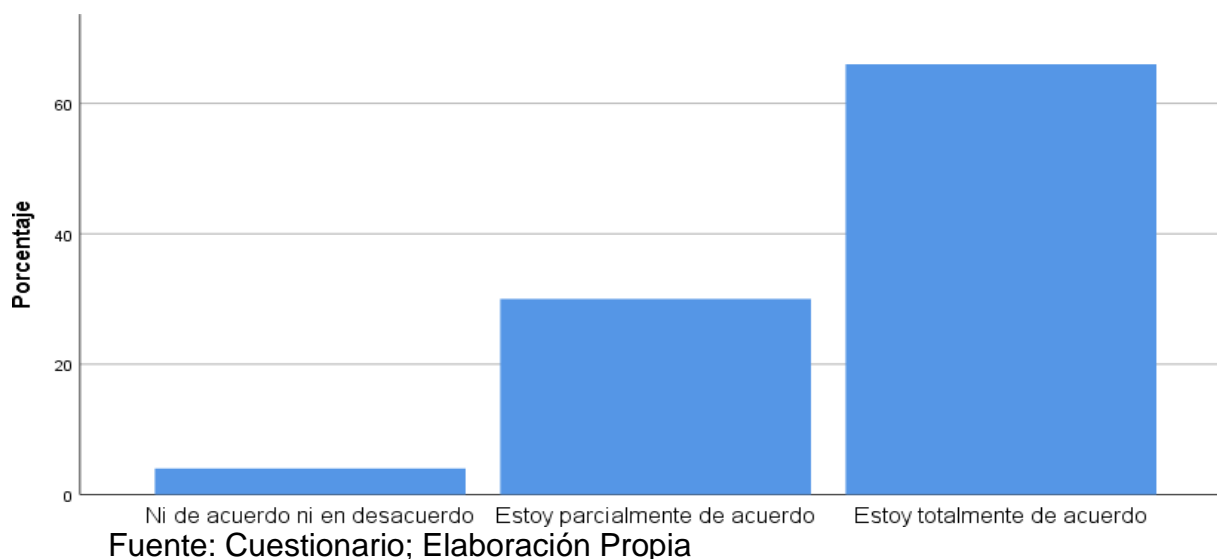
La tabla 12, el 76% está totalmente de acuerdo con la afirmación, y un 22% parcialmente de acuerdo, lo que concluye que gran parte del personal considera que sus superiores los invitan a superarse y afrontar constantes retos para su crecimiento. Únicamente un 2% está en desacuerdo total con esta afirmación.

**Tabla 13: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los objetivos que persigue la organización.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	34,0
	Estoy totalmente de acuerdo	33	66,0	66,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 10: Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los objetivos que persigue la organización.



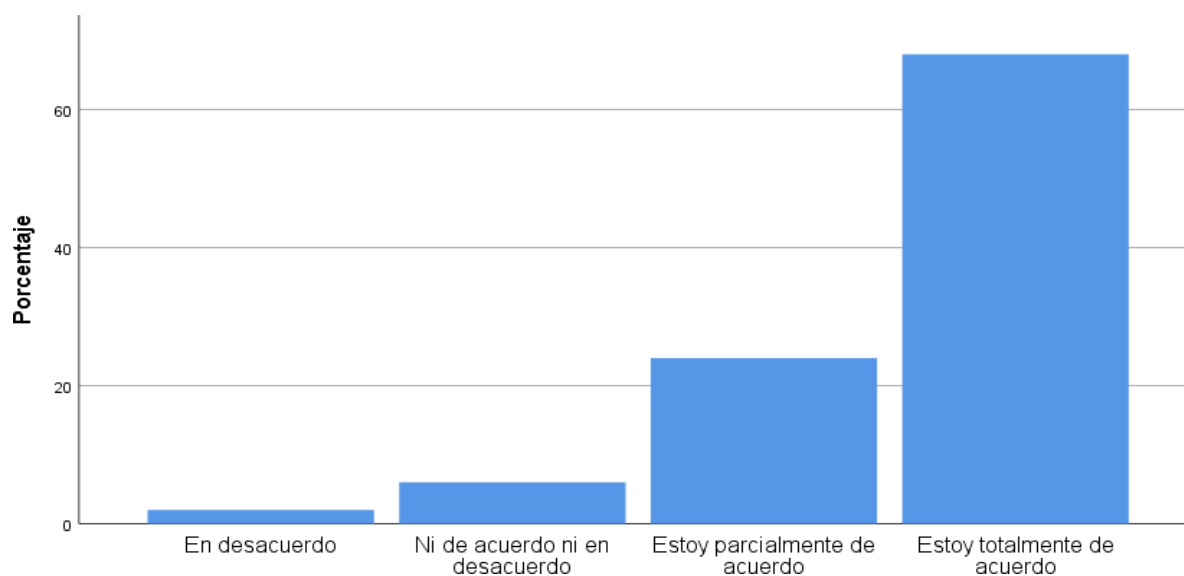
La tabla 13, el 66,00 % está totalmente de acuerdo con la afirmación, y un 30,0 % parcialmente de acuerdo, lo que concluye que gran parte del personal considera que sus superiores los invitan a superarse y afrontar constantes retos para su crecimiento. Únicamente un 4,0% está en desacuerdo total con esta afirmación.

**Tabla 14: Los jefes incentivan a ser proactivos, otorgando nuevos retos y/o desafíos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
Estoy parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	32,0
Estoy parcialmente de acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 11: Los jefes incentivan a ser proactivos, otorgando nuevos retos y/o desafíos



Fuente: Cuestionario ; Elaboración Propia

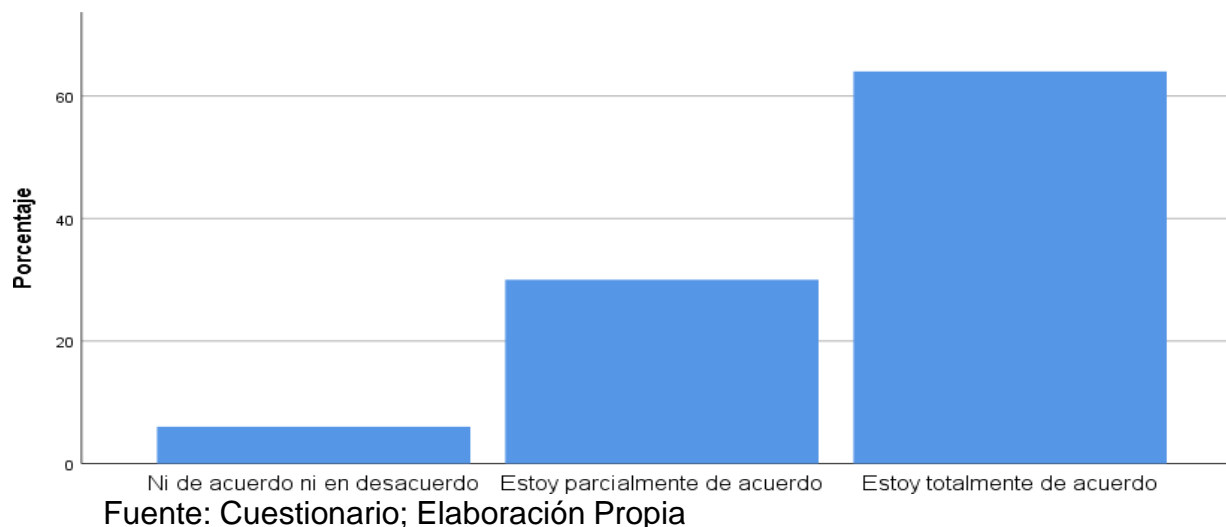
La tabla 14, el 68 % está totalmente de acuerdo con la afirmación, y un 24% parcialmente de acuerdo, lo que concluye que gran parte del personal considera que sus superiores los invitan a superarse y afrontar constantes retos para su crecimiento. Únicamente un 2% está en desacuerdo total con esta afirmación.

**Tabla 15: En la empresa incentivan a anticipar, prever y buscar alternativas rápidas de solución ante diversos hechos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni en acuerdo y desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	36,0
	Estoy totalmente de acuerdo	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 12: En la empresa incentivan a anticipar, prever y buscar alternativas rápidas de solución ante diversos hechos



En la tabla 15, el 64% está totalmente de acuerdo y un 30% parcialmente de acuerdo con la afirmación, lo que nos indica un buen índice sobre participación de personal en decisiones del día a día, además encontramos un 6% sin opinión ni de acuerdo o desacuerdo.

**Tabla 16: Los jefes incentivan a encontrar oportunidades de mejora en las tareas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	17	34,0	34,0	40,0
	Estoy totalmente de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

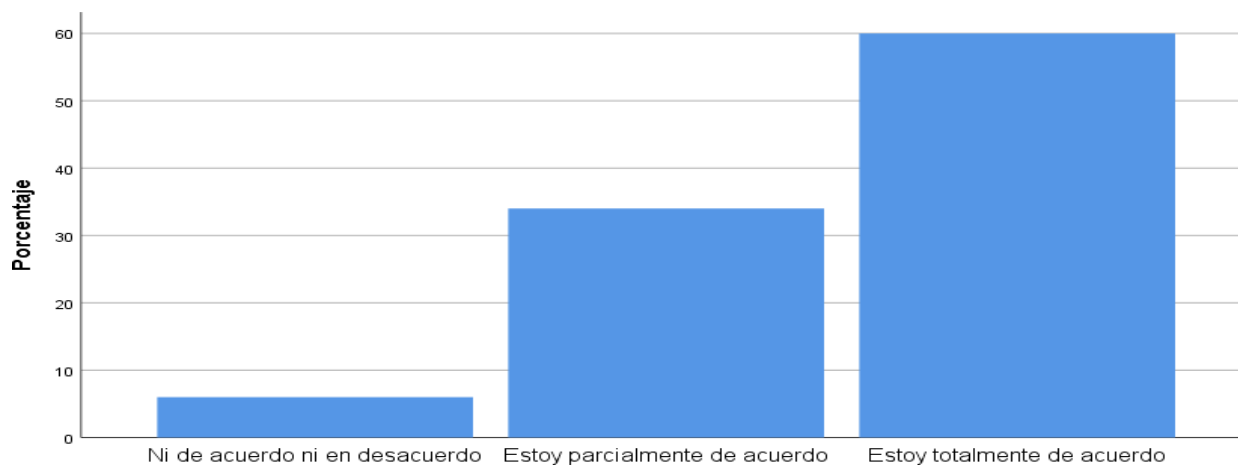


Figura 13: Los jefes incentivan a encontrar oportunidades de mejora en las tareas

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

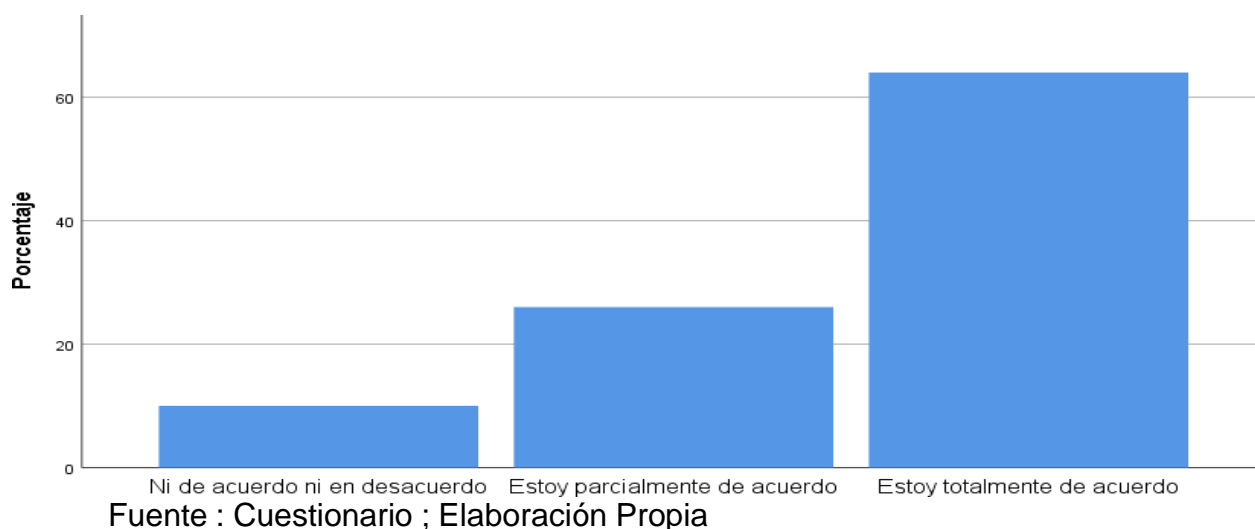
En la tabla 16 un 60% señaló estar totalmente de acuerdo en que sus superiores los incentivan a encontrar opciones más eficientes para el desarrollo de sus actividades diarias, lo cual incentiva mucho a la creatividad y sentido de urgencia, un 34% señaló estar parcialmente de acuerdo con ello y un 6% ni de acuerdo o desacuerdo.

**Tabla 17: La empresa nos brinda una persona/grupo de personas(área) asignadas para entrenarnos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	36,0
	Estoy totalmente de acuerdo	32	64,0	64,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 14: La empresa nos brinda una persona/grupo de personas(área) asignadas para entrenarnos



En la tabla 17: un 64% está totalmente de acuerdo con la afirmación y un 26% parcialmente de acuerdo. De ello podemos deducir que la empresa si asigna personas con la tarea única de capacitarlos y proveerles todo el material de conocimiento a los colaboradores, sin embargo, esta área/personas podrían hacer aún un mejor trabajo, o mayor presencia, para alzar su índice de aceptación.

**Tabla 18: Los jefes están siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal.**

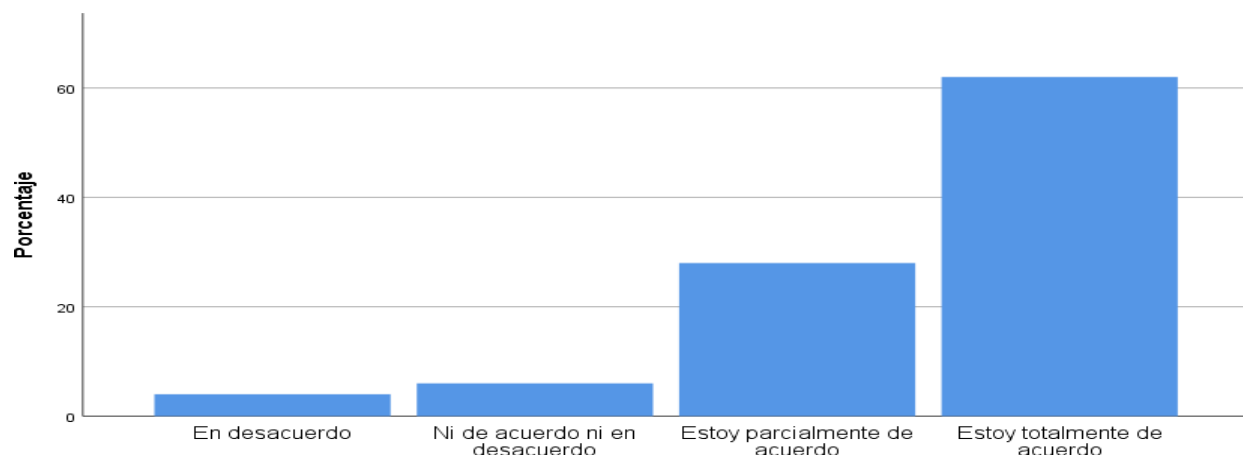
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	38,0
Estoy totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0



Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 15: Los jefes están siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal.



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

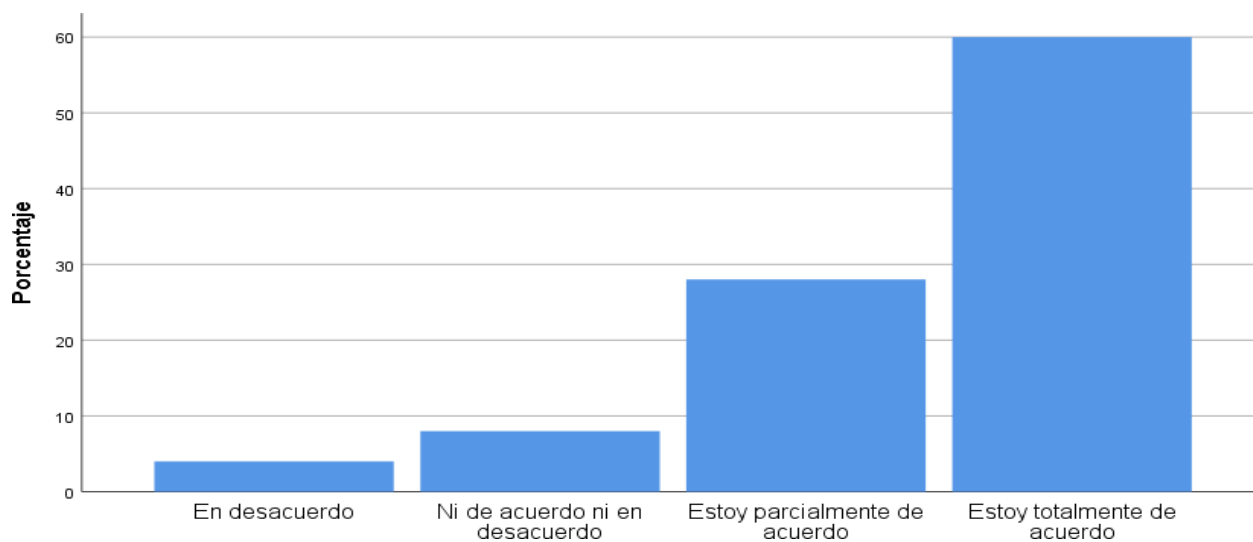
En la tabla 18 el 62% señaló estar totalmente de acuerdo, y un 28% parcialmente de acuerdo lo que significa que los jefes vienen desempeñando un buen trabajo y sobre todo compartiendo de lo que saben para con su equipo. Paralelamente tenemos un 4% que se encuentra en desacuerdo frente a la afirmación.

**Tabla 19: Los jefes demuestran paciencia al momento de enseñar o explicar indicaciones.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	8,0	8,0	12,0
Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	40,0
Estoy totalmente de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 16: Los jefes demuestran paciencia al momento de enseñar o explicar indicaciones.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

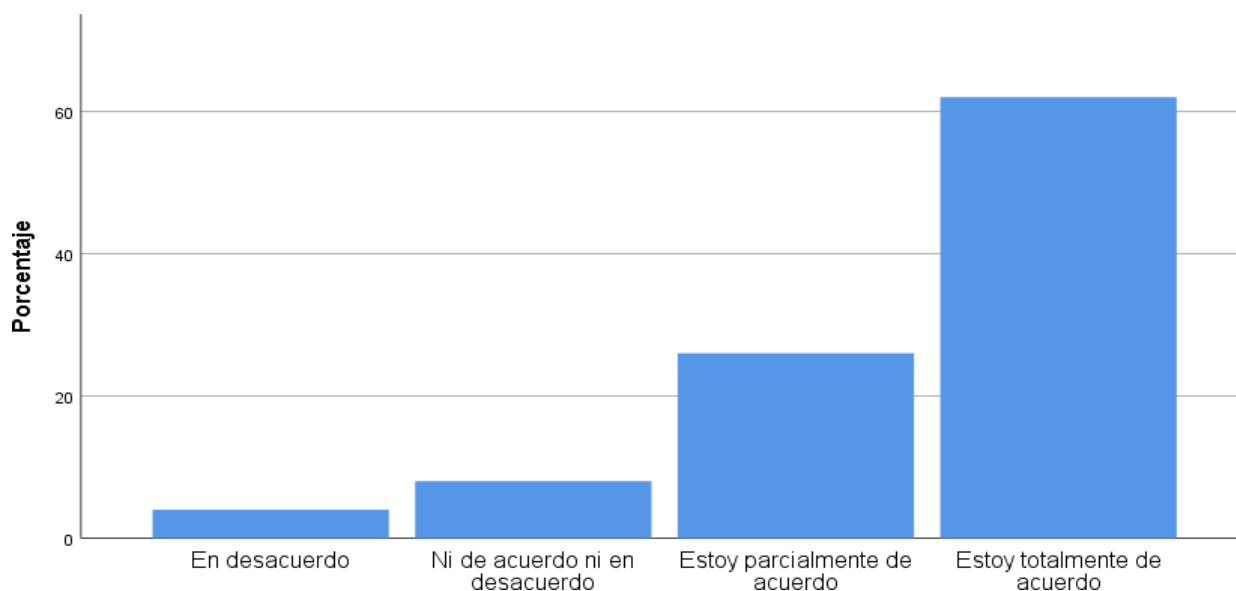
Tabla 19 un 60% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación y un 28% parcialmente de acuerdo, ello evidencia que los jefes si demuestran paciencia al momento de brindar indicaciones y/o enseñar, cualidad que viene a ser muy importante como contribución al clima laboral

**Tabla 20: La comunicación con los jefes es directa y fluida**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	12,0
Estoy parcialmente de acuerdo	13	26,0	26,0	38,0
Estoy totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 17: La comunicación con los jefes es directa y fluida



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Tabla 20: un 62% señala estar totalmente de acuerdo con que la comunicación es fluida con sus jefes, mientras que el 26% señala estar parcialmente de acuerdo, lo que nos indica que la comunicación es buena y oportuna sin embargo puede ser aún mejor para tener la aprobación total del personal.

**Tabla 21: Los jefes promueven la integración grupal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	19	38,0	38,0	44,0
	Estoy totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 18: Los jefes promueven la integración grupal

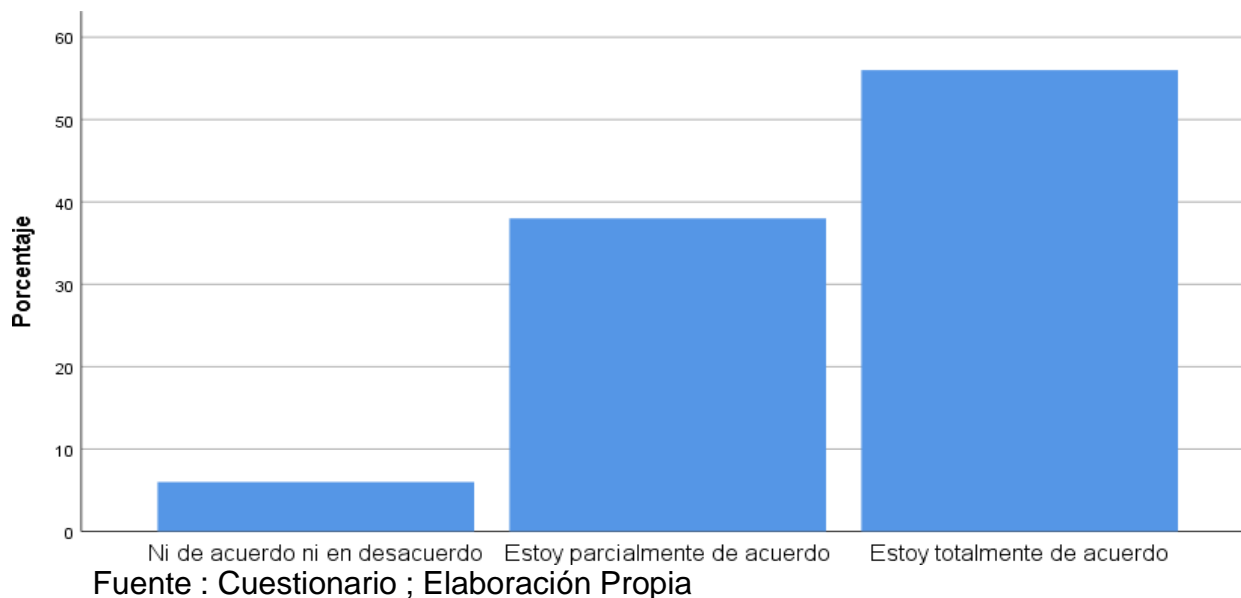


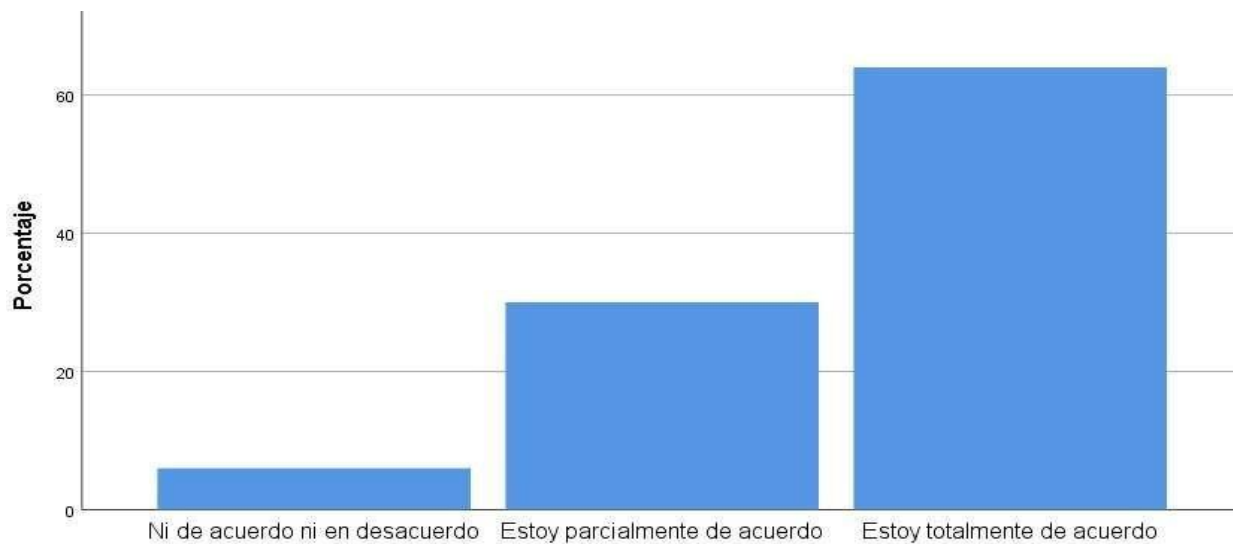
Tabla 21 el 56% está totalmente de acuerdo y un 38% parcialmente de acuerdo con la afirmación, lo que nos evidencia que, si se promueve tanto el trabajo en equipo como la integración dentro del restaurante, sin embargo, un 6% señala estar en contra, y por esa pequeña cantidad se concluye que aún se necesita de un reforzamiento.

**Tabla 22: La empresa me ofrece variedad de capacitaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	36,0
	Estoy totalmente de acuerdo	32	64,0	64,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 19: La empresa me ofrece variedad de capacitaciones.



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

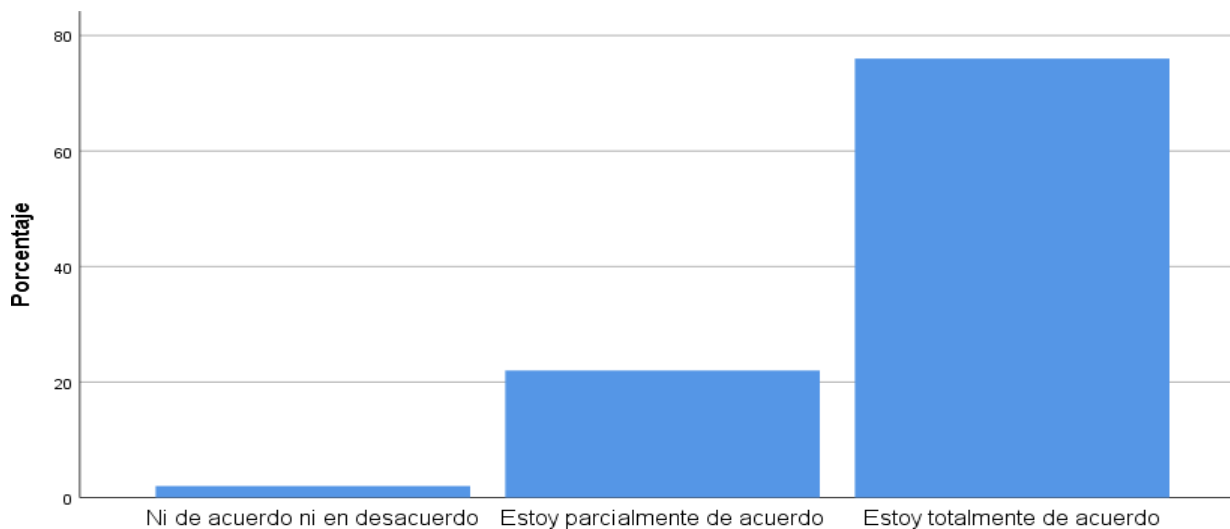
La tabla 22 un 64% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación mientras que un 30% parcialmente de acuerdo, ello respalda la afirmación de que la empresa si realiza diversidad de capacitaciones para su personal y en ello su contribución con su crecimiento. Por otro lado, un 6% señalo no opinar.

**Tabla 23: He sido invitado en más de una oportunidad a capacitaciones organizadas por la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,2	2,0	2,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	24,0
	Estoy totalmente de acuerdo	38	76,0	76,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 20: He sido invitado en más una oportunidad a capacitaciones organizadas por la empresa



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Tabla 23 el 76% está totalmente de acuerdo con la afirmación y un 22% parcialmente de acuerdo, es decir casi la totalidad del personal ha recibido la invitación a alguna de las diversas capacitaciones de la empresa a excepción de un 2% representada por 1 persona.

**Tabla 24: Disfruto del proceso de aprendizaje, lo considero como una oportunidad mas no una obligación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	30,0
	Estoy totalmente de acuerdo	35	70,0	76,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 21: Disfruto del proceso de aprendizaje, lo considero como una oportunidad mas no una obligación

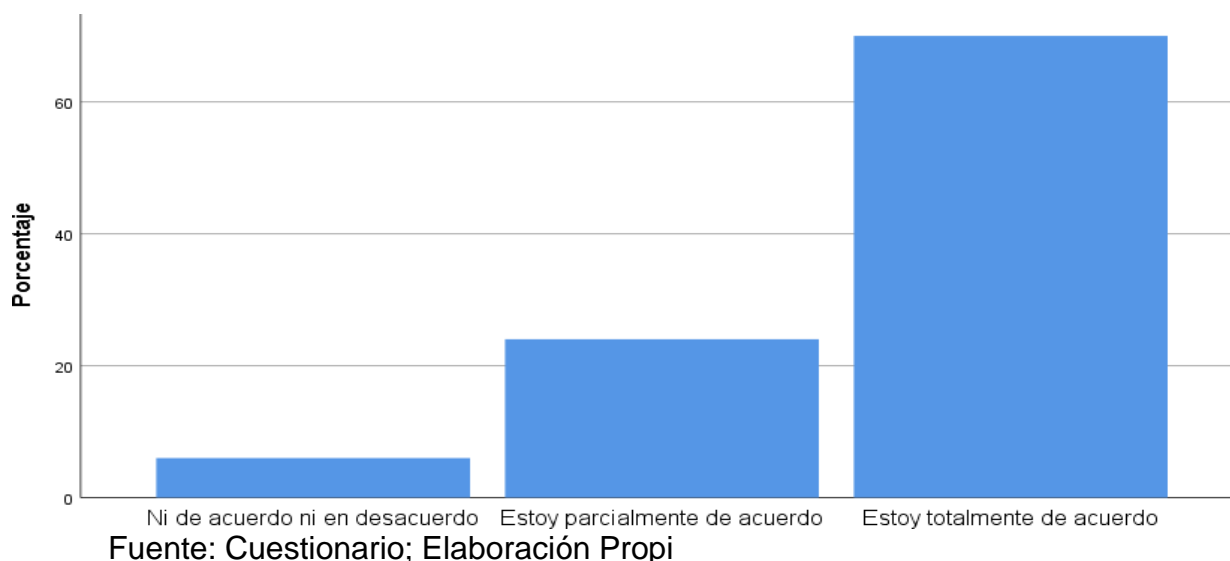


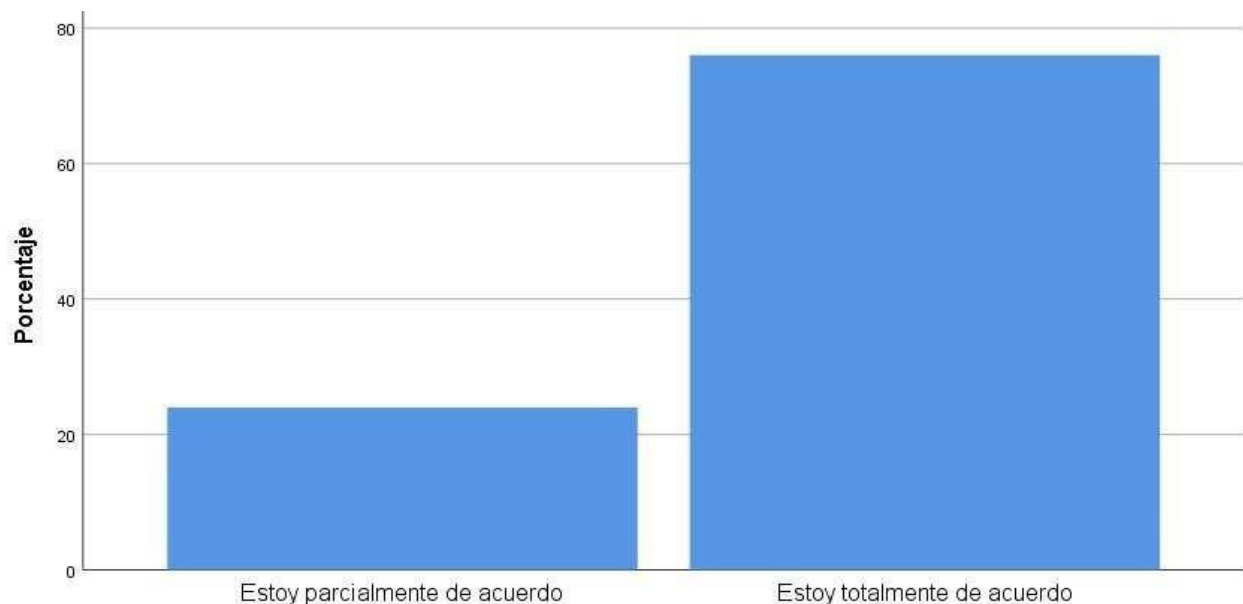
Tabla 24 el 70% está totalmente de acuerdo con la afirmación y un 24% parcialmente de acuerdo, esto demuestra que casi el total del personal considera que lo aprendido será beneficioso para su crecimiento y consideran estas actividades como una oportunidad.

**Tabla 25: Los conocimientos adquiridos otorgan valor a mi desenvolvimiento.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Estoy parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	24,0
	Estoy totalmente de acuerdo	38	76,0	76,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 22: Los conocimientos adquiridos otorgan valor a mi desenvolvimiento.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Tabla 25 el 76% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación y el 24% parcialmente de acuerdo, es decir el 100% del personal se encuentra de acuerdo de alguna cierta manera que lo aprendido es útil para su día a día. Se concluye que hay mucho valor en los conocimientos compartidos.

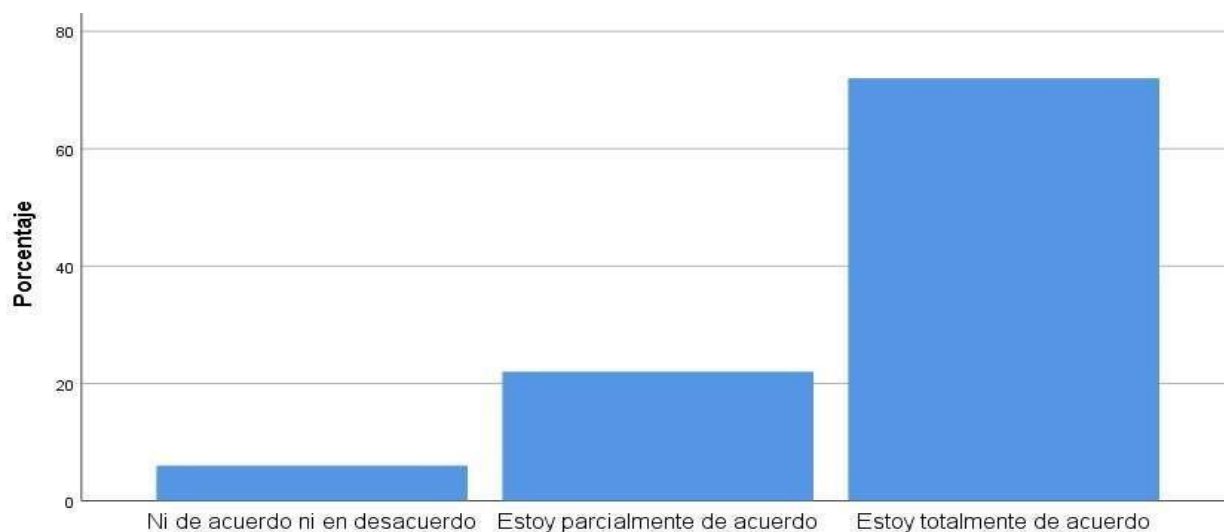
**Tabla 26: Registro menos ODM (oportunidades de mejora) a comparación del periodo pasado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	28,0
	Estoy totalmente de acuerdo	36	72,0	72,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia



Figura 23: Registro menos ODM (oportunidades de mejora) a comparación del periodo pasado



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Tabla 26 el 72% señala estar totalmente de acuerdo y un 22% parcialmente de acuerdo con la afirmación, es decir el % de personas que han mejorado de un periodo a otro y reducido la cantidad de errores ha sido notablemente un alto índice, se concluye ante ello que las capacitaciones al personal logran los resultados esperados.

**Tabla 27: Los entrenamientos / conocimientos adquiridos me han ayudado a resolver diversas situaciones del día a día laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	30,0
	Estoy totalmente de acuerdo	35	70,0	70,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 24: Los entrenamientos / conocimientos adquiridos me han ayudado a resolver diversas situaciones del día a día laboral.

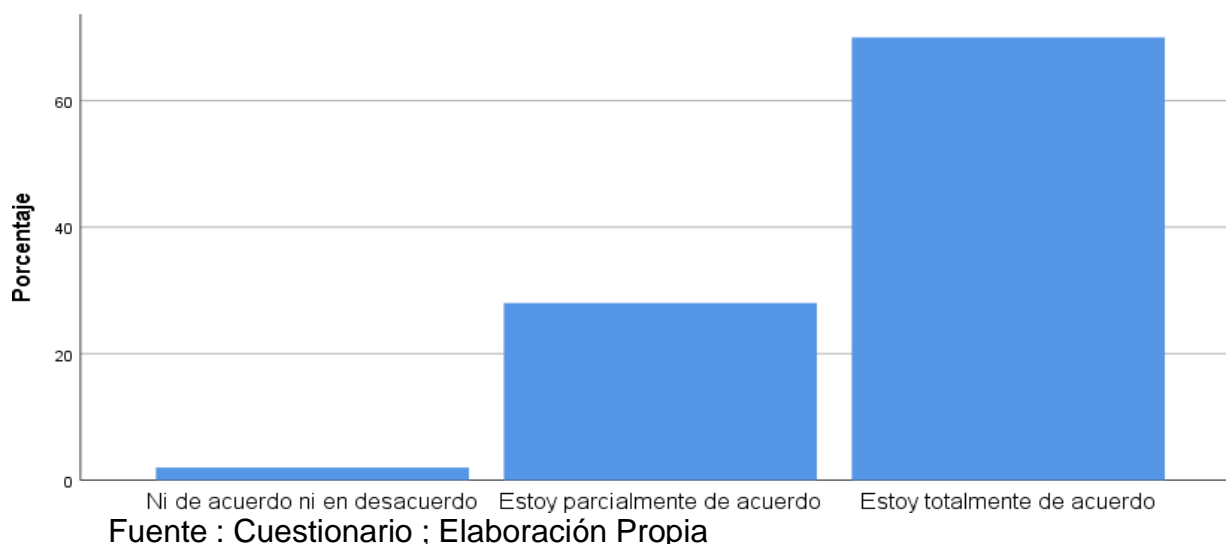


Tabla 27 el 70% considera estar totalmente de acuerdo y el 28% parcialmente de acuerdo con la afirmación, se concluye que casi el total de la población ha encontrado útil las capacitaciones/entrenamientos realizadas a su personal.

**Tabla 28: La empresa mide mi progreso a través de evaluaciones de desempeño cada cierto periodo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	26,0
	Estoy totalmente de acuerdo	37	74,0	74,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 25: La empresa mide mi progreso a través de evaluaciones de desempeño cada cierto periodo.

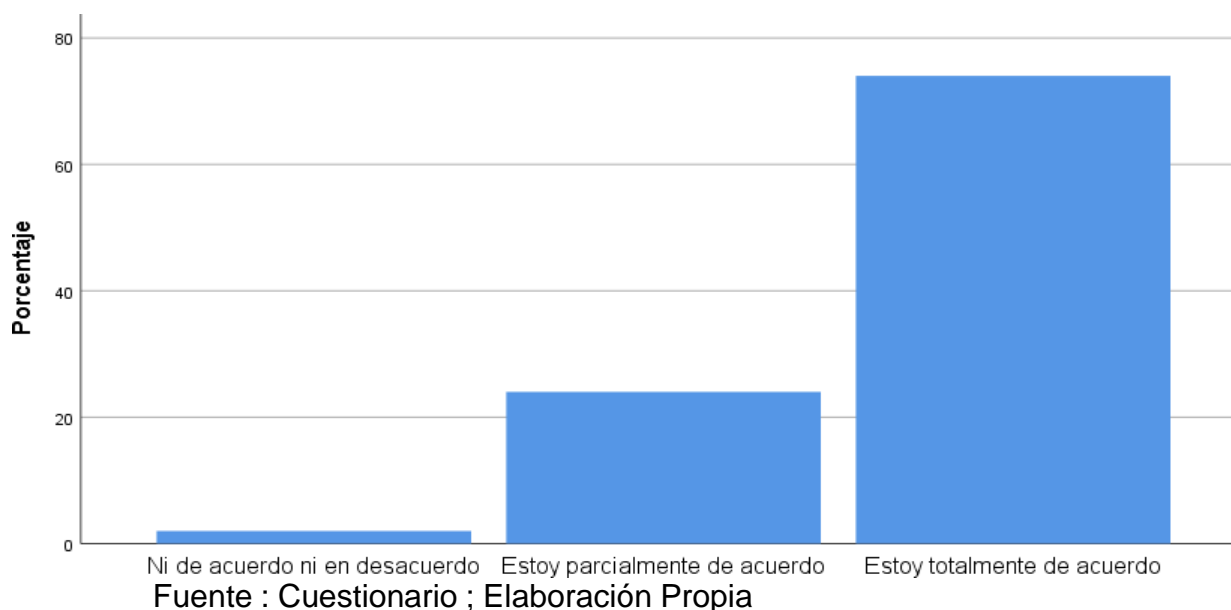


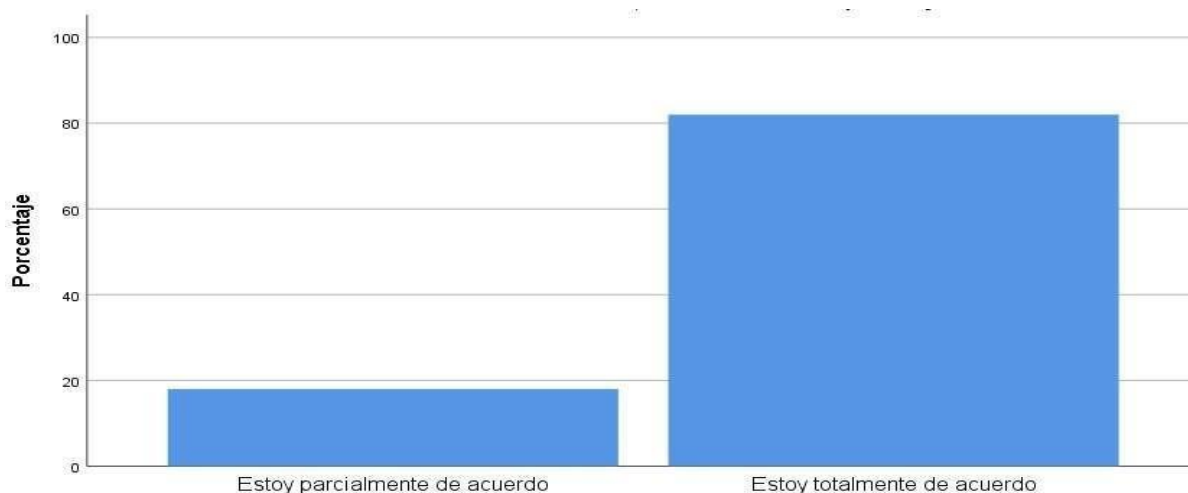
Tabla 28 el 74% señala estar totalmente de acuerdo y un 24% parcialmente de acuerdo en que la empresa realiza evaluaciones constantes sobre su desempeño, se concluye que la marca de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L si considera importante no solo invertir en capacitaciones si no conocer el impacto de estas en su personal.

**Tabla 29: Me Idéntico con la marca POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L así como con sus pilares y valores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Estoy parcialmente de acuerdo	9	18,0	18,0	18,0
	Estoy totalmente de acuerdo	41	82,0	82,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 26: Me Idéntico con la marca POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L así como con sus pilares y valores



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Tabla 29 el 82% señala estar totalmente de acuerdo y un 18% parcialmente de acuerdo con la afirmación, se concluye que el total del personal se identifica con la marca, para lo cual han tenido que influir distintos factores como ambiente laboral, oportunidades, etc.

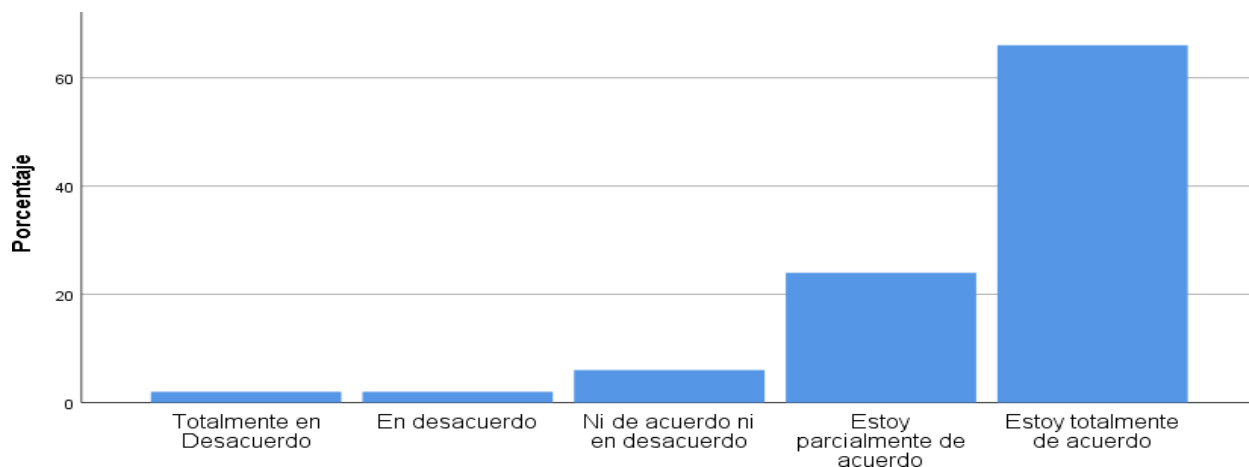
**Tabla 30: Me agrada participar en actividades dirigidas por la empresa fuera de horas laborales (labor social, eventos, etc.)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	6,0	6,0	10,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	12	24,0	24,0	34,0
	Estoy				

totalmente de acuerdo	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 27: Me agrada participar en actividades dirigidas por la empresa fuera de horas laborales (labor social, eventos, etc.)



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Tabla 30 el 66% considera estar totalmente de acuerdo y un 24% parcialmente de acuerdo, frente a un 4% que se encuentra en total desacuerdo. Se concluye que gran parte del personal se encuentra comprometido no solo laboralmente o dentro de su jornada, sino que también disfruta hacer actividades con su grupo laboral que sean de integración y/o apoyo social, demuestra compromiso.

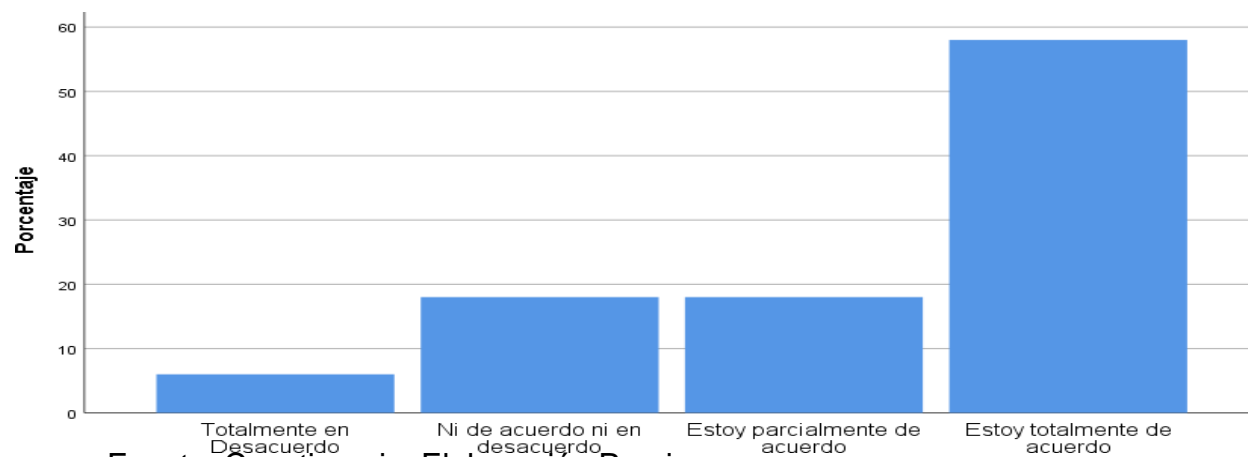
**Tabla 31: Comparto en mis redes sociales, mi estancia como trabajador de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Valido	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	18,0	18,0	24,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	9	18,0	18,0	42,0
	Estoy totalmente de acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

Figura 28: Tabla 29: Comparto en mis redes sociales, mi estancia como trabajador de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

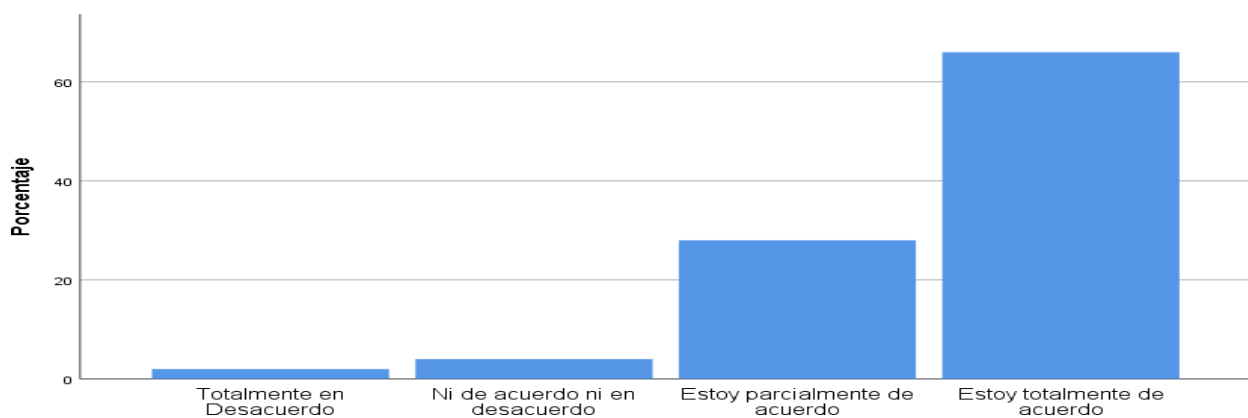
Tabla 31 el 58% señala estar totalmente de acuerdo y un 18% parcialmente de acuerdo, mientras que un 18% no opina al respecto. Frente a estos resultados se concluye que gran parte del personal comparte sus momentos gratos en la empresa en sus redes sociales, lo que demuestra sentido de pertenencia, mientras que el % que no opina en su mayoría señalaron no ser muy activos en redes sociales y debido a ello es que no lo hacían.

**Tabla 32: Los reconocimientos no monetizados influyen de igual manera en mi identificación con la marca.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	12,0
Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	40,0
Estoy totalmente de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

**Figura 29: Los reconocimientos no monetizados influyen de igual manera en mi identificación con la marca.**



Fuente: Cuestionario; Elaboración Propia

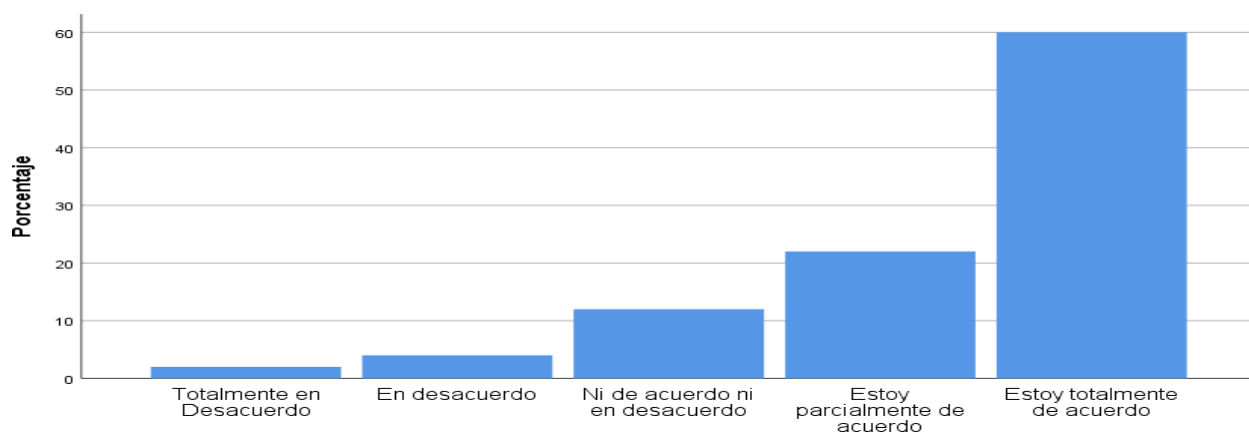
Tabla 32 El 60 % está totalmente de acuerdo y un 28% parcialmente de acuerdo con la afirmación, concluimos de esta forma que la gran parte del personal considera que los reconocimientos aun si no fueran en valor dinero son muy enriquecedores.

Tabla 33: He sido reconocido por mis jefes y/o la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	12,0	12,0	18,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	11	22,0	22,0	40,0
	Estoy totalmente de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 30: He sido reconocido por mis jefes y/o la empresa.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Tabla 33 : El 60% está totalmente de acuerdo y el 22% parcialmente de acuerdo en relación a haber sido reconocido alguna vez por sus jefes , es decir casi la totalidad del personal ha sido felicitado por alguna labor por mas simple , se concluye que el reconocimiento refuerza los vínculos con la organización y su empleado .



Tabla 34: Los reconocimientos hacia los colaboradores se dan continuamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	34,0	30,0	42,0
	Estoy totalmente de acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 30: Los reconocimientos hacia los colaboradores se dan continuamente.

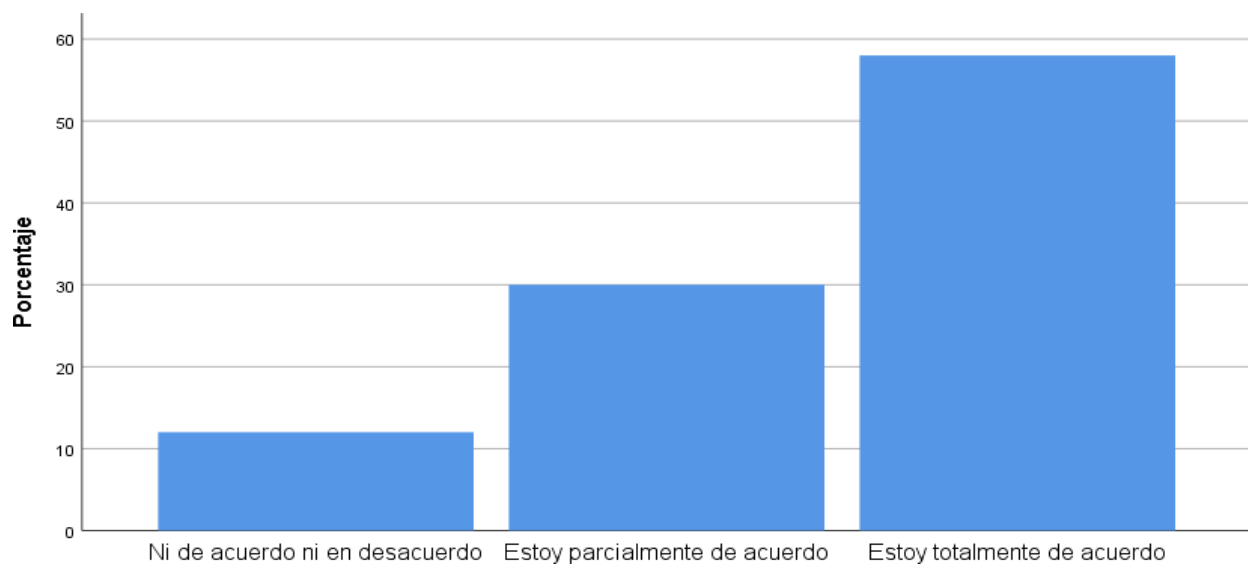
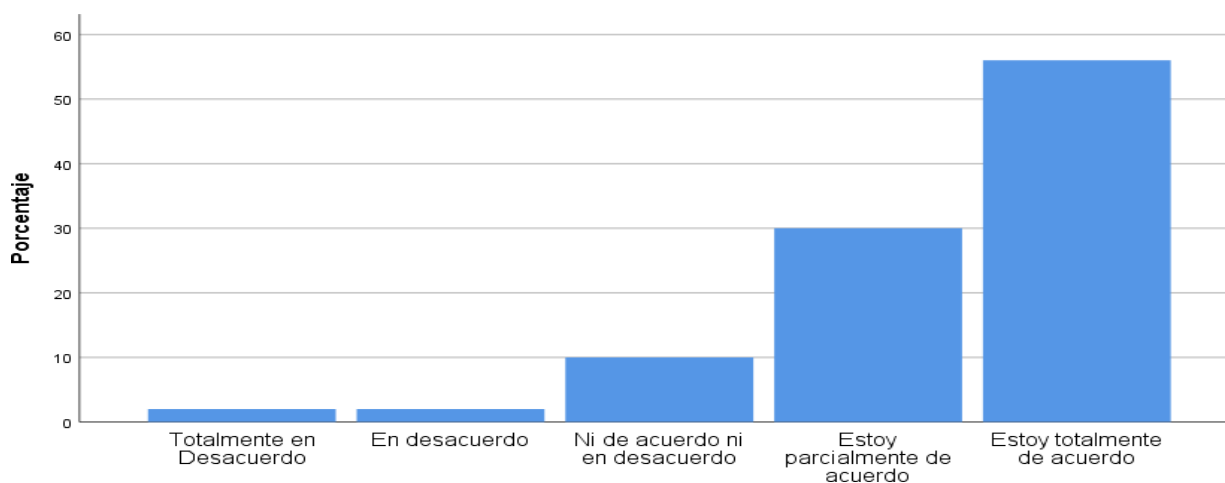


Tabla 34 Un 58% está totalmente de acuerdo y un 30% parcialmente de acuerdo con la afirmación , se concluye que estos reconocimientos son constantes de parte de los jefes o el grupo hacia el anfitrión.

**Tabla 35: Estoy satisfecho con los programas de reconocimientos existentes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	2	2,0	2,0	4,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	10,0	10,0	14,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	44,0
	Estoy totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 31: Estoy satisfecho con los programas de reconocimientos existentes.**

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

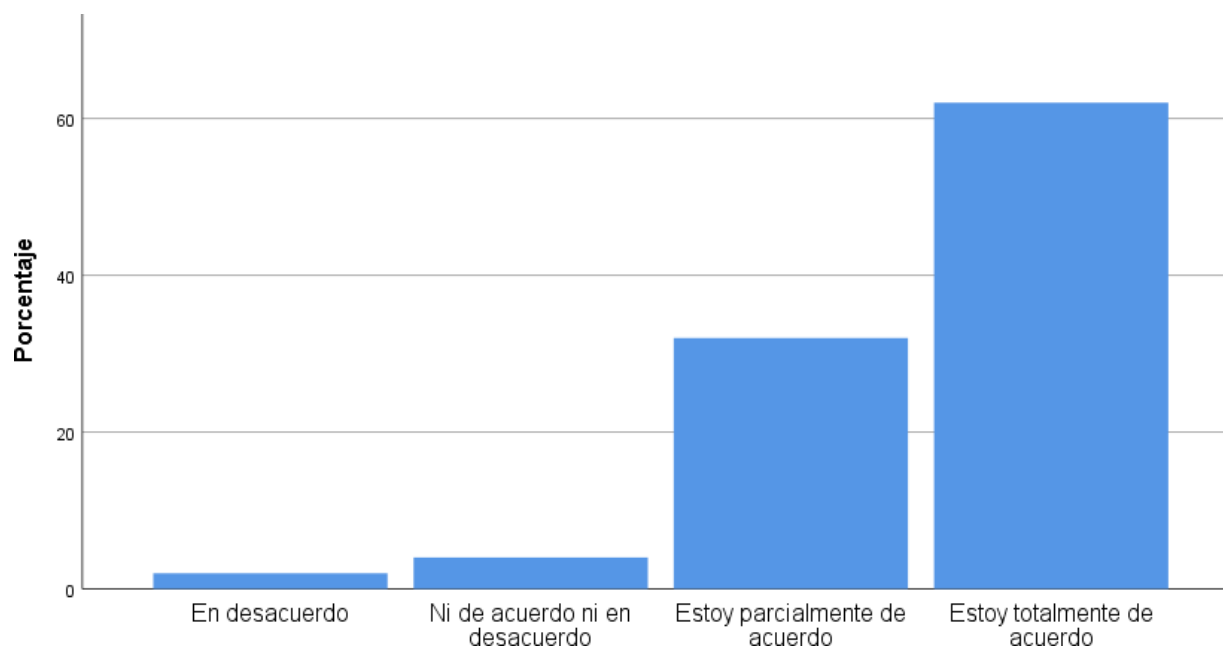
Tabla 35 El 58% señala estar totalmente de acuerdo y el 30% parcialmente de acuerdo , se concluye que gran parte del personal se encuentra conforme con los programas de reconocimientos promovidos por la empresa .

**Tabla 36: Recibir un elogio por el trabajo realizado tiene mucho valor para mí.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	38,0
	Estoy totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 32: Recibir un elogio por el trabajo realizado tiene mucho valor para mí.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

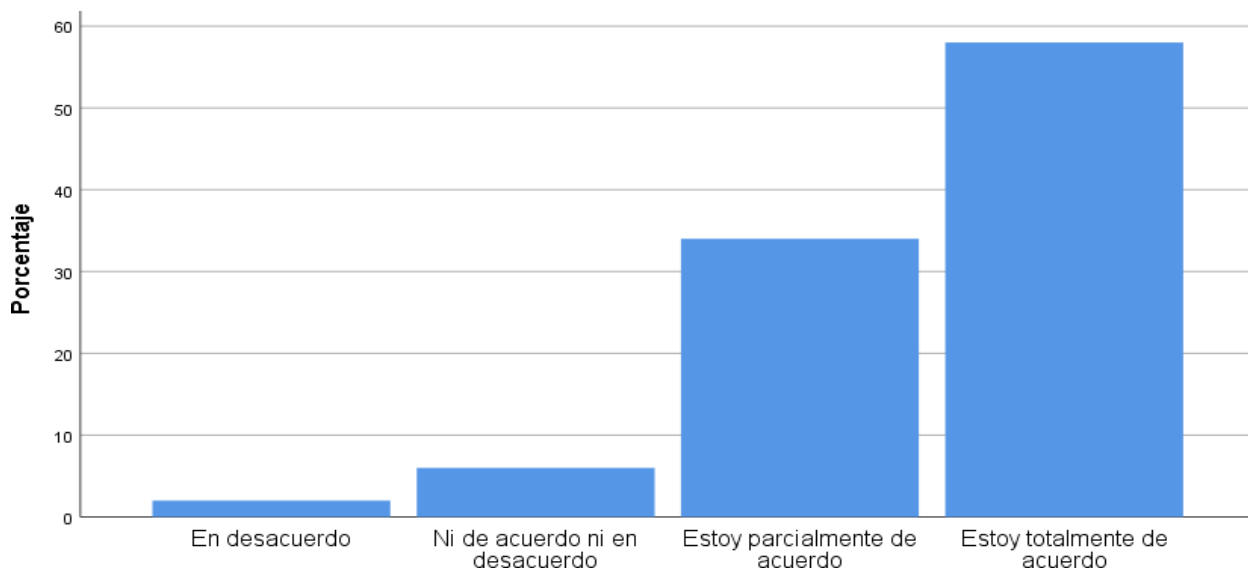
Tabla 36 , El 58% está totalmente de acuerdo y un 34% parcialmente de acuerdo en que los elogios poseen un valor significativo sobre la labor que realizan , se concluye que estos elogios poseen un gran impacto en el clima laboral del restaurante .

Tabla 37: La empresa cuenta con varios programas de reconocimiento para sus anfitriones .

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
Estoy parcialmente de acuerdo	17	34,0	34,0	42,0
Estoy totalmente de acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 33: La empresa cuenta con varios programas de reconocimiento para sus anfitriones .



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Tabla 37 , el 58% está totalmente de acuerdo y un 34% parcialmente de acuerdo con la afirmación , es decir gran cantidad del personal se encuentra de acuerdo con

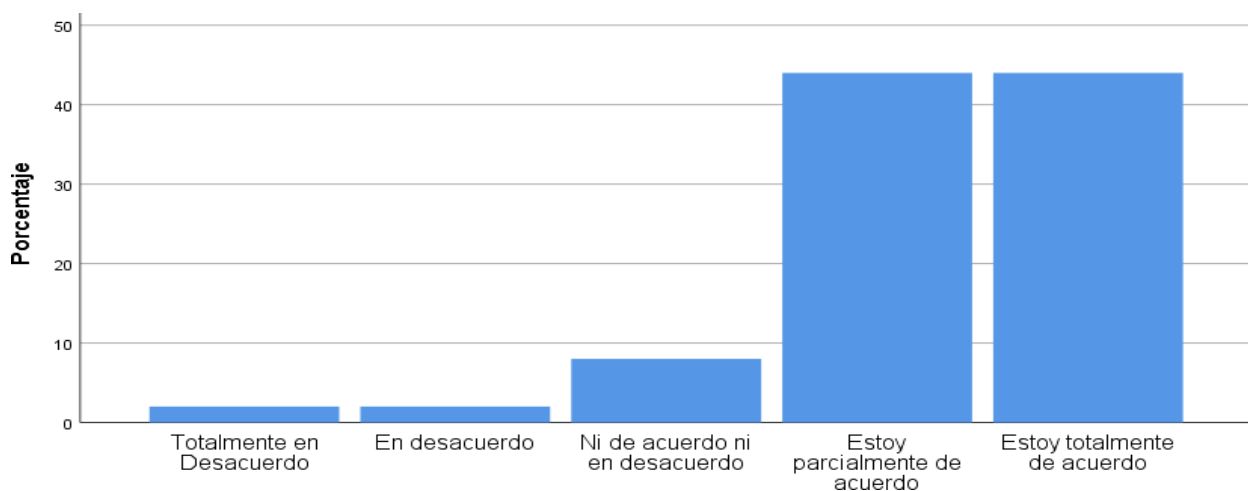
que la empresa cuenta con los suficientes programas de reconocimientos para la organización como tal , considerando la gran cantidad de personal con los que cuentan.

**Tabla 38: Según mi percepción, los programas de reconocimiento son suficientes para la cantidad de anfitriones de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	8,0	8,0	12,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	22	44,0	44,0	56,0
	Estoy totalmente de acuerdo	22	44,0	44,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 34: Según mi percepción, los programas de reconocimiento son suficientes para la cantidad de anfitriones de POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L**



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

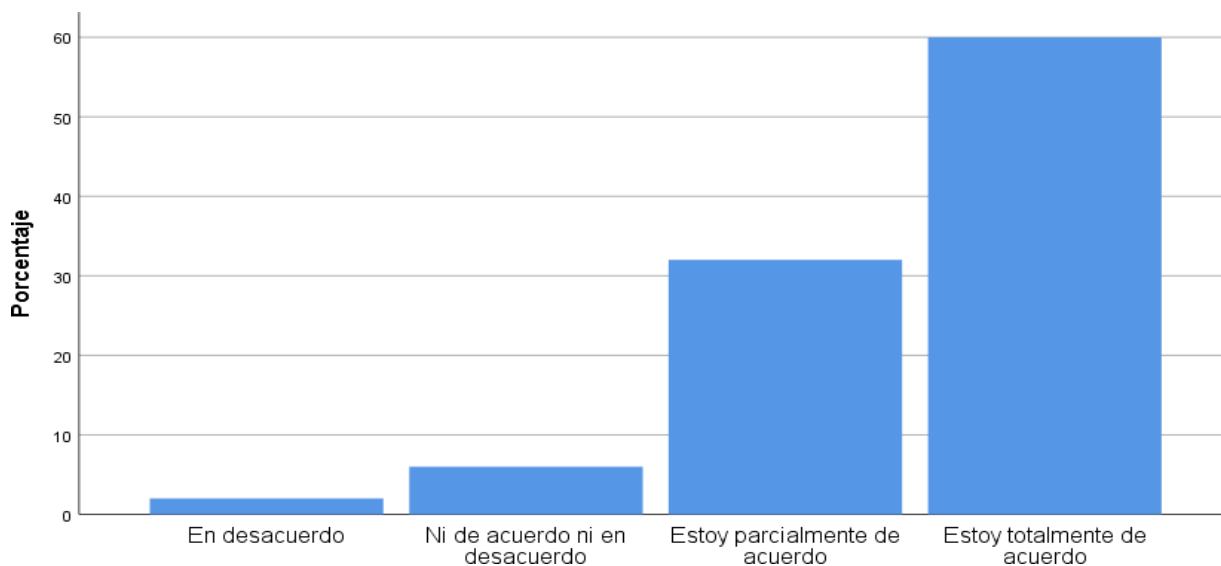
Tabla 38 el 56,0% esta parcialmente de acuerdo con la afirmación , mientras que un 12,0 esta ni de acuerdo ni en desacuerdo , mientras que un 2,0% está en desacuerdo

**Tabla 39: Me encuentro a gusto en mi Ambiente Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	40,0
	Estoy totalmente de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 35 Me encuentro a gusto en mi Ambiente Laboral**



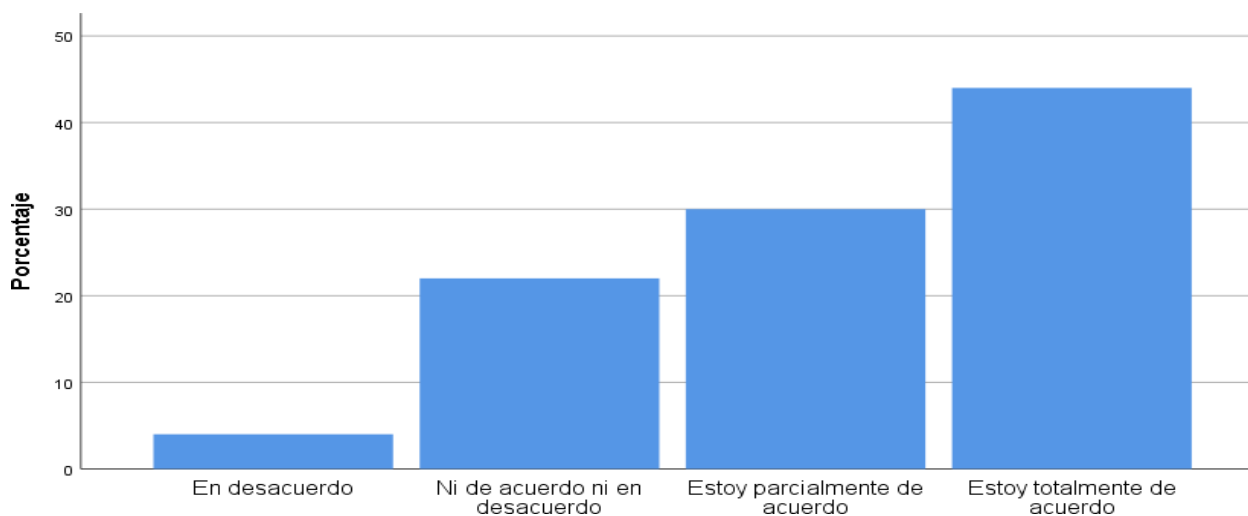
En la tabla 39 el 44% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación, lo cual representa a menos del 50% del personal total; por otro lado, el 30% señala estar parcialmente de acuerdo con lo expuesto, es decir si presenta momentos de estrés, frente a un 22% que prefiere no opinar. Se concluye que las actividades en su mayoría no generan un alto estrés laboral.

**Tabla 40: El estrés laboral no es continuo en mi centro de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	22,0	22,0	26,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	15	30,0	30,0	56,0
	Estoy totalmente de acuerdo	22	44,0	44,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

**Figura 36: El estrés laboral no es continuo en mi centro de trabajo**



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

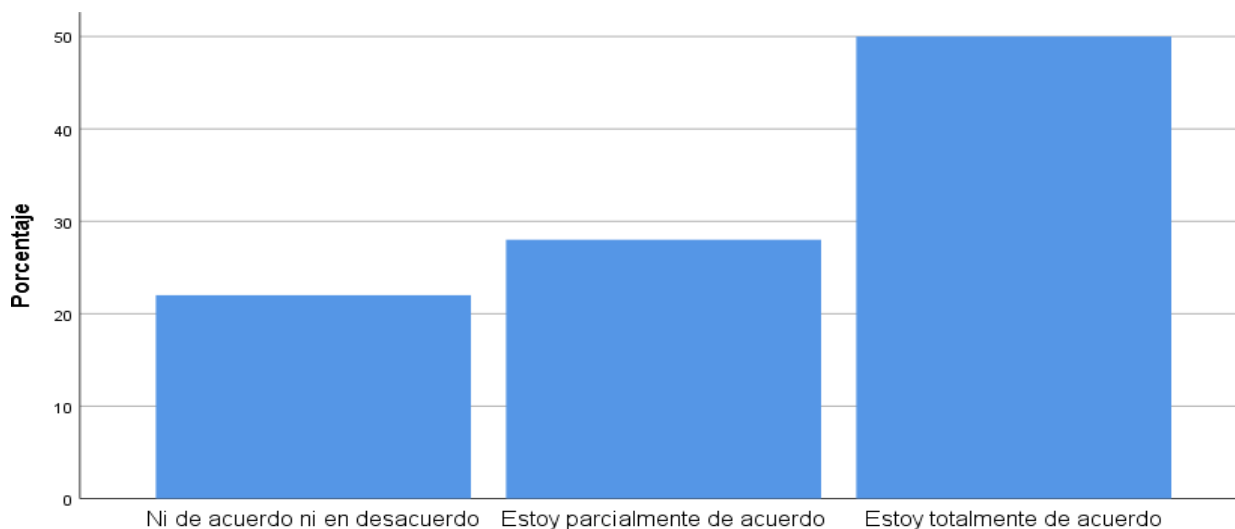
Tabla 40 El 44% señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación , lo cual represente a menos del 50% del personal total por otro lado el 30% señala estar parcialmente de acuerdo con lo expuesto , es decir si presenta momentos de estrés , frente a un 22% que prefiere no opinar .Se concluye que las actividades en su mayoría no generan un alto estrés laboral .

**Tabla 41: Mis compañeros y superior se preocupan por mi persona .**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	22,0	22,0	22,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	50,0
	Estoy totalmente de acuerdo	25	50,0	50,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 37: Mis compañeros y superior se preocupan por mi persona .



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia



Tabla 41 se desprende que el 50% de colaboradores . señala estar totalmente de acuerdo con la afirmación y un 28% parcialmente de acuerdo , lo que concluye que gran parte del personal ha sentido apoyo del lado humano preocupación) de parte de sus superiores y/o equipo.

**Tabla 42: Me considero apto en conocimientos y capacidad para ser apoyo en alguna otra área del restaurante .**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	18	36,0	36,0	38,0
	Estoy totalmente de acuerdo	31	62,0	62,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 38: Me considero apto en conocimientos y capacidad para ser apoyo en alguna otra área del restaurante .

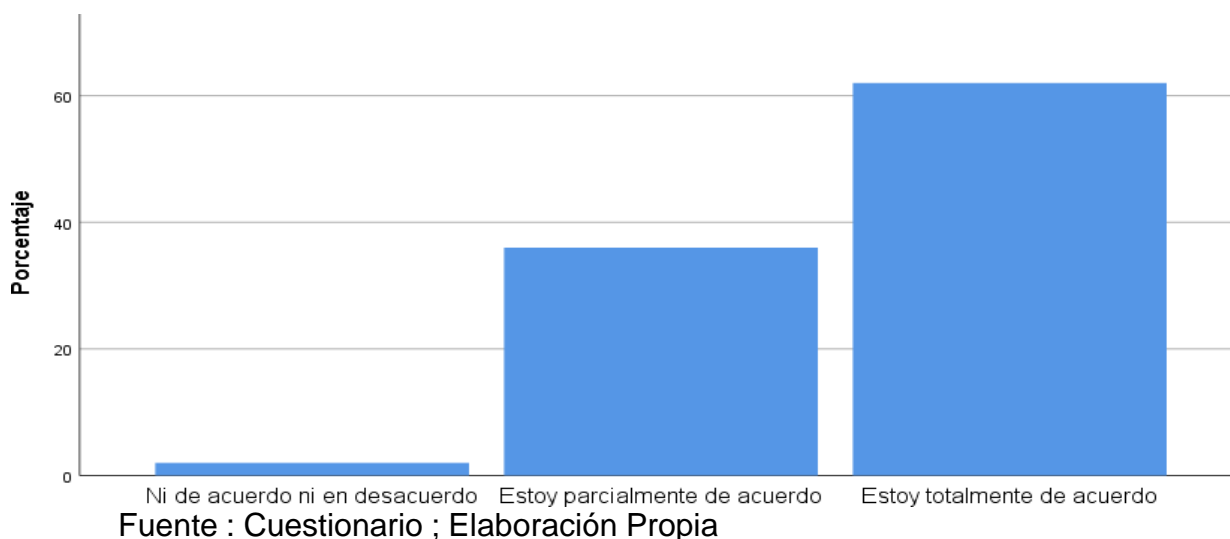


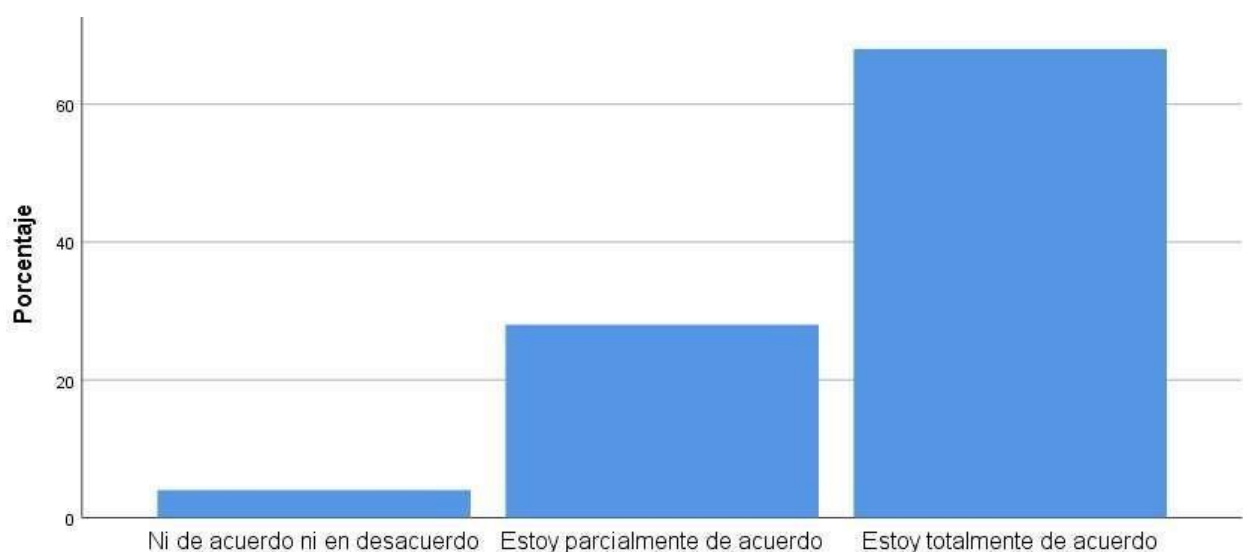
Tabla 42 el 62% señala estar totalmente de acuerdo y un 36% parcialmente de acuerdo con la afirmación lo que refieres a que gran parte del personal se considera apto y capaz de cubrir como apoyo alguna otra área del restaurante si así lo necesitase , lo que demuestra un equipo dinámico y proactivo

**Tabla 43: Con la formación profesional que tengo y la experiencia laboral adquirida, me considero apto para asumir un puesto superior.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	32,0
	Estoy totalmente de acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 39: Con la formación profesional que tengo y la experiencia laboral adquirida, me considero apto para asumir un puesto superior.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

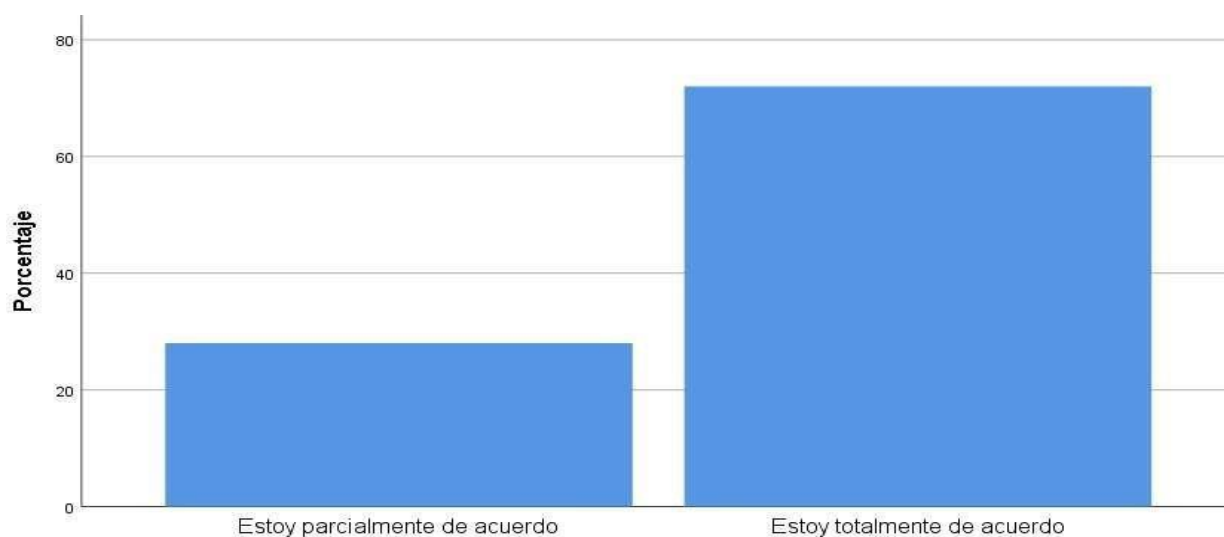
Tabla 43 El 68% está totalmente de acuerdo y un 28% parcialmente de acuerdo en tener las características y cualidades necesarias para poder ascender de puesto .Se concluye que gran parte del equipo humano con el que cuenta POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L se considera apta para escalar a nuevos retos .

**Tabla 44: He desarrollado nuevas Habilidades y aptitudes durante mi estancia en la empresa .**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Estoy parcialmente de acuerdo	14	28,0	28,0	28,0
	Estoy totalmente de acuerdo	36	72,0	72,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 40: He desarrollado nuevas Habilidades y aptitudes durante mi estancia en la empresa .



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

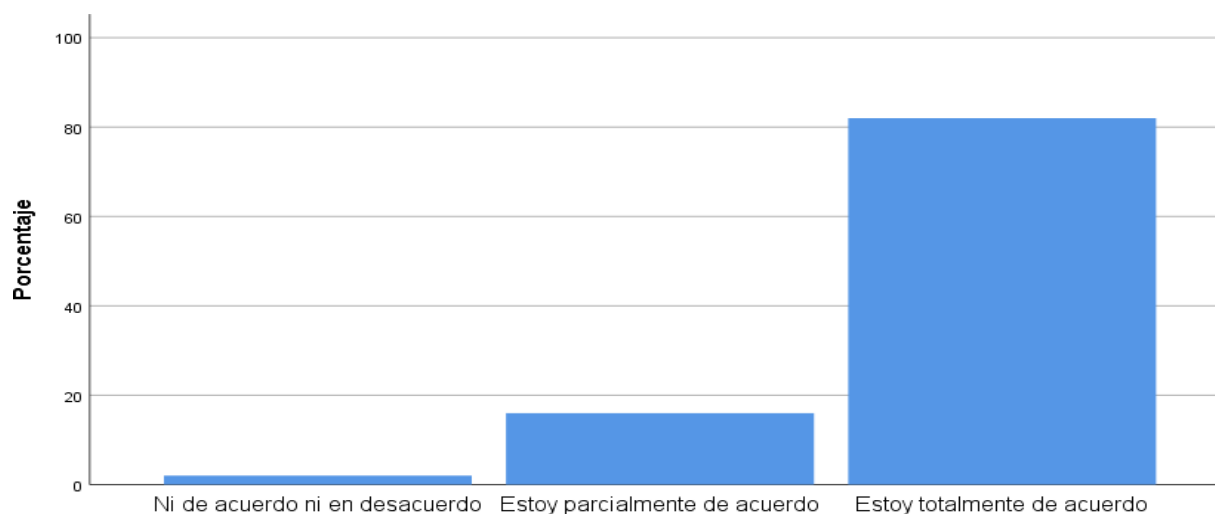
Tabla 44 es notable 72% considera estar totalmente de acuerdo en haber desarrollado nuevas habilidades en POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L así mismo el 28% señala estar parcialmente de acuerdo , lo que concluye finalmente que la empresa ha realizado una buena gestión en sus capacitaciones y demás temas relacionados al crecimiento y buen desenvolvimiento del personal .

Tabla 45: La empresa ofrece posibilidades para ascender .

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	8	16,0	16,0	18,0
	Estoy totalmente de acuerdo	41	82,0	82,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 41: La empresa ofrece posibilidades para ascender



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

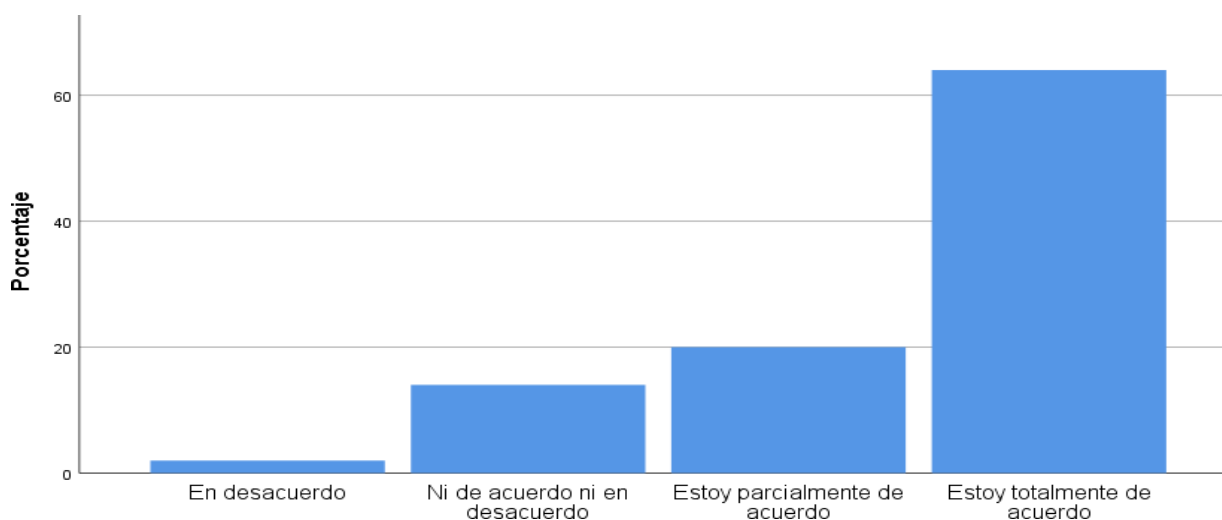
Tabla 45 El 82% está totalmente de acuerdo en que la empresa ofrece una línea de carrera y posibilidades en ascender .El índice de aceptación es sumamente alto ante ello se concluye que la empresa realmente promueve los ascensos entre el personal lo cual refuerza el clima laboral y las oportunidades de mejora para los colaboradores .

**Tabla 46: La empresa otorga ascenso a quienes se lo merece .**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	En desacuerdo	1	4,0	2,0	4,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	14,0	14,0	16,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	10	20,0	20,0	36,0
	Estoy totalmente de acuerdo	32	64,0	64,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 42: La empresa otorga ascenso a quienes se lo merece



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

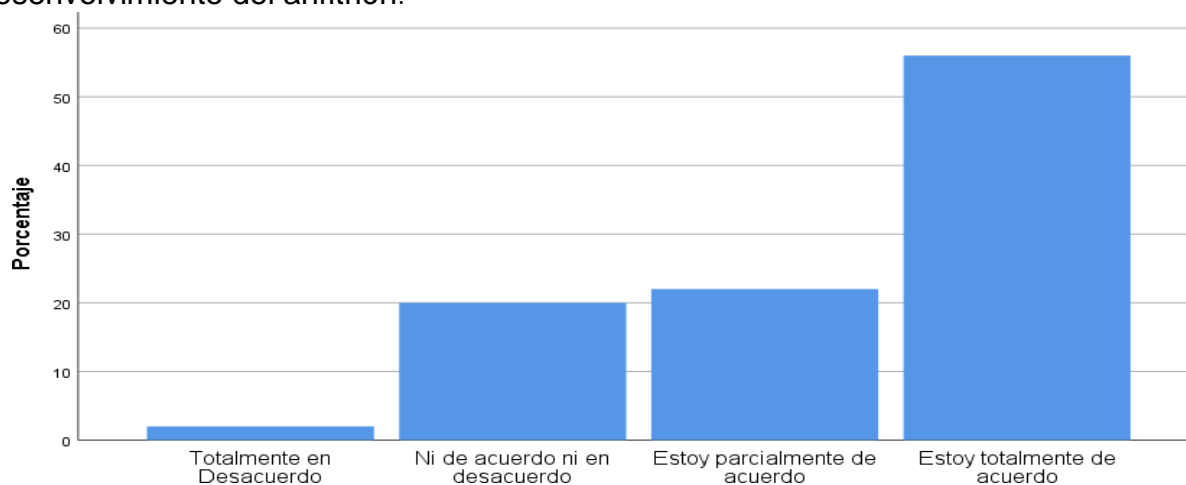
Tabla 46 El 64% considera totalmente de acuerdo lo expuesto , frente a un 20% que se encuentra parcialmente de acuerdo es decir un gran porcentajes considera que los ascensos se les brinda a aquellas personas que ameritaron por ello , mientras un 14% prefiere no opinar .Se concluye que en POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L se asciende a los colaboradores por su nivel de desempeño y desenvolvimiento con la labor y su equipo.

**Tabla 47: La empresa promueve los ascensos en base a la antigüedad y desenvolvimiento del anfitrión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Totalmente en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	20,0	20,0	22,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	11	20,0	22,0	44,0
	Estoy totalmente de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 43: La empresa promueve los ascensos en base a la antigüedad y desenvolvimiento del anfitrión.



Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Tabla 47 El 56% está totalmente de acuerdo y un 22% parcialmente de acuerdo con la afirmación , es decir gran parte del personal considera que si se toma en cuenta factores como desenvolvimiento y tiempo de estancia en la empresa , sin embargo , un 20% prefirió no opinar sobre ello , es decir no están muy al tanto de ello . se concluye que POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L si considera ambos factores como claves para el ascenso de los colaboradores .

**Tabla 48: La empresa se preocupa por mi crecimiento profesional.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
valido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	Estoy parcialmente de acuerdo	16	32,0	32,0	42,0
	Estoy totalmente de acuerdo	29	58,0	58,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente : Cuestionario ; Elaboración Propia

Figura 44: La empresa se preocupa por mi crecimiento profesional.

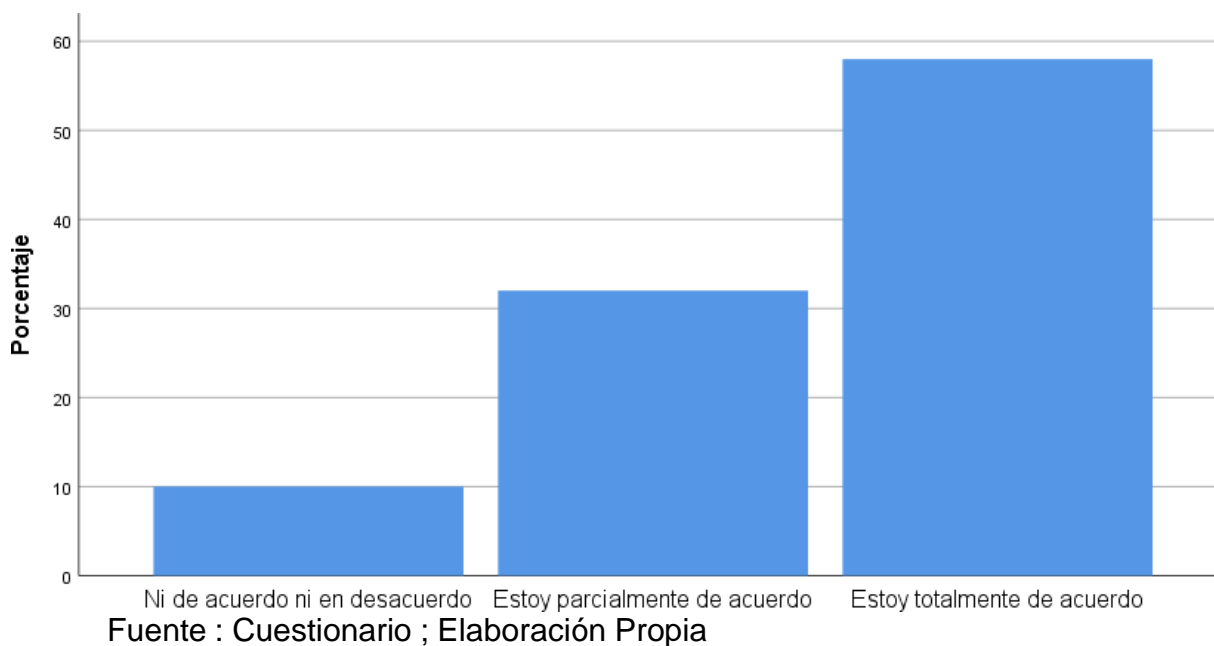


Tabla 48 el 58% se considera totalmente de acuerdo y un 32 % parcialmente de acuerdo con la afirmación , es decir gran parte del personal siente el apoyo de la empresa por impartirles conocimientos y demás actividades para su crecimiento profesional .Se concluye que la empresa si se preocupa por el crecimiento o , no solo personal sino también profesional de sus colaboradores



### 3.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. La presenta discusión de los resultados analíticos hechos para estudiar la relación entre las instrumentos de la administración moderna en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L “, para la población de 50 empleados, para este fin. Discutir los resultados se explicarán en valores, incluidas las suposiciones específicas y las hipótesis generales construidos durante esta encuesta. Después de eso, se exponen algunas similitudes y diferencias en contraste con las bases premias teóricas y anteriores antes de que se presenten la encuesta.
2. De todos los resultados obtenidos, se concluye que si existe una relación directa entre las dos variables planteadas, significa que la compañía es adecuada para difundir y aplicar el uso de los instrumentos de la administración moderna como la capacitación y el poder de la felicidad de sus colaboradores ", finalmente afecta Contribuyendo a un clima completo de trabajo donde los trabajadores se sienten estables, y los resultados se visualizan con los rendimientos obtenidos ". (Luna, A., 2015).
3. De todos los resultados obtenidos, he demostrado que la relación entre empoderar y promover clientes internos internos y significativos, lo que significa la aplicación de empoderamiento en el desarrollo de los pollos marrones y el desarrollo de sus colaboradores.
4. "Empoderamiento es garantizar la seguridad y la libertad de los colaboradores para tomar sus propias decisiones" (Alles, M., 2013) y como resultado, más capaces y colaboradores relacionados con su entorno de trabajo. Todo esto es una contribución a su desarrollo como persona y profesional. En todo esto, se

concluye que se acepta la hipótesis de la 1ª generación. Discutir la relación entre el empoderamiento de la Empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L ". Según Vilela, M. (2014), señaló que "es el activo más valioso de una empresa, porque el método de mantenimiento se produce" y entre ellos, enfatizamos el reconocimiento, hay una natación para mejorar el significado. Pertenece al alabanza, se construyen los críticos, etc. (Locke, E., 1976).

5. Finalmente, finalmente concluyó que en la empresa POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L "ha establecido una identidad precisa de acuerdo con los estándares de los empleados, y depende de la cantidad de empleados. Del mismo modo, se concreta que la relación entre las dos variables ha sido muy cercana desde entonces, al otorgar una decisión de toma de decisiones a los colaboradores, mostrará la mejora de que la sociedad reconoce como un símbolo de desarrollo personal y profesional.
6. Discutir la relación entre la capacitación y el desarrollo profesional y promover el POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .Los resultados obtenidos para las hipótesis pendientes 3, son una relación significativa entre las variables de capacitación y desarrollo y desarrollo, porque este primer turno permite y facilita el desarrollo continuo de los clientes internos y es el efecto directo de ese su publicidad POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L "
7. Coincide con el autor del autor de la autora Villegas, J. (2015), quien practicó un estudio digno, cuenta la herramienta de capacitación para la satisfacción de los trabajadores y para recuperar el desempeño de los empleados. Finalmente, finalmente, la conclusión de que ciertamente tiene una relación cercana entre las dos variables en las que los resultados muestran la necesidad de capacitación

como base para la formación de buenas relaciones laborales, trabajo de trabajo y equipo de capacitación. .

8. Destacamos como se mencionó anteriormente por Villejas, J. (2015) enfatiza la importancia de la capacitación para cooperar para entrenar, superar este concepto con la creación de métodos de mantenimiento de recursos humanos, no simplemente alentando a quedarse en la sociedad si no crea un enlace de identidad (Vilela, M., 2014), como el caso. Reconocer la base de los colaboradores. Según el análisis de la exploración, se recolectó que la cooperación si sentían que se reconocía su socialidad o superioridad, ayudando a fortalecer el sentimiento de pertenencia, concluyendo de esta manera que se acepta la hipótesis se originó a 3. Finalmente, analizando las discusiones hechas, concluyeron que se aceptaron y confirmaron 3 (3) hipótesis de investigación general y derivados.

## CONCLUSIONES

1. La relación entre las herramientas de Administración modernas contribuye significativamente a la aplicación de estas herramientas modernas como ayuda ideal para administrar mejor y controlar mejor la satisfacción de los clientes internos, con la variedad de tamaños donde contiene este término.
2. La relación entre el empoderamiento y el desarrollo profesional y la promoción de los clientes internos se presenta primero a este nivel para proporcionar a esa persona el derecho a tomar su propia decisión y poseer el comando en contra de los eventos. Cierta vez, a estas nuevas experiencias, contribuyen a su desarrollo profesional a Promover nuevos empleos a través de sus habilidades de desarrollo.
3. Aplicación al empoderamiento que afecta la forma en que los empleados aplican nuevas habilidades, deben orientarse a través de los programas de satisfacción del reconocimiento, esa es la compañía que enfatiza la sociedad no solo para aprender, si no se motiva ningún aniversario del logro. Aquí es donde se muestra la relación entre los términos.
4. La relación entre la capacitación profesional y el desarrollo y las promociones internas de los clientes se presenta cuando la herramienta contribuye al desarrollo pleno de esa persona, a través del conocimiento de la teoría de transporte y práctico, agregado a las relaciones está bien establecida con los entrenadores y el trabajo del equipo. Esto se beneficiará de la promoción interna de los clientes

internos y encontrará el autorreconocimiento a través de promociones o promociones para nuevos campos.

5. La herramienta de capacitación al final del curso de capacitación del trabajador es un fin, para adaptarse a las metas y personas personales por la persecución, desde esto correspondiente a la compañía para reforzar el sentimiento de pertenencia y la bienvenida a los colaboradores por sus esfuerzos. , a su vez como motivación para el seguimiento diario, asociado con la satisfacción del reconocimiento.
6. La demanda de pedidos se determina en la aplicación de las dos herramientas, la primera es la aplicación de capacitación donde las personas tienen conocimientos y habilidades necesarios para mejorar su desarrollo, para utilizar el empoderamiento, al igual que con la segunda etapa, para la implementación del conocimiento, al hacer Decisiones y delegaciones de actividades y la tarea de probar su desempeño laboral.
7. POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L hace uso de las diversas Herramientas de Administración para la formación de líderes futuros , el fin es ascender al personal a mediano plazo y por sobre todo reforzar las habilidades blandas

## RECOMENDACIONES

A continuación se señalaron los siguientes recomendaciones

1. Toda empresa tiene una prioridad absoluta en la satisfacción de los empleados, considerándolos como el recurso humano y la motivación de la empresa. Tenga en cuenta también que la satisfacción del cliente interno tiene un volumen significativo que cubrir.
2. Dado que los sectores de desarrollo empresarial tienen una gran responsabilidad a la hora de contactar, evaluar y contratar empleados con los perfiles requeridos para cada puesto, es recomendable fortalecer el proceso de selección empresarial para que los nuevos empleados tengan un perfil único. Activo, con ganas de aprender y escalador.
3. Elogios, felicitaciones y nombramiento público son acciones que ninguna empresa debe permitir a los empleados en el marco de su cultura organizacional, no solo para incentivarlos a ser mejores, sino también para celebrar sus logros, así como para involucrarlos.
4. Fortalecer los vínculos de comunicación entre grupos de trabajo, líderes y supervisores para generar más sinergias. La confianza en el equipo es el factor más importante en un equipo, por lo que necesita líderes que inspiren esa confianza o perfil.
5. Considere no solo sus estadísticas sobre el entorno laboral basadas en encuestas estandarizadas, sino también entrevistas aleatorias con RR.HH., para proporcionar respuestas sobre por qué está presente, trabajadores insatisfechos,

incluso si son un porcentaje bajo. Responder esta pregunta ayudará a aumentar las tasas de satisfacción, por ejemplo, será beneficioso obtener mejores resultados en la competencia Great Place To Work. y resultados comerciales en general.

6. Realizar una investigación de campo cuidadosa en el caso de las empresas de servicios, donde los horarios de los empleados se cambian, como en el caso de los restaurantes o centros de servicios. Para ello, se debe implementar un plan de contingencia en caso de que no se encuentren todos los empleados, confiando en el supervisor o gerente de la instalación.
7. Formalizar siempre la licencia de investigación entre el investigador y el representante de la empresa de servicios, ya que el objetivo de la empresa siempre será presentar su mejor imagen al mercado y el objetivo del investigador será probar o refutar su hipótesis. . El objetivo principal es poder mostrar resultados transparentes que la empresa ya sabe que están mejorando.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aedo, V. C. (2014). *Innovación democrática y empoderamiento: Estudio comparado de ocho experiencias de presupuesto participativo en Chile*. Chile.
- Alburuqueque, L. K., & Monchón Lazo, C. F. (2014). *Empowerment y estilos de liderazgo en los colaboradores de una universidad privada*. Chiclayo.
- Alcides, C. (s.f). *MBS Consulting - Management Business Service Consulting*.  
Obtenido de Empoderamiento en la gestión:  
[www.mbsperu.com/publicaciones/consejos/gestion-y-estrategia/empoderamiento-en-la-gestion](http://www.mbsperu.com/publicaciones/consejos/gestion-y-estrategia/empoderamiento-en-la-gestion)
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Belmont Report: Ethic principles and rules for development research in humans. . (1979). *Informe Belmont*. EE.UU.
- Borasino, S. (2012). *SEMANAeconómica.com*. Obtenido de Estrategias atípicas de Recursos Humanos: El caso de Kimberly-Clark en el Perú:  
<http://semanaeconomica.com/factor-humano/2012/06/12/estrategias-atipicas-de-recursos-humanos-el-caso-de-kimberly-clark-en-el-peru/>
- Castro Crisostomo, Y., & Riveros Navarro, W. R. (2015). *"Empowerment y Gestión Empresarial en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2014 - 2015"*. Huancavelica.
- Condori Herrera, M. (2014). *Modelo de Empowerment en el nivel ejecutivo de los recursos humanos de la empresa constructora Ortiz Rodríguez Ltda*.
- Eslava, A. E. (2013). *Estrategias de Empowerment en la Gestión del Capital Humano*. Recuperado el 3 de Mayo de 2017, de El Portal del Capital Humano:



<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/estrategias-de-empowerment-en-la-gestion-del-capital-humano/>

- Freire, M. E. (2014). *El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua.*
- Giraldo, M. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*”.
- Hernández, S. R., Fernández, C., y Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación Científica.* México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Jaén Díaz, M. (2010). *Predicción del Rendimiento Laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales.* Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/123700290/PREDICCION-DEL-RENDIMIENTO-LABORAL-motivacon-labora-satisfacc-pdf>
- La República. (2011). *AFP Integra desarrolla plataforma Empowerment para empleadores.*
- Obtenido de <http://larepublica.pe/empresa/596142-afp-integra-desarrolla-plataforma-empowerment-para-empleadores>
- Madé, N. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: Mac Graw Hill.
- Malpartida, C. C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la Tieda Comercial Rivera de Huánuco .* Huánuco, Perú.
- Moreno, E. (2013). *Metodología de Investigación, pautas para hacer Tesis.* Obtenido de Metodología de Investigación, pautas para hacer Tesis: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

- Muñoz, A. (2015). *Cepvi.com*. Obtenido de Evaluación del rendimiento laboral: <http://www.cepvi.com/index.php/psicologia/trabajo/evaluacion-del-rendimiento-laboral>
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la Investigación*.
- Patilla, J. (2016). *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C.* Huancayo.
- Peabody, R. W. (1975). *Enciclopedia Internacional de las Ciencias sociales*. Aguilar.
- Peralta, P. (2014). *Implicaciones en el rendimiento laboral del personal en relación con las políticas salariales. Propuesta de una política salarial equitativa*. Cuenca.
- Pérez, J., y Merino, M. (2014). *Definición.De*. Recuperado el 22 de Mayo de 2017, de Rendimiento Laboral: <http://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Pintado, E. A. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Dennis Morzán.
- Porret, M. (2012). *Gestión de personas - Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: Esic Editorial.
- Requejo, F. O. (2013). *Uso de e-Learning para integrar en el empowerment a los recursos humanos de la empresa financiera Mibanco del distrito de Jaén*. Tarapoto.
- Requejo, O. C. (2013). *Productividad laboral y protección social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Rivera, C. (2012). *Caso Bimbo*. México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Ed

# ANEXOS

## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO ; “INSTRUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA EMPOWERMENT Y COACHING PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Explicar como los instrumentos de la administración Moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Empowerment</p>	<p>Variable 1</p> <p>Identificación</p> <p>Delegación</p> <p>Elementos Integración</p> <p>Pilares</p>	<p>Cuestionario/ encuesta</p> <p>de</p>	<p>Investigación Descriptiva</p> <p>El investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio.</p> <p>Esquema:</p> <p style="text-align: center;">OM:X-Y-P</p> <p>Dónde:</p> <p>O: Observancia M: Muestra X: Variable Independiente Y: Variable Dependiente P: Propuesta</p> <p>Para la presente tesis la población de la empresa `POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L estuvo conformada por 61 miembros del personal de la empresa que se encuentran laborando.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuáles son las etapas de la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO’S S.R.L?</p> <p>¿Cuáles son las áreas y perfiles implicadas</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar la existencia de la Implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Coaching</p>	<p>Variable 2</p> <p>Ser</p> <p>Relacionarse</p> <p>Inspirar</p> <p>Pensar</p>		

dentro del proceso de implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L?.

¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L?.

en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.

Identificar cuáles son las áreas y perfiles implicadas dentro del proceso de implementación de los instrumentos de la administración moderna

Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.

Determinar cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación de los instrumentos de la administración moderna Empowerment y Coaching para mejorar el rendimiento laboral en la empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L.

El número total de trabajadores dentro de la Empresa POLLOS BRASS MARIO`S S.R.L es de 61 personas.

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nº de Encuesta -----

“INSTRUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA, EMPOWERMENT Y COACHING PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL EMPRESA POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L PUERTO MALDONADO 2021

El propósito del siguiente cuestionario es determinar la relación entre la aplicación de Empowerment y el Coaching, y la satisfacción del personal, como es el desarrollo y promoción profesional y la satisfacción con el reconocimiento.

Su participación es voluntaria y confidencial, y toda respuesta registrada se usará exclusivamente para fines académicos . A continuación, le mostramos preguntas que deberá responder con total libertad y con la mayor veracidad posible.

Datos Generales

Edad :

Ocupación : Sólo Trabajo / Trabajo y Estudio

Género : M/ F

Marque con una X de acuerdo a su respuesta:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
--	--------------------------	---------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Los jefes me asignan tareas o actividades de gran peso que repercuten en el buen funcionamiento del restaurante

He sido designado para asumir el control de alguna actividad laboral fuera de mis tareas comunes habituales.

Me encuentro satisfecho con las actividades que me designan mis jefes

Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.

Brindo alternativas de solución porque sé que seré escuchado

Mi equipo confía plenamente en mi capacidad para resolver problemas o para tomar decisiones

Ante un imprevisto, usualmente los jefes recurren a mi/mis compañeros para buscar soluciones

Los jefes brindan información sobre los acontecimientos actuales de la empresa

Los jefes y/o El área especializada me brindan información sobre los pilares y valores que persigue la organización

Los jefes incentivan a ser proactivos, otorgando nuevos retos y/o desafíos.

En la empresa incentivan a anticipar, prever y buscar alternativas rápidas de solución ante diversos hechos.

Los jefes incentivan a encontrar oportunidades de mejora en las tareas.

La empresa nos brinda una persona/grupo de personas(área) asignadas para entrenarnos.

Los jefes están siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal.

Los jefes demuestran paciencia al momento de enseñar o explicar indicaciones.

La comunicación con los jefes es directa y fluida

Los jefes promueven la integración grupal.

La empresa me ofrece variedad de capacitaciones.

He sido invitado en más de una oportunidad a capacitaciones organizadas por la empresa

Disfruto del proceso de aprendizaje, lo considero como una oportunidad mas no una obligación

Los conocimientos adquiridos otorgan valor a mi desenvolvimiento.

Registro menos ODM (oportunidades de mejora) a comparación del periodo pasado.

Los entrenamientos/conocimientos adquiridos me han ayudado a resolver diversas situaciones del día a día laboral.

La empresa mide mi progreso a través de evaluaciones de desempeño cada cierto periodo.

Me identifico con la marca POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L , así como con sus pilares y valores.

Me agrada participar en actividades dirigidas por la empresa fuera de horas laborales (labor social, eventos, etc.)

Comparto en mis redes sociales mi estancia como trabajadora de **POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L .**



Los reconocimientos no monetizados influyen de igual manera en mi identificación con la marca

He sido reconocido por mis jefes y/o la empresa.

Los reconocimientos hacia los colaboradores se dan continuamente.

Estoy satisfecho con los programas de reconocimientos existentes.

Recibir un elogio por el trabajo realizado tiene mucho valor para mí.

La empresa cuenta con variados programas de reconocimientos para sus anfitriones

Según mi percepción, los programas de reconocimiento son suficientes para la cantidad de **POLLOS BRASS MARIO'S S.R.L** .

Me encuentro agusto en mi ambiente laboral.

El estrés laboral no es continuo en mi centro de trabajo.

Mis compañeros y superior se preocupan por mi persona.

Me considero apto (en conocimientos y capacidad) para ser apoyo en alguna otra área del restaurante

Con la formación profesional que tengo y la experiencia laboral adquirida, me considero apto para asumir un puesto superior.

He desarrollado nuevas habilidades y aptitudes durante mi estancia en la empresa.

La empresa ofrece posibilidades para ascender.

La empresa otorga los ascensos a quienes se lo merecen

La empresa promueve los ascensos en base a la antigüedad y desenvolvimiento del anfitriónLa empresa se preocupa por mi crecimiento profesional

Gracias por su participación