

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



**PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA  
COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO – AÑO 2016**

**TESIS**

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Correa Muñoz Ana Cecilia

Br. Torres Gil César Armando

**ASESOR:**

Lic. Vidalón Moreno Rosa Beatriz.

**Trujillo-Perú**

**2016**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO – 2016”.

El presente trabajo realizado, tiene como propósito, obtener el Título de Licenciado en Administración, y es a la vez, resultado de una investigación ardua y constante en base a los conocimientos adquiridos durante nuestra formación universitaria, consultas bibliográficas, información proporcionada por la empresa Cineplanet y personas que colaboraron con la realización de la investigación.

Esperamos, mediante esta investigación, cubrir las expectativas deseadas y recibir sugerencias y opiniones para futuras investigaciones.

Trujillo, Noviembre del 2016

### **Atentamente:**

Correa Muñoz, Ana Cecilia

Torres Gil, César Armando

## DEDICATORIA

*A Dios y a nuestros padres; quienes  
han sido, son y serán siempre  
nuestros ejemplos a seguir.*

*A nuestros familiares y compañeros  
quienes nos alentaron siempre a  
crecer personal y profesionalmente.*

*A nuestros profesores y  
asesores que contribuyeron  
en nuestra formación  
profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por guiar mis pasos, a mis padres a quien les debo la vida, el ejemplo y el apoyo incondicional, a mis hermanos, a toda mi familia, a mi asesora y a mis amistades.

César

A Dios, que me guía e ilumina en cada paso de mi vida; a mis padres por apoyarme en mi formación académica y así poder desarrollarme profesionalmente; a mi profesor Ms. León Mantilla Ricardo Miguel por su apoyo incondicional en este proceso de tesis y a mi asesora por su paciencia y el aporte de sus conocimientos en el curso de la presente investigación.

Ana

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito aplicar un Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-Año 2016.

En lo que respecta a la metodología, la investigación empleó un diseño cuasi-experimental, se aplicó un Pre Test, la aplicación de un Programa de Coaching Empresarial y un Post Test, siendo el Test de Rensis Likert el utilizado. Referente a la recopilación de datos, se usó como técnica la encuesta e instrumento el Test, dirigida a los colaboradores de la empresa en estudio. Para analizar y diagnosticar la comunicación interna que acontece entre los colaboradores y para evaluar la efectividad del Programa de Coaching Empresarial. La población de estudio estuvo constituida por 20 colaboradores, los mismos que fueron considerados como muestra a tratar. Para el tratamiento estadístico de los datos se utilizó la Hoja de Cálculo Excel, que nos permitió sistematizar la información en cuadros, tablas y gráficos; en tanto que, para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de Chi Cuadrado ( $X^2$ ), los mismos que posteriormente fueron categorizados.

Los resultados demuestran que la aplicación del Programa de Coaching Empresarial logro mejorar la Comunicación Interna de esta empresa, permitiendo que los colaboradores tengan confianza y libertad para expresar sus ideas con sus compañeros y superiores. Asimismo, los colaboradores participaron activamente dando sus aportes en las soluciones de los conflictos laborales. Esto permitió tener un conocimiento objetivo de lo que sucede en la organización, evitando de esta manera la distorsión de la información.

**Palabras clave:** Programa de coaching empresarial, Comunicación interna.

## **ABSTRACT**

The present investigation was intended to implement a Business Coaching Program to improve the internal communication of the employees of the company Cineplanet Real Plaza in the city of Trujillo-Year 2016.

Regarding the methodology, the research used a quasi-experimental design, a Pre-Test, the application of a Business Coaching Program and a Post-Test, with the Rensis Likert Test being used. Regarding data collection, the survey was used as a technique and the instrument was the Test, addressed to the collaborators of the company under study. To analyze and diagnose the internal communication that happens between the collaborators and to evaluate the effectiveness of the Business Coaching Program. The study population consisted of 20 collaborators, the same ones that were considered as samples to be treated. For the statistical treatment of the data we used the Excel Calculation Sheet, which allowed us to systematize the information in tables, tables and graphs; whereas for the contracting of the hypothesis the Chi square test ( $X^2$ ) was used, the same ones that later were categorized.

The results show that the implementation of the Business Coaching Program was able to improve the Internal Communication of this company, allowing employees to have the confidence and freedom to express their ideas with their colleagues and superiors. Likewise, the collaborators participated actively giving their contributions in the solutions of the labor conflicts. This allowed to have an objective knowledge of what happens in the organization, thus avoiding the distortion of information.

**Keywords:** Business coaching program, Internal communication.

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS Y FIGURAS.....	x
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	xi

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Realidad Problemática.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1.2. Enunciado del problema.....	4
1.1.3. Antecedentes del problema.....	4
1.1.4. Justificación.....	8
1.2. HIPÓTESIS.....	9
1.3. OBJETIVOS.....	10
1.3.1. Objetivo General.....	10
1.3.2. Objetivos Específicos.....	10
1.4. MARCO TEÓRICO.....	10
1.3.1. El Coaching.....	10
1.4.1.1. Historia del Coaching.....	10
1.4.1.2. Definición del Coaching.....	12
1.4.1.3. Còmo funciona el Coaching.....	13
1.4.1.4. Componentes del Coahing.....	13
1.4.1.5. En que se diferencia el Coaching del asesoramiento.....	14
1.4.1.6. Aportes del Coaching a las organizaciones.....	15
1.4.1.7. Tipos del Coaching.....	16
1.4.1.8. Proceso del Coaching.....	18
1.4.1.9. Duración del Coaching.....	19
1.4.1.10. La sesión del coaching.....	20

1.4.1.11. Modelo de Grow .....	20
1.4.2. Comunicación Interna.....	22
1.4.2.1. Comunicación .....	2;Error! Marcador no definido.
1.4.2.2. Tipos de comunicación .....	23
1.4.2.3. Funciones de la comunicación interna.....	24
1.4.2.4. Beneficios de la comunicación interna .....	26
1.5. MARCO CONCEPTUAL .....	27
<b>II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS</b>	
2.1. MATERIAL.....	30
2.1.1. Población .....	30
2.1.2. Marco de muestreo.....	30
2.1.3. Unidad de análisis .....	30
2.1.4. Muestra.....	30
2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	30
2.2. PROCEDIMIENTOS .....	31
2.2.1. Diseño de contrastación.....	31
2.2.2. Análisis de variables.....	31
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	32
<b>III. DISEÑO Y APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL.</b>	<b>34</b>
<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
4.1. Presentación de resultados .....	43
4.2. Discusión de resultados.....	54
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
CONCLUSIONES .....	61
RECOMENDACIONES .....	62
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>63</b>

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	66
ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	70
ANEXO N°03: ALFA DE CRONBACH .....	74
ANEXO N°04: CHI CUADRADO.....	76
ANEXO N°05: RESULTADOS DE (PRE-TEST) Y (POST-TEST).....	79
ANEXO N°06: VALIDACIÓN DE EXPERTOS .....	128
ANEXO N°07: FOTOS.....	144

## **LISTA DE TABLAS Y FIGURAS**

### **LISTA DE TABLAS**

TABLA N°1: Competencias más importantes del coach.....	14
TABLA N°2: Aportes del Coaching al desarrollo de las personas.....	16

### **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA N°1: Participantes en el proceso del coaching ejecutivo.....	17
FIGURA N°2: Proceso del Coaching.....	18
FIGURA N°3: Modelo de Grow.....	21

## LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

### LISTA DE CUADROS

Cuadro N°1: Grado de comunicación entre colaboradores según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	44
Cuadro N°2: Poder de solución ante conflictos laborales según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	45
Cuadro N°3: Confianza para expresar tus ideas en la empresa según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	46
Cuadro N°4: Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	47
Cuadro N°5: Habilidades para saber escuchar a los demás según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	48
Cuadro N°6: Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	49
Cuadro N°7: Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	50
Cuadro N°8: Trato laboral entre compañeros y superiores según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	51
Cuadro N°9: Conocimiento de metas y objetivos de la organización según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	52
Cuadro N°10: Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	53

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Grado de comunicación entre colaboradores según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	44
Gráfico N°2: Poder de solución ante conflictos laborales según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	45
Gráfico N°3: Confianza para expresar tus ideas en la empresa según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	46
Gráfico N°4: Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	47
Gráfico N°5: Habilidades para saber escuchar a los demás según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	48
Gráfico N°6: Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	49
Gráfico N°7: Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	50
Gráfico N°8: Trato laboral entre compañeros y superiores según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	51
Gráfico N°9: Conocimiento de metas y objetivos de la organización según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	52
Gráfico N°10: Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización según los colaboradores de la empresa Cineplantet Real Plaza Trujillo.....	53

# **CAPITULO I**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

#### **1.1.1. Realidad Problemática:**

Actualmente, las organizaciones han llevado acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, estas deben gestionar adecuadamente su capital humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la comunicación interna.

En este sentido, las organizaciones deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación de comunicación interna que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales.

La Comunicación Interna ocupa un papel muy importante en el coaching, considerando que en la relación entre el coach y la persona que somete el entrenamiento, debe ser un intercambio de información que se hace importante la escucha, la trasmisión de valores y sentimientos.

La Comunicación Interna siempre ha existido en las organizaciones, de hecho, la comunicación entre sus miembros siempre ha sido una parte fundamental para las organizaciones y va ligada estrechamente tanto a las estrategias y objetivos de las organizaciones, como a la consecución de los mismos y por lo tanto al éxito de cualquier organización.

Caicedo, Herrera & Quenguan (2013), nos indica que mediante el Coaching se ha logrado que las personas tomen conciencia y se responsabilicen de sus actividades y funciones para el buen desempeño de la organización.

Dentro del contexto de desarrollo del coaching la empresa Cineplanet desarrolla sus actividades empresariales, buscando siempre ofrecer un mejor servicio.

Su filial Cineplanet Real Plaza, en la ciudad de Trujillo, tiene como fin brindar un servicio de entretenimiento apoyando a la superación personal y profesional de sus colaboradores, ya que tiene la preferencia de contratar personal universitario por la flexibilidad de sus horarios de trabajo.

En la mencionada empresa, se observó a nivel Institucional, carecen de políticas de comunicación interna establecidas, así como también no existen canales formales de comunicación interna, esto generó distorsión de información y conflictos entre colaboradores y jefes en la organización, por cuanto el desarrollo de la comunicación a nivel institucional se desarrollaba de manera informal.

A nivel de colaboradores se observó la falta de iniciativa para interrelacionarse, así como la ausencia de interés por parte de los superiores para que haya una buena comunicación entre sus colaboradores, también se determinó que los mensajes que se transmiten no se expresan con claridad para la mayoría de los colaboradores. Se encontró que los colaboradores no tienen confianza para expresar sus ideas en la empresa, no tienen predisposición para escuchar a los demás y tampoco aceptan consejos de sus compañeros de trabajo y superiores, dando como resultado una mala comunicación informal.

Los colaboradores no tienen conocimiento de lo que está sucediendo en la organización y creen que sus opiniones o ideas no importan, dejando de tener interés en la labor de la organización generando en un futuro poca productividad lo cual impedirá alcanzar los objetivos estratégicos originando conflictos con los líderes o jefes en la empresa. Por último, se puede determinar que la empresa no cuenta con

un Programa de Coaching Empresarial que complemente el desarrollo de las actividades de los colaboradores, con la que se pretendió invitar a la reflexión para lograr sus objetivos en base a una buena comunicación.

En el presente estudio se contribuyó con la mejora de la comunicación interna de la empresa Cineplanet Real Plaza de la ciudad de Trujillo mediante un Programa de Coaching Empresarial.

Por lo tanto, ¿La aplicación de un programa de Coaching Empresarial contribuirá a la mejora de la comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2016?

### **1.1.2. Enunciado del problema:**

¿La aplicación de un programa de coaching empresarial mejorará la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016?

### **1.1.3. Antecedentes del problema:**

#### **1.1.3.1. Internacionales:**

De Armas (2014), en su tesis de licenciatura “Comunicación Interna y Clima Laboral”, Universidad Rafael Landívar Antonio Páez-Guatemala, según el estudio realizado, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se comunica, las vías en que se da este proceso y la manera en que los jefes se comunican con los subalternos, y estos elementos si afectan o perjudican a los colaboradores en sus labores diarias. La comunicación interna tiende a influir dentro del clima laboral de la organización ya que si

en la comunicación que existe no se promueve el empoderamiento con los colaboradores o bien si no se les informa sobre los valores, metas, visión, misión, políticas y estrategias, éstos no se sentirán parte de la organización y perderán el interés de participar o de laborar para la misma.

De Ospino & Troconis (2014), en su tesis de licenciatura “Estrategias Gerenciales apoyadas en el proceso Coaching para generar eficiencia en la empresa LAMISUR C.A”, Universidad José Antonio Páez-Venezuela, concluye que no se comunican las estrategias del negocio para conocer los objetivos planteados. Asimismo, no se tienen identificadas la misión, la visión y valores organizacionales de la empresa en todos los niveles, lo que impide el alcance y el cumplimiento de las metas organizacionales. Por otro lado, se observa que a pesar de que los empleados se sienten instruidos para realizar las actividades que desarrollan, la empresa no tiene como cultura la capacitación y adiestramiento continuo, lo que origina debilidades en la ejecución de las actividades diarias.

De Caicedo, Herrera & Quenguan (2013), en su tesis de licenciatura “El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa”, Universidad del Rosario-España, concluye el enfoque que se da al departamento de Recursos Humanos, el cual potencia las capacidades de los colaboradores con el fin de obtener los mejores resultados posibles para el bien de la organización. Un enfoque más a la persona como elemento fundamental dentro de la empresa. De igual forma mediante el Coaching se ha logrado que las personas tomen conciencia y se responsabilicen de sus

actividades y funciones para el buen desempeño de la organización. También se observó cómo esta herramienta ayuda a la gente a descubrir su motivación interna, mejorando su productividad al igual que el ambiente laboral dentro de la organización. Otro factor importante a resaltar es el concepto de cambio y transformación, la flexibilidad y capacidad de adaptación. Con el enfoque a las personas del Coaching estos procesos se realizan de una manera más ágil y natural ya que son éstas las encargadas de llevar a cabo las transformaciones dentro de las organizaciones.

#### **1.1.3.2. Nacionales:**

De Wong (2014), en su tesis de licenciatura “Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas-Lima, concluye que no es necesario aumentar o mejorar los beneficios corporativos, sino más bien mejorar la comunicación interna entre jefes y colaboradores, así como las estrategias de difusión de los beneficios para poder aumentar el “salario emocional” en ellos y puedan sentirse más cómodos, y en consecuencia, incrementar su productividad y la posterior rentabilidad de la empresa. Siendo la comunicación interna es un recurso importante, la columna vertebral de un sistema, el cual debe mantenerse mejorando continuamente con un control adecuado. Esto permitirá que la empresa mantenga su desarrollo y crecimiento.

De Farro & Toro (2013), en su tesis de licenciatura “Impacto de la aplicación de coaching para mejorar el clima laboral de la empresa “Taiwan Motos” en la ciudad de Chiclayo en el año 2013”, Universidad Católica Santo

Toribio de Mogrovejo-Chiclayo. La presente investigación se justificó por la utilidad de la aplicación del programa de coaching lo cual benefició a la empresa, ayudando a mejorar el clima laboral, reflejando de esta manera el incremento de sus ventas. Además, se ha generado un compromiso en cuanto a su desarrollado personal y profesional captando y fidelizando a más clientes. El trabajo de investigación concluye que el impacto de la aplicación de coaching fue positivo, logrando mejorar el clima laboral de la empresa.

De Cárdenas (2011), en su tesis de licenciatura “Coaching y desempeño docente en la provincia de Huancayo”, Universidad Nacional del Centro del Perú-Huancayo, concluye que la aplicación del coaching tiene influencia positiva en el desarrollo del desempeño docente de los profesores de la provincia de Huancayo. También nos menciona las características que tiene el coaching en el desarrollo del desempeño docente de los profesores de la provincia de Huancayo son: a) es concreta, b) es interactiva, tiene responsabilidad compartida, d) manifiesta de forma específica y e) desarrolla respeto. Además, tiene ventajas como desarrollar valores en los participantes, está orientada a la obtención de resultados del participante, desarrolla disciplina, perfecciona el entrenamiento permanente de desarrollo personal.

### **1.1.3.3. Locales:**

De López & Sagastegui (2015), en su tesis de licenciatura “Implementación de un Plan de Coaching para disminuir la Rotación Laboral de los colaboradores de la empresa Constructora LCM Ingenieros S.A.C. en la ciudad de Trujillo-año 2015”, Universidad Privada Antenor Orrego-

Trujillo, concluyen: Es fundamental que en toda empresa deba brindar un programa de coaching debido a que es una herramienta que permite a los colaboradores un cambio de perspectivas y el aumento de compromiso y responsabilidad lo que se traduce en mejores resultados para la organización. Él cual nos permite reducir la rotación laboral que se produce en la empresa debido a los problemas que aquejan a los colaboradores tales como: los beneficios salariales producto de la falta de horas extras, los bonos, los incentivos, viáticos que reciben por parte de la empresa siendo como factor principal la falta de horas extras en el trabajo factor que motiva renunciar a los colaboradores.

De Risco, Sagástegui & Arias (1996), en su tesis de licenciatura “Influencia de la Comunicación Interna en la Relación trabajador-Institución, en el área administrativa de la Universidad Nacional de Trujillo”, Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo, concluyen: Hay carencia de objetivos que promuevan la identificación e integración de los trabajadores con su institución, originando que ellos no se sientan parte importante en la marcha administrativa. También existe carencia de medios de comunicación al servicio de los trabajadores, generando la circulación de rumores y creándoles confusión y falsa percepción con respecto a la realidad.

#### **1.1.4. Justificación:**

##### **1.1.4.1. Teórica:**

La investigación se fundamenta en la aplicación de los conceptos teóricos de Mejías (2013) sobre coaching para mejorar los problemas de Comunicación Interna que afectan a la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

#### **1.1.4.2. Metodológica:**

La aplicación del Pre-test y del Post-test, el cual fue validado por juicios de expertos permitió identificar los problemas en la comunicación interna y constatar la efectividad de la aplicación del programa de coaching beneficiando a los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza Trujillo, garantizando la validez de estos instrumentos para posteriores investigaciones.

#### **1.1.4.3. Práctica:**

Los resultados de la presente investigación permitieron determinar soluciones concretas frente a los problemas de comunicación interna encontrados en la empresa Cineplanet, a través de la incidencia del programa de coaching aplicado, permitiendo a esta empresa mejorar a nivel institucional la falta de políticas de comunicación y a nivel de colaboradores las interrelaciones entre ellos.

### **1.2. HIPÓTESIS:**

La aplicación de un Programa de Coaching Empresarial mejorará la Comunicación Interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016.

### **1.3. OBJETIVOS:**

#### **1.3.1. Objetivo general:**

Aplicar un Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016.

#### **1.3.2. Objetivos específicos:**

A. Evaluar los principales problemas de comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

B. Aplicar el Programa de Coaching Empresarial para la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

C. Determinar si la efectividad del Programa de Coaching Empresarial mejoró la comunicación interna en la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

### **1.4. MARCO TEÓRICO:**

#### **1.4.1. El Coaching**

##### **1.4.1.1. Historia del Coaching:**

Según Cortés(2008), el origen del término coach proviene de Hungría, más concretamente de la ciudad de Kocs. En los siglos XV y XVI esta ciudad fue muy conocida debido a que era usada por muchos viajeros para trasladarse desde Budapest hasta Viena mediante un tipo de carruaje tapado que se llamó *kocsiszekér*, es decir “Carruaje de Kocs”.

Con el tiempo el carruaje de Kocs pasó a llamarse Kocsi que en húngaro suena “Cochi”, de aquí la palabra que usamos nosotros “coche”. El

término coach proviene justamente de la palabra coche ya que al igual que el coche nos traslada de un lugar a otro, el coaching de alguna manera también nos traslada del lugar en el que estamos al lugar que nosotros queremos llegar.

El Coaching apareció hace miles de años en la antigua Grecia y uno de sus padres fue, nada más ni nada menos que, Sócrates. El filósofo creó un método, que promovía el empleo del diálogo para llegar al conocimiento y que solía utilizar con sus discípulos. Se sentaba a conversar con ellos y, a punta de hacerles preguntas, al final lograba que sacaran a relucir los conocimientos que tenían dentro.

El Coaching volvió a hacer su entrada a mediados de los años 70, cuando Timothy Gallwey se dio cuenta de que el peor enemigo de un deportista era su propia mente y desarrolló una serie de libros para ayudarlo a superar bloqueos y obtener un mayor rendimiento. Desde un comienzo el método mostró resultados sorprendentes y se empezaron a montar escuelas deportivas bajo la licencia de su obra, llamada Inner Game. Dos de ellas en Europa a cargo de Sir John Whitmore, quien después de un tiempo logró adaptar exitosamente el procedimiento al medio empresarial inglés y dio origen a lo que hoy se conoce como Coaching empresarial. De ahí, solo fue un pequeño paso para que bajara hasta la esfera personal y estuviera a nuestra disposición. Sin embargo, el modelo actual se le atribuye a Thomas J. Leonard, a quien se le reconoce mundialmente como el padre del Coaching Moderno.

### **1.4.1.2. Definición del Coaching:**

De acuerdo con Rosinski (2011) en su libro titulado “Coaching y Cultura”, opina que el coaching es un facilitador del desarrollo de la capacidad de los individuos logrando así alcanzar sus objetivos.

Por lo tanto el coaching es:

- **Objetivo:** El coaching trata de ayudar a articular y lograr objetivos, se enfoca en la situación actual y el plan de acción sobre los coacheados.

- **Significativo:** El coaching procura comprometer a los coacheados.

Antes de ayudar a construir un plan de acción, el coach contribuye a identificar la meta u objetivo alcanzable y bien definido que se desea alcanzar.

- **Potencial:** El coaching consiste en liberar el potencial de los individuos ayudándolos a desarrollar técnicas y herramientas necesarias que les permitan alcanzar la meta deseada.

- **Facilitar:** El coaching es un proceso de acompañamiento en el cual por medio de este el coach facilita que los coacheados encuentren sus propias soluciones y emprendan acciones.

- **Personas:** El coaching puede aplicarse a individuos y a equipos.

- **Arte:** El coaching es el arte de elegir un enfoque efectivo en una situación determinada de combinar creativamente modelos y perspectivas para enfrentar los desafíos concretos y diseñar un plan de acción que pueda satisfacer las necesidades del coacheados.

Villa & Caperán (2010) autor del libro “Manual del coaching: Cómo mejorar el rendimiento de las personas”, define el coaching como “aquel proceso de acompañamiento individualizado (coach) en el que el

pupilo(coachee) libera su talento a través de la detección de sus oportunidades de mejora, la elaboración y seguimiento de un plan de acción concreto” (p.19).

Whitmore (2003) autor del libro “Coaching: el método para mejorar el rendimiento de las personas”, quien sugiere la práctica de una metodología de discusión que facilita el proceso de retroalimentación y la disolución de conflictivas individuales y grupales dentro de las compañías” (p.5).

#### **1.4.1.3. ¿Cómo funciona el coaching?**

Whitmore (2003) “El coaching funciona dentro de una conversación, donde aparecen compromisos mutuos, entre el coach y el coachee.

- De parte del coachee (es la persona que se entrena en el coaching): El compromiso de un resultado extraordinario, la honestidad de lo que ocurren, y su disposición hacia el logro.

- De parte del coach: El compromiso con el resultado de su coachee más grande que el del coachee mismo”.(p.22)

#### **1.4.1.4. Componentes del Coaching:**

Para Villa & Caperán(2010) nos indican:

##### **- El Coach:**

El coach es aquel que dinamiza y acompaña en su aprendizaje y perfeccionamiento a la persona tutelada. El trabajo del coach es estimular y facilitar, a través de una técnica, válida y fiable al autorreflexión del coachee de manera que diseñe y se comprometa a un plan de acción fruto de la misma sinergia del trabajo de ambos. (p.60)

Según Gorroño (2010):

### - Competencias del coach

Si bien pareciera que las mismas competencias del coach son herramientas más importantes del proceso de intervención, las más resaltantes son:

**Tabla N° 01: Competencias más importantes del coach**

Competencias más importantes del <i>coach</i>		
En relación al <i>coachee</i>	En relación al <i>coach</i>	
Habilidades y actitudes	Habilidades	Conocimiento y experiencia
<ul style="list-style-type: none"><li>- Vaciar de conversaciones</li><li>- Quitarse prejuicios</li><li>- Estar presente</li><li>- Amar a tu <i>coachee</i></li><li>- Interés en el tema de trabajo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprenderse a uno mismo</li><li>- Compromiso con el desarrollo personal</li><li>- Escucha efectiva</li><li>- Capacidad de hacer preguntas</li><li>- Capacidad de interpretar en beneficio de los objetivos</li><li>- Autoobservación</li><li>- Apertura</li><li>- Humildad y honestidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Saber manejar el contrato</li><li>- Conocimiento de organizaciones</li><li>- Sólida formación psicológica</li></ul>

Fuente: Gorroño (2010) Libro: El coaching como servicio profesional

### - El Coachee:

El coachee o pupilo es la persona a la que se aplica esta práctica. El coachee no debe recibir las soluciones del coach, sino que debe aprender por sí mismo; el coach es un facilitador.

#### 1.4.1.5. ¿En qué se diferencia el coaching del asesoramiento?

De acuerdo con Payeras (2004) explica que el asesor viene a ser un especialista en cierta área profesional sin embargo el coaching es un especialista en el desarrollo personal y de equipos. Dónde el asesor aporta

soluciones a un problema específico y el coaching acompaña al coachee o coacheados a que ellos mismos encuentren las soluciones para alcanzar a la meta deseada.

El coaching es una filosofía y un estilo de dirección, que acompañado de unas herramientas como entrenamiento, capacitación y el desarrollo de las competencias logrando impactar positivamente y por consiguiente obtener excelentes resultados en las actividades personales y profesionales.

El coaching que tiene como objetivo promover el establecimiento y la aclaración de metas, el desarrollo de competencias personales y profesionales hasta el nivel óptimo, ayudar a superar bloqueos mentales y emocionales y ayudar a llegar a ser lo mejor que uno puede ser. (Bisquerra,2008,p.168)

#### **1.4.1.6. Aportes del coaching a las organizaciones:**

De acuerdo a los estudios de Cook (2004) el coaching aporta valor a las organizaciones porque:

- Ayuda a desarrollar las habilidades de los trabajadores.
- Ayuda a diagnosticar los problemas de desempeño.
- Ayuda a corregir el desempeño insatisfactorio o inaceptable.
- Estimula el comportamiento de autocoaching.
- Mejora la actitud y desempeño de las personas.

La capacidad para brindar coaching hace que los empleados sean conscientes de que el coach se preocupa por ellos y está comprometido en ayudarles a mejorar. Esto se traduce en el compromiso que ellos asumen y el entusiasmo que muestran ante el trabajo produciendo un mejor desempeño. (p.6)

Ahora bien, ¿qué aporta la intervención del coaching al desarrollo de las personas? Lo podemos describir en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 02: Aportes del coaching al desarrollo de las personas**

Aportes del <i>coaching</i> al desarrollo de personas	
Al proceso de intervención	A la organización
Competencias profesionales	Desarrollo Organizativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo emocional</li> <li>- Autocimiento</li> <li>- Confianza</li> <li>- Autoconciencia</li> <li>- Autoresponsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma de trabajo nueva</li> <li>- Autoresponsabilidad</li> <li>- Confianza</li> <li>- Desempeño del rol más eficiente</li> <li>- Forma de trabajo nueva</li> </ul>

Fuente: Gorroño (2010) Libro: El coaching como servicio profesional

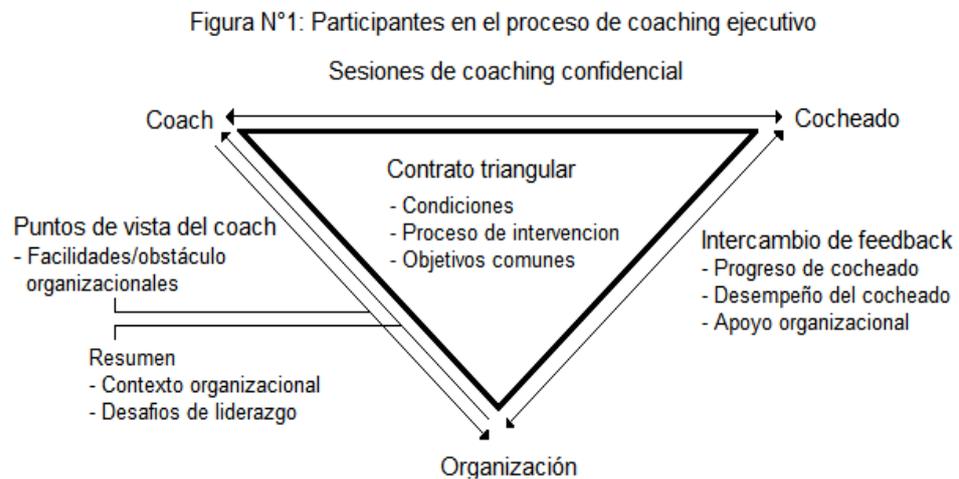
#### 1.4.1.7. Tipos de Coaching:

Rosinski (2011) También nos menciona los tipos de coaching:

**a) Coaching personal:** Cuando un coach trabaja con un individuo que paga por la intervención, eso denomina “coaching personal”. Capacitando a muchos coach personales se insta a los coacheados a respetarse a si mismos y construir su mundo a partir de sus propias necesidades. Se proponen orientaciones prácticas para ayudar a los coacheados a lograr sus objetivos. Los coach personales tradicionalmente resaltan la noción de cuidado de si mismo, ya que se a mencionado, la cual influye el coaching como profesión.

**b) Coaching ejecutivo y corporativo:** El coaching ejecutivo es una forma de coaching en la que el coacheado es un ejecutivo, la organización en la que trabaja paga para la intervención de coaching las sesiones son estrictamente confidenciales para que los resultados se concreten y la intervencion esta al servicio de los diferentes participantes en el proceso: el coacheado y su organización.

El flujo de información se representa en una sociedad triangular como en la siguiente figura:



Fuente: Rosinski (2011) Libro: Coaching y cultura

**c) Coaching de equipos:** El coaching de equipos se ocupa de ayudar a un grupo a lograr un desempeño superior, y a la vez contribuye a que sus miembros logren vidas más satisfactorias para ellos y para los demás.

**d) Coaching Empresarial:** El Coaching Empresarial es aquel que se realiza dentro de la compañía. El coach ha de sacar lo mejor de cada uno de sus empleados, motivarlos, hacerles partícipes del trabajo, y buscar la mejor forma que cada empleado desarrolle su trabajo.

De acuerdo con Cook (2004) determina los beneficios del mismo:

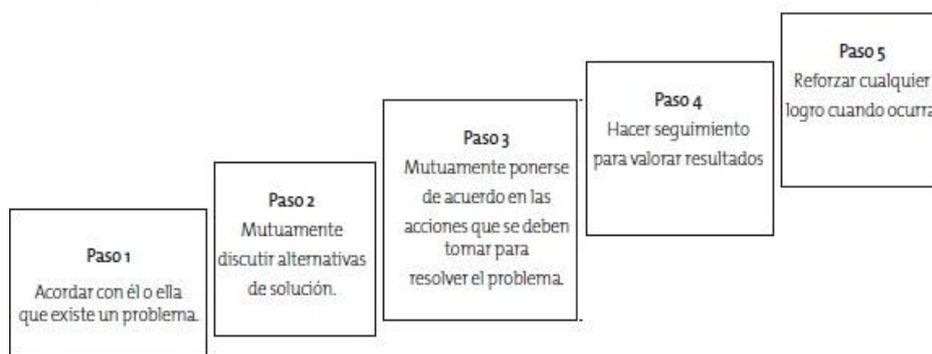
- Ayuda a desarrollar las habilidades de los empleados.
- Ayuda a diagnosticar problemas de desempeño.
- Estimula comportamientos de autocoaching. Logrando que el coachee o coacheados en un futuro puedan comprender la manera de tratar problemas.

- Mejora el desempeño y la actitud. Permitiendo que los colaboradores asuman el compromiso y responsabilidad, tomando la iniciativa en su trabajo.

#### 1.4.1.8. Proceso del Coaching

Feldman (2011) divide el proceso del coaching en 5 partes:

**Figura N° 2: Proceso del coaching**



Fuente:Feldman (2011) Libro: Coaching

Modelo de situación de coaching va de una situación actual a una situación deseada:

#### - **Secuencia del coaching:**

- Asunto que tratar
- Objetivos
- Realidad en que se esta
- Opciones: Para desarrollar el objetivo
- Acción: para que se de la situación deseada.

De Mejías (2013):

El entrenamiento generalmente se logra mediante un proceso de cuatro pasos: observación, discusión, entrenamiento activo y seguimiento.

**Paso 1: Observación.** El primer paso del entrenamiento es la observación. Mediante esta se identificará los puntos fuertes y débiles de la persona y entender el

impacto que su comportamiento tiene en los compañeros de trabajo y en su capacidad para alcanzar objetivos.

**Paso 2: Discusión.** Este paso comienza con una cuidadosa preparación. Se establecerá un diálogo con el coachee o coacheados para compartir estrategias que permiten solucionar los problemas de rendimiento y construir habilidades.

En muchos casos la discusión, debe conducir a un plan de entrenamiento en el que ambas partes estén de acuerdo. Llevar el rendimiento a un nivel estándar dentro de un lapso determinado. Un plan asegura una atención sistemática a la mejora del rendimiento.

**Paso 3: Entrenamiento activo.** En este el coach ofrece ideas y consejos de tal modo que el subordinado los escuche, responda a ellos y aprecie su valor. Dar y recibir feedback es una parte fundamental del entrenamiento activo, así como de la supervisión en general.

**Paso 4: Seguimiento.** El seguimiento ayuda a las personas implicadas a mantener la trayectoria de mejoras. Las sesiones de seguimiento también son oportunidades de alabar los progresos y de buscar oportunidades para un entrenamiento y un feedback continuos. Si el plan de acción necesita modificaciones, la reunión de seguimiento es el lugar donde hacerlas.

#### **1.4.1.9. Duración del Coaching:**

Según Villa & Caperán (2010):

“Cada proceso de coaching es distinto pero el tiempo mínimo aconsejable para obtener resultados es de tres a seis sesiones, distribuyendo el número de sesiones en función de la etapa del programa de coaching en la que se encuentra.

Diagnóstico, Planeamiento de Objetivos, Entrenamiento, Plan de Acción, Aplicación, Feedback, Postevaluación y seguimiento: una sesión presencial mensual, con seguimiento a distancia (online) semanal”.(p.26)

#### **1.4.1.10. La sesión de coaching:**

Según Villa & Caperán (2010):

“Las sesiones de coaching constan de diálogos entre coach y coachee de una duración de entre 60 y 90 minutos (el número de sesiones depende de los objetivos que se quieran conseguir), donde el coach guía al coachee o coacheados, por medio de preguntas estratégicamente planteadas hacia sus objetivos y deseos, ayudándole a clarificar sus ideas y la búsqueda de recursos y soluciones”. (p.27)

#### **1.4.1.11. Modelo De Grow**

Según Whitmore (2003) La implementación del Modelo Grow mediante preguntas promueve una mayor conciencia y responsabilidad, y alienta el comportamiento proactivo, así como el resultado de técnicas prácticas para lograr las metas y superar los obstáculos.

Ayuda a liberar el verdadero potencial de un individuo al aumentar la confianza y la motivación, lo que lleva a beneficios a corto y largo plazo. Por lo tanto, su implementación se ha empleado para conseguir una mejor comunicación, mejores relaciones interpersonales y un ambiente de mejor calidad de trabajo.

Figura 03: Modelo Grow



Fuente: Elaboración de los autores

Una vez hecha la explicación de lo que consiste el programa coaching empresarial

**a) GOAL(META)**

Establecimiento de una meta u objetivo. Se define la meta que desea alcanzar en detalle y de la forma más sensorial posible. Los objetivos tienen que ser alcanzables y bien definidos.

**b) REALITY(REALIDAD)**

Identificar el lugar al que desea llegar y junto a los colaboradores establecer un objetivo alcanzable y reflexionar sobre el plan de acción más adecuado para lograrlos.

**c) OPTIONS(OPCIONES)**

Evalúa distintos caminos opciones. Se trabajan las posibilidades que existen para lograr una meta

**d) WILL(VOLUNTAD)**

Definir y seguir el plan de acción orientado al objetivo, estimulando la auto motivación y establecer el compromiso a la consecución de la meta propuesta

**1.4.2. Comunicación Interna:**

**1.4.2.1. Comunicación**

Para la Real Academia Española (2014), nos da a conocer que la comunicación, es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Para Montaner & Moyano citado por Báez (2000) en su libro “Comunicación Efectiva” piensa que la palabra comunicación es empleada como conectar, informar y compartir. Se dice que hay comunicación para exponer que entre personas o cosas distanciadas se ha establecido contacto, pero nos vamos a referir a la comunicación entre personas. Si este contacto va acompañado de un mensaje se trata de transmisión de información, entrar

en contacto con otro u otros para hacerle partícipe de ideas, sentimientos, intereses, deseo, etc. (p.1)

La comunicación humana es interacción social, es compartir. Los miembros de una comunidad comparten una serie de símbolos y de maneras de pensar, sentir y actuar. En tanto que se comparten significa que estamos en comunicación. Ahora bien, además de compartir los símbolos y rituales, comunicarse es también poder entender a los otros. (p.2)

#### **1.4.2.2. Tipos de Comunicación**

Para Grupo Vértice (GV, 2007):

**Comunicación Externa:** Este tipo de comunicación va dirigido al público externo: clientes intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general. Viene determinada por las personas que no tienen ninguna relación con la empresa o bien la tienen de manera muy limitada, se ésta geográfica, de productos o de servicios.

**Comunicación Interna:** Esta orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella. En el caso de una empresa, está integrados por accionistas, directivas, empleados, contratistas, etc.

Dentro de esta comunicación, la misma, puede producirse de manera:

**Formal:** Donde el contenido está referido, aspectos laborales. En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos.

**Infomal:** Donde el contenido de la comunicación, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en estancias fuera del lugar específico del trabajo, encuentros en los pasillos, las pausas del café o la comida, etc.).

Puede existir, a su vez, un desequilibrio entre el sistema de comunicación empleado por la compañía para su “Comunicación externa” y el usado con fines “internos”. A veces el desequilibrio entre ambas comunicaciones (externa e interna) es tal que los empleados acaban conociendo lo que ocurre en la empresa a través de las acciones exteriores: prensa, proveedores e incluso por la competencia.

Esto evidencia la necesidad de una armonía entre las comunicaciones externa e interna, tanto más cuanto que la externa no se puede acallar. Dicha armonización ha de darse en los contenidos, en los procesos, en la cantidad y en el estilo. (p.6)

#### **1.4.2.3. Funciones de la comunicación interna:**

Lacasa (2005), establece que la comunicación interna cuenta con tres funciones principales:

##### **a) La importancia del personal:**

Conservar un trato entre el colaborador y la organización para que el colaborador se involucre y se efectúe sus expectativas dentro de la organización, de modo que relacione el éxito personal con el éxito de la organización.

Si se aprovecha bien, el colaborador se sentirá apreciado e identificado con la organización; además se le hace un lugar en la misma. Se debe obtener

que los colaboradores obtengan la mayor parte posible de la cultura que se maneja dentro de la organización, que es el conocimiento que tiene el colaborador de la organización en la que labora, cuanto más absorba de la cultura organizacional, mayor será el conocimiento de la organización.

### **b) Conseguir un cambio de actitudes**

La forma de trabajar más frecuente en las organizaciones, en los últimos años, es la del cambio. La asociación de nuevas y novedosas tecnologías junto con la internacionalización de las organizaciones y de las nuevas economías, son los motivos más habituales, que exigen ese cambio constante por parte de los miembros de la organización. Por lo cual se debe tratar que los cambios no sean traumáticos o que lo sean lo menos posible.

### **c) Incremento de la producción**

Se obtendrá mediante la transferencia de información operativa, y que se certifique que la información de la que tienen los colaboradores llegue de manera educada y sensibilice al personal en relación a los objetivos de la organización.

La comunicación interna intenta hacer del conocimiento de los colaboradores lo que piensan los directivos de la organización, que estos a su vez, también identifiquen el pensamiento de los colaboradores, y que se conozcan entre sí. En la organización presente, es de suma importancia hacer llegar la suficiente información a los colaboradores para que se sientan involucrados en los diferentes proyectos y contar con su opinión. El

compromiso de iniciar y conservar una buena comunicación, incurre en los directivos de la organización. (p.56)

#### **1.4.2.4. Beneficios de la comunicación interna:**

Cervera (2008), indica que una organización transfiere cuantiosos mensajes al exterior, y de variadas formas, que instituyen empleo, despiden colaboradores, costean sueldos justos, elevados o de subsistencia; contundente, la cultura de la organización sale de una u otra forma a la calle. Uno de los elementos importantes en la comunicación está constituido por los colaboradores o las personas que laboran en la organización. Y posteriormente de la jornada laboral, los trabajadores o colaboradores conversan y se relacionan con otras personas, y como parte de algunas de sus conversaciones pueden referirse sobre trabajo.

Mencionada con diferentes denominaciones e inclusive no reconocida como tal, lo incuestionable es que la comunicación interna es el primordial artífice de la transparencia en la organización y, por ende, no habría de ser considerada como un transmisor de información. Tampoco como un procedimiento de gestión que se debe seguir de vez en cuando. Hay que percibirla como una situación inherente a cualquier tarea o trabajo y es ineludible concretarla y definirla con precisión.

Fundamentalmente, los beneficios provenientes de la práctica de la comunicación interna son el expresar a los colaboradores qué es lo que se pretende de ellos, porqué y cómo, de tal manera que exista una mentalidad

total y unida entre todos los miembros de la organización, mejor y mayor producción, reducción de costos, mejora del proceso de producción y, por ende, se obtienen mejores efectos, involucra a la plantilla en los objetivos estratégicos de la organización, sustituye el rumor por la información real y transparente. (p.311)

## **1.5. MARCO CONCEPTUAL:**

### **Definición de Términos:**

#### **- Coaching:**

“El Coaching es una relación profesional continuada que ayuda a que las personas produzcan resultados extraordinarios en sus vidas, carreras, negocios u organizaciones” (Zarate, 2010, p.89)

#### **- Programa de coaching empresarial:**

“Es el incremento de beneficios potenciales de un grupo de trabajadores de una organización, desarrollado mediante un plan o programa para lograr un objetivo en común” (Mejías, 2013, p.35).

#### **- Comunicación:**

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto. (Pérez, 2008, p.34)

#### **- Comunicación Interna:**

La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus

miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Álvarez, 2007, p.55)

# **CAPITULO II**

## **II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS**

### **2.1. MATERIAL**

#### **2.1.1. Población**

La población total la constituyeron todos los colaboradores la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo, de acuerdo a la planilla de colaboradores de la empresa en estudio en el mes de octubre 2016.

#### **2.1.2. Marco de muestreo**

Relación de los colaboradores con contrato vigente registrados en planillas en el mes de octubre 2016, siendo en total 20 personas.

#### **2.1.3. Unidad de análisis**

Constituido por cada uno de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2016.

#### **2.1.4. Muestra**

Equivalente a la población y estuvo constituida por el total de colaboradores, es decir 20 colaboradores de Cineplanet.

#### **2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, a través de un test sobre comunicación interna el mismo que fue elaborado por los autores de la investigación y validado por juicio de expertos, el cual se aplicó a los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

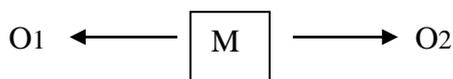
## 2.2. PROCEDIMIENTOS

### 2.2.1. Diseño de contrastación:

#### Diseño cuasi experimental

El diseño es cuasi-experimental porque implicó analizar a través del Pre-test y Post-test a los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza, la efectividad de la aplicación del programa de coaching en la mejora de la comunicación interna.

La representación gráfica como sigue:



Dónde:

O1: La comunicación Interna antes de la aplicación del Programa de Coaching.

M: Aplicación del Programa de Coaching.

O2: La Comunicación Interna después de la aplicación del Programa de Coaching.

### 2.2.2. Análisis de variables:

#### a) Variable independiente:

- **Programa de Coaching:** Coaching es el acompañamiento a una persona o equipo a partir de sus necesidades profesionales para el desarrollo de su potencial y de sus conocimientos para identificarlos y optimizarlos.

**b) Variable dependiente:**

- **Comunicación Interna:** Aplica a los esfuerzos de información, promoción e integración social que una organización realiza entre sus recursos humanos, como parte de sus esfuerzos de comunicación corporativa. Los procesos de inducción, capacitación, motivación y desarrollo del personal requieren de este tipo de comunicación. Comprende también todo esfuerzo de imagen por el que la organización quiere asentar una identidad y una cultura interna.

**2.2.3. Procesamiento y análisis de datos:**

Para analizar los datos:

- Para el procesamiento se utilizó el programa Excel.
- Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva.

**Método de investigación:**

- Elaboración de instrumentos
- Validación de expertos.
- Se aplicó muestra piloto.
- Se realizó un Pre-test y un Post-test en el establecimiento de Cineplanet Real Plaza.
- Se procesó la información.
- Presentamos la gráfica.

# **CAPITULO III**

- **Diseño y aplicación del Programa de Coaching empresarial:**

**PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR LA  
COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
CINEPLANET REAL PLAZA TRUJILLO**

## **I) INTRODUCCIÓN**

El programa de Coaching Empresarial fue diseñado pensando en los 20 colaboradores de la empresa. El proceso fue individualizado y grupal, se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa al iniciar cada jornada laboral. El programa tuvo como finalidad mejorar la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza Trujillo utilizando la herramienta del coaching.

## **II) ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

- Durante la primera semana se analizó los puntos fuertes y débiles de cada uno de los colaboradores y se entendió el impacto que su comportamiento tiene en los compañeros de trabajo y en su capacidad para alcanzar objetivos.
- Se identificó en la empresa la falta de comunicación entre trabajadores y jefes, dicho por los mismos colaboradores no tienen confianza para conversar con sus colegas y nunca se hizo un programa para llegar a interactuar más entre ellos, se mostraron optimistas al tener conocimiento de un programa de coaching.
- Se llevó a cabo tres sesiones de coaching (Ver pág.41) con los colaboradores y se dió a conocer como se llevó el proceso del programa.
- Se aplicó el test, siendo utilizado como herramienta del proceso de coaching.

## **III) DISEÑO DEL PROGRAMA DE COACHING**

### **3.1 OBJETIVOS**

- Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la comunicación interna en CinePlanet y la necesidad de mejorarla.
- Proponer el desarrollo y aplicación del Programa de Coaching Empresarial, como una herramienta que permite mejorar la comunicación interna.
- Brindar las herramientas necesarias para facilitar el proceso de la implementación del Modelo de Coaching Empresarial.

- Evaluar la eficacia del programa del coaching al mejorar los problemas encontrados en la comunicación interna.

### 3.2 ESTRATEGIAS

#### 3.2.1. Preparar a los colaboradores para la presentación del Programa de Coaching Empresarial

Dinámica de Grupo: Saludos con partes del cuerpo	
<b>Recursos:</b> Música	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 15-20 min
<p><b>Objetivo:</b> Tienen como objetivo reducir el grado de intimidación entre los mismos logrando que nos tengan confianza y se comporten lo más naturalmente posible para involucrarlos más en las técnicas aplicadas posteriormente.</p>	
<p><b>Descripción:</b> Los coaches invitan a formar dos círculos con igual número de personas, uno estará dentro del otro y pide que se miren frente a frente. Es recomendable tener una música de fondo. Los coaches piden que se presenten con la mano y digan su nombre, qué hace, que le gusta y que no le gusta. Inmediatamente los coaches dan la señal para que se rueden los círculos cada uno en sentido contrario, de tal forma que le toque otra persona enfrente. Los coaches piden que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de nuevo y esta vez se saludan con los pies, posteriormente con los codos, los hombros, etc.</p>	

Dinámica de Grupo: Papel–imperdible (Nombre y hobbies)	
<b>Recursos:</b> Papel y Música	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 15 min
<p><b>Objetivo:</b> Tienen como objetivo conocerse a partir de actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos. Creando así un clima de compañerismo e integración.</p>	
<p><b>Descripción:</b> Se reparte un papel y un imperdible a cada componente. En el papel han de escribir su nombre, un adjetivo y un hobby. Cuando hayan terminado se ponen todos en pie, y en silencio comienzan a pasear por la sala observando los papeles de los demás, culminada la revisión se selecciona a 3 colaboradores. Los cuales tienen que decirnos en voz alta otros 3 compañeros que recuerden.</p>	

Brainstorming	
<b>Recursos:</b> Pizarra y lapicero	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 15-20 min
<b>Objetivo:</b> Romper las limitaciones habituales del pensamiento y producir un conjunto de ideas entre las que se pueda escoger. Plantear soluciones alternativas y resolver los problemas existentes.	
<b>Descripción:</b> Se organizó una lluvia de ideas donde cada uno de tus colaboradores pueda exponer sus ideas para solucionar los problemas y dificultades encontrados en la comunicación interna de la empresa.	

Técnica de Coaching: Por cualidades	
<b>Recursos:</b> Hojas de papel, lapiceros y pinzas de la ropa	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 15-20 min
<b>Objetivo:</b> Tratar de desarrollar el potencial de los colaboradores tales como los rasgos del carácter, sus aptitudes sociales, sus habilidades, su expresión de amabilidad, su alegría contagiosa, etc.	
<b>Descripción:</b> Los coaches pondrán una hoja de papel en la espalda de cada jugador haciéndose valer de las pinzas de la ropa y lapicero de color por persona. Los participantes se situarán en círculo, girarnos hacia la espalda del compañero que tenemos a la derecha para escribir una cualidad bien característica de la persona. Cuando acabemos de escribir la cualidad del que está a nuestro lado, podemos deshacer el círculo y movernos por todo el espacio hasta haber escrito en la espalda de todos. Cuando acabe el juego, miraremos nuestras hojas de papel y descubriremos que están llenas de color y palabras de cariño.	

Feed-back	
<b>Recursos:</b> Ninguno	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>Nº de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 30-40 min
<b>Objetivo:</b> Lograr un intercambio constructivo de opiniones entre los colaboradores ya que es un elemento vital para su buen funcionamiento y para el desarrollo de la comunicación interna.	
<b>Descripción:</b> El feed-back consiste principalmente en repetirlo y reforzar sus puntos fuertes. Esta herramienta sirve para el trabajo en espejo del coach: es un elemento motivador. El coach emite comentarios positivos de apoyo y comentarios para ayudar al coachee a mejorar sus puntos débiles. Un feed-back se basa con exactitud en hechos, nunca son juicios de valor. El feed-back es concreto, no general.	

Dinámica de Grupo: Soluciones y compromiso.	
<b>Recursos:</b> Nada	<b>Espacio:</b> Ambientes de la empresa
<b>N° de participantes:</b> Todos	<b>Duración:</b> 15-20 min
<b>Objetivo:</b> Aportar soluciones ante conflictos laborales y comprometerse a alcanzar de los objetivos trazados.	
<b>Descripción:</b> Se escogió mediante sorteo a colaboradores para que nos vayan brindando soluciones a los problemas de comunicación encontrados en la empresa, al informarnos la solución planteada se incentivó a comprometerse frente todos los coaches al cumplimiento de la misma.	

#### IV) DESARROLLO DEL PROGRAMA DE COACHING

##### 4.1. CHARLA DE CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL

Se aplicó una charla a los colaboradores sobre los conocimientos básicos del Coaching Empresarial fundamental para la aplicación del programa.

##### 4.2. APLICACIÓN DEL PROGRAMA

El proceso se inició con la presentación de los coaches y los trabajadores de la empresa Cineplanet Real Plaza Trujillo; así como una breve explicación sobre en qué consistía el programa. De esta manera busca obtener el compromiso y confianza de los coaches, clave para el éxito de la aplicación del programa.

##### **BASÁNDONOS EN EL MODELO GROW:**

La implementación del Modelo Grow mediante preguntas promueve una mayor conciencia y responsabilidad, alienta el comportamiento proactivo, así como el resultado de técnicas prácticas para lograr las metas y superar los obstáculos.

Ayuda a liberar el verdadero potencial de un individuo al aumentar la confianza y la motivación, lo que lleva a beneficios a corto y largo plazo. Por lo tanto, su implementación se ha empleado para conseguir una mejor comunicación, mejores relaciones interpersonales y un ambiente de mejor calidad de trabajo.

Figura 03: Modelo Grow



Fuente: Elaboración de los autores

Una vez hecha la explicación de lo que consiste el programa coaching empresarial

#### e) **GOAL(META)**

Establecimiento de una meta u objetivo. Se define la meta que desea alcanzar en detalle y de la forma más sensorial posible. Los objetivos tienen que ser alcanzables y bien definidos.

#### **Preguntas a realizar:**

- ¿Cómo te sientes dentro de la organización?
- ¿Qué te gustaría conseguir con esta sesión de tus compañeros?
- ¿Qué opinas de tus compañeros de trabajo?
- ¿Qué te gustaría conseguir con esta sesión de tus Jefes?
- ¿En qué tienes que mejorar para entablar mejor comunicación?
- ¿Cuál o cuáles son tus objetivos en la empresa?

#### f) **REALITY(REALIDAD)**

Identificar el lugar al que desea llegar y junto a los colaboradores establecer un objetivo alcanzable y reflexionar sobre el plan de acción más adecuado para lograrlos.

#### **Preguntas a realizar:**

- ¿La empresa le brinda oportunidades de crecer?
- ¿Crees que puedes aportar en los objetivos de la empresa?
- ¿Sus jefes le han informado sobre ello?
- ¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?
- ¿Cómo describes la situación presente con tus colegas?
- ¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros de trabajo?

- ¿Te cuesta comunicarte con ellos?
- ¿Por qué?
- ¿Cómo se manifiesta el problema o la falta de comunicación con tus compañeros?
- ¿Cómo se manifiesta el problema o la falta de comunicación con tus Jefes?
- ¿Cómo se manifiesta el problema o la falta de comunicación con tus subordinados?
- ¿Qué has hecho sobre esto hasta ahora para mejorarla?
- ¿Me puedes decir más?

#### **g) OPTIONS(OPCIONES)**

Evalúa distintos caminos opciones. Se trabajan las posibilidades que existen para lograr una meta

##### **Preguntas a realizar:**

- ¿Qué opciones brindas para cambiar la situación?
- ¿Te has acercado a tus compañeros para conocerlos mejor?
- ¿De qué manera podrías comunicarte con tus compañeros?
- ¿Te has acercado a tus jefes a comunicarle tus inquietudes o propuestas?
- ¿Qué es lo que has intentado ya?
- ¿Qué no has intentado todavía?
- ¿Qué otras alternativas existen?

#### **h) WILL(VOLUNTAD)**

Definir y seguir el plan de acción orientado al objetivo, estimulando la auto motivación y establecer el compromiso a la consecución de la meta propuesta

##### **Preguntas a realizar:**

- ¿Qué vas a hacer al respecto?
- ¿Qué vas a comprometerte a hacer?
- ¿Cuándo vas a empezar?
- ¿Estas acciones te ayudarán a alcanzar tu meta?

### 4.3 ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA

La duración del programa de Coaching fue de un mes (19/09/2016 - 19/10/2016). Se impartieron 3 sesiones

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACIÓN
1) Se recolecto información del test propuesto <b>antes</b> de aplicar el programa de coaching.		Del 19 al 20 de septiembre.
2) Tabulación respectiva de la información.		Días 21 y 22 de septiembre.
3) Aplicación del Programa de Coaching Empresarial en Cineplanet Real Plaza.  Consistió en: - Charla de conocimiento del Programa de Coaching empresarial. - Aplicación del Programa: 1ra Sesión 2da Sesión 3ra Sesión	Br. Ana Correa Muñoz  Br. César Torres Gil	Del 24 de septiembre al 10 de octubre.  - Días 24 y 25 de septiembre.  - Día 26 de septiembre. - Día 03 de octubre. - Día 10 de octubre.
4) Se recolecto información del test propuesto <b>después</b> de aplicar el programa de coaching.		Días 17 y 18 de octubre.
5) Tabulación respectiva de información recolectada.		Día 19 de Octubre.

## V) RESUMEN

<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1) Preparar a los colaboradores para la presentación del Programa de Coaching Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámica de Grupo (Sesión 1) Día 26 de septiembre</li> <li>- Dinámica de Grupo (Sesión 2) Día 03 de octubre</li> <li>- Dinámica de Grupo (Sesión 3) Día 10 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saludos con partes del cuerpo. Duración: 15-20 min</li> <li>- Nombre y hobbies. Duración: 15 min</li> <li>- Por Cualidades. Duración: 15-20min</li> </ul>
2) Charla de conocimiento del programa de Coaching Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición Días 24 y 25 de septiembre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla clara y precisa sobre definición y beneficios del programa de coaching. Duración:20 min</li> </ul>
3) Aplicación del Programa de Coaching	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de grow Día 26 de septiembre Día 03 de octubre Día 10 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas en base al modelo</li> <li>- Preguntas grupales e individuales Duración:1 hora</li> </ul>
4) Evaluación y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso Días 17 y 18 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promesa de compromiso con todos sus compañeros.</li> <li>- Duración:15-20 min</li> </ul>

## VI) EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Al terminar el proceso de coaching se evalúa a los colaboradores, para conocer los avances logrados después de haber aplicado el programa de coaching empresarial.

- Se aplicó un test posterior al Programa de Coaching para determinar y analizar la influencia que este tuvo sobre la comunicación interna en la empresa.

# **CAPITULO IV**

### III. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

- Las alternativas utilizadas en las respuestas, tanto en el Pre-test como en el Post-test a través de la aplicación estadística, están clasificadas como:

Excelente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Totalmente de acuerdo</li><li>- De acuerdo</li></ul>
Regular	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li></ul>
Malo	<ul style="list-style-type: none"><li>- En desacuerdo</li><li>- Totalmente en desacuerdo</li></ul>

- A continuación, se presentan las principales preguntas analizadas posteriormente en la discusión de resultados.

### 3.1.1. Resultados de la encuesta a los trabajadores:

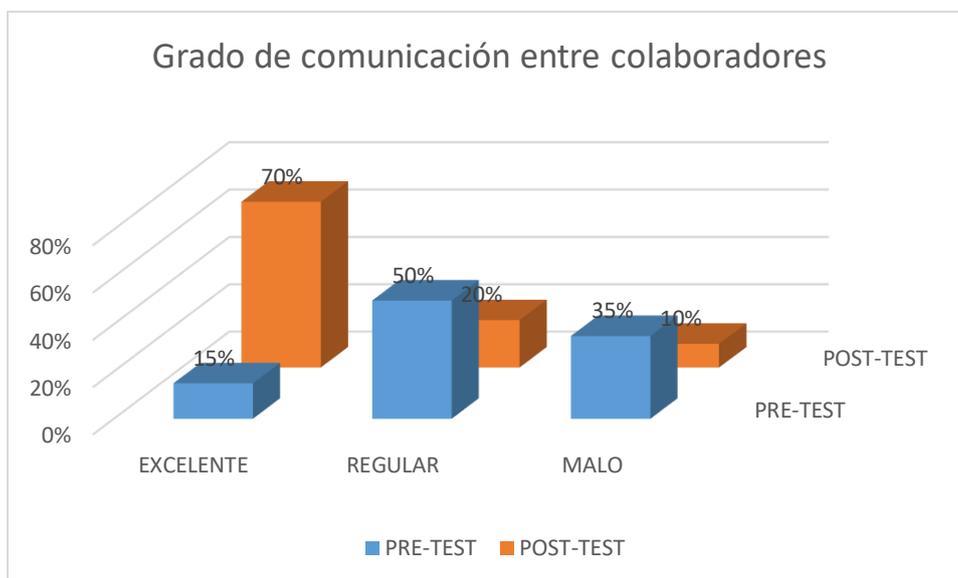
**Cuadro 1**

#### *Grado de comunicación entre colaboradores*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	3	15	14	70
REGULAR	10	50	4	20
MALO	7	35	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Test

**Elaboración:** Los Autores



**Gráfico 1. Grado de comunicación entre colaboradores**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 1 el nivel de comunicación de los colaboradores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 85% de los colaboradores tuvieron un nivel de comunicación malo y regular a diferencia de la situación Post-test donde el 90% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 55%.

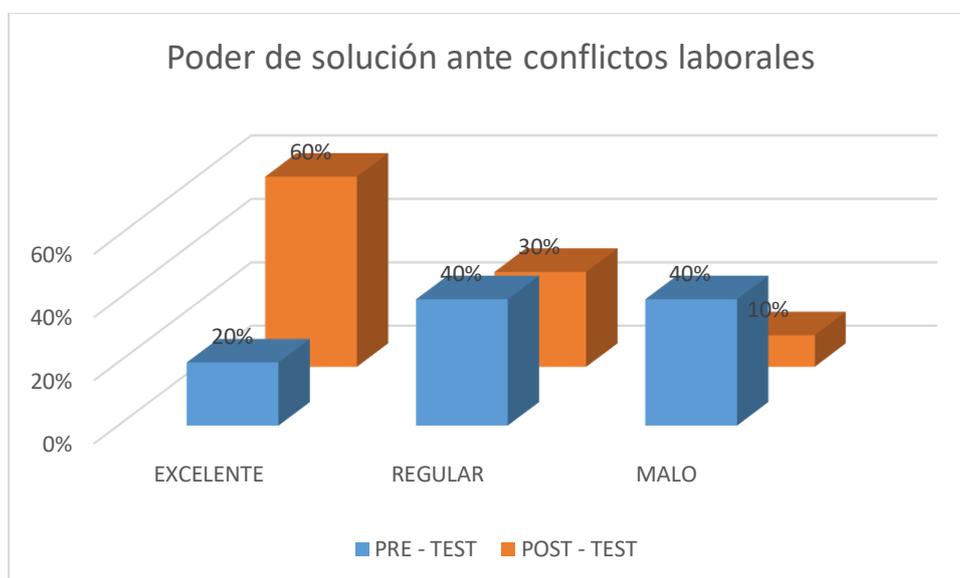
## Cuadro 2

### *Capacidad de aportar soluciones ante conflictos laborales*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	4	20	12	60
REGULAR	8	40	6	30
MALO	8	40	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 2. Poder de solución ante conflictos laborales**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 2 la capacidad de aportar soluciones ante conflictos laborales de los colaboradores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 80% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular en la capacidad de aportar soluciones ante conflictos laborales a diferencia de la situación Post-test donde el 90% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 40%.

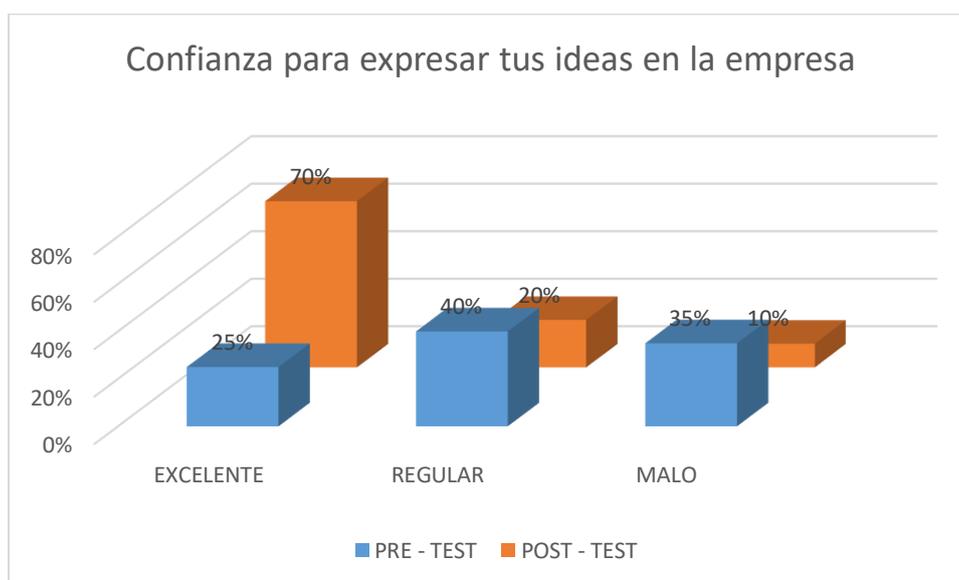
### Cuadro 3

#### *Confianza para expresar tus ideas en la empresa*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	14	70
REGULAR	8	40	4	20
MALO	7	35	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 3. Confianza para expresar tus ideas en la empresa**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 3 sobre la confianza para expresar sus ideas en la empresa de los colaboradores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 75% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular de confianza para expresar sus ideas en la empresa a diferencia de la situación Post-test donde el 90% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 45%.

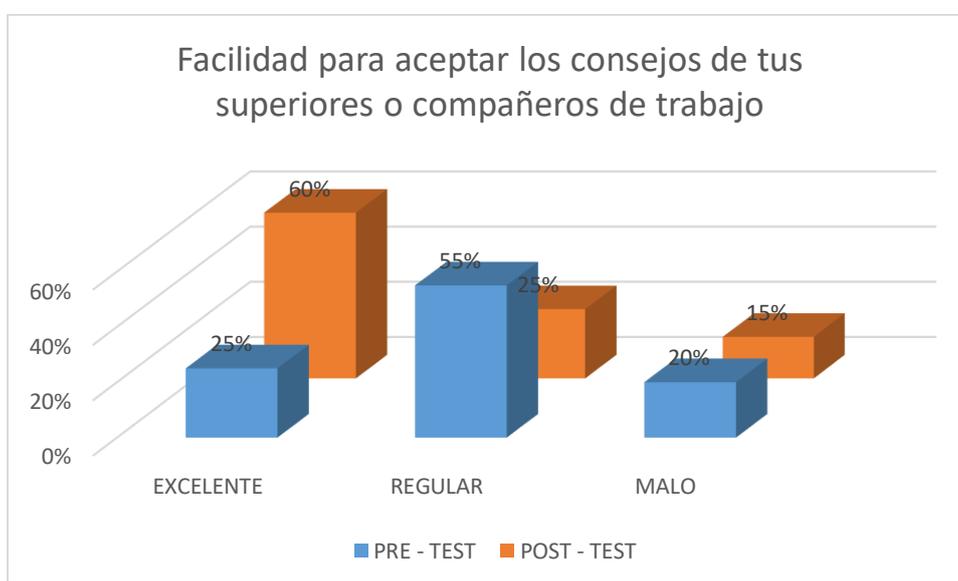
#### Cuadro 4

##### *Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	12	60
REGULAR	11	55	5	25
MALO	4	20	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 4. Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 4 sobre la facilidad para aceptar consejos de sus superiores o compañeros de trabajo antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 75% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular sobre la facilidad para aceptar consejos de sus superiores o compañeros de trabajo a diferencia de la situación Post-test donde el 85% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 35%.

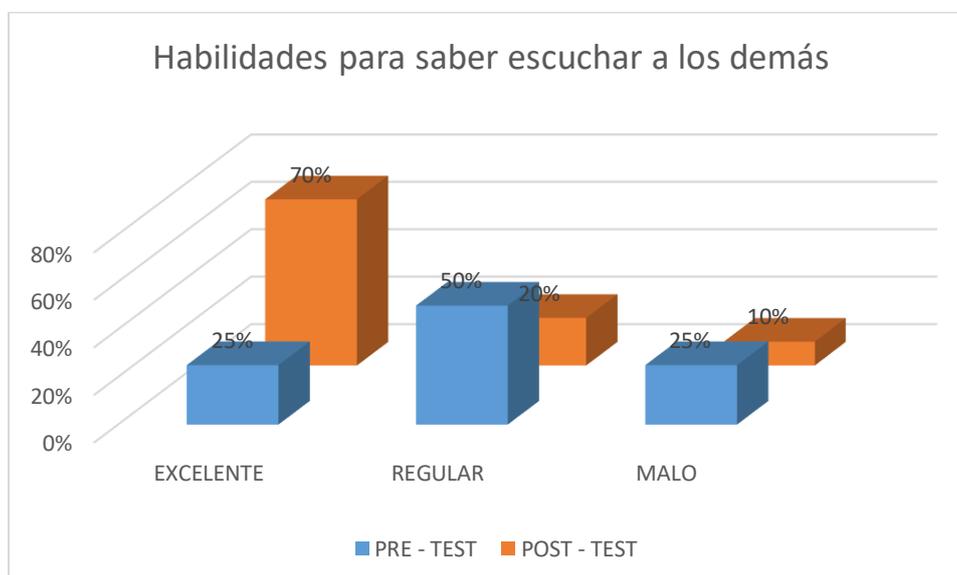
## Cuadro 5

### *Habilidades para saber escuchar a los demás*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	14	70
REGULAR	10	50	4	20
MALO	5	25	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 5. Habilidades para saber escuchar a los demás**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 5 sobre las habilidades para saber escuchar a los demás colaboradores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 75% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular sobre las habilidades para saber escuchar a los demás a diferencia de la situación Post-test donde el 90% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 45%.

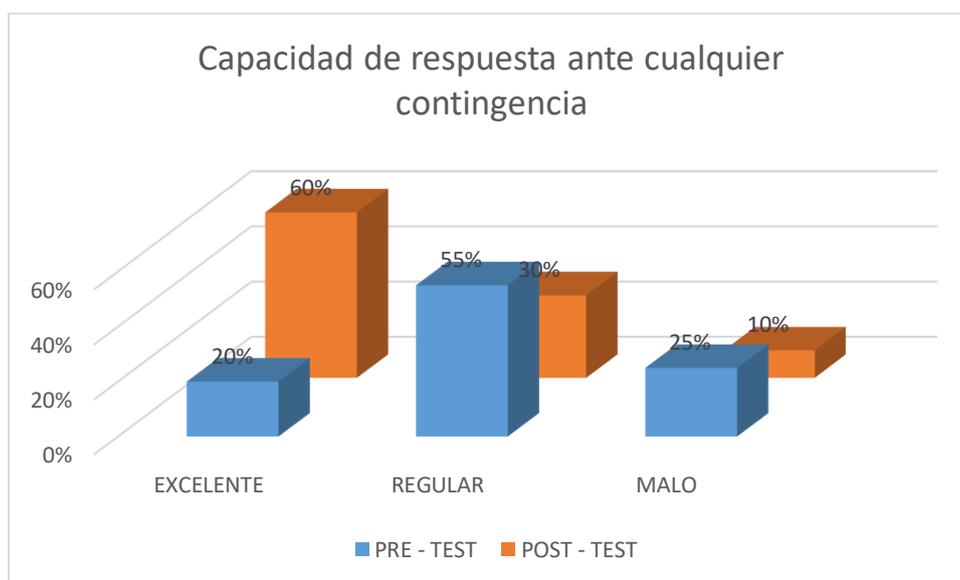
## Cuadro 6

### *Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	4	20	12	60
REGULAR	11	55	6	30
MALO	5	25	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 6. Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 6 el nivel de capacidad de respuesta ante cualquier contingencia de los colaboradores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 80% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular en su capacidad de respuesta ante cualquier contingencia a diferencia de la situación Post-test donde el 90% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 40%.

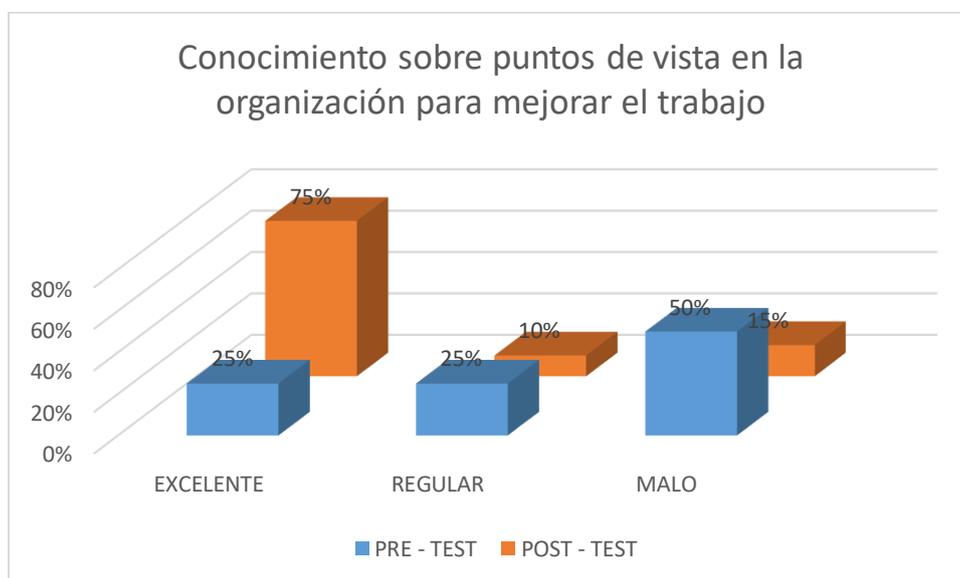
## Cuadro 7

### *Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	15	75
REGULAR	5	25	2	10
MALO	10	50	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 7. Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 7 el nivel de conocimiento sobre los puntos de vista de los colaboradores en la organización antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test un 75% de los colaboradores tuvieron un nivel malo y regular sobre dar a conocer sus puntos de vista en la organización a diferencia de la situación Post-test donde el 85% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 50%.

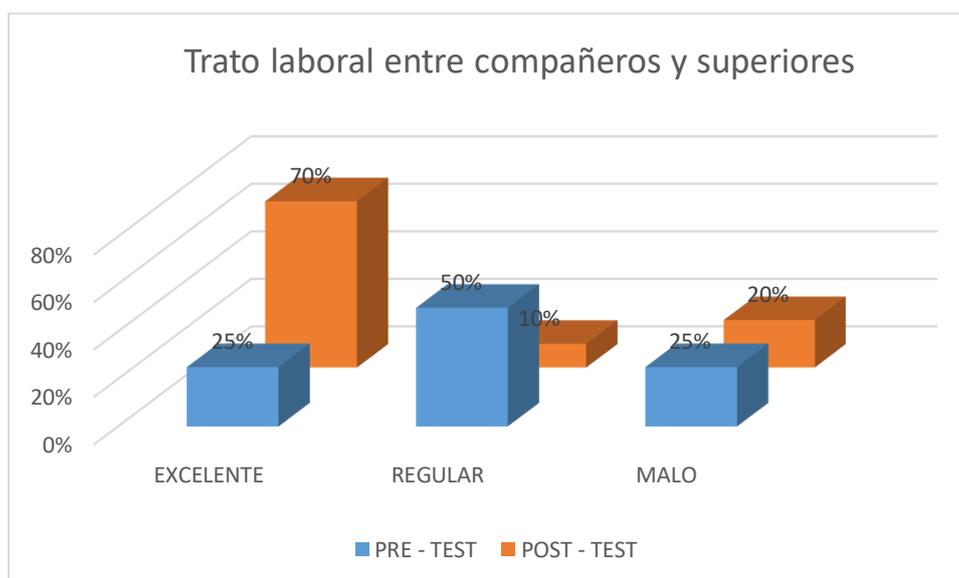
## Cuadro 8

### *Trato laboral entre compañeros y superiores*

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	14	70
REGULAR	10	50	2	10
MALO	5	25	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 8. Trato laboral entre compañeros y superiores**

#### **Interpretación:**

- Como se puede observar en el Cuadro 8 sobre el trato laboral entre compañeros y superiores antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test el trato laboral entre compañeros y superiores fue entre malo y regular en un 75% a diferencia de la situación Post-test donde el 80% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 35%.

## Cuadro 9

### Conocimiento de metas y objetivos de la organización

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	5	25	13	65
REGULAR	8	40	3	15
MALO	7	35	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores

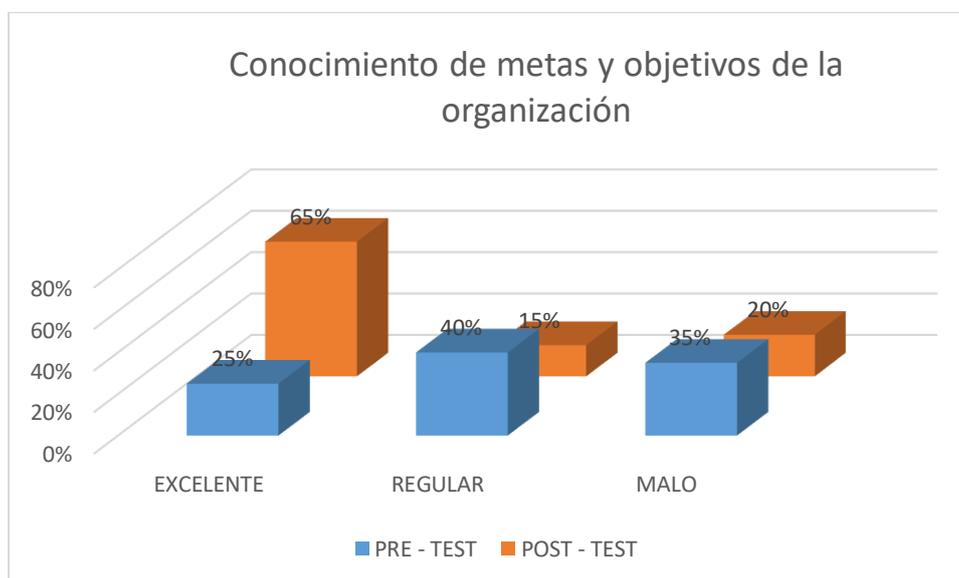


Gráfico 9. Conocimiento de metas y objetivos de la organización

#### Interpretación:

- Como se puede observar en el Cuadro 9 el nivel de conocimiento de los colaboradores sobre las metas y objetivos antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test el nivel de conocimiento de metas y objetivos de la organización fue entre malo y regular en un 75% a diferencia de la situación Post-test donde el 80% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 40%.

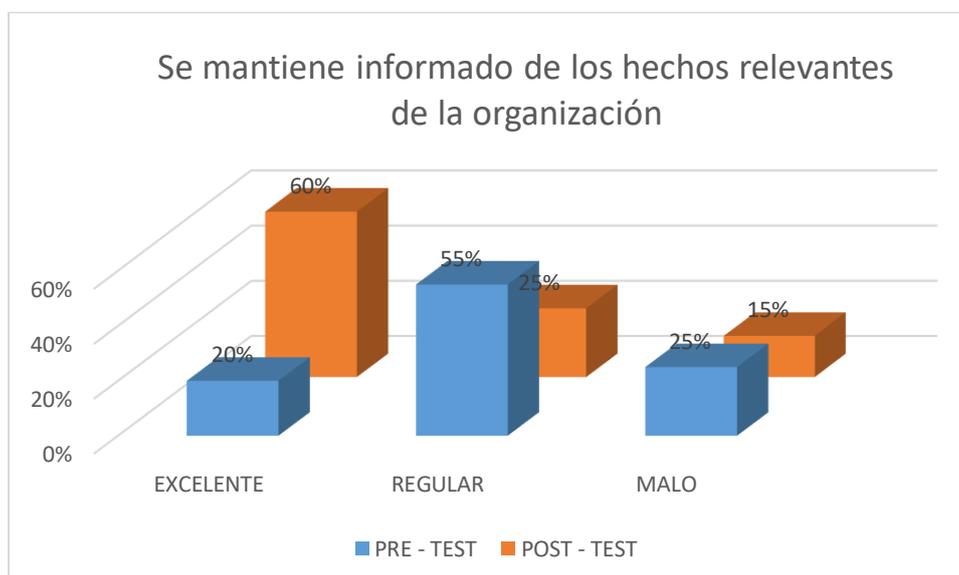
## Cuadro 10

### Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización

Nivel	PRE-TEST		POST-TEST	
	N°	%	N°	%
EXCELENTE	4	20	12	60
REGULAR	11	55	5	25
MALO	5	25	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Test

Elaboración: Los Autores



**Gráfico 10. Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización**

#### Interpretación:

- Como se puede observar en el Cuadro 10 sobre si los colaboradores se mantienen informados de los hechos relevantes en la organización antes y después de aplicado el programa de coaching, se produjeron cambios en sus porcentajes, en el Pre-test sobre mantenerse informado de los hechos relevantes de la organización fue entre malo y regular en un 80% a diferencia de la situación Post-test donde el 85% corresponde a regular y excelente. Es notoria la diferencia de la proporción de excelentes entre el Pre y Post-test en un 40%.

### **3.2. Discusión de resultados:**

#### ***Respecto al objetivo específico 1:***

Evaluar los principales problemas en la comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

Para evaluar los principales problemas de la comunicación interna en la empresa realizamos un test antes de aplicar nuestro Programa de Coaching Empresarial llamado (Pre – Test).

Basándonos en nuestro primer objetivo, obtuvimos resultados de acuerdo al Cuadro y Gráfico N°01 (pre-test) que un 85% de los colaboradores consideran que su grado de comunicación con sus compañeros es entre regular y malo, este resultado concuerda con el Cuadro y Gráfico N°08 (pre-test), nos indica que el trato que reciben de sus compañeros y superiores de trabajo es 50% regular y 25% malo, esta situación se debe a la falta de iniciativa para interrelacionarse de todos los colaboradores, así mismo, Cervera (2008), nos menciona que debe existir una mentalidad total y única entre los miembros de la organización, y el trato e interacción de los mismos guían a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

Tal y como se observa en los datos recopilados de las Cuadros N° 03, N°04 y N° 05 en todas, demostraron que los trabajadores no tienen confianza para expresar sus ideas en la empresa, no tienen predisposición para escuchar a los demás y tampoco aceptan consejos de sus compañeros de trabajo y superiores; en nuestra evaluación

analizamos la ausencia de interés de parte de los superiores para que haya una buena comunicación entre sus colaboradores, también que los mensajes que se transmiten no se expresan con claridad para la mayoría de los colaboradores, por lo tanto coincidimos con el autor Armas (2014) quien en su tesis nos indica los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se comunica, las vías en que se da este proceso y la manera en que los jefes se comunican con los subalternos, y estos elementos si afectan o perjudican a los colaboradores en sus labores diarias.

Así mismo, los resultados arrojados del (Pre-test) nos indican que un 55% de los colaboradores se mantiene medianamente informado sobre los hechos relevantes que ocurren en la organización y un 35% no tiene conocimiento de las metas y objetivos de la misma, en los cuadros N°09 y N°10 respectivamente. Con el objetivo de entender el porqué de estas estadísticas, en la entrevista realizada al gerente de la empresa nos mencionó que esta situación se debe a que los colaboradores son rotativos por determinado plazo de tiempo, también que la empresa no le informaba sobre hacer reuniones para dar a conocer las metas y objetivos de la misma, nos dio a conocer que nunca se promovió el desarrollo Programa de coaching en Cineplanet Real plaza Trujillo.

### ***Respecto al objetivo específico 2:***

Aplicar el Programa de Coaching Empresarial para la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.

Una vez identificados los principales problemas de comunicación interna encontrados en la empresa Cineplanet Real Plaza Trujillo, logramos aplicar un Programa de coaching empresarial que permita mejorar la interrelación entre sus colaboradores, desarrollamos el modelo de Grow tal y como nos menciona Whitmore (2003). La implementación del Modelo se desarrolla mediante preguntas que promueven una mayor conciencia y alienta el comportamiento proactivo, así como el resultado de técnicas prácticas para lograr las metas y superar los obstáculos. Ayuda a liberar el verdadero potencial de un individuo, lo que lleva a beneficios a corto y largo plazo. Por lo tanto, su implementación se ha empleado para conseguir una mejor comunicación, mejores relaciones interpersonales y un ambiente de mejor calidad de trabajo.

### ***Respecto al objetivo específico 3:***

Para evaluar la efectividad del Programa de Coaching Empresarial en la empresa realizamos un test posterior a este, llamado (post – test).

De acuerdo a nuestro tercer objetivo, obtuvimos resultados en el Cuadro y Gráfico N°1 (post-test) nos indica que el 70% de los colaboradores consideran que su grado de comunicación entre colaboradores es excelente, este resultado concuerda con el Cuadro y Gráfico N°8 (post-test), este nos indica que recibieron un buen trato

entre sus compañeros de trabajo y superiores de la empresa refleja ser excelente. Esto se debe a que se tomó de conciencia por parte de los colaboradores así como de los jefes frente al trato mutuo que debe existir y si tener buenas relaciones interpersonales entre compañeros, jefes y colaboradores llegando a facilitar una comunicación fluida y respetuosa. Esto está acorde con lo señalado por Lacasa (2005), quien sostiene que es importante conservar un trato entre el colaborador y la organización para que el colaborador se involucre sintiéndose apreciado e identificado con la organización además se le hace un lugar en la misma y se efectuó sus expectativas dentro de la organización, de modo que relacione el éxito personal con el éxito de la organización.

En la discusión de resultados del Cuadro y el Gráfico N°2, que los resultados obtenidos en el post test, se observó que el 60% es capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales asimismo en el Cuadro y el Gráfico N°6, nos da a conocer que un 60% tienen la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia. Esto es reflejo que la aplicación del programa de coaching, mejoró la falta de comunicación que existía entre los colaboradores, así como también mejoró el problema de que no tenían conocimiento de lo que estaba sucediendo en la organización por lo cual existía distorsión de información y esto generó conflictos con los colaboradores y jefes en la empresa, la aplicación del programa de coaching empresarial contribuyó a que los colaboradores busquen desarrollar ideas para encontrar mejores soluciones frente a conflictos y reflejen una actitud optimista frente a estos, logrando así los objetivos propuestos. A lo cual Mejías (2013), indica que el propósito de la discusión es establecer un diálogo con el coachee o coacheados para compartir estrategias que permiten solucionar los problemas de rendimiento y construir habilidades.

Se evidencia además en el Cuadro y Gráfico N°3 (post-test), mediante los resultados obtenidos donde un 70% de los colaboradores considera que expresa sus ideas libremente y con confianza. Este resultado concuerda con el Cuadro y Gráfico N°7 (post-test), donde se observa que un 75% de los colaboradores da a conocer sus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo. Así también con el Cuadro y Gráfico N°4 (post-test), un 60% de los colaboradores aceptan con facilidad los consejos de sus superiores o compañeros de trabajo y por último con el Cuadro y Gráfico N°5 (post-test), un 75% Considera que tiene habilidades para saber escuchar a los demás. De acuerdo a la opinión de los autores, se determina que los colaboradores pueden expresar lo que perciben con total libertad y confianza ya que se les tiene en cuenta en cualquier toma de decisión de la organización también se pueden comunicar con sus superiores de la misma manera que sus superiores se comunican con ellos porque están abiertos al diálogo. De acuerdo a Mejías (2013), quien sostiene que uno de los pasos de proceso de coaching como el entrenamiento activo se basa que un buen coach ofrezca ideas y consejos de tal modo que el subordinado los escuche, responda a ellos y aprecie su valor. Así como recibir feedback es una parte fundamental del entrenamiento activo y la supervisión en general u control de progreso. También se sostiene que un buen coach ofrezca ideas y consejos de tal modo que el subordinado los escuche, responda a ellos y aprecie su valor. Así como recibir feedback es una parte fundamental del entrenamiento activo y la supervisión en general u control de progreso.

En la presentación de los resultados en el Cuadro y Gráfico N°9 (post-test), nos señala que un 65% de los colaboradores tienen conocimiento de las metas y objetivos de la organización este resultado concuerda con el Cuadro y Gráfico N°10 (post-test),

el cual nos indica que un 60% de los colaboradores se mantienen informados de los hechos relevantes que sucede dentro de la organización, este aspecto está relacionado que los colaboradores tienen conocimiento de las metas y objetivos alcanzados y los que se desean alcanzar obteniendo de esta manera establecer una línea de comunicación eficaz entre superiores y colaboradores asimismo que en la empresa los jefes informan a los colaboradores las actividades o decisiones tomadas para una mejor comunicación interna entre ellos y así alcanzar los objetivos estratégicos. Lo que coincide con Lacasa(2005) que afirma que se debe obtener que los colaboradores obtengan la mayor parte posible de la cultura que se maneja dentro de la organización, que es el conocimiento que tiene el colaborador de la organización en la que labora, cuanto más absorba de la cultura organizacional, mayor será el conocimiento de la organización.

Al aplicar la prueba Chi Cuadrado ( $\chi^2=7.50$ ;  $P=0.0006$ ) se demostró que la proporción de los niveles de comunicación de los colaboradores después de aplicado el programa de coaching empresarial mejoraron con relación a las proporciones obtenidas antes de la aplicación del programa coaching empresarial, incrementándose los niveles bueno y excelente; confirmándose nuestra hipótesis que el coaching contribuyó a mejorar los niveles de comunicación interna de la empresa Cineplanet Real Plaza.

# **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CONCLUSIONES**

- A través del análisis realizado en la empresa Cineplanet Real Plaza se pudo encontrar que los problemas de comunicación interna que afectaban a la organización son: no tenían libertad y confianza para poder expresar sus ideas a sus compañeros y superiores, no eran capaces de aportar soluciones ante conflictos laborales y no tenían conocimiento de lo que estaba sucediendo en la organización por lo cual existía distorsión de información, impidiendo alcanzar los objetivos estratégicos.
  
- La aplicación del Programa de coaching empresarial en la empresa Cineplanet Real plaza, se realizó a través de 3 sesiones tomando el Modelo de Grow, el cual nos permitió aplicar técnicas y herramientas para mejorar la comunicación interna de los colaboradores.
  
- El Programa de coaching Empresarial influyó de manera positiva en la comunicación interna de los colaboradores de Cineplanet Real Plaza, mejorado la libertad y confianza de los colaboradores para poder expresar sus ideas entre ellos y sus superiores, también contribuyó a mejorar la participación de los trabajadores, aportando ideas, solucionando así entre ellos los conflictos laborales. Además, se logró mejorar el nivel de conocimiento de lo que sucede en la organización evitando la distorsión de información. Esto contribuyó al logro de los objetivos organizacionales, quedando demostrada en nuestra hipótesis.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que la empresa evalúe constantemente la gestión de comunicación interna para evitar incidir en los problemas encontrados a inicio de la investigación con respecto a esta variable.
  
- Recomendar que la técnica del coaching no sea eventual, sino que se realice de forma permanente dado que el mismo contribuye a desarrollar las habilidades de los empleados, así como ayuda a diagnosticar problemas de desempeño, a corregir el desempeño insatisfactorio y mejora la actitud y desempeño de las personas.
  
- Establecer un plan de seguimiento para mantener y mejorar los logros obtenidos en la comunicación interna.
  
- Dar seguimiento al desarrollo de habilidades para así mejorar la comunicación dentro de la empresa, manteniéndolos capacitados a los colaboradores en técnicas modernas como el coaching empresarial, también se recomienda diagnosticar constantemente la comunicación interna, permitiendo visualizar con mayor detenimiento las percepciones de los colaboradores y así poder mantener los resultados esperados y con el mejoramiento de las destrezas de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Libros:

- Álvarez, J. (2007). *Comunicación Interna:La Estrategia del éxito*. España: Editorial Razón .
- Báez, C. (2000). *Comunicación Efectiva*. República Dominicana: Editorial Búho.
- Bisquerra, R. (2008). *Coaching un reto para los orientadores*.Madrid,España:Editorial Reop.
- Cervera, Á. (2008). *Comunicación Total*. España: Editorial EISC.
- Cook, M. (2004). *Coaching Efectivo*. Cartagena: Editorial Mc Graw Hill.
- Feldman, D. (2011). *Coaching*. Madrid, España: Editorial centro de estudios Ramón Aceres, S.A.
- Gorroño, I. (2010). El coaching como servicio profesional en el contexto actual del trabajo y las organizaciones. Madrid, España:Editorial Planeta
- Grupo Vértice. (2007). *Comunicación Interna:Dirección y Gestión de empresas*. Málaga,España: Editorial Fundación Vértice Emprende.
- Lacasa, C. (2005). *Gestión de la comunicación empresarial*. Barcelona,España: Ediciones Gestión.
- Mejías, R. (2013). *Coaching Empresarial*. Madrid,España: Editorial Bresca Madrid, S.L.
- Oviedo, C. (2002). *Las esferas de la comunicación en las organizaciones:Hacia una gerencia de la percepción*. Lima: Editorial Campodónico.
- Real Académia. (2014).*Diccionario de la lengua española(23<sup>a</sup> edición)*.Madrid: España
- Payeras, J. (2004). *Coaching y Liderazgo*. Barcelona,España: Editorial Diaz de Santos
- Pérez, J. (2008). *Comunicación Interna y externa*. Barcelona,España: Editorial Paidos.
- Rosinski, P. (2011). *Coaching y cultura*. Buenos Aires,Argentina: Gran Aldea Editores .
- Villa, J. P. y Caperán, J. Á. (2010). *Manual del coaching:Cómo mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona,España: Editorial Profit.
- Whitmore, J. (2003). *Coaching:el metodo para mejorar el rendimiento de las personas*. Madrid,España: Editorial Paidos.
- Zarate, M. O. (2010). *Psicología y coaching*.Madrid,España:Editorial Capital Humano

**Tesis:**

- Armas Sandoval, J. G. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. Quetzaltenango, Guatemala: Tesis.
- Caicedo Ausquise, L. P., Herrera Hennessey, J. R., & Quenguan Sanabria, N. (2013). *El coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos en la empresa*. Pamplona, España: Tesis.
- Cárdenas, J. (2011). *Coaching y desempeño docente en la provincia de Huancayo*. Huancayo, Perú: Tesis.
- Cortés López, J. J. (2008). *El Coaching como herramienta para Directivos, Gerentes y Ejecutivos*. Lima, Perú: Tesis.
- Farro Tapia, C. Y. y Toro Niño, I. M. (2013). *Impacto de la Aplicación de Coaching para mejorar el clima laboral de la empresa "Taiwan Motos" en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. Chiclayo, Perú: Tesis.
- López Portocarrero, E., & Sagastegui Villoslada, G. A. (2015). *Implementación de un plan de coaching para disminuir la rotación laboral de los colaboradores de la empresa constructora LCM Ingenieros S.A.C. en la ciudad de Lima-Año 2015*. Trujillo, Perú: Tesis.
- Ospino, J., & Troconis, L. M. (2014). *Estrategias Gerenciales apoyadas en el proceso de Coaching para generar eficiencia en la empresa LAMISUR SAC*". Caracas, Venezuela: Tesis.
- Risco Luján, I., Sagástegui Mendoza, T., & Arias, B. G. (1996). *Influencia de la comunicación interna en la relación trabajador-Institución, en el área administrativa de la Universidad Nacional de Trujillo*. Trujillo, Perú: Tesis.
- Wong Rosales, M. G. (2014). *Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacífico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores*. Lima, Perú: Tesis.

# **ANEXOS**

## **ANEXO N° 01**

# **INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

## TEST DE NIVELES DE COMUNICACIÓN INTERNA

**INTRODUCCIÓN:** El presente Test tiene como objetivo recaudar información de los colaboradores relacionada a la comunicación interna antes y después de aplicar un Programa de Coaching en le empresa Cineplanet Real Plaza-Trujillo, año 2016.

1. ¿Consideras que tus fortalezas contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
2. ¿Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
3. ¿Crees tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
4. ¿Te sientes capaz de crecer dentro de la organización?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
5. ¿Crees poder lograr tus objetivos en la empresa?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
6. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
  
7. ¿Eres capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales?
  - a. Totalmente de acuerdo.
  - b. De acuerdo.
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Expresas tus ideas libremente y con confianza?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
9. ¿Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
10. ¿Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
11. ¿Tienes la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
12. ¿Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
13. ¿Tienes capacidad de controlar tu progreso laboral?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
14. ¿La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
15. ¿Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas personales?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.  
d. En desacuerdo    e. Totalmente en desacuerdo
16. ¿Recibe un buen trato entre sus compañeros de trabajo y superiores?
- a. Totalmente de acuerdo.    b. De acuerdo.    c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

17. ¿Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

18. ¿Considera que el trabajo que realiza por la organización está en función al grado de identificación con la misma?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

19. ¿Tienen conocimiento de metas y objetivos de la organización?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

20. ¿La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

21. ¿Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

22. ¿Aceptas y te adaptas fácilmente al cambio?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

23. ¿Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

24. ¿La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados?

a. Totalmente de acuerdo.      b. De acuerdo.      c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

d. En desacuerdo                      e. Totalmente en desacuerdo

## **ANEXO N° 02**

# **MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ITEMS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	FUENTE
¿La aplicación de un programa de coaching empresarial contribuirá a mejorar de la comunicación interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016?	La aplicación de un Programa de Coaching Empresarial si contribuirá a mejorar la Comunicación Interna de los colaboradores de la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016.	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Aplicar un Programa de Coaching Empresarial para mejorar la comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo-año 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>- Evaluar la identificación del colaborador con la organización en la comunicación interna de los colaboradores en Cineplanet Real Plaza en la</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Programa de coaching.</p>	<p>Es el incremento de beneficios potenciales de un grupo de trabajadores de una organización, desarrollado mediante un plan o programa para lograr un objetivo en común.(Mejías, 2013)</p>	Observación	Fortalezas y Debilidades	<p>Consideras que tus fortalezas contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.</p> <p>Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización.</p>	TEST	COLABORADORES
						Comportamiento	Crees tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista		
						Capacidad para alcanzar objetivos	<p>Te sientes capaz de crecer dentro de la organización</p> <p>Crees poder lograr tus objetivos en la empresa</p>		
					Discusión	Comunicación efectiva	Tiene una buena comunicación con sus compañeros.		
						Estrategias para solución de problemas	Eres capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales.		
						Ideas y consejos	Expresas tus ideas libremente y con confianza.		

		<p>ciudad de Trujillo.</p> <p>- Aplicar el Programa de Coaching Empresarial para la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.</p> <p>- Determinar si la efectividad del Programa de Coaching Empresarial mejoró la identificación del colaborador con la organización en la Comunicación Interna en la empresa Cineplanet Real Plaza en la ciudad de Trujillo.</p>			Entrenamiento Activo		<p>Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.</p> <p>Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás.</p> <p>Tienes capacidad de respuesta ante cualquier contingencia.</p>		
						Escucha y capacidad de respuesta			
						Feedback	Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo.		
						Control de Progreso	Tienes la capacidad para controlar tu progreso laboral		
					Seguimiento	Reunión de seguimiento	La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño.		
						Alcance de metas	Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas personales		
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	Esta orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución y que están	Importancia del personal	Trato entre el colaborador y la organización	<p>Recibe un buen trato de sus compañeros de trabajo y superiores</p> <p>Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo</p>		
						Identificación del colaborador	Considera que el trabajo que realiza para la organización está en		

			Comunicación Interna	directamente vinculadas con ella. En el caso de una empresa, está integrados por accionistas,dire ctivas,empleado s,contratistas,et c. Grupo V.(2007)		con la organización	función del grado de identificación con la misma.		
					Conseguir un cambio de actitudes	Conocimiento de la organización	Tienen conocimiento de las metas y objetivos de la organización.  La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella		
						Adaptación al cambio	Tiene capacidad para adaptarse a otra área de la organización.  Aceptas y te adaptas fácilmente con el cambio		
					Incremento de producción	Cumplimiento de objetivos	Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados  La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados.		

**ANEXO N°03**  
**ALFA DE CRONBACH**

### ALFA DE COBRACH

Instrumentos aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
1	3	2	3	3	5	3	2	3	2	1	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1
4	3	1	3	3	3	3	5	5	2	5	3	1
5	5	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5
6	3	2	3	3	5	3	2	3	2	1	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1
<b>VARIANZA</b>	<b>1.7</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>1.1</b>	<b>2.6</b>	<b>0.7</b>	<b>1.6</b>	<b>2.5</b>	<b>0.2</b>	<b>3.3</b>	<b>0.7</b>	<b>2.3</b>

Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	TOTAL
3	2	3	3	5	3	2	3	2	1	3	3	66
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	46
1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	34
3	1	3	3	3	3	5	5	2	5	3	1	74
5	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	5	72
3	2	3	3	5	3	2	3	2	1	3	3	66
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	46
1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	34
<b>1.7</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>1.1</b>	<b>2.6</b>	<b>0.7</b>	<b>1.6</b>	<b>2.5</b>	<b>0.2</b>	<b>3.3</b>	<b>0.7</b>	<b>2.3</b>	

<b>K</b>	24
<b>ΣVi</b>	35.0
<b>Vt</b>	276.5

<b>SECCION 1</b>	1.043
<b>SECCION 2</b>	0.873
<b>ABSOLUTO S2</b>	0.873
<b>α</b>	0.91

Alternativas	Valor
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

**ANEXO N°04**  
**CHI CUADRADO**

## ESTADISTICO DE PRUEBA CHI CUADRADO

- Se calificó las alternativas del Test escala de Linkert con puntajes del 1 al 5 como se detalla a continuación:

Alternativa	Opción	Puntaje
Totalmente de acuerdo	a	5
De acuerdo	b	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	c	3
En desacuerdo	d	2
Totalmente en desacuerdo	e	1

- La sumatoria obtenida del Pre-Test y Post-Test por cada colaborador nos da los siguientes resultados:

	ANTES	DESPUES	ANTES	DESPUES
1	85	107	R	E
2	72	96	R	E
3	78	96	R	E
4	70	95	R	E
5	69	107	R	E
6	83	94	R	E
7	73	97	R	E
8	82	94	R	E
9	57	90	M	R
10	58	79	M	R
11	57	80	M	R
12	57	86	M	R
13	58	85	M	R
14	69	77	R	R
15	58	79	M	R
16	56	94	M	E
17	73	81	R	R
18	57	70	M	R
19	69	94	R	E
20	54	75	M	R

	Antes	%	Después	%
Excelente	0	0	10	50
Regular	11	55	10	50
Mala	9	45	0	0
	20	100	20	100

- Al aplicar la prueba del CHI Cuadrado se observa que existe una diferencia altamente significativa entre el nivel de comunicación interna antes y después de aplicado el programa de Coaching empresarial.
- De esta manera se confirma nuestra hipótesis.
- Calculando el coeficiente de correlación se encuentra que las variables están relacionadas en un 52%.

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{n + \chi^2}} = 0.52$$

$$C = \sqrt{\frac{7.50^2}{n + 7.50^2}} = 0.52$$

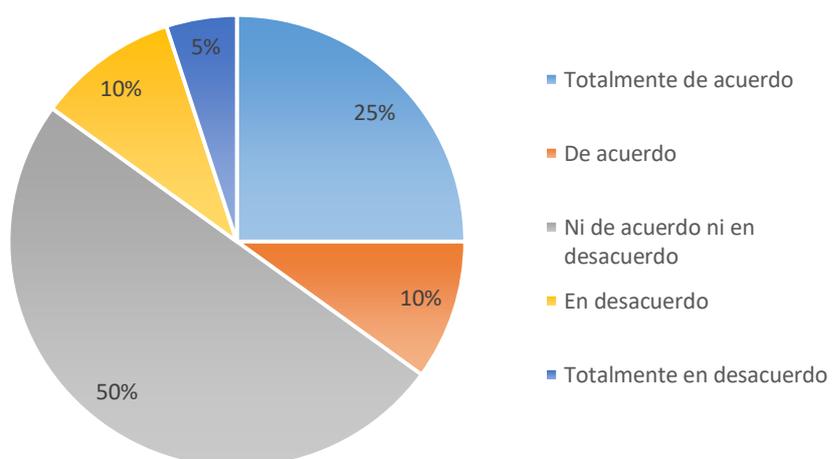
**ANEXO N°05**  
**RESULTADOS DE (PRE-TEST) Y**  
**(POST-TEST)**

## Resultados del test a los trabajadores (PRE-TEST):

### Cuadro 1

#### *Opinión de los colaboradores acerca que sus fortalezas en la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

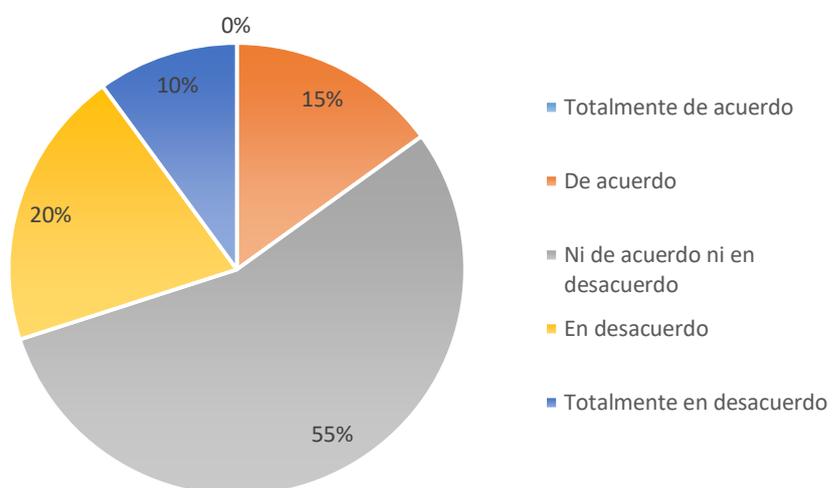


**Gráfico 1.** *¿Consideras que tus fortalezas contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?*

## Cuadro 2

### *Percepción de debilidades de los colaboradores en la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

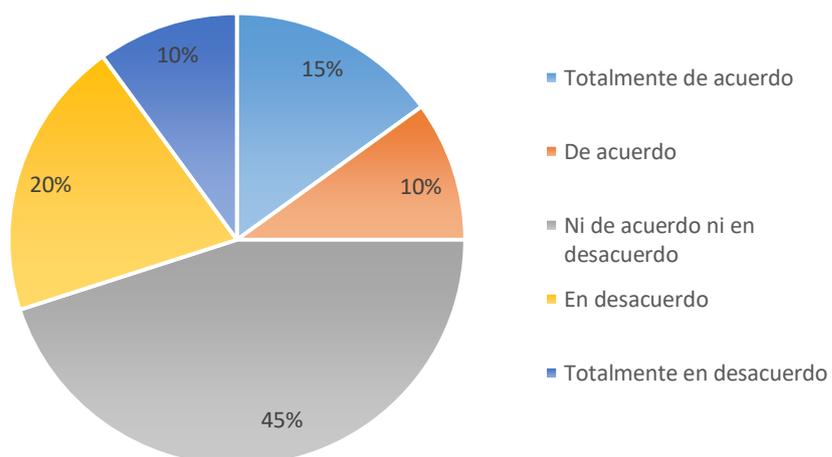


**Gráfico 2. ¿Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización?**

### Cuadro 3

*Percepción de tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	45
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



**Gráfico 3. ¿Crees tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista?**

## Cuadro 4

### Capacidad de crecimiento

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

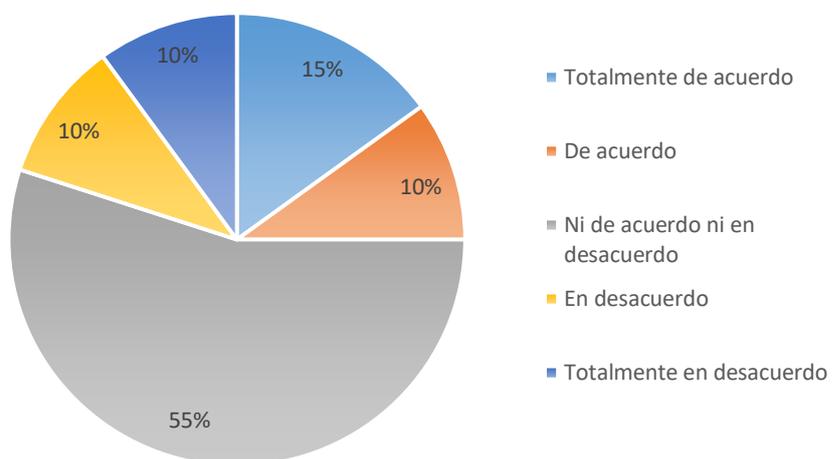


Gráfico 4. ¿Te sientes capaz de crecer dentro de la organización?

## Cuadro 5

### Logro de los objetivos de la empresa

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

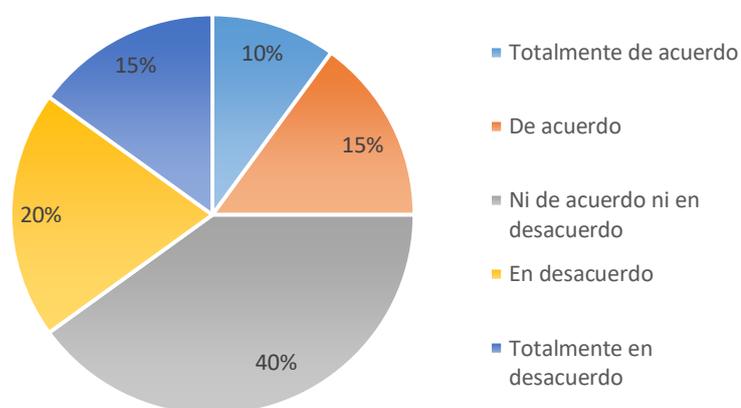
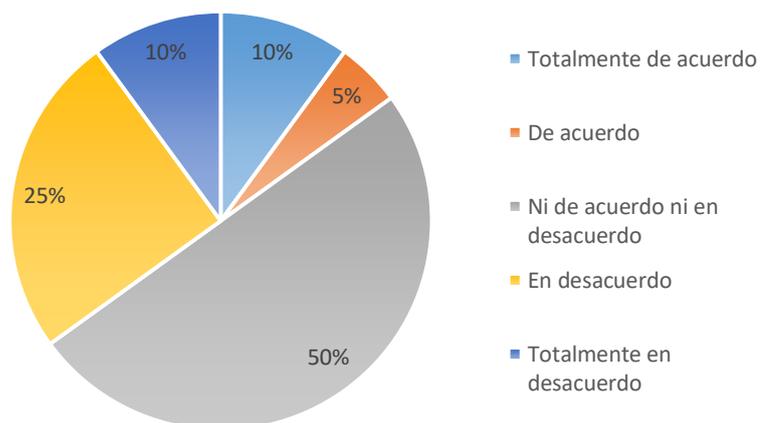


Gráfico 5. ¿Crees poder lograr tus objetivos en la empresa?

## Cuadro 6

### *Grado de comunicación entre los colaboradores*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

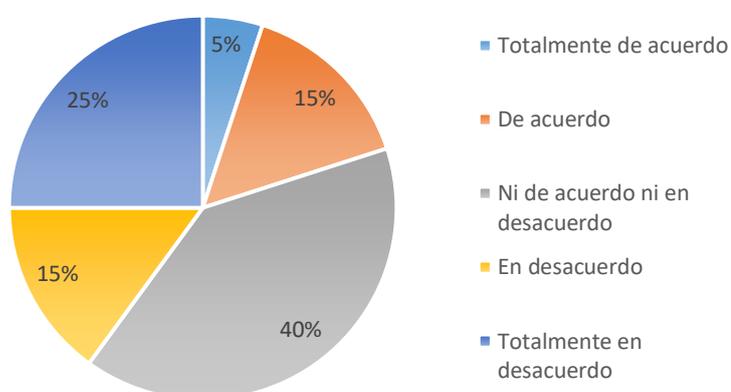


**Gráfico 6. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?**

## Cuadro 7

### *Poder de solución ante conflictos laborales*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	1	5
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

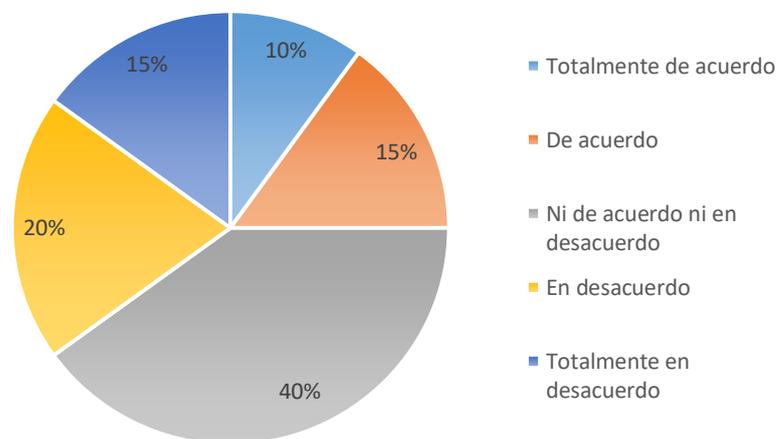


**Gráfico 7. ¿Eres capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales?**

## Cuadro 8

### *Confianza para expresar tus ideas en la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

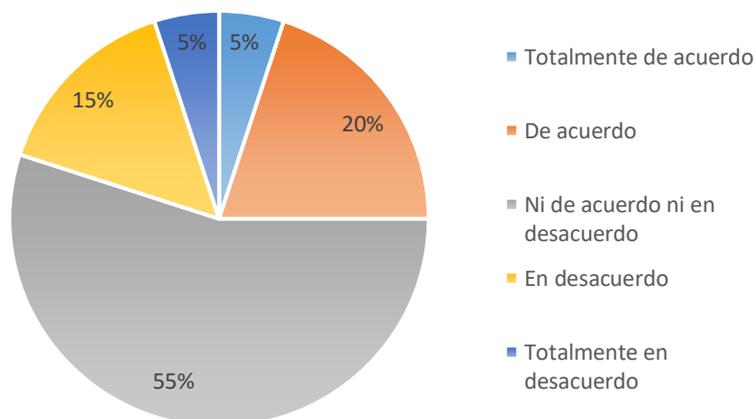


**Gráfico 8. ¿Expresas tus ideas libremente y con confianza?**

### Cuadro 9

#### *Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	1	5
De acuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

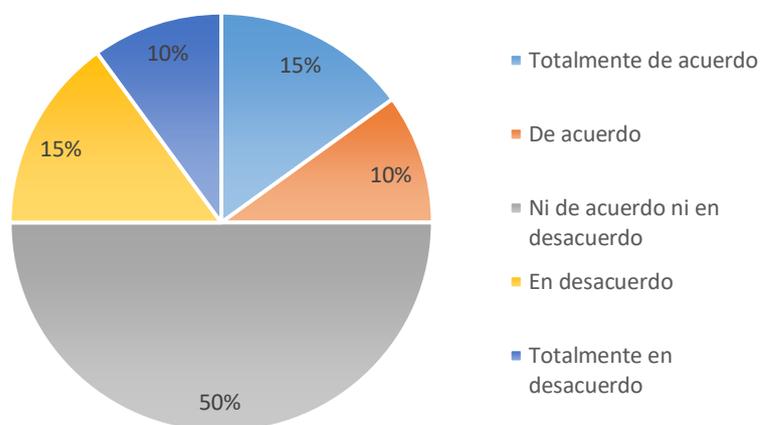


**Gráfico 9. ¿Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo?**

## Cuadro 10

### *Habilidades para saber escuchar a los demás*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

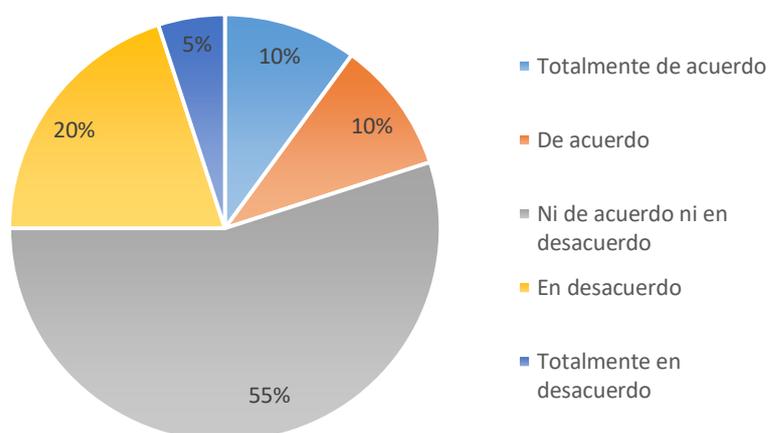


**Gráfico 10. ¿Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás?**

## Cuadro 11

### *Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	4	20
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

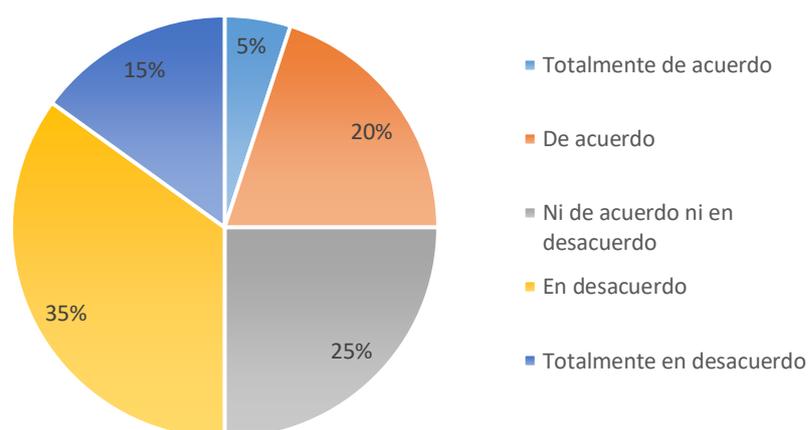


**Gráfico 11. ¿Tienes la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia?**

## Cuadro 12

### *Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	1	5
De acuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	7	35
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

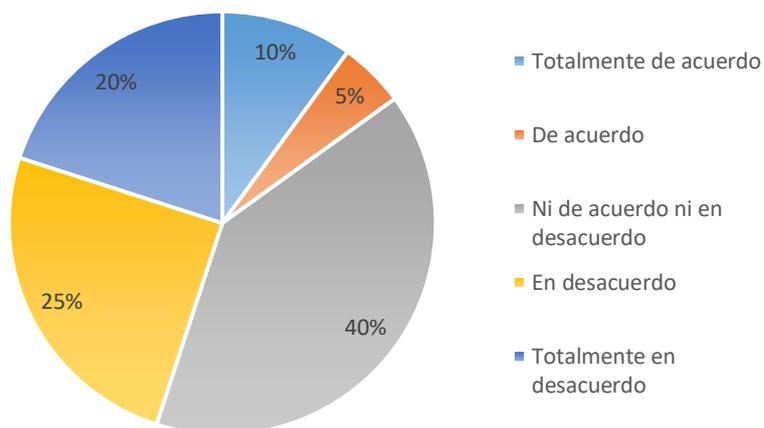


**Gráfico 12. ¿Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo?**

### Cuadro 13

#### *Capacidad de controlar tu progreso y el de la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

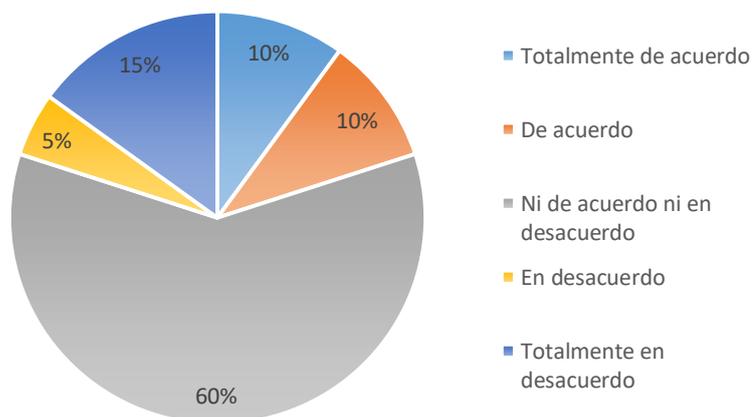


**Gráfico 13. ¿Tienes capacidad de controlar tu progreso laboral?**

## Cuadro 14

### *Seguimiento de desempeño*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	60
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

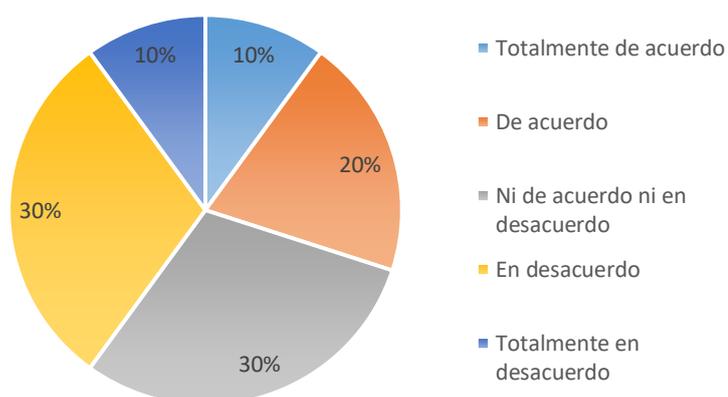


**Gráfico 14. ¿La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño?**

### Cuadro 15

#### *Aporte de tu trabajo a alcanzar las metas propuestas*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	6	30
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

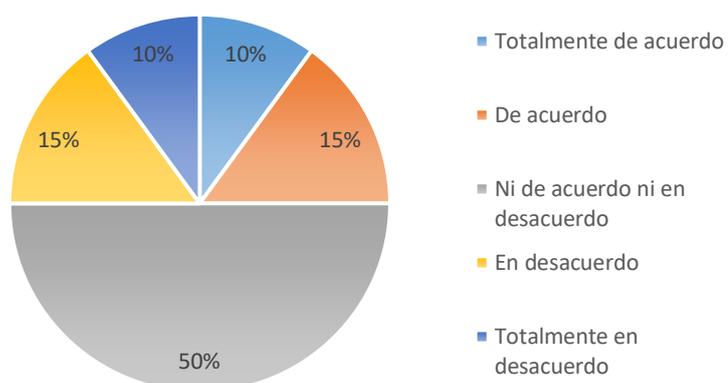


**Gráfico 15. ¿Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas personales?**

## Cuadro 16

### *Trato laboral entre compañeros y superiores*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

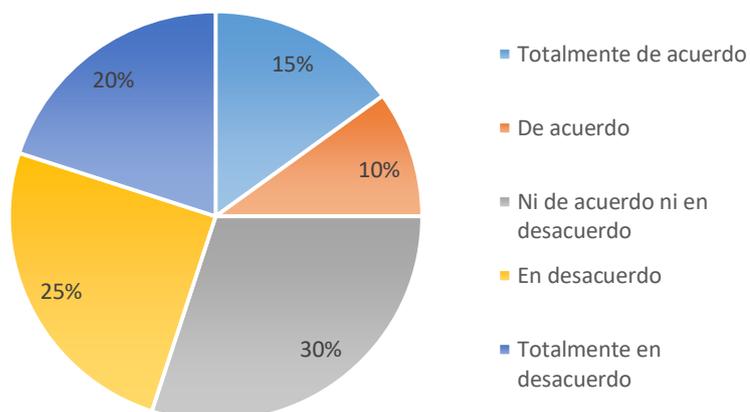


**Gráfico 16. ¿Recibe un buen trato entre sus compañeros de trabajo y superiores?**

## Cuadro 17

### *Satisfacción en mi ambiente de trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

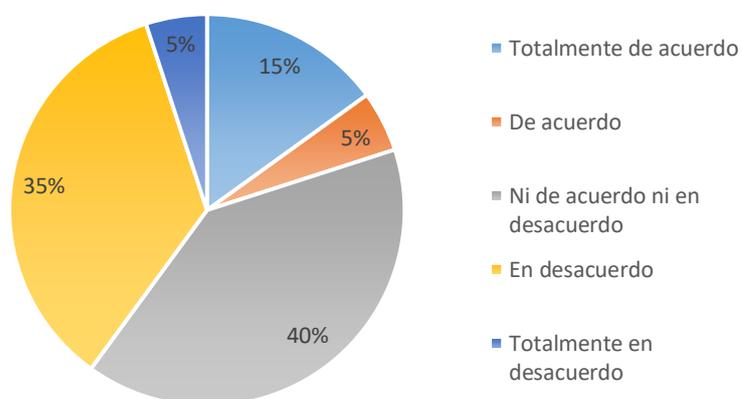


**Gráfico 17. ¿Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo?**

## Cuadro 18

### *Identificación laboral*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	7	35
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

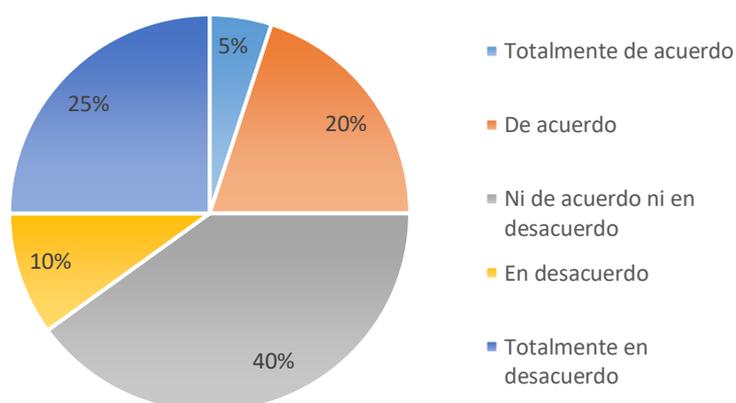


**Gráfico 18. ¿Considera que el trabajo que realiza por la organización está en función al grado de identificación con la misma?**

## Cuadro 19

### *Conocimiento de las metas y objetivos de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	1	5
De acuerdo	4	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

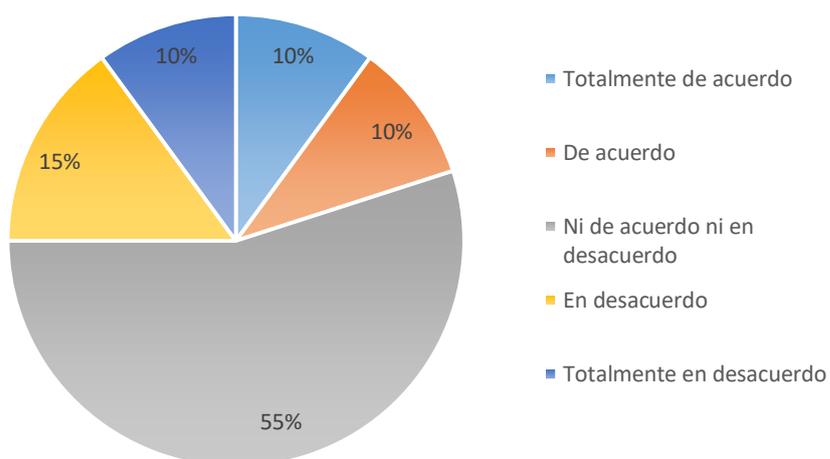


**Gráfico 19. ¿Tienen conocimiento de metas y objetivos de la organización?**

## Cuadro 20

### *Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	55
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

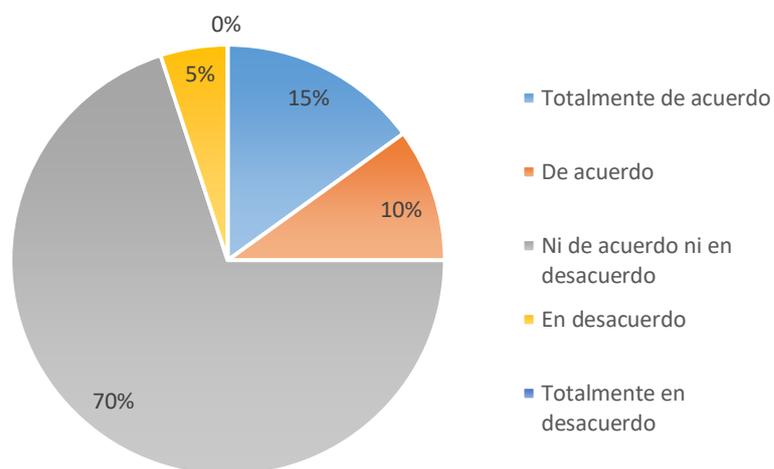


**Gráfico 20. ¿La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella?**

## Cuadro 21

### *Capacidad de adaptarse a otra área de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	3	15
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	70
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

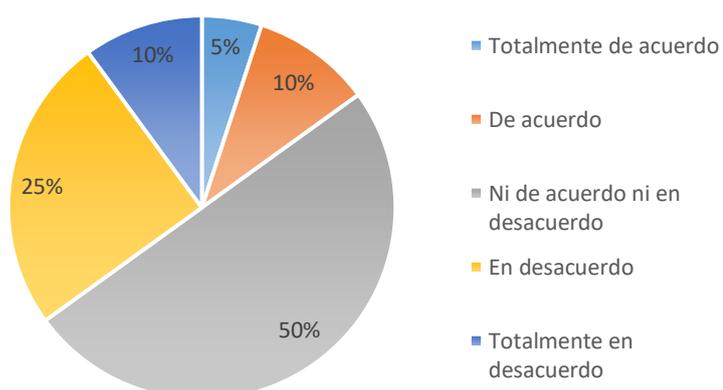


**Gráfico 21. ¿Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización?**

## Cuadro 22

### *Aceptación y Adaptación al cambio*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	1	5
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50
En desacuerdo	5	25
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

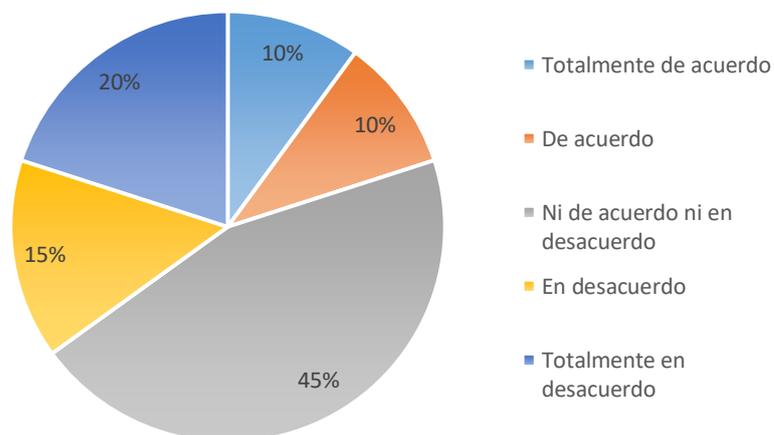


**Gráfico 22.** ¿Aceptas y te adaptas fácilmente al cambio?

### Cuadro 23

#### *Contribución de su trabajo al cumplimiento de los objetivos trazados*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	2	10
De acuerdo	2	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	45
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

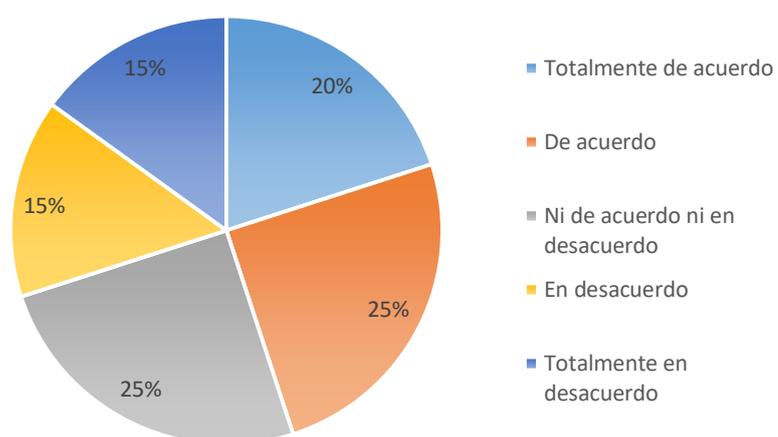


**Gráfico 23. ¿Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados?**

## Cuadro 24

### *Incentivo de la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	5	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



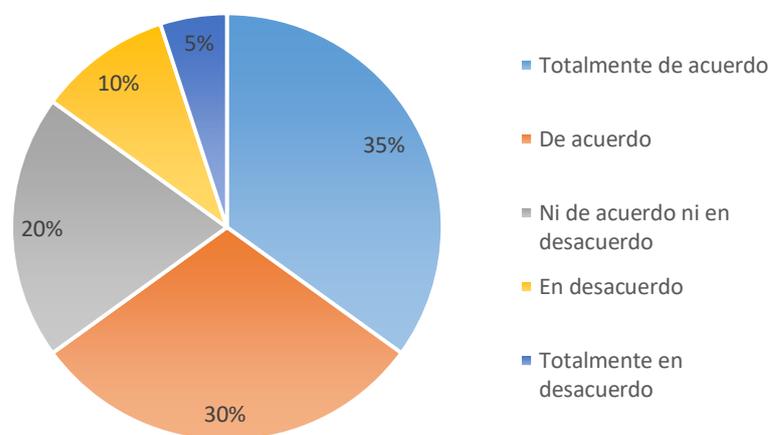
**Gráfico 24.** ¿La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados?

## Resultados del Test a los trabajadores (POST-TEST):

### Cuadro 1

#### *Opinión de los colaboradores acerca que sus fortalezas en la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

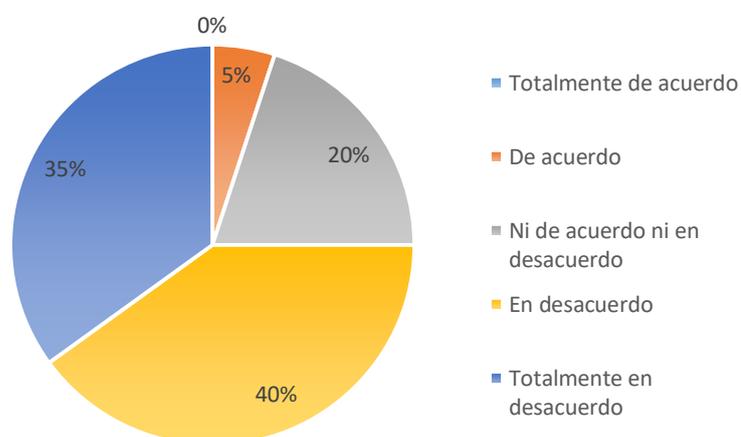


*Gráfico 1. ¿Consideras que tus fortalezas contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?*

## Cuadro 2

### *Percepción de debilidades de los colaboradores en la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	1	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	8	40
Totalmente en desacuerdo	7	35
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

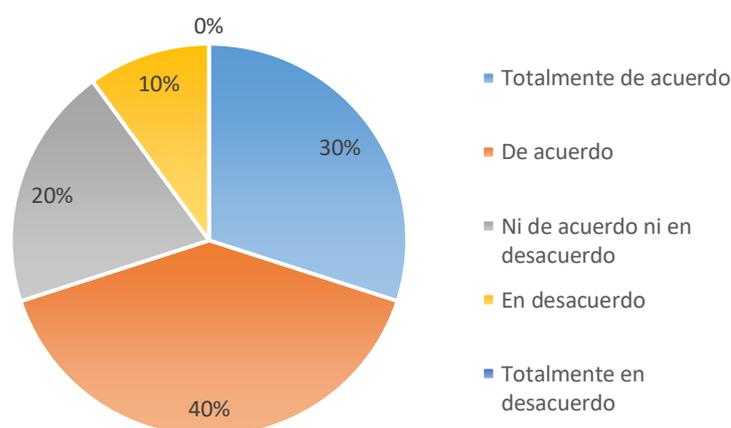


**Gráfico 2. ¿Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización?**

### Cuadro 3

*Percepción de tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	8	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



*Gráfico 3. ¿Crees tener un comportamiento que demuestre una actitud optimista?*

## Cuadro 4

### Capacidad de crecimiento

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	5	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

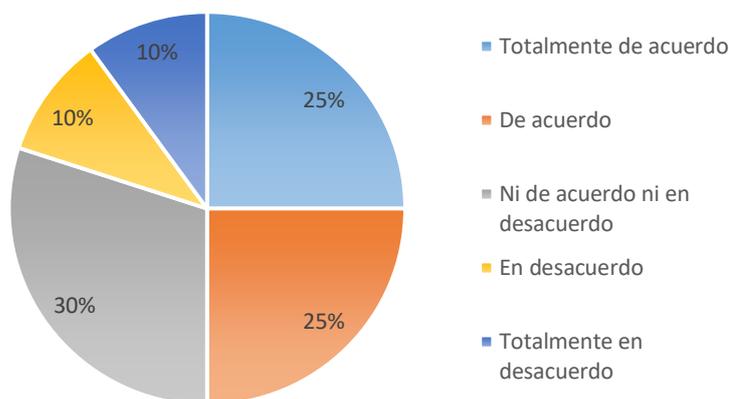
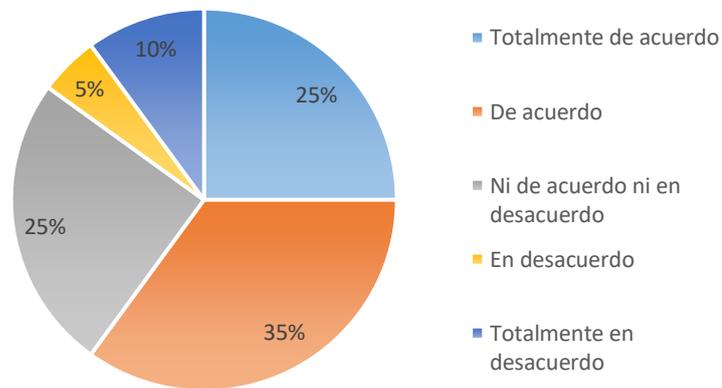


Gráfico 4. ¿Te sientes capaz de crecer dentro de la organización?

## Cuadro 5

### *Logro de los objetivos de la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

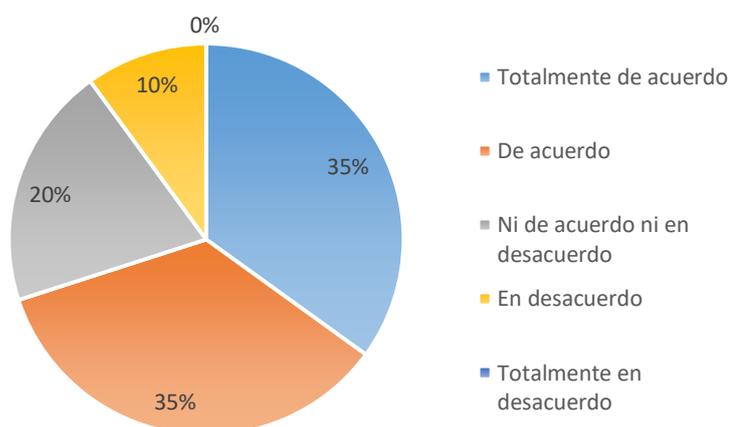


**Gráfico 5. ¿Crees poder lograr tus objetivos en la empresa?**

## Cuadro 6

### *Grado de comunicación entre los colaboradores*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

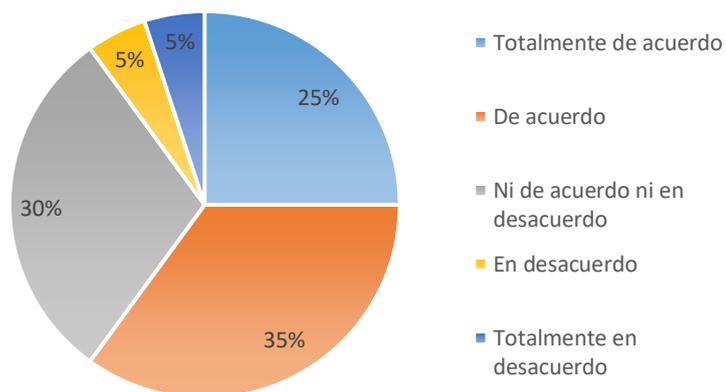


**Gráfico 6. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros?**

## Cuadro 7

### *Poder de solución ante conflictos laborales*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

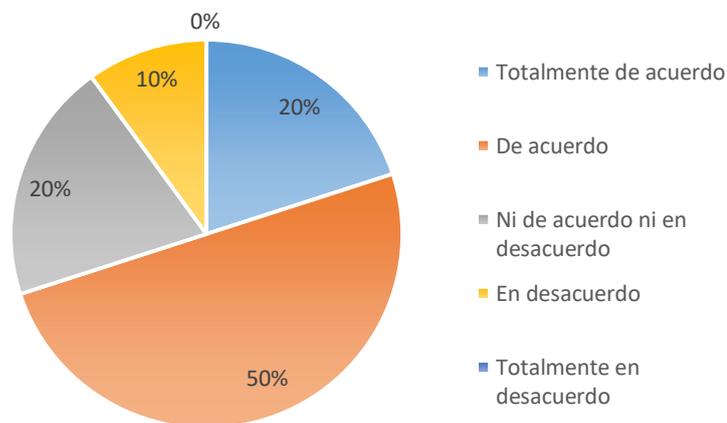


**Gráfico 7. ¿Eres capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales?**

## Cuadro 8

### *Confianza para expresar tus ideas en la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	10	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

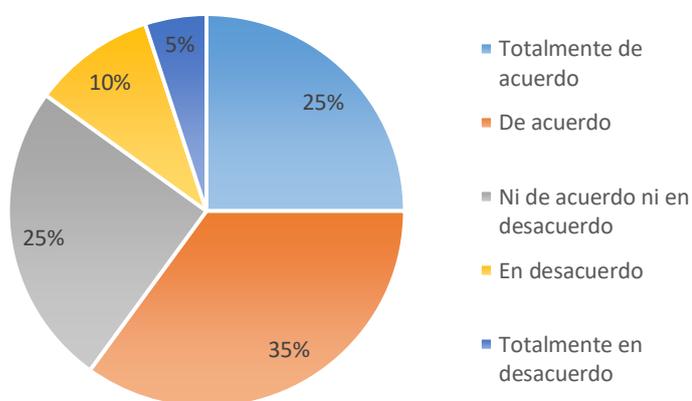


**Gráfico 8. ¿Expresas tus ideas libremente y con confianza?**

### Cuadro 9

#### *Facilidad para aceptar los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	5	25
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

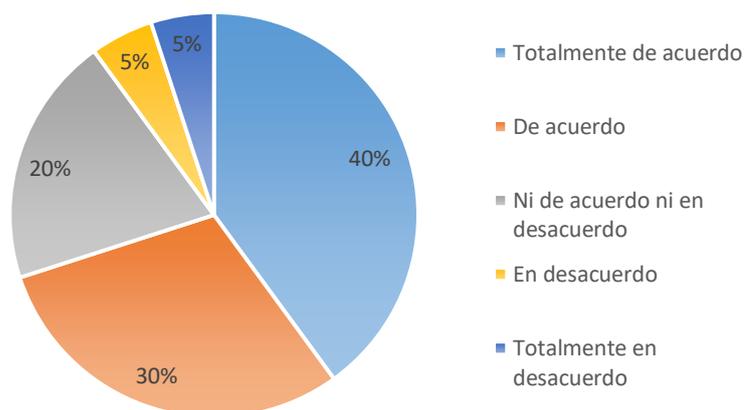


**Gráfico 9. ¿Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo?**

## Cuadro 10

### *Habilidades para saber escuchar a los demás*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	40
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

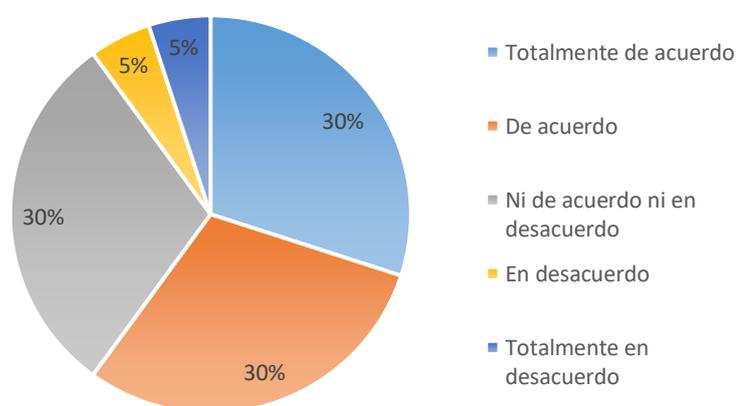


**Gráfico 10. ¿Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás?**

## Cuadro 11

### *Capacidad de respuesta ante cualquier contingencia*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

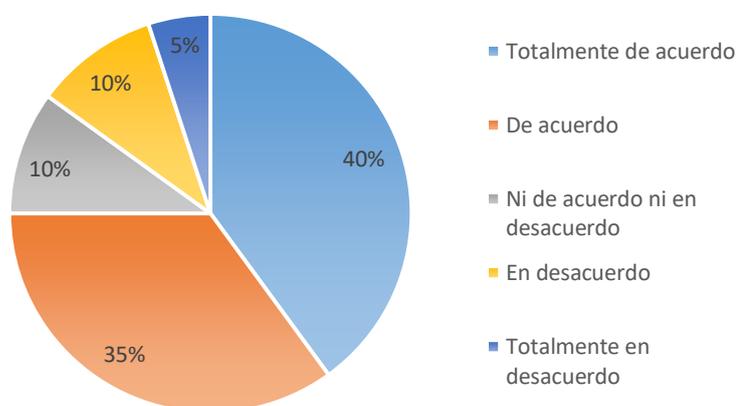


**Gráfico 11. ¿Tienes la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia?**

## Cuadro 12

### *Conocimiento sobre puntos de vista en la organización para mejorar el trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	40
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

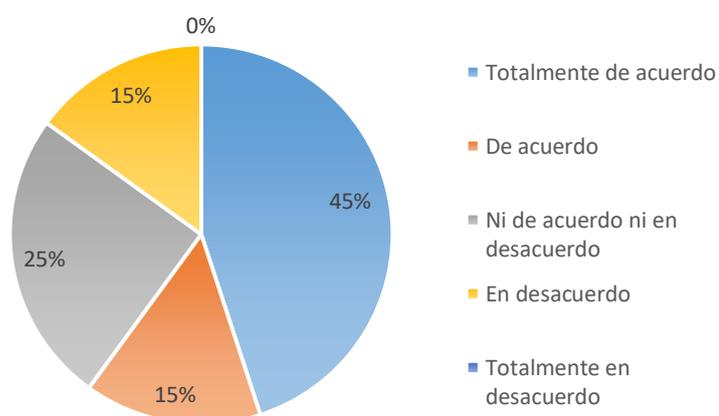


**Gráfico 12.** ¿Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo?

### Cuadro 13

#### *Capacidad de controlar tu progreso y el de la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	9	45
De acuerdo	3	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

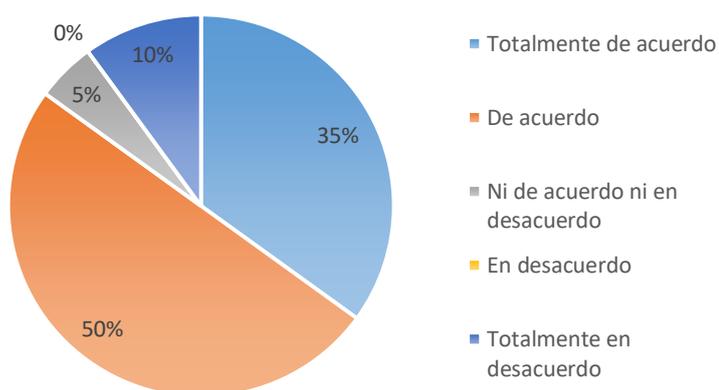


**Gráfico 13. ¿Tienes capacidad de controlar tu progreso laboral?**

## Cuadro 14

### *Seguimiento de desempeño*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	10	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

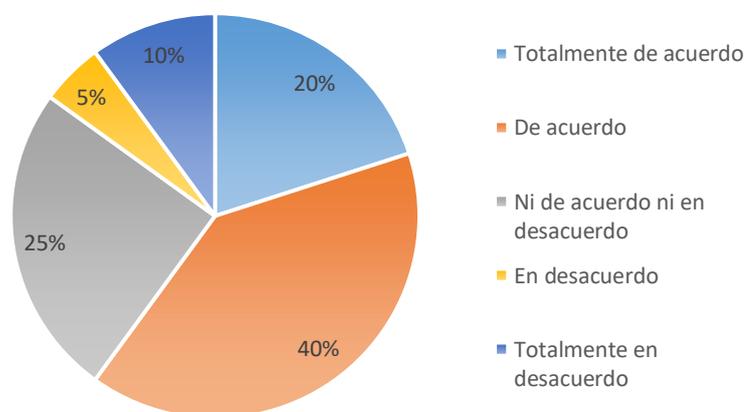


**Gráfico 14. ¿La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño?**

## Cuadro 15

### *Aporte de tu trabajo a alcanzar las metas propuestas*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	8	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

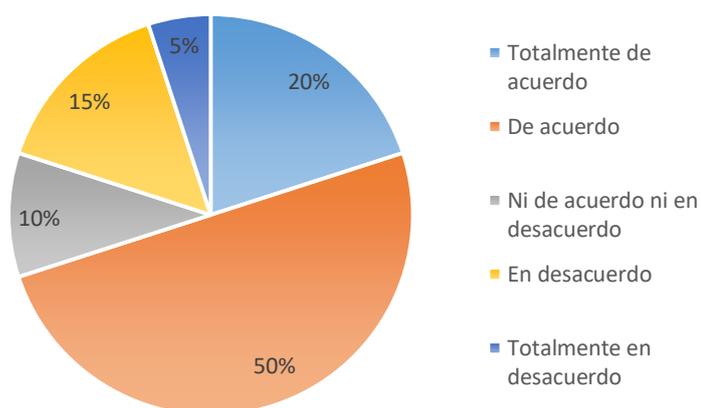


**Gráfico 15. ¿Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas personales?**

## Cuadro 16

### *Trato laboral entre compañeros y superiores*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	4	20
De acuerdo	10	50
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

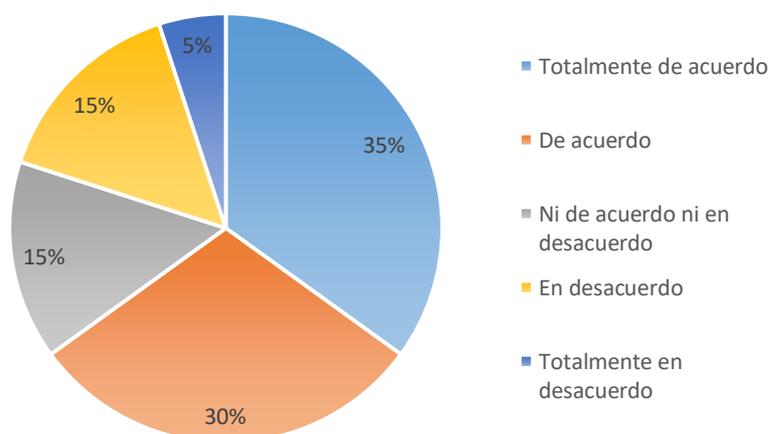


**Gráfico 16. ¿Recibe un buen trato entre sus compañeros de trabajo y superiores?**

### Cuadro 17

#### *Satisfacción en mi ambiente de trabajo*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

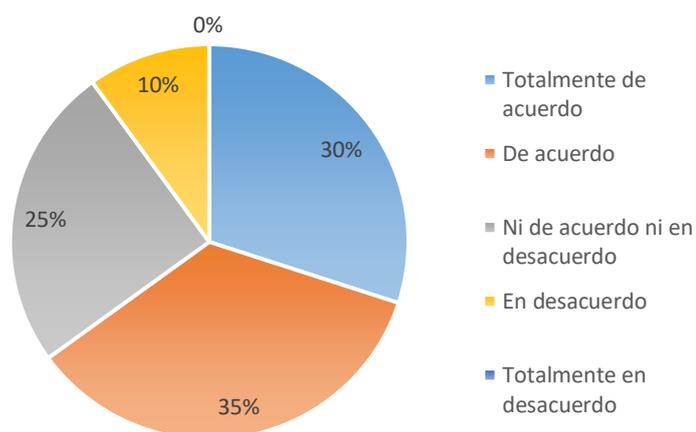


**Gráfico 17. ¿Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo?**

## Cuadro 18

### *Identificación laboral*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

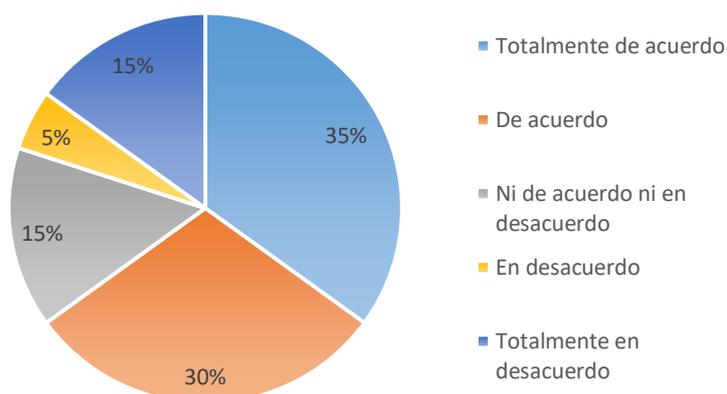


**Gráfico 18. ¿Considera que el trabajo que realiza por la organización está en función al grado de identificación con la misma?**

## Cuadro 19

### *Conocimiento de las metas y objetivos de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	3	15
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

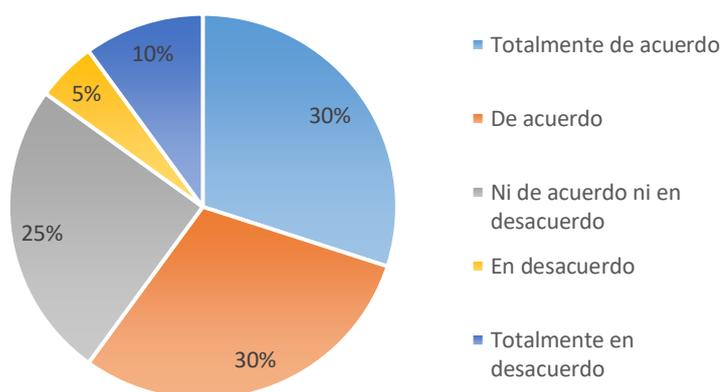


**Gráfico 19. ¿Tienen conocimiento de metas y objetivos de la organización?**

## Cuadro 20

### *Se mantiene informado de los hechos relevantes de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

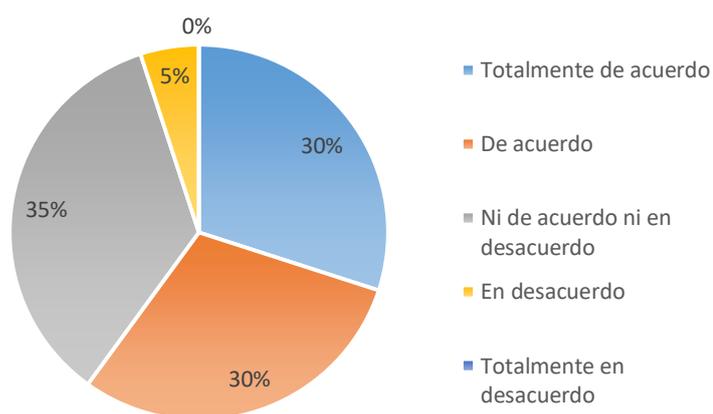


**Gráfico 20. ¿La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella?**

## Cuadro 21

### *Capacidad de adaptarse a otra área de la organización*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	6	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

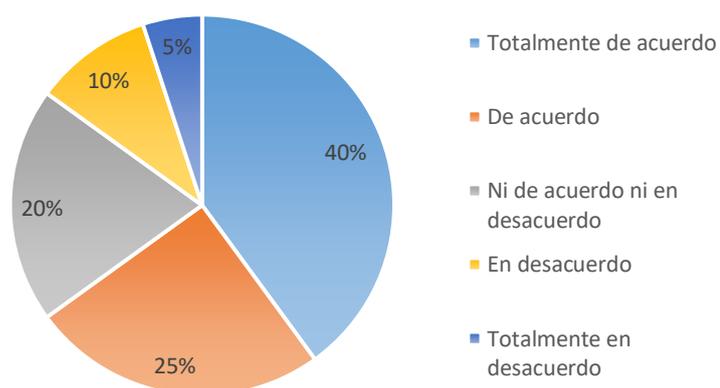


**Gráfico 21. ¿Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización?**

## Cuadro 22

### *Aceptación y Adaptación al cambio*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	8	40
De acuerdo	5	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	2	10
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

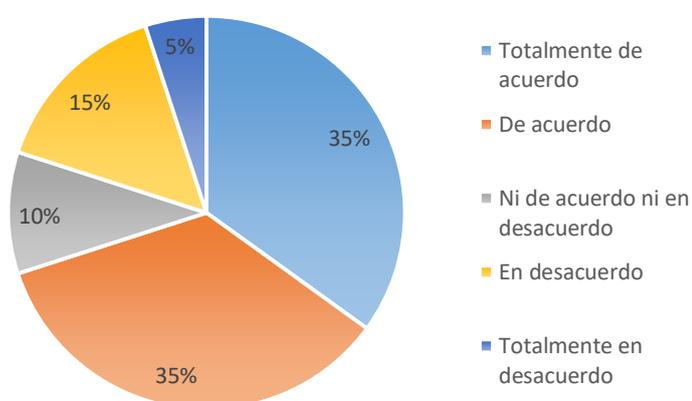


**Gráfico 22. ¿Aceptas y te adaptas fácilmente al cambio?**

### Cuadro 23

#### *Contribución de su trabajo al cumplimiento de los objetivos trazados*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	7	35
De acuerdo	7	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10
En desacuerdo	3	15
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

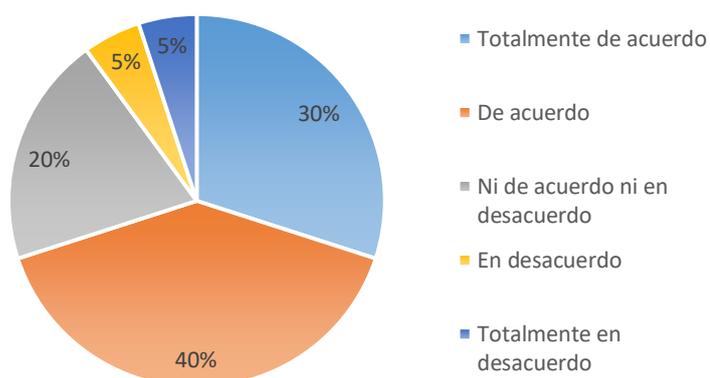


**Gráfico 23.** ¿Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados?

## Cuadro 24

### *Incentivo de la empresa*

Calificación	FI	%
Totalmente de acuerdo	6	30
De acuerdo	8	40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20
En desacuerdo	1	5
Totalmente en desacuerdo	1	5
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



**Gráfico 24. ¿La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados?**

**ANEXO N°06**  
**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Objetivo General:** APLICAR UN PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN CINEPLANET TRUJILLO REAL PLAZA-AÑO 2016.

**Hipótesis:** LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COACHING SI CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Juez Experto:** ERIC POLO FLEITAS DEW ..... **Firma:**  .....  
**Grado Académico del Experto:** Lic. en Administración ..... **Fecha de Revisión:** 28/10/2016

Variables Conceptuales V.I.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PROGRAMA DE COACHING	Observación	Fortalezas y Debilidades	1) Consideras que tus fortalezas al logro de los objetivos organizacionales.	✓		✓		✓		✓		
			2) Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización.	✓		✓		✓		✓		
		Comportamiento	3) Crees tener un comportamiento que demuestre una actitud optimis-	✓		✓		✓		✓		

		ta.									
	Capacidad para alcanzar objetivos	4)Te sientes capaz de crecer dentro de la organización .	✓		✓		✓		✓		
		5)Crees poder lograr tus objetivos en la empresa	✓		✓		✓		✓		
Discusión	Comunicación efectiva	6)Tiene una buena comunicación con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓		
	Estrategias para solución de problemas	7)Eres capaz de aportar soluciones ante conflictos laborales.	✓		✓		✓		✓		
Entrenamiento Activo		8) Expresas tus ideas libremente y con confianza.	✓		✓		✓		✓		
	Ideas y consejos	9)Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
	Escucha y capacidad de respuesta	10)Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás.	✓		✓		✓		✓		

			11)Tienes capacidad de respuesta ante cualquier contingencia.	✓		✓		✓		✓	
		Feedback	12)Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
		Control de Progreso	13)Tienes la capacidad para controlar tu progreso laboral.	✓		✓		✓		✓	
	Seguimiento	Reunión de seguimiento	14)La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño.	✓		✓		✓		✓	
		Alcance de metas	15) Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas personales	✓		✓		✓		✓	

Variables Conceptuales V.D.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación Interna	Importancia del personal	Trato entre el colaborador y la organización	1) Recibe un buen trato de sus compañeros de trabajo y superiores	✓		✓		✓		✓		
			2) Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		✓		
	Identificación del colaborador con la organización	3) Considera que el trabajo que realiza para la organización está en función al grado de identificación con la misma.	✓		✓		✓		✓			
	Conseguir un cambio de actitudes	Conocimiento de la organización	4) Tienen conocimiento de las metas y objetivos de la organización.	✓		✓		✓		✓		
			5) La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella	✓		✓		✓		✓		

		Adaptación al cambio	6) Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización	✓		✓		✓		✓	
			7) Aceptas y te adaptas fácilmente con el cambio.	✓		✓		✓		✓	
	Incremento de producción	Cumplimiento de objetivos	8) Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados.	✓		✓		✓		✓	
			9) La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados.	✓		✓		✓		✓	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Objetivo General:** APLICAR UN PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN CINEPLANET TRUJILLO REAL PLAZA-AÑO 2016.

**Hipótesis:** LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COACHING SI CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Juez Experto:** *J. Rafael Zaldívar D'Angelo*

**Firma:** *[Firma manuscrita]*

**Grado Académico del Experto:** *Lic. Adm. - MBA*

**Fecha de Revisión:** *17-09-2016*

Variables Conceptuales V.I.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PROGRAMA DE COACHING	Observación	Fortalezas y Debilidades	1) Consideras que tus fortalezas contribuyen a la organización.	✓		✓		✓		✓		
			2) Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización.	✓		✓		✓		✓		
	Comportamiento	3) Crees tener un comportamiento optimista	✓		✓		✓		✓			

		Capacidad para alcanzar objetivos	4)Te sientes en capacidad de crecimiento. 5)Crees poder lograr tus objetivos en la empresa	✓		✓		✓		✓	
Discusión		Comunicación efectiva	6)Tiene una buena comunicación con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓	
		Estrategias para solución de problemas	7)Crees poder solucionar conflictos laborales.	✓		✓		✓		✓	
Entrenamiento Activo		Ideas y consejos	8)Tienes confianza para expresar tus ideas. 9)Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓	
		Escucha y capacidad de respuesta	10)Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás. 11)Tienes capacidad de respuesta ante	✓		✓		✓		✓	
				✓		✓		✓		✓	

			cualquier contingencia.								
		Feedback	12) Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		✓	
		Control de Progreso	13) Tienes la capacidad de controlar tu progreso y el de la empresa.	✓		✓		✓		✓	
	Seguimiento	Reunión de seguimiento	14) La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño.	✓		✓		✓		✓	
		Alcance de metas	15) Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas propuestas.	✓		✓		✓		✓	

Variables Conceptuales V.D.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación Interna	Importancia del personal	Trato entre el colaborador y la organización	1) Recibe un buen trato entre sus compañeros de trabajo y superiores	✓		✓		✓		✓		
			2) Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		✓		
	Identificación del colaborador con la organización	3) Considera que el trabajo que realiza por la organización está en función al grado de identificación con la misma.	✓		✓		✓		✓			
Conseguir un cambio de actitudes	Conocimiento de la organización		4) Tienen conocimiento de metas y objetivos de la organización.	✓		✓		✓		✓		
			5) La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella	✓		✓		✓		✓		

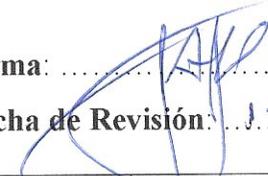
		Adaptación al cambio	6) Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización	✓		✓		✓		✓	
			7) Aceptas y te adaptas fácilmente al cambio	✓		✓		✓		✓	
	Incremento de producción	Cumplimiento de objetivos	8) Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados	✓		✓		✓		✓	
			9) La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados.	✓		✓		✓		✓	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Objetivo General:** APLICAR UN PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES EN CINEPLANET TRUJILLO REAL PLAZA-AÑO 2016.

**Hipótesis:** LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE COACHING SI CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLANET REAL PLAZA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-AÑO 2016.

**Juez Experto:** JULIO SUBITNES HERNANDEZ ..... **Firma:** 

**Grado Académico del Experto:** LIC. ADMINISTRACION ..... **Fecha de Revisión:** 15.09.16

Variables Conceptuales V.I.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
PROGRAMA DE COACHING	Observación	Fortalezas y Debilidades	1)Consideras que tus fortalezas contribuyen a la organización. 2)Consideras que tus debilidades limitan el trabajo en la organización.	✓		✓		✓		✓		
		Comportamiento	3)Crees tener un comportamiento optimista	✓		✓		✓		✓		

		Capacidad para alcanzar objetivos	4)Te sientes en capacidad de crecimiento. 5)Crees poder lograr tus objetivos en la empresa	✓		✓		✓		✓		
Discusión		Comunicación efectiva	6)Tiene una buena comunicación con sus compañeros.	✓		✓		✓		✓		
		Estrategias para solución de problemas	7)Crees poder solucionar conflictos laborales.	✓		✓		✓		✓		
Entrenamiento Activo		Ideas y consejos	8)Tienes confianza para expresar tus ideas. 9)Aceptas con facilidad los consejos de tus superiores o compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		✓		
		Escucha y capacidad de respuesta	10)Consideras que tienes habilidades para saber escuchar a los demás. 11)Tienes capacidad de respuesta ante	✓		✓		✓		✓		

			cualquier contingencia.									
		Feedback	12)Das a conocer tus puntos de vista sobre la organización para mejorar el trabajo.	✓		✓		✓		✓		
		Control de Progreso	13)Tienes la capacidad de controlar tu progreso y el de la empresa.	✓		✓		✓		✓		
	Seguimiento	Reunión de seguimiento	14)La empresa desarrolla reuniones para seguir su desempeño.	✓		✓		✓		✓		
		Alcance de metas	15)Consideras que tu trabajo contribuye a alcanzar tus metas propuestas.	✓		✓		✓		✓		

Variables Conceptuales V.D.	Dimensiones / Etapas / Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comunicación Interna	Importancia del personal	Trato entre el colaborador y la organización	1) Recibe un buen trato entre sus compañeros de trabajo y superiores  2) Me siento satisfecho en mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		✓		
		Identificación del colaborador con la organización	3) Considera que el trabajo que realiza por la organización está en función al grado de identificación con la misma.	✓		✓		✓		✓		
	Conseguir un cambio de actitudes	Conocimiento de la organización	4) Tienen conocimiento de metas y objetivos de la organización.  5) La organización le mantiene informado de los hechos relevantes que sucede dentro de ella	✓		✓		✓		✓		

		Adaptación al cambio	6) Tiene capacidad de adaptarse a otra área de la organización	✓		✓		✓		✓	
			7) Aceptas y te adaptas fácilmente al cambio								
	Incremento de producción	Cumplimiento de objetivos	8) Su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados	✓		✓		✓		✓	
			9) La empresa lo premia por el cumplimiento de los objetivos trazados.								

**ANEXO N°07**  
**FOTOS**



