



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES**

**Título:**

**“ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE  
TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO  
2022”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN  
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MENCIÓN GESTIÓN DE LAS  
PYMES**

**AUTOR: LCDA. BORBOR MONTENEGRO MANUELA NATIVIDAD**

**TUTORA: ING. CHÁVEZ GARCÍA ELSITA MARGOTH PhD.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2025**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis con profunda gratitud a Dios, por ser mi guía constante y fortaleza en los momentos más difíciles, a la memoria de mis queridos padres quienes ahora descansan en paz y cuyo ejemplo de esfuerzo y dedicación siempre ha sido mi mayor inspiración.

A mi familia por brindarme su amor incondicional su apoyo y confiar en mí. A mis amigos, compañeros de vida que con ánimo, confianza y palabras sutiles han sido un pilar fundamental.

Y finalmente, dedico este logro a todas las personas que de una u otra manera nos enseñan que el verdadero éxito radica no solo en lo que nos proponemos, sino también por el impacto positivo que dejamos en los demás. A todos ustedes, les comparto con profundo agradecimiento.

## **Agradecimiento**

Expreso mi más profundo agradecimiento a la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE. S.A., por brindarme la oportunidad de llevar a cabo mi trabajo, permitiéndome cumplir con un requisito esencial para obtención del título en Magister.

Asimismo, extendiendo mi gratitud a los docentes, quienes con su guía invaluable dedicación y amplio conocimiento me acompañaron en cada etapa de este desafío académico. Su apertura y apoyo fueron fundamentales en este proceso.

A la universidad, mi reconocimiento sincero por ser un espacio que impulso tanto mi crecimiento académico como personal. Agradezco a esta institución por proporcionarme las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

## **Aprobación del Tutor**

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “Estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., año 2022”, bajo la modalidad de titulación Informe de Investigación, elaborado por la maestranda Lcda. MANUELA NATIVIDAD BORBOR MONTENEGRO, de la **Maestría en Administración de Empresas mención Gestión de las PYMES de la Universidad Estatal Península de Santa Elena** previo a la obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

**ING. ELSITA MARGOTH CHÁVEZ GARCÍA, PhD.**

**TUTORA**

C.I.: 0201722238

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

Lic. María Daniela  
García García Mgtr.  
**COORDINADORA DEL  
PROGRAMA**

---

PhD. Estela  
Sabando Mendoza  
**PROFESOR  
ESPECIALISTA 1**

---

PhD. Gabriel  
Cevallos Uve  
**PROFESOR  
ESPECIALISTA 2**

---

Ing. Elsitá Margoth  
Chávez García PhD.  
**PROFESORA TUTORA**

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.  
**SECRETARIA  
GENERAL**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Trabajo Titulado **“ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO 2022”** y elaborado por la Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa financiera.

### **Transferencia de derechos autorales**

“El contenido del presente Trabajo de Titulación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena”.

Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro  
**C.I. 0925725319**

## CERTIFICADO SISTEMA ANTI PLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación **“Estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., año 2022”** bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por la maestranda **Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES, COHORTE 4**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema anti plagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación, se encuentra con el 10% de la estimación permitida, por consiguiente, se procede a emitir el informe. Se adjunta reporte de similitud,



Ing. Elsita Margoth Chávez García PhD.  
Docente Tutor

## Índice de contenido

Resumen.....	14
Introducción .....	16
Capítulo 1.....	21
Marco Referencial.....	21
Revisión literaria.....	21
Bases conceptuales y teóricas .....	24
Estrategias de coaching.....	24
Desempeño laboral .....	29
Fundamentos legales.....	35
Capítulo II.....	37
Marco metodológico .....	37
Diseño de la investigación .....	37
Alcance de la investigación.....	37
Enfoque de la investigación .....	37
Método de investigación .....	38
Población y muestra.....	38
Población .....	38
Muestra .....	39
Técnicas de la investigación .....	39
Instrumentos de la investigación.....	40
Capitulo III.....	41

Resultado y discusión .....	41
Análisis de entrevista .....	41
Análisis de encuesta .....	43
Discusión .....	67
Conclusiones .....	88
Recomendaciones.....	89
Referencias.....	90
Apéndice .....	96

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Población</i> .....	39
Tabla 2 <i>Edad</i> .....	43
Tabla 3 <i>Género</i> .....	44
Tabla 4 <i>Estado Civil</i> .....	45
Tabla 5 <i>Nivel Educativo</i> .....	46
Tabla 6 <i>Tipo de coaching</i> .....	47
Tabla 7 <i>Orientación del directivo</i> .....	48
Tabla 8 <i>Colaboración activa</i> .....	49
Tabla 9 <i>Visión clara</i> .....	50
Tabla 10 <i>Interacciones y trabajo en equipo</i> .....	51
Tabla 11 <i>Asesoramiento individualizado</i> .....	52
Tabla 12 <i>Estrategias coaching</i> .....	53
Tabla 13 <i>Retroalimentación</i> .....	54
Tabla 14 <i>Cultura laboral</i> .....	55
Tabla 15 <i>Creatividad</i> .....	56
Tabla 16 <i>Liderazgo</i> .....	57
Tabla 17 <i>Capacitación</i> .....	58
Tabla 18 <i>Autonomía laboral</i> .....	59
Tabla 19 <i>Comunicación</i> .....	60
Tabla 20 <i>Productividad</i> .....	61
Tabla 21 <i>Eficiencia</i> .....	62
Tabla 22 <i>Calidad</i> .....	63
Tabla 23 <i>Responsabilidad</i> .....	64
Tabla 24 <i>Empatía</i> .....	65
Tabla 25 <i>Percepción</i> .....	66
Tabla 26 <i>Niveles de Coaching</i> .....	69

Tabla 27 <i>Análisis de los niveles de coaching</i> .....	72
Tabla 28 <i>Análisis FODA</i> .....	76
Tabla 29 <i>Plan de acción general</i> .....	78
Tabla 30 <i>Motivación</i> .....	80
Tabla 31 <i>Relaciones laborales</i> .....	81
Tabla 32 <i>Habilidades</i> .....	82
Tabla 33 <i>Comunicación</i> .....	83
Tabla 34 <i>Retroalimentación</i> .....	84
Tabla 35 <i>Toma de decisiones</i> .....	85
Tabla 36 <i>Presupuesto del plan de acción</i> .....	86

## Índice de gráficos

Gráfico 1 <i>Edad</i> .....	43
Gráfico 2 <i>Género</i> .....	44
Gráfico 3 <i>Estado Civil</i> .....	45
Gráfico 4 <i>Nivel Educativo</i> .....	46
Gráfico 5 <i>Tipo de coaching</i> .....	47
Gráfico 6 <i>Orientación del directivo</i> .....	48
Gráfico 7 <i>Colaboración activa</i> .....	49
Gráfico 8 <i>Visión clara</i> .....	50
Gráfico 9 <i>Interacciones y trabajo en equipo</i> .....	51
Gráfico 10 <i>Asesoramiento individualizado</i> .....	52
Gráfico 11 <i>Estrategias coaching</i> .....	53
Gráfico 12 <i>Retroalimentación</i> .....	54
Gráfico 13 <i>Cultura laboral</i> .....	55
Gráfico 14 <i>Creatividad</i> .....	56
Gráfico 15 <i>Liderazgo</i> .....	57
Gráfico 16 <i>Capacitación</i> .....	58
Gráfico 17 <i>Autonomía laboral</i> .....	59
Gráfico 18 <i>Comunicación</i> .....	60
Gráfico 19 <i>Productividad</i> .....	61
Gráfico 20 <i>Eficiencia</i> .....	62
Gráfico 21 <i>Calidad</i> .....	63
Gráfico 22 <i>Responsabilidad</i> .....	64
Gráfico 23 <i>Empatía</i> .....	65
Gráfico 24 <i>Percepción</i> .....	66

**Índice de Apéndice**

Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i> .....	96
Apéndice 2 <i>Guía de entrevista</i> .....	97
Apéndice 3 <i>Cuestionario</i> .....	99
Apéndice 4 <i>Cronograma</i> .....	104
Apéndice 5 <i>Carta Aval</i> .....	105
Apéndice 6 <i>Evidencia de la realización de encuestas</i> .....	106
Apéndice 7 <i>Evidencia de la entrevista</i> .....	107
Apéndice 8 <i>Evidencia de tutoría</i> .....	108



## **ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO 2022.**

**AUTORA**

Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro

**TUTOR**

Ing. Elsita Margoth Chávez García PhD.

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “Estrategias de coaching para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte terrestre Perpacifse de la provincia de Santa Elena”. Tuvo como objetivo determinar estrategias de Coaching que mejoren el desempeño laboral. La metodología del trabajo correspondió al diseño no experimental, alcance descriptivo, enfoque mixto, método deductivo, inductivo y analítico. La población del estudio fue de 23 miembros y al gerente de la compañía. Las técnicas para la recolección de datos fueron la entrevista y encuesta, manejando el software SPSS para procesar los datos. En los resultados de la investigación se obtuvo que el desempeño laboral posee bajo rendimiento, dado que la compañía no aplica estrategias que aporten al crecimiento y productividad, por ello se implementó estrategias coaching que permita mejorar las habilidades, conocimientos, y entre otros aspectos para incrementar desempeño personal y laboral. En conclusión, las estrategias coaching en la compañía de transporte terrestre Perpacifse tiene como fin mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, con la intención de que puedan brindar mayor compromiso y buena atención a los clientes.

**Palabras claves:** Estrategias, coaching, desempeño laboral, colaboradores, compromiso.



**COACHING STRATEGIES TO IMPROVE WORK PERFORMANCE IN THE  
LAND TRANSPORT COMPANY PERPACIFSE S.A., YEAR 2022.**

**AUTHOR**

Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro

**TUTOR**

MSc. Elsita Margoth Chávez García PhD.

**Abstract**

This research work is entitled "Coaching strategies to improve the work performance of the land transport company Perpacifse of the province of Santa Elena". Its objective is to determine Coaching strategies that improve work performance. The methodology of the work corresponds to the non-experimental design, descriptive scope, mixed approach, deductive, inductive and analytical method. The study population consists of 23 members and the company manager. The techniques for data collection were interviews and surveys, using SPSS software to process the data. In the results of the research, it was obtained that work performance has low performance, since the company does not apply strategies that contribute to growth and productivity, so coaching strategies were implemented to improve skills, knowledge, and among other aspects to increase personal and work performance. In conclusion, the coaching strategies in the land transport company Perpacifse aim to improve the work performance of the collaborators, with the intention that they can provide greater commitment and good service to customers.

**Keywords:** Strategies, coaching, work performance, collaborators, commitment.

## Introducción

Las estrategias de coaching son importantes, dado que representa un enfoque transformador para mejorar el desempeño y el bienestar del contexto laboral, en este caso para la compañía de transporte PERPACIFSE, se basa en la responsabilidad y autonomía para mantenerse competitivo.

El Coaching es un proceso que ayuda a las personas agrandar el rendimiento laboral, por tanto, se deriva en dos partes, en el ser y hacer; representando al crecimiento del ser humano y el proceso de desarrollo de actividades en cuestión de promover el rendimiento en los empleados en una organización con el fin de fomentar un buen liderazgo para el éxito a largo plazo (Barrientos, Hurtado, Lesmes, & Duarte, 2020).

Las estrategias de Coaching ayudan a las organizaciones a mantenerse productivos y motivados a los trabajadores para un mayor rendimiento, es decir, contribuyen a potenciar el desarrollo personal y profesional, brindando retroalimentación continua, de igual forma el coaching hace que los empleados desarrollen las habilidades de comunicación y toma de decisiones.

El desempeño laboral tiene relevancia desde la perspectiva de liderazgo y compromiso organizacional, sin embargo, la productividad de los trabajadores no depende de las habilidades y esfuerzos individuales, sino por la integración en un equipo responsable que obtengan propósitos concretos y una cultura organizacional que induzca la participación de los trabajadores (Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva, 2022).

Un buen desempeño laboral no se alcanza mediante órdenes y control, sino que se basa en una influencia positiva y colaborativa que permita a cada miembro del equipo de trabajo aportar para el éxito de una organización, promoviendo un entorno en el que los empleados se sientan valorados y comprometidos para el logro de las metas y objetivos.

El estudio corresponde en las estrategias de coaching para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte PERPACIFSE, el mismo que es relevante para potenciar el rendimiento de los trabajadores para una mayor productividad, asimismo se centra en el desarrollo integral de las personas. El desarrollo de estrategias de coaching facilita a los empleados adquirir habilidades, capacidades personales y comunicación efectiva.

A nivel mundial, Cattaneo (2024), las estrategias de coaching reflejan un creciente reconocimiento, puesto que contribuye a mejorar el desarrollo de liderazgo, además, cuando las organizaciones presentan cambios y desafíos complejos, el coaching se convierte en una herramienta útil para fortalecer las habilidades y por sí en fomentar una visión estratégica para identificar las oportunidades y amenazas del mercado.

Por parte de autor Villalobos (2023), el coaching se está convirtiendo en un aspecto crucial para el crecimiento económico, ya que el 2022 tuvo un 91% de crecimiento en España, gracias a los programas Coaching, frente al 87% en el mundo. Sin embargo, en el 2023 tuvo un incremento del 92%, pero a nivel global se expuso al 52%. En general, el coaching es aplicado para lograr competitividad en un entorno de constantes cambios.

En América Latina, Mejía & Jáuregui (2020), menciona que las estrategias de coaching se han consolidado como una herramienta que ayuda a potenciar el crecimiento del personal, además impulsa una transformación en que las personas puedan interpretar y enfrentar desafíos cotidianos, para promover una mentalidad de aprendizaje continuo. En términos generales, este enfoque facilita descubrir nuevas perspectivas y desbloquear potenciales que beneficia al desempeño laboral.

En Ecuador, según Orellana et al. (2019), resalta que la implementación de estrategias coaching ha generado resultados positivos en las organizaciones, en el caso de la Cooperativa BIBILIAN, se ejecutó asesorías de 120 horas al área de talento humano, el cual dio resultados para mejorar la comunicación y toma de decisiones a fin de una mejor productividad, por ende, mejorar el desempeño laboral es crucial para alcanzar los objetivos. Cabe mencionar que las empresas han buscado el máximo potencial de los colaboradores para llegar a un nivel óptimo de productividad, y, para ello es necesario que se interesen en aplicar técnicas enfocadas al talento humano para que tengan un mayor rendimiento.

En cuanto la **situación problemática**, a nivel mundial el desempeño laboral se ha visto afectado por el escaso uso de estrategias, llegando a generar dificultades, tanto para las organizaciones como para los empleados, además al no existir enfoques claros los empleados suelen carecer de orientación y motivación provocando una baja productividad (Chornet, 2015). La ausencia de estrategias limita el crecimiento profesional y dificulta la identificación de áreas de mejora, ya que los empleados no reciben retroalimentación constructiva ni oportunidades de aprendizaje según su área expuesta.

A nivel de América Latina, según Mendoza & Arriola (2022) el problema por el desempeño laboral se basa en que los trabajadores y colaboradores no promueven una comunicación efectiva, impactando a la productividad en la organización. Sin embargo, resaltan que es esencial medir como las contribuciones de cada trabajador impulsan para los objetivos. El desempeño laboral depende de elementos claves por lo que es importante la formación, experiencia, compromiso y actitudes.

En Ecuador varias organizaciones enfrentan dificultades debido a la falta de estrategias, decisiones mal fundamentadas y bajos niveles de productividad, lo que afecta el desempeño de los trabajadores. En este contexto, la implementación del coaching se convierte en una herramienta clave para fortalecer habilidades, optimizar la toma de decisiones y mejorar la productividad, garantizando así una mayor satisfacción de los clientes. (Caisa, Dolores, & Miranda, 2018).

El **problema** del desempeño laboral en la empresa de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., radica en las dificultades que enfrentan los empleados para alcanzar las metas y objetivos establecidos. Asimismo, se han identificado debilidades en la aplicación de principios y valores éticos, lo que impacta tanto en el personal como en la compañía.

La ausencia de estrategias de coaching **ha** generado problemas como baja productividad, desmotivación y dificultades en la comunicación, derivando en comportamientos inadecuados dentro del entorno laboral. Por otro lado, la toma de decisiones centralizada y una estructura salarial que no responde a las necesidades del equipo han contribuido a un clima de insatisfacción. La carencia de incentivos adecuados y de oportunidades de desarrollo profesional ha limitado el compromiso del personal, afectando así el desempeño general de la empresa.

El coaching se presenta como una solución efectiva para mejorar la gestión emocional, fomentando el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades que contribuyan al crecimiento de la compañía de transporte, por ello la implementación de estrategia del Coaching garantiza que los empleados tomen decisiones acertadas y actúen de manera responsable para el cumplimiento de los objetivos.

La **formulación del problema** corresponde a la pregunta: *¿De qué manera las estrategias de coaching mejoran el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A.?*

A partir del problema se lleva a cabo la **sistematización del problema**:

- ¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse?
- ¿Cuáles son los niveles Coaching para mejorar el desempeño laboral?
- ¿Cuáles son las estrategias Coaching para mejorar el desempeño laboral?

La **justificación teórica** es fundamentada por las opiniones de diferentes autores, donde Molina et al. (2022), destaca que las estrategias de coaching generan resultados positivos, puesto que contribuye a mejorar el comportamiento personal, además de ayudar a los empleados a descubrir las habilidades ocultas y competencias, por consiguiente, fortalece la comunicación, fomenta un entorno competitivo y colaborativo.

En la opinión de Arcila (2020), las estrategias de coaching son para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, por ende, las estrategias incluyen definir objetivos medibles, retroalimentación constante para el fortalecimiento de habilidades técnicas, además, las estrategias, inspiran al empleado a ser responsables en las actividades de una organización. Esta herramienta es útil para reducir el estrés y para enfrentar situaciones complicadas.

En lo que argumenta Chávez (2019), el coaching actúa como catalizador en el desarrollo de trabajadores, ya que busca que se orienten hacia una realidad productiva, con este aspecto busca promover un ambiente de trabajo en el que otros colaboradores puedan contribuir efectivamente en el éxito organizacional. Cabe mencionar que al ejecutar el coaching en que los empleados les facilitaría manejar los constantes cambios que existe en las organizaciones.

Por otro lado, **en la justificación práctica**, se basa en la aplicación de estrategias coaching, dado que ayuda a fomentar el desarrollo profesional y optimizar el clima laboral, garantizando la satisfacción de los clientes en cuestión de los servicios. La compañía de Transporte PERPACIFSE trabaja por medio de contratos para transportar mercaderías.

El estudio se enfoca en analizar las estrategias del Coaching, puesto que son fundamentales para optimizar procesos, fomentar la motivación y elevar el compromiso del personal. En un sector competitivo como el transporte, desarrollar habilidades técnicas y comportamentales son esenciales para garantizar la eficiencia y puntualidad. El coaching

promueve un clima organizacional positivo que facilita la retención del talento humano y ayuda a reducir la rotación del personal y el bajo rendimiento.

El **objetivo general** del estudio corresponde a Determinar estrategias de Coaching que mejoren el desempeño laboral en la compañía de Transporte Terrestre PERPACIFSE S.A., Año 2022”.

Para cumplir con el objetivo general, es importante desarrollar **objetivos específicos**, el cual se establece los siguientes:

- Analizar la situación actual del desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse.
- Determinar los niveles de Coaching para mejorar el desempeño laboral.
- Proponer un plan de acción de Coaching que permitan mejorar el desempeño laboral.

### **Planteamiento hipotético**

El estudio de las estrategias de coaching aportará para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte PERPACIFSE S.A.”

En base al planteamiento hipotético, se desarrollan las siguientes **hipótesis**:

**Hipótesis nula:** Las estrategias de coaching no tendrán un aporte significativo en el desempeño laboral de la compañía de transporte PERPACIFSE S.A.

**Hipótesis alternativa:** Las estrategias de coaching sí tendrán un aporte significativo en el desempeño laboral de la compañía de transporte PERPACIFSE S.A.

## Capítulo 1

### Marco Referencial

#### Revisión literaria

Es importante mencionar estudios previos referente a la investigación “Estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., año 2022”, el cual se basó en tesis y artículos para fundamentarlo.

A nivel internacional el trabajo de Zuñiga (2021), titulado “*Coaching Empresarial y Desempeño Laboral de la Empresa de Transporte y Servicios Huacri, Provincia de Cusco, 2021*” elaborado en la Universidad César Vallejo de Perú, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre coaching empresarial y desempeño laboral de la empresa. La metodología implementada fue del enfoque cuantitativo transversal, diseño no experimental – correlacional y el método deductivo, por otro lado, utilizaron la encuesta para la recolección de datos. La población fue de carácter finita dado que solo se enfocó en 35 colaboradores de la empresa. Los resultados se basaron en que el coaching se relaciona con el desempeño laboral de la empresa, puesto que tiene una correlación positiva de 0,85, el cual contribuye a mejorar el rendimiento en el trabajo, así mismo tuvo correlación positiva en el logro de los objetivos de 0,56. En la productividad y trabajo en equipo tuvo el 0,6, reflejando que el coaching si favorece en mejorar estos aspectos. En conclusión, las estrategias de coaching tienen impacto efectivo y es distinguido en el desempeño.

El trabajo de investigación de Gómez (2021) “*El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje*”, posee como objetivo identificar el impacto del coaching en la productividad laboral. En la metodología adaptada fue del diseño no experimental, alcance descriptivo – transversal, los datos fueron recogidos en un momento exacto, utilizaron una encuesta de 24 preguntas a los asesores y personal administrativo. Se revela que el coaching es clave para potenciar el desarrollo del personal, en vista de que ayudan a enfrentar problemas y fomenta cambios positivos en la dinámica profesional, mejorando la productividad, la eficacia y compromiso del equipo. Por otro lado, la productividad debe ser frente a la vida personal, familiar y laboral, debido a que contribuye al trabajador mantenerse motivado para un desempeño eficiente. En conclusión, a la implementación del coaching al personal impulsa a que se alcancen los objetivos, facilitando gestionar responsabilidades con el propósito de generar ambiente productivo.

Por parte de Tubon (2023), en tu *trabajo “Coaching empresarial y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina de la ciudad de Ambato”* realizado en Ecuador, tiene como objetivo determinar los beneficios que tiene el coaching empresarial para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores, para ello es necesario analizar, diagnosticar la situación actual de la empresa. La metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, bibliográfica- documental, estudio transversal-correlacional. La población correspondió a 30 empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito, para la recolección de datos realizaron una encuesta de 6 preguntas. Los resultados muestran que dentro del desempeño laboral se evidenció que tienen los niveles bajos de conocimientos, escasa de capacitación para realizar actividades, por ello optaron por las estrategias coaching, por lo que promueve el desarrollo de capacidades de liderazgo, comunicación y calidad del trabajo, al igual que, facilita aumentar la motivación del personal, fortaleciendo la visión estratégica de la Cooperativa. En conclusión, las estrategias coaching y el desempeño cuentan con una correlación positiva, puesto que propicia abordar de manera efectiva las deficiencias en rendimientos y comportamiento de los colaboradores.

En el artículo científico de Aguilar et al. (2019) titulado “Estrategias basadas en coaching organizacional para incrementar calidad del talento humano en empresa de consultores” realizado en la Universidad de Carabobo, Venezuela, posee como objetivo implementar estrategias coaching para incrementar la calidad del talento humano. La metodología correspondió a la investigación de campo, tipo cualitativo y nivel comprensivo. En los resultados revelan que sin un equipo eficiente y delicado puede limitar el alcance de metas provocando a las empresas carecer en capacidad de evolucionar, sin embargo, en la empresa de consultores los líderes llegan a enfocarse en operativos empresariales, descuidando el desarrollo de los trabajadores, por ende, esto induce problemas de bajo desempeño y resultados no deseados que afectan a la organización. Basándose a esto, implementaron estrategias asentadas al coaching con el fin de fortalecer la calidad del talento humano, dado que la empresa necesita contar con equipo capacitado y motivado, proporcionado calidad a los clientes para una mayor satisfacción. En conclusión, es esencial que los colaboradores lleguen a reconocer sus habilidades para que las desarrollen dentro del entorno laboral, cabe mencionar que el programa coaching fue dirigido a 10 personas, incluyendo a los líderes con el propósito de nivelar la operatividad empresarial.

Según argumenta Guizada (2024), en su artículo científico, titulado “Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el Hostal San José Potosí” realizado en Bolivia, tuvo como objetivo mejorar el desempeño laboral por medio del coaching, basado en el modelo GROW. La metodología implementada fue la investigación cuantitativa, con un diseño pretest-postest, además para la recolección de datos utilizaron la encuesta a 17 trabajadores del Hostal. Los resultados resaltan que la implementación del programa coaching genera aspectos positivos para mejorar el desempeño laboral, en vista de que facilita enfocarse al progreso integral de los colaboradores para mejorar las capacidades y habilidades, esto refuerza la confianza y autonomía con el fin de promover un entorno laboral proactivo. En general el coaching contribuye en establecer una conexión de valores y metas en los trabajadores, el cual fomenta el compromiso a la empresa. En conclusión, el coaching permite incrementar la motivación en equipo, de igual forma, mejora la calidad de las decisiones y fortalece el capital humano ya que el elemento más importante de una empresa para incrementar la productividad y calidad del servicio que brinda el Hostal San José Potosí.

Por último, Punina et al. (2024) en su artículo científico “*Estrategias de coaching para mejorar habilidades blandas en el sector productivo de la provincia de Cotopaxi*” realizado en Ecuador, posee como objetivo identificar las estrategias de coaching para el desarrollo de habilidades blandas. La investigación tuvo el enfoque cuantitativo, alcance descriptivo – transversal. Por otro lado, se aplicó un muestreo por conveniencia para encuestar a los colaboradores del sector productivo, realizando 16 preguntas. En los resultados se mencionan que las habilidades blandas van más allá de simples rasgos personales ya que también es para el ámbito laboral para desarrollar la dinámica de equipos de trabajo y la ejecución de actividades en el sector. Por ende, implementaron estrategias para fortalecer las habilidades personales y laborales para incrementar la comunicación, gestión de tiempo, liderazgo, comunicación asertiva e inteligencia emocional, conllevando a optimizar el desempeño laboral. En conclusión, el sector productivo comenzó a fomentar un ambiente colaborativo y han desarrollado enfoques dirigidos a los análisis de modelos mentales y comportamientos de acuerdo con el coaching, dado que, ayuda a potenciar el aprendizaje de las personas del sector productivo.

## **Bases conceptuales y teóricas**

### **Estrategias de coaching**

Las estrategias de coaching en la compañía de transporte Perpacifse fomentan a mejorar el desempeño de los colaboradores, asimismo, impulsa al desarrollo de líderes y equipos para un mayor rendimiento, maximizando el potencial, por consiguiente, la estrategia se ha convertido en una herramienta fundamental para potenciar el liderazgo organizacional.

Según el autor Podestá et al. (2019), el coaching es una herramienta estratégica que está orientada a potenciar el desarrollo profesional y personal de los empleados de una organización, dado a que se enfoca en dinámicas laborales que promueven el conocimiento propio y motivación para la mejora continua, el cual contribuye obtener mayor rendimiento en el entorno laboral.

En la opinión de Lozano (2008), las estrategias coaching es útil en las organizaciones, puesto que impulsa la superación en el desarrollo del equipo de trabajo, de la misma forma, ayuda al personal a mejorar sus habilidades provocando resultados positivos en la forma de pensar y actuar, esto facilita incrementar la productividad y calidad.

Por parte de los autores García et al. (2021), el coaching como estrategia impulsa un mejor desempeño laboral, ya que fomenta autoconocimiento para realizar trabajos adecuados y actitud positiva frente a los desafíos, además de facilitar aprendizaje continuo para fortalecer el aprendizaje, optimizando la eficiencia y eficacia.

### **Tipos de Coaching**

Los tipos de coaching dentro de la compañía de transporte Perpacifse ayudan a los colaboradores a desarrollar su potencial para brindar un mejor desempeño tanto en el entorno laboral y para un mejor servicio a clientes, cabe mencionar que cada tipo tiene su funcionamiento de cómo llegar al empleado con el fin de promover cambios positivos.

Blanco et al. (2022), menciona que los tipos de coaching son esenciales, ya que ayudan a fortalecer las destrezas y provoca un entono de aprendizaje continuo, del mismo modo, el coaching se adecúa a las necesidades del personal y del equipo contribuyendo a mejorar la comunicación y toma de decisiones con el fin de alcanzar los objetivos con responsabilidad y compromiso.

Según argumenta Dolan (2019), los distintos tipos de coaching conllevan enfoques diferentes, en vista de que se adaptan a las necesidades de la persona, por ende, los expertos en los coaching tienen métodos específicos para abarcar fases empresariales, educativo y deportivo, ajustándose a los objetivos de los individuos o en situaciones particulares.

**Coaching Empresarial.** En la opinión de Vázquez (2017), el coaching empresarial es enfocada para las pymes, aquí se estudia toda la organización, tanto en la creación, desarrollo y expansión con el propósito de contar con un pronóstico para optimizar el rendimiento, desarrolla cualidad de liderazgo, corrige actitudes y desempeño para mejorar las habilidades y potenciar los conocimientos de los trabajadores.

El coaching empresarial es clave para el desarrollo organizacional, ya que fortalece la formación de los empleados, mejora su desempeño y optimiza la toma de decisiones. Además, impulsa la productividad, el liderazgo y la colaboración, fomentando una cultura de innovación y mejora continua que aumenta la competitividad. Asimismo, ayuda a gestionar el cambio dentro de la empresa, facilitando la adaptación a nuevos retos y promoviendo un crecimiento sostenible.

**Coaching sistémico.** Rossi (2019), este tipo de coaching se orienta al proceso de transformación tanto en la persona, equipos de trabajo y organizaciones, es decir, contribuye en la construcción de nuevos conocimientos y comportamientos que faciliten el crecimiento profesional y así realizar actividades de manera efectiva tras los obstáculos en el entorno laboral, sin embargo, esta técnica permite diagnosticar y acompañar a la persona en el proceso de cambio.

Este enfoque de coaching sistémico en la compañía de transporte fortalece la dinámica de las relaciones interpersonales y contribuye de manera efectiva al desarrollo organizacional. A través de este proceso, se promueve la construcción de nuevas actitudes en los colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo más colaborativo, adaptable y alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

**Coaching personal.** Valenzuela (2013), este enfoque se basa en ayudar a la persona a reimplantarse para alcanzar sus objetivos, el cual se da a través de orientación, cabe mencionar que al utilizar esta herramienta la persona debe descubrir lo que quiere realizar ya sea en desarrollar competencias, profundizar en el mismo, aumentar la motivación, compromiso y productividad con el fin de superar desafíos que pasan en el entorno.

El coaching personal en Perpacifse es un proceso de acompañamiento y desarrollo diseñado para potenciar las habilidades y capacidades de los empleados, permitiéndoles alcanzar sus metas de manera efectiva. A través de este enfoque, se fomenta el crecimiento profesional y personal, impulsando la autoconfianza, la toma de decisiones y el desempeño laboral, lo que contribuye al éxito individual y organizacional.

### **Proceso de Coaching**

El proceso de coaching dentro de la compañía Perpacifse se convierte en una herramienta poderosa para el desarrollo personal y profesional, ya que facilita la toma de conciencia, el establecimiento de metas y el crecimiento a través del acompañamiento estratégico. Su impacto depende en gran medida de la metodología utilizada y la relación entre el coach y el coachee. Para profundizar en el tema, se expone a los siguientes autores

Según Sánchez (2017) el proceso coaching es conocido por el trabajo de un coachee (persona que recibe el coaching) y el coach profesional, es decir, aquí el coachee desarrolla su objetivo para alcanzar una meta o propósito para el futuro, por ende, este proceso llega a ser reflexivo y creativo que ayuda a liberar el potencial de la persona con responsabilidad en su vida personal o profesional.

En la opinión de Ortiz et al. (2020), el proceso coaching puede presentarse como algo transformador, en vista que impulsa a las empresas a obtener mejores resultados, es decir, esta técnica se basa en suscitar mayor aprendizaje a los colaboradores, ya sea por las nuevas habilidades, cambios en la mentalidad y actitud, contribuyendo a un entorno laboral positivo.

De acuerdo con las opiniones de los autores mencionados anteriormente se concluye que el proceso de Coaching es mejorar el desempeño y alcanzar metas con la ayuda de un coach, este recorrido comienza cuando el coachee identifica la necesidad de orientación y solicitud de apoyo, por lo que, se basa en una relación colaborativa donde ayuda a aprender nuevas formas de actuar y pensar generando cambios significativos y mejoramiento dentro de la compañía.

**Satisfacción del Coachee.** Por parte de Girarlo & Hoyos, (2017), este aspecto se refiere al nivel de acatamiento sobre las perspectivas de alcanzar los objetivos tanto personales como profesionales durante el proceso del coaching, esto se logra al dar por sentirse comprendido, apoyado por la confianza que brinda el equipo laboral.

La satisfacción del coachee es un indicador clave en los empleados, reflejando los resultados de la implementación del coaching en la compañía de transporte. Esta técnica de aprendizaje permite al personal desarrollar su potencial, ampliar su perspectiva y desbloquear su mente con nuevas ideas. Además, fortalece la motivación y el compromiso, impulsando un entorno laboral más dinámico y enfocado en la mejora continua.

**Feedback.** De acuerdo con Hattie & Clarke (2020), el feedback es conocido como “retroalimentación” el cual se usa para abordar interpretaciones de forma correcta con el fin de una mayor comprensión, por ende, es utilizado después de una instrucción con el objetivo de mejorar el rendimiento.

El feedback en la compañía de transporte Perpacifse es un método esencial, ya que permite comunicar al personal las oportunidades de mejora en su desempeño con el fin de potenciar sus habilidades. Por lo general, es un proceso de comunicación en el que se abordan temas de actitudes y competencias para gestionarlos de manera efectiva. Además, contribuye a fortalecer el compromiso de los empleados, fomentando un ambiente de trabajo más abierto y orientado al crecimiento profesional.

### **Niveles coaching**

**Técnico.** El Coaching Técnico (CT) es un experto en guiar y capacitar a equipos y empresas dedicadas al desarrollo de software, su propósito principal es fomentar el aprendizaje y la excelencia dentro del equipo, las cuales ayudan a reforzar habilidades técnicas de forma práctica, no obstante, su labor va más allá de la enseñanza, ya que también ayuda a integrar al equipo con los procesos, metodologías y metas de la empresa, impulsando un crecimiento integral en la organización (Apablaza, 2021).

**Interno o personal.** El Coaching interno o personal se centra en el desarrollo intrapersonal del individuo, promoviendo la introspección y la autorreflexión como herramientas clave para el crecimiento personal y profesional, en este nivel, el coach guía al coachee para que tome conciencia de sus propias fortalezas, debilidades y áreas de mejora, fomentando un proceso de autoconocimiento profundo (Vargas, 2023).

**Interpersonal.** Este nivel es para mejorar las relaciones interpersonales mediante el desarrollo de habilidades emocionales y comunicativas, asimismo, en un contexto ejecutivo, este coaching permite a los líderes y colaboradores reflexionar sobre su comportamiento y ajustar sus interacciones para mejorar la dinámica de equipo, fomentando un ambiente de trabajo productivo y saludable (Marroquín, 2022).

Los Niveles coaching en la compañía de transporte Perpacifse son esenciales para mejorar tanto las habilidades específicas como el bienestar general de los colaboradores, el “técnico” facilita desarrollar competencias clave en áreas como la gestión y la optimización, mejorando la eficiencia operativa, además, el “interno” se enfoca en el desarrollo intrapersonal, ayudando a los colaboradores a manejar el estrés y aumentar su autoconocimiento, y el “personal” promueve la reflexión sobre los objetivos y valores de cada individuo, lo que mejora la toma de decisiones y alinea a los colaboradores con los objetivos a largo plazo de la compañía.

### **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y normas que guían el comportamiento de los miembros de una empresa, influyendo en su clima laboral y desempeño. Una cultura sólida fomenta la identidad, la cohesión y la productividad dentro de la organización. Sobre este concepto, destacan los siguientes aportes:

Según los autores Ancajima et al. (2022), la cultura organizacional es definido por los “valores, creencias, normas y prácticas” que hacen frente a las necesidades y expectativas de los empleados de una organización. Del mismo modo, fomenta la cohesión interna y llega a minimizar las diferencias de los desacuerdos con el propósito de contribuir un entorno laboral armónico.

La cultura organizacional es fundamental en todas las áreas, y en específico al “campo administrativo” y “psicológico”, en este aspecto influyen los comportamientos, desempeño laboral, cabe mencionar que se integran la adaptación, integración para crear mayor pertenencias y cohesión (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santacruz, 2023).

De acuerdo con las opiniones de los autores mencionados anteriormente se difiere que la cultura organizacional es una herramienta intangible y significativa en la compañía Perpacifse, por ser un eje central que guía las conductas y decisiones del personal, además de fomentar la unidad del equipo de trabajo y optimizar el rendimiento, provocando responder los problemas de forma correcta.

**Trabajo en equipo.** Encarnación (2015) resalta que el trabajo en equipo contribuye alcanzar los objetivos de una empresa, es decir, consiste en trabajar de forma regularizada, basándose en la confianza, respeto y conocimientos para resultados positivos, sin embargo, cuando el resultado no sale según lo planeado, el equipo de trabajo es responsable de las actividades.

El trabajo en equipo entre los colaboradores de la compañía Perpacifse es beneficioso, puesto que mejoraría la comunicación y provocaría la lluvia de ideas para resultados positivos. De igual forma al trabajar en equipo se fomentaría la confianza y compromiso de los colaboradores.

***Creatividad laboral.*** Según Grisel & García (2022) este aspecto se da cuando los trabajadores dan soluciones para mejorar las actividades en una organización, por ende, la creatividad de una persona es esencial, en vista de que brindan ideas novedosas para mejorar la productividad.

La creatividad laboral en la compañía de transporte Perpacifse juega un papel fundamental, ya que brinda a los colaboradores la oportunidad de generar ideas innovadoras y adecuadas para enfrentar los desafíos que surjan. Este enfoque no solo impulsa la resolución de problemas, sino que también permite a la empresa adaptarse con mayor agilidad a los cambios del mercado, asegurando su competitividad y crecimiento a largo plazo. De esta manera, la creatividad se convierte en un motor de desarrollo y transformación dentro de la organización.

***Liderazgo.*** El liderazgo, según García (2022) se refiere al rol que desempeña una persona como "líder", quien ejerce una influencia clave en las actitudes y comportamientos de los demás para alcanzar los objetivos compartidos. Este concepto es fundamental tanto en el ámbito laboral como académico, ya que un líder efectivo motiva, guía y dirige a su equipo hacia el logro de metas comunes, fomentando un ambiente de colaboración.

Comúnmente, el líder y el equipo de trabajo se esfuerzan por cumplir con las actividades y objetivos de una organización. En el caso de la compañía Perpacifse, el líder debe evaluar las condiciones actuales de la empresa para identificar áreas de mejora, con el fin de influir positivamente en los colaboradores y motivarlos a desarrollar estrategias colaborativas que resuelvan los problemas de manera conjunta.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse se refiere a la capacidad de sus colaboradores para realizar de manera eficiente y con calidad las tareas asignadas, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque es fundamental para asegurar el buen funcionamiento de la empresa y mantener altos niveles de productividad. Para profundizar en el tema, se consulta las perspectivas de los siguientes autores:

De acuerdo con Carrasco et al. (2023) el desempeño laboral es importante en una organización, en vista de que los trabajadores y empleados cumple con las actividades en la empresa con el propósito de cumplir los objetivos, por ende, el desempeño laboral ayuda a incrementar la productividad.

Por parte del autor Castillo (2020), menciona que el desempeño laboral se ve en el rendimiento de los empleados por sus niveles de productividad, por ello, el desempeño en el área laboral es “significativa” para el “éxito” a largo plazo. Para que haya un mejor desempeño laboral se debe medir lo que se pretende mejorar para que los empleados estén comprometidos.

Mientras tanto, Pineda et al. (2022), resalta que el desempeño laboral se ve en el comportamiento y que parte de los esfuerzos y sacrificio que tienen los empleados para cumplir una meta establecida de la organización ya sea por sobrellevar sus atribuciones, tareas y actividades.

De acuerdo con las opiniones de los autores mencionados anteriormente se concluye, el desempeño laboral es la calidad de trabajo que un empleado hace en su área, por ello, los colaboradores de la compañía de transporte Perpacifse deben cumplir con esfuerzo las responsabilidades y atribuciones que les corresponden con el fin de que exista una mejor productividad.

### **Motivación laboral**

La motivación laboral es un factor clave que impulsa a los individuos a desempeñar sus tareas con entusiasmo, eficiencia y responsabilidad, con el objetivo de alcanzar tanto metas personales como organizacionales. Este impulso no solo contribuye al cumplimiento de objetivos, sino que también genera satisfacción y bienestar en el entorno laboral. Para profundizar en el tema, se exploran las siguientes teorías:

Según argumenta Berardi (2015), a motivación laboral tiene una influencia directa en el comportamiento de los empleados, ya que favorece la creación de un entorno agradable y contribuye a una mayor satisfacción laboral. Además, un trabajador motivado tiende a ser más responsable y eficiente en sus tareas, lo que no solo mejora su desempeño individual, sino también el ambiente general de trabajo.

Dado a la opinión del autor mencionado anteriormente, la motivación laboral es un factor importante en los colaboradores de la compañía Perpacifse, que se basa en mantener y mejorar las actividades programadas de la empresa. En general, este aspecto fomenta al crecimiento y competitividad y orienta a los trabajadores alcanzar los objetivos.

**Capacitación.** Alles (2019) menciona que la capacitación es un proceso dentro de una organización que consiste en cursos diseñados para mejorar la formación de los empleados, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y conocimientos. Este proceso promueve un mejor desempeño general, optimizando los resultados de la empresa y contribuyendo a una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

La capacitación dentro de la compañía Perpacifse, contribuiría a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, puesto que un curso ayuda a desarrollar los conocimientos y aptitudes para realizar de forma correcta las actividades, en este caso, también ayuda a dar un mejor servicio a los clientes de la compañía

**Autonomía laboral.** Según la información de la Universidad IEU (2018), la autonomía laboral corresponde a la libertad de los empleados para gestionar aspectos sobre las actividades que realizan, de igual forma en la toma de decisiones y la flexibilidad de los horarios, este aspecto genera la confianza de los empleados y trabajadores teniendo resultados positivos en la productividad.

Dado a la opinión, se considera que la autonomía laboral dentro de la compañía de transporte Perpacifse es para que los colaboradores también tengan la capacidad de tomar decisiones y controlar su trabajo en cuestión de transportes, esto es para que los colaboradores sean más creativos y productivos.

**Comunicación.** de acuerdo con el autor, Horcajo et al. (2022) considera que la comunicación en las organizaciones y emprendimiento es esencial para un entorno dinámico e interactivo, por consiguiente, este aspecto es muy utilizado en los empleados ya que comparten ideas, información para obtener el mismo entendimiento y ejecutar las actividades de forma correcta.

La comunicación con los directivos y colaboradores de la compañía de transporte es esencial, dado a que permite trabajar sin contar con inconvenientes. En general, la comunicación es común en las personas para expresar ideas, necesidades, además contribuye en comprender a los demás.

## Productividad

La productividad es la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos disponibles para generar los mejores resultados posibles. Se refiere a la relación entre los insumos y los productos o servicios obtenidos, reflejando la capacidad de una organización para maximizar su rendimiento con los recursos que posee. A continuación, se profundiza en el concepto con la opinión del autor:

Según el autor Sabry (2024), la productividad no se trata solo de trabajar, sino de realizar las actividades con inteligencia y control para lograr un mayor rendimiento en la organización. Además, destaca la importancia de hacer frente a los inconvenientes de manera proactiva, con el fin de aprovechar las oportunidades que surgen. Este enfoque no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fomenta una mentalidad orientada a la resolución de problemas y la innovación continua dentro de la empresa.

De acuerdo con la opinión del autor menciona anteriormente se concluye, que la productividad en los colaboradores de la compañía de transporte Perpacifse es esencial, en vista de que se refiere alcanzar los objetivos que tienen establecidos, por lo tanto, esto contribuye en el crecimiento de la compañía y al desarrollo profesional. Con la productividad se llegaría a optimizar costos y mejorar la calidad del servicio.

**Eficiencia.** En el portal del Instituto Europeo de Posgrado (2020) considera que la eficiencia es cuando una persona tiene la capacidad de conseguir un objetivo utilizando las herramientas necesarias sin desperdiciar el tiempo y energía.

La eficiencia se llega a dar cuando en la compañía de transporte Perpacifse los colaboradores se proponen en alcanzar los objetivos para resultados positivos, de igual forma tienen que hacer lo posible para optimizar los procesos con la intención de maximizar la productividad sin malgastar los recursos como tiempo, dinero y energía.

**Eficacia.** De la misma forma el Instituto Europeo de Posgrado (2020) es la “capacidad que tienen una persona para lograr un objetivo deseado”, con este término se evalúa los procedimientos para asegurar lo que se planea con el fin de prevenir errores, en general, la eficacia es esencial en ámbito laboral y personal.

Dado a la opinión del autor, la eficacia hace referencia en los colaboradores de la compañía Perpacifse deben plantearse en llegar a cumplir un objetivo garantizando la

satisfacción de los clientes. En perspectivas generales, esto implica en “hacer lo correcto sin perjudicar a la empresa”.

**Calidad.** Herrera (2006) menciona que la calidad se ve reflejado en un cómo se encuentra un producto, verificando el precio y la durabilidad. Cuando se habla de calidad se debe cumplir con las perspectivas y estándares que una persona desea para que se sienta satisfecho.

En este caso en la compañía de transporte la calidad se ve reflejado a través del servicio que brindan a los clientes, dado que la compañía se basa en transportar mercaderías en base a contratos a diferentes lugares como los centros de salud y Gad Municipal.

### **Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales en la compañía Perpacifse son los vínculos y la interacción entre sus colaboradores, basados en una comunicación efectiva y el respeto mutuo, con el propósito de alcanzar metas y objetivos comunes. Estas relaciones juegan un papel crucial en el ambiente laboral, ya que una interacción positiva y colaborativa fomenta un clima de confianza y cohesión dentro de los equipos. A continuación, se darán a conocer las opiniones de diversos autores sobre el impacto de las relaciones interpersonales en el entorno organizacional.

Según argumenta el portal del Instituto Europeo de psicología positiva (2023), Las relaciones interpersonales es algo frecuente, debido a que es la interacción que tienen entre “dos o más personas” comúnmente está reflejado en el trabajo en equipo en vista de que se basa en comunicar información con el fin de no poseer ideas equivocadas y así enfocarse en realizar una actividad eficiente.

Mientras tanto Hanco et al. (2021) opina que las relaciones interpersonales son debido a la comunicación que tiene un grupo de personas para compartir ideas con la intención de alcanzar el mismo objetivo.

De acuerdo con las opiniones de los autores mencionados anteriormente se concluye que, las relaciones interpersonales son cuando existe el vínculo entre los compañeros de trabajo, en este caso en la compañía Perpacifse ya que los socios tienen los mismos intereses. Además, lo ponen en práctica al momento de realizar el servicio a los clientes ya que fomentan la comunicación y el entendimiento mutuo, esto garantiza la satisfacción.

**Responsabilidad.** Escudero et al. (2018), menciona que la responsabilidad es un valor que deben tener en cuenta las personas, tanto en lo personal y profesional, es decir, que los empleados deben actuar de manera correcta en la toma de decisiones en cuestión del cargo que le corresponde al hacer frente a las obligaciones asignadas.

En la compañía de transporte Perpacifse, los colaboradores les corresponden actuar con responsabilidad al brindar un servicio adecuado a los clientes. Y ser responsable a las actividades que les asignan los directivos. Para ello, deben estar comprometidos en ser puntual en el trabajo y hacerse cargo de los errores.

**Empatía.** Flores (2020) considera que la empatía es valor que fortalece las relaciones (interna y externa), lo cual es importante para llevar al éxito a una organización, puesto que los empleados realizan las tareas de manera adecuada a las necesidades de los usuarios y promueven un entorno laboral armónico.

En la compañía de transporte terrestre Perpacifse, los colaboradores al poner en práctica el valor de la empatía llegaría a permitir trabajar de forma adecuada, alineando los objetivos. Sin embargo, la empatía refuerza el entorno laboral, dando resultados positivos en la productividad y lealtad con los clientes.

**Percepción interpersonal.** De acuerdo con Suriá (2010) la percepción interpersonal hace referencia al proceso de interpretar información, por ende, una persona sería capaz de captar, analizar y comprender las situaciones en que se encuentra el entorno laboral con el fin de aportar un mayor desempeño. En enfoques amplios la “percepción interpersonal” contribuye en el aprendizaje para nuevas oportunidades y sobre todo en la resolución de problemas.

En la compañía Perpacifse, la percepción interpersonal permite a los colaboradores sentirse valorados y comprometidos con los clientes y entorno laboral, por otra parte, esto fortalece la confianza entre los miembros con la intención de reducir los conflictos. Cabe mencionar que al no cumplir con los estándares se provocaría malentendidos y desmotivación.

## **Fundamentos legales**

Los fundamentos legales son esenciales para llevar una mejor ejecución de las estrategias de coaching para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte terrestre Perpacifse. De igual forma las normas aludidas ayudan a prevenir errores y son esenciales para proveer un sustento jurídico al problema del estudio, en general facilita que la investigación llegue a respetar las normativas pertinentes.

## **Constitución de La República de Ecuador**

De acuerdo con el Art. 225 de la constitución de la república de Ecuador (2008), indica que el deber del Estado es comprender el sector público, puesto que se encuentran los organismos, responsabilidades, reglamentos, entidades y sobre todo organismos para el ejercicio potestad para la prestación de servicios públicos según la ley.

Por otro lado, en el Art 227, menciona “la administración pública establece un servicio a la colectividad” haciendo referencia a los principios primordiales como el nivel, jerarquía, virtud, calidad, eficiencia, etc. Estos principios son esenciales para la educación de las personas ya que aportaría en el desarrollo personal y profesional (Constitución De La República Del Ecuador, 2008).

De la misma forma en el Art. 229, el Estado está de acuerdo que las personas con el título profesional del sector público trabajen para ejercer la profesión según el cargo correspondiente, además los derechos de los servidores son irrenunciables. Esta ley del Estado promueve un marco regulador que permite una gestión eficaz y a la vez neutral. Cabe indicar, que los ingresos, retribuciones e incentivos fomentan la transparencia en el sector público (Constitución De La República Del Ecuador, 2008).

## **Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP**

De acuerdo con el Art. 53 de la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2010), menciona “el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano”, lo cual destaca las políticas, normas esenciales que permiten impulsar las habilidades de las personas del sector público con la intención mejorar el desarrollo y potenciarlo en el área laboral, también se menciona a la no discriminación.

Por otro lado, el Art. 70 de la Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP (2010), menciona el “subsistema de capacitación y desarrollo personal”, el cual está encaminado al talento humano por los métodos de adquisición y nuevos conocimientos para que las personas respeten los derechos humanos, considerando los valores de calidez. De la misma forma, el Art. 76 “Subsistema de evaluación del desempeño” indica las normas pertinentes y métodos para evaluar de manera justa las funciones y perfiles de un puesto.

### **Código de trabajo**

De acuerdo con el Art. 2 del Código del trabajo (2005), hace referencia a la obligatoriedad del trabajo, ya que es un derecho y un deber de los trabajadores, de la misma forma el Art. 3 “el trabajador tiene la libertad de elegir y desempeñar cualquier trabajo o actividad”, por lo general, ningún trabajador debe ser obligado a trabajar de forma gratuita, siendo fundamental trabajar según un contrato establecido por la Ley.

## Capítulo II

### Marco metodológico

#### Diseño de la investigación

El diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de aleatorización y es útil en situaciones en donde no es posible manipular las variables, ya sea por limitaciones técnicas o prácticas, sin embargo, permite recolectar información de los comportamientos del fenómeno para un mejor análisis (Sousa, Driessnack, & Costa, 2007).

El estudio corresponde al diseño no experimental, en vista que no se manipula las variables de “Estrategias de coaching y desempeño laboral” pero si facilita recoger información del tema, para conllevar mejores resultados.

#### Alcance de la investigación

Según la Facultad de Educación PUCP (2022), el alcance descriptivo se centra en recolectar información valiosa para el desarrollo del fenómeno, el mismo que se fundamenta de distintos conceptos como las variables, dimensiones e indicadores relacionados al problema, sin embargo, el propósito es describir las características y comportamientos para una visión clara.

La investigación tiene el alcance descriptivo, en vista de que se enfoca en identificar de forma detallada y profunda las estrategias de coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., con el objetivo de optimizar la toma de decisión, manejo del tiempo, la comunicación y la motivación, así como reducir el estrés laboral. Cabe mencionar que este alcance permite conseguir un estudio exhaustivo por medio de la matriz de consistencia.

#### Enfoque de la investigación

De acuerdo con, Sampieri (2018) el enfoque cualitativo se emplea cuando el propósito es explorar cómo las personas perciben, y experimentan los fenómenos que las rodean, el cual permite profundizar las apariencias y significados, manifestando una comprensión crecidamente escrupulosa y contextualizada de su realidad.

El estudio posee el enfoque cualitativo, dado que se implementó una entrevista a los directivos de la compañía, se enfocó en estudiar la situación en que se encuentra el

desempeño laboral a pesar de que no poseen estrategias que ayuden a cumplir con los objetivos para una mayor productividad.

De la misma forma, Sampieri (2018) menciona que el enfoque cuantitativo se deriva de la literatura y corresponden a una extensa gama de propósitos de investigación, como: describir tendencias y patrones, evaluar variaciones, identificar diferencias, medir resultados y probar teorías.

Se aplicó el enfoque cuantitativo para la recolección de datos por medio de una encuesta a los clientes de la compañía PERPACIFSE. Este enfoque ayudó al estudio a comprender la situación con el propósito de establecer un plan de acción coaching que ayude a mejorar el desempeño laboral.

### **Método de investigación**

Se empleó el método deductivo ya que parte de premisas generales para llegar a conclusiones precisas para el estudio estrategias de coaching para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte PERPACIFSE, este método se centra en comprender las teorías y hechos, por lo que se centra en inferir de lo general a lo particular.

De la misma forma, fue útil aplicar el método inductivo, en vista que, consiste en realizar un análisis sistemático a partir de la observación del desempeño laboral que tienen los colaboradores de la compañía. Al analizar el estudio se deriva las conclusiones generales para el desarrollo de estrategias coaching.

Por último, se enfocó en el método analítico, ya que se centra en un análisis detallado sobre las variables, dimensiones e indicadores correspondientes a la matriz de consistencia con el fin de comprender las relaciones y efectos.

### **Población y muestra**

#### **Población**

Para poder determinar la población en la compañía de transporte terrestre PERPACIFSE S.A., se consultó al gerente Richard González Muñoz, manifestando que está conformado por 23 socios y 1 presidente.

A continuación, se muestra como la siguiente tabla:

**Tabla 1***Población*

<b>Compañía De Transporte Terrestre “PERPACIFSE S.A.”.</b>		
<b>ITEM</b>		<b>Población</b>
<b>1</b>	Gerente	1
<b>2</b>	Personal operativo	23
<b>Total</b>		<b>24</b>

*Nota.* Compañía de transporte terrestre Perpacifse S.A.

### **Muestra**

Hernández (2021) menciona que el muestreo no probabilístico se basa en la conveniencia del autor, permitiendo elegir de manera arbitraria cuantos participantes se realizan en un estudio. Por ende, la muestra para el estudio es igual al tamaño de la población ya que es de carácter finita, siendo un método no probabilístico.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnicas de la investigación**

De acuerdo con el autor Gómez (2021), las técnicas de investigación son procedimientos que usan los investigadores para recolectar información de algún fenómeno o a su aproximación al objeto para cumplir con un propósito, las técnicas pueden aplicarse de forma cualitativa o cuantitativa con la intención de interpretar los resultados.

**Entrevista.** Esta técnica se empleó para obtener información relevante del gerente, de la compañía de transporte terrestre PERPACIPSE S.A.

**Encuesta.** Esta técnica fue esencial para recolectar información de los socios de la compañía de transporte terrestre PERPACIPSE S.A., para mayor conocimiento de cómo se encuentran la actualidad.

## **Instrumentos de la investigación**

De la Lama et al. (2022) menciona que los instrumentos de la investigación son guías que ayudan a la investigación recolectar información y sobre todo son destinado a una sola función, por ende, los instrumentos más utilizados son los cuestionarios, escalas de medición, guía de entrevista, pruebas estandarizadas y entre otros. Por lo general, estas guías están formuladas por preguntas abiertas y cerradas.

***Guía de entrevista.*** La guía de entrevista consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador y entrevistado (gerente de la compañía), esta guía estuvo conformada por 10 preguntas abiertas.

***Cuestionario.*** Se elaboró 17 preguntas cerradas a los socios de la compañía de transporte Perpacifse, con el fin de conocer las diferentes opiniones y así llevar a cabo la propuesta del estudio.

## Capítulo III

### Resultados y discusión

#### Análisis de entrevista

La entrevista realizada al gerente Richard González, tuvo como objetivo analizar el estado actual de la compañía de transporte Perpacifse, por ejemplo, en indagar las dinámicas laborales de los socios y la importancia de las estrategias de coaching para la optimizar del desempeño laboral y fortalecer la cultura organizacional. Mediante 10 preguntas abiertas, se exploró temas claves en relación con el ambiente laboral, programas de capacitación, eficiencias en las tareas, relaciones laborales y el impacto potencial del coaching.

En relación con lo mencionado por parte del gerente de la compañía, se afirma que el ambiente laboral de Perpacifse es positivo, en donde se destaca el compromiso y la proactividad de los socios frente a los desafíos. No obstante, destacó la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la colaboración y el manejo del estrés para mejorar los niveles de motivación y el desempeño al brindar un servicio adecuado a los clientes. Respecto a los programas de capacitación, González resaltó que la compañía ofrece formación en atención y servicio al cliente, además de temas relacionados con la seguridad vial, con planes de ampliaciones hacia áreas como atención al cliente y habilidades técnicas que aumentan los niveles de productividad.

Respecto a las eficiencias en las tareas, el gerente testificó que los socios se encargan de cumplir con las actividades planificadas de forma efectiva. De la misma forma, comentó que los socios realizan fletes fuera de la compañía dado a los pocos contratos, trabajando de forma independiente. Aunque las estrategias coaching no sean aplicados de manera formal, considera que sería beneficioso efectuar para fomentar una cultura organizacional sólida. En términos de acciones para motivar a los socios, aludió en realizar contratos de alquiler con otras empresas, para aportar estabilidad económica y laboral.

El gerente González destacó que la comunicación abierta y las relaciones colaborativas, fundamentadas en la empatía y la responsabilidad, como acciones clave para la compañía de transporte Perpacifse. Asimismo, que un ambiente de confianza es esencial para los procesos de coaching. Además, medita que efectuar las estrategias coaching, ayudaría a mejorar habilidades, desempeño laboral, comunicación y creatividad.

Finalmente, recalcó que los socios estarían abiertos a explorar enfoques de coaching, pero antes deberían que estudiarlo, y expresó su deseo de alcanzar un ambiente laboral colaborativo y motivado para un mejor desempeño.

La entrevista reflejó una perspectiva clara en relación con las fortalezas y áreas de mejora en la compañía de transporte terrestre Perpacifse. El gerente, Richard González llegó a destacar que el desarrollo de las estrategias de coaching puede convertirse en un factor clave para optimizar el desempeño laboral, fortalecer la confianza entre los socios y fomentar una cultura organizacional efectiva. Simultáneamente, al integrar procesos de capacitación y coaching adecuados a las necesidades determinadas, se podría lograr un desarrollo personal y profesional de los colaboradores, beneficiando a los socios como a la compañía.

## Análisis de encuesta

La encuesta fue dirigida a los socios de la compañía de transporte Perpacifse con la intención de conocer sus perspectivas referentes al desempeño laboral y las estrategias Coaching. A continuación, las siguientes respuestas:

**Tabla 2**

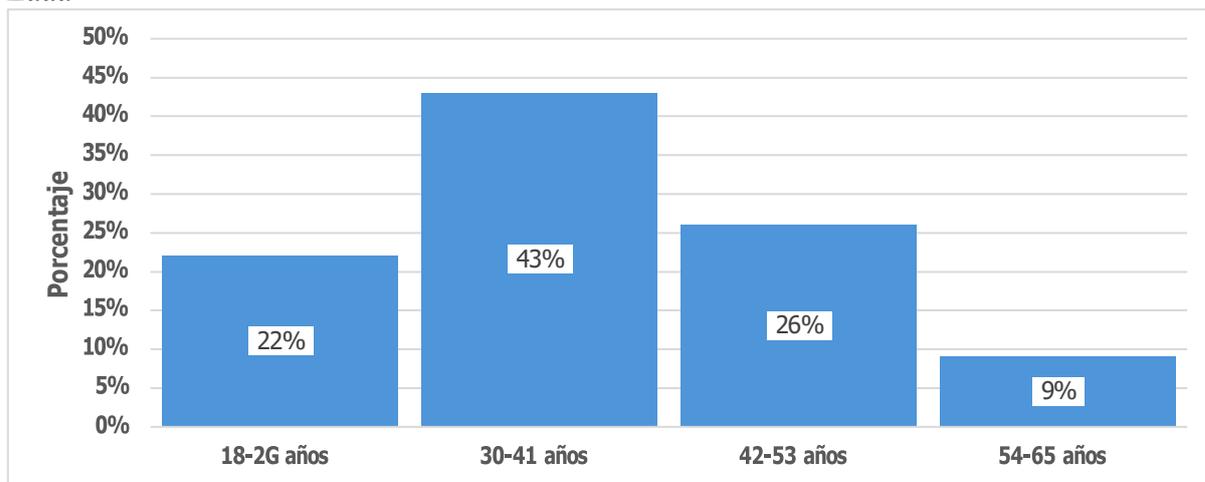
*Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	5	22%
30-41 años	10	43%
42-53 años	6	26%
54-65 años	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 1**

*Edad*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

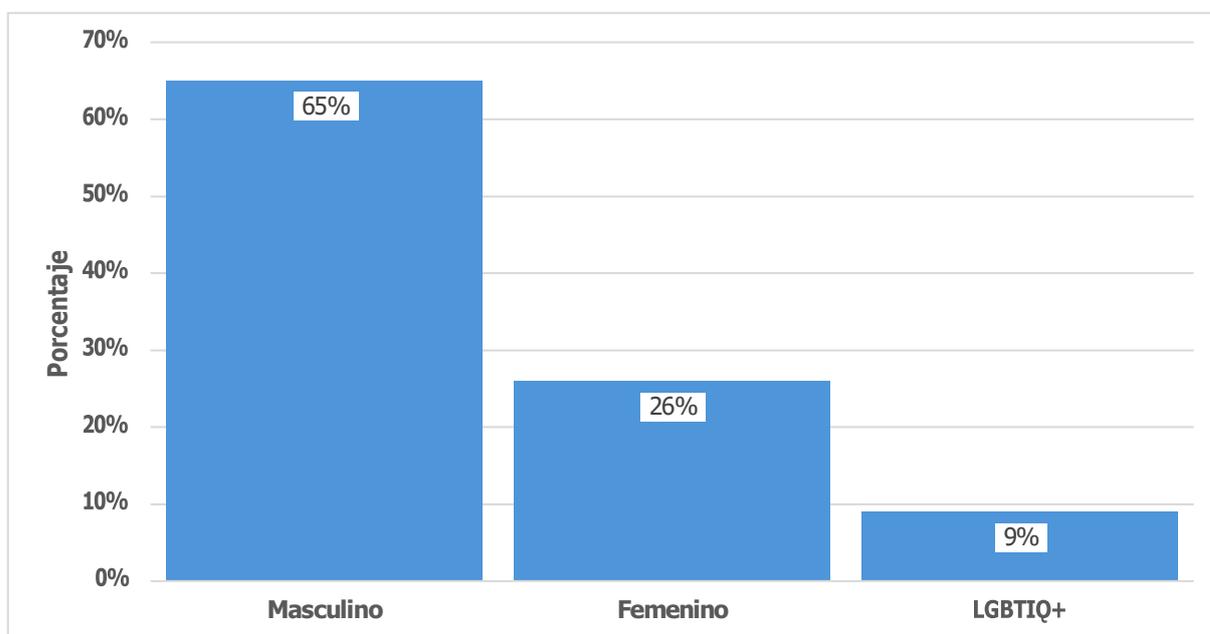
Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los socios de la compañía de transporte Perpacifse, se identificó que la mayoría de los socios son de la edad de 30-41 años (43%), luego le sigue 6 socios de 42-53 años (26%), consiguiente 5 socios de 18-29 (22) y por último 2 socios de 54-65 años (9%).

En conclusión, la compañía tiene en total 23 socios, los cuáles se enfocan en brindar un buen servicio al cliente, cabe mencionar que hacen transporte según los contratos de los centros de salud y Gad Municipal.

**Tabla 3***Género*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	15	65%
Femenino	6	26%
LGBTIQ+	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 2***Género*

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

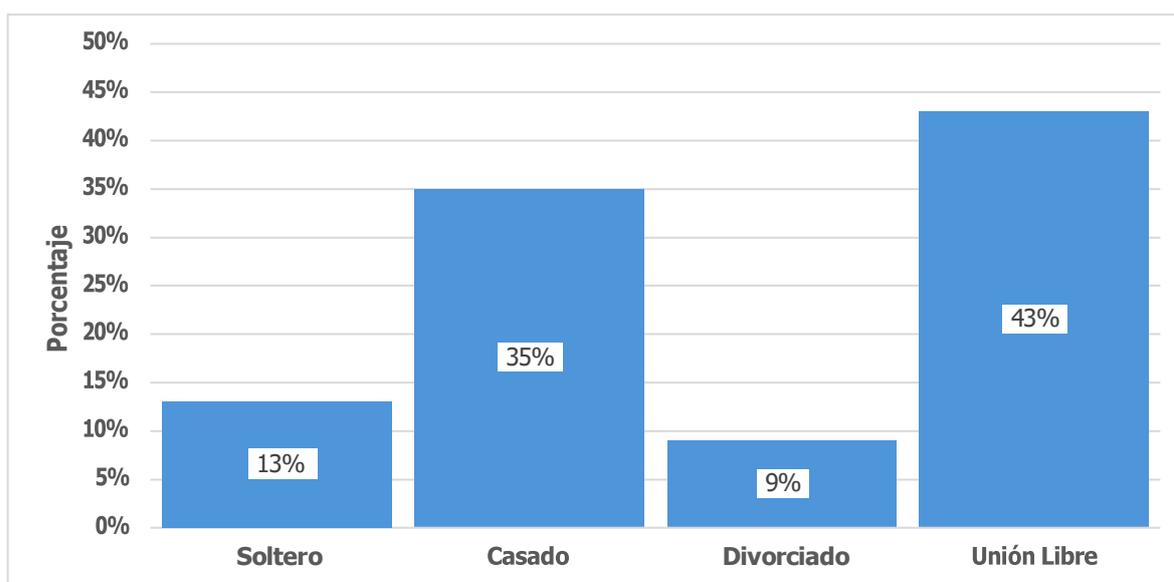
Los datos resaltan que el género masculino tiene el 65%, el género femenino el 26% y el LGBTIQ 9%.

Se concluye, que la mayoría de los socios de la compañía de transporte Perpacifse son hombres, por ende, están comprometidos en realizar transporte de mercaderías a los clientes, cabe mencionar que son pocas mujeres y LGBTIQ+ que trabajan dentro de la compañía.

**Tabla 4***Estado Civil*

<b>Estado Civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	3	13%
Casado	8	35%
Divorciado	2	9%
Unión Libre	10	43%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 3***Estado Civil*

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

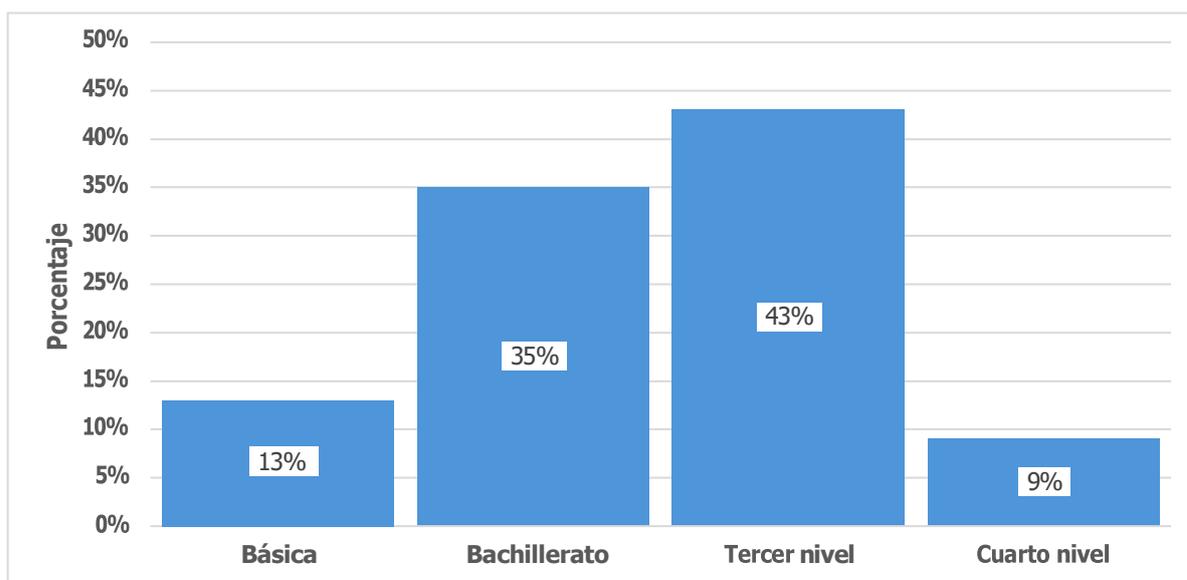
Los datos de la encuesta resaltan que son 13% solteros, además 35% de casado, 9% divorciado y 43% Unión libre.

Estos resultados indican que la mayoría de los socios están en unión libre o casados, el cual deben a ser lo posible para llevar un sustento a su hogar, por ello también buscan realizar servicios fuera de la compañía.

**Tabla 5***Nivel Educativo*

<b>Nivel Educativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Básica	3	13%
Bachillerato	8	35%
Tercer nivel	10	43%
Cuarto nivel	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 4***Nivel Educativo*

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

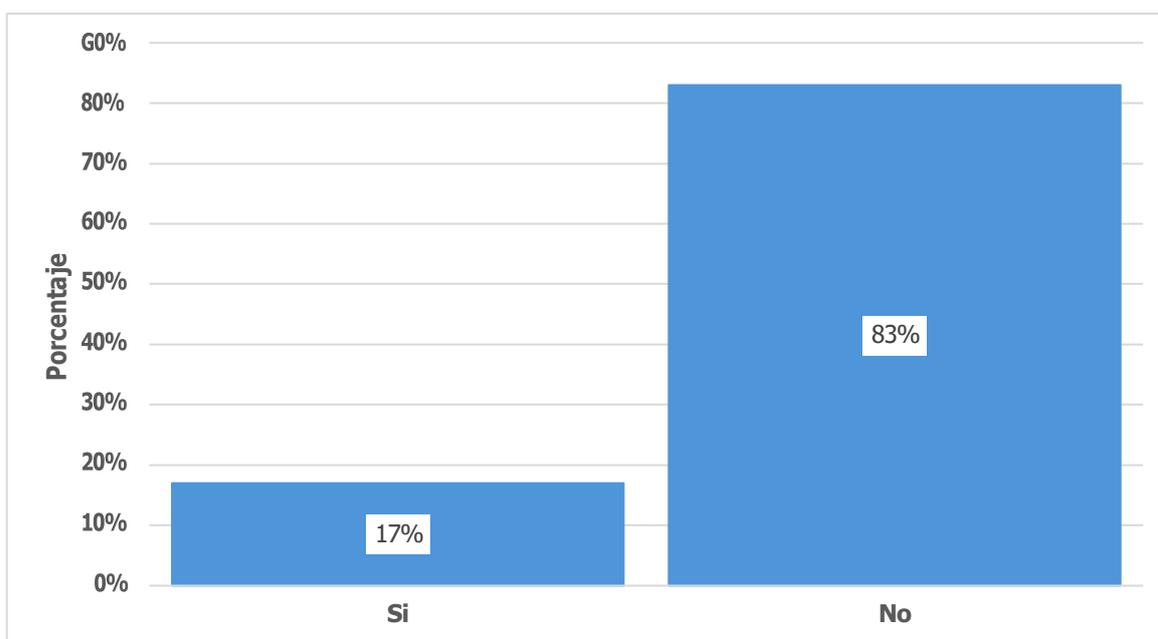
De acuerdo con la información el 13% de los socios estudiaron básica, 35% bachillerato, 43% tercer nivel y 9% cuarto nivel.

Estos resultados de los socios de la compañía de transporte indican que la mayoría son profesionales, es decir tienen su título de tercer nivel y cuarto nivel. Mientras el otro porcentaje corresponde a básica y bachillerato.

**Pregunta 1: ¿Conoce algún tipo de coaching?****Tabla 6***Tipo de coaching*

<b>Tipo de coaching</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	4	17%
No	19	83%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 5***Tipo de coaching*

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con la información 19 socios no conocen los tipos de coaching, mientras 4 personas si lo conocen.

Se concluye, que el 83% de los socios de la compañía de transporte Perpacifse no tienen conocimiento de los tipos de coaching, siendo un punto débil, dado que con ello ayudaría a mejorar la productividad y rentabilidad. Es esencial que la compañía llegue a implementar el coaching.

**Pregunta 2:** ¿Ha recibido orientación por parte del directivo para mejorar su desempeño laboral?

**Tabla 7**

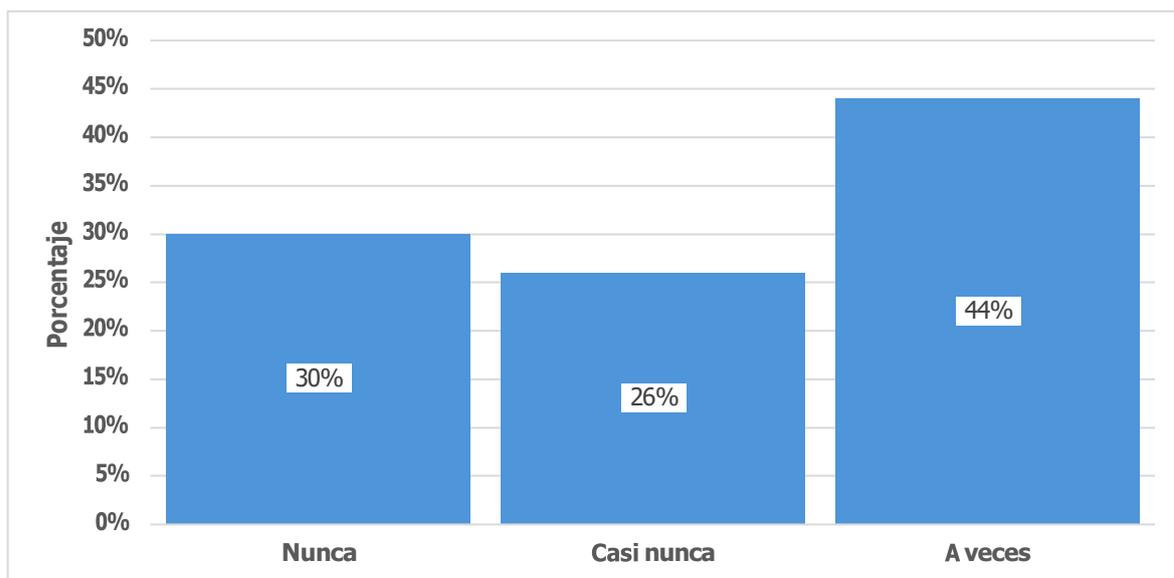
*Orientación del directivo*

Orientación del directivo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	30%
Casi nunca	6	26%
A veces	10	44%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 6**

*Orientación del directivo*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los datos obtenidos, el 30% de los socios nunca han recibido orientación del directivo, el 26% mencionaron que casi nunca, mientras el 44% solo a veces.

En conclusión, la mayoría de los socios no han tenido una buena orientación por parte del directivo para que puedan mejorar el desempeño laboral de la compañía, siendo así una causa de desmotivación de los socios, por ende, es fundamental que se implemente estrategias que ayuden a los socios a mejorar sus habilidades.

**Pregunta 3:** ¿Existe una colaboración activa entre los diferentes socios y áreas dentro de la compañía?

**Tabla 8**

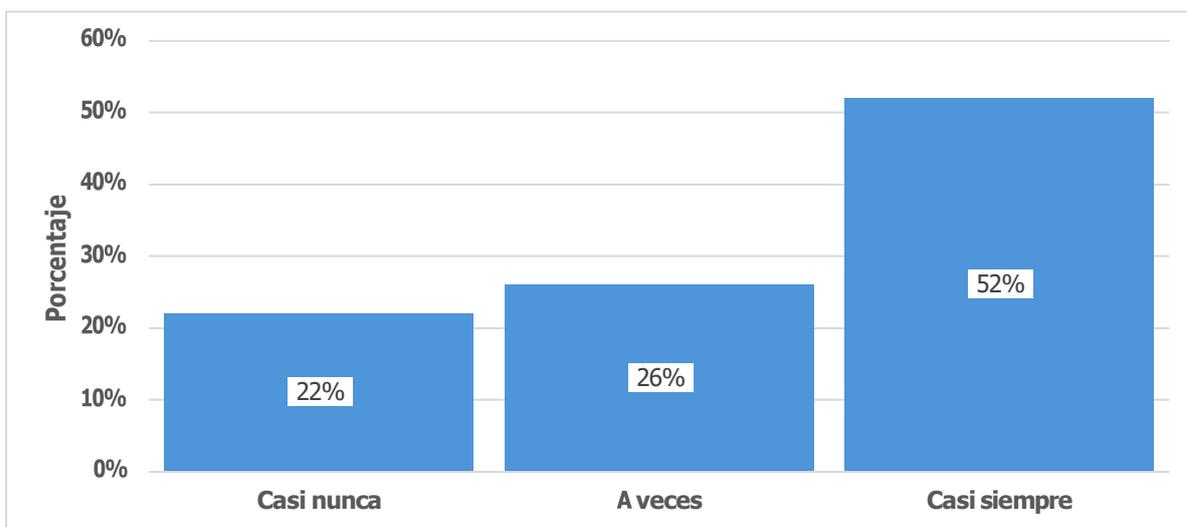
*Colaboración activa*

<b>Colaboración activa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	5	22%
A veces	6	26%
Casi siempre	12	52%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 7**

*Colaboración activa*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los datos obtenidos, el 22% de los socios respondieron casi nunca, 26% a veces, 52% casi siempre.

En conclusión, la mayoría de los socios indicaron el 52% que casi siempre realizan colaboración activa, pero existe un porcentaje del 22% y 26% en el que no se lleva a cabo, dado que los socios casi no tienen la oportunidad de estar unidos en una reunión y por lo tanto no tienen comunicación.

**Pregunta 4:** ¿Se establece una visión clara dentro de la empresa que motiva a los empleados a trabajar hacia metas comunes?

**Tabla 9**

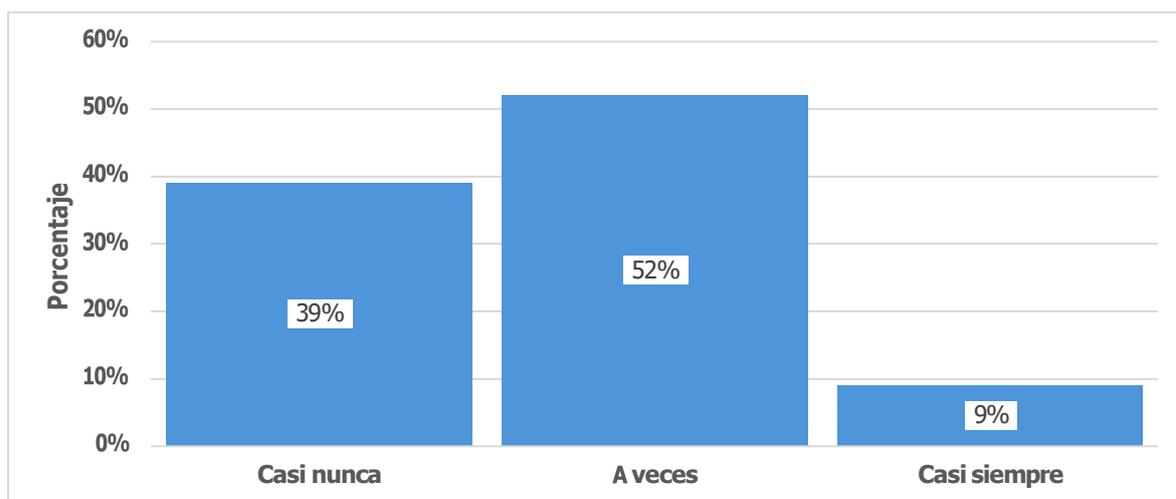
*Visión clara*

<b>Visión clara</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	9	39%
A veces	12	52%
Casi siempre	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 8**

*Visión clara*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con los datos de la encuesta, el 39% indicaron casi nunca, además el 52% a veces y 9% casi siempre.

Estos resultados de los socios de la compañía de transporte Perpacifse el 39% casi nunca han tenido una visión clara, dado que no tiene estrategias que ayuden a los socios estar motivados al momento de realizar el servicio al cliente, además el 52% solo a veces lo han notado. En general, deben estar consiente que una visión precisa y correcta ayuda a los socios seguir adelante.

**Pregunta 5:** ¿Percibe algún tipo de coaching orientado a mejorar las interacciones y el trabajo en equipo dentro de la compañía?

**Tabla 10**

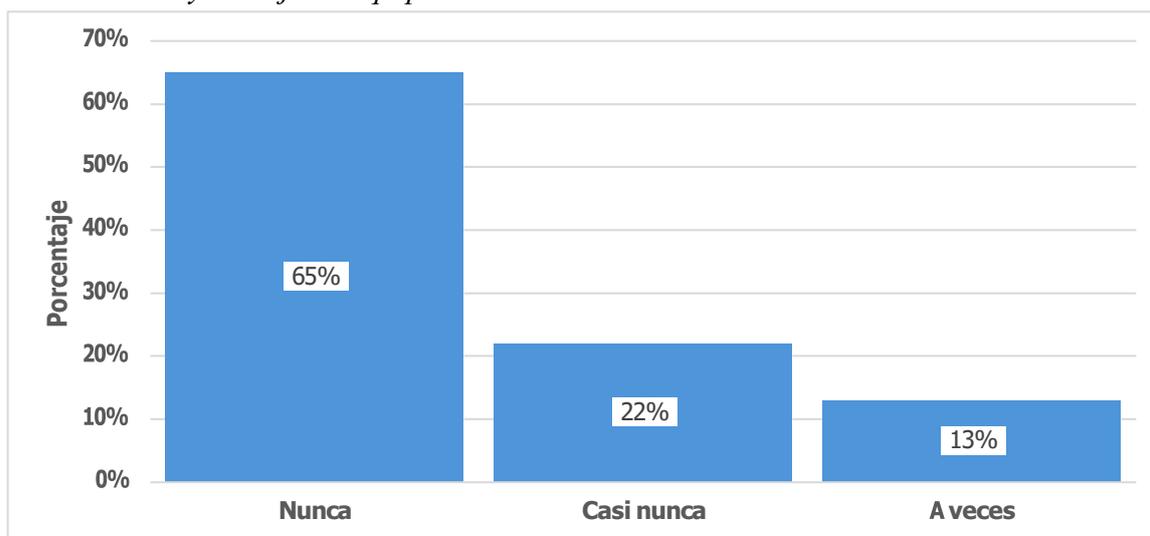
*Interacciones y trabajo en equipo*

<b>Interacciones y trabajo en equipo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	15	65%
Casi nunca	5	22%
A veces	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 9**

*Interacciones y trabajo en equipo*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con la información recolectada de los socios, el 65% mencionaron nunca, el 22% casi nunca y el 13% a veces.

Por ende, la mayoría de los socios 65% de la compañía de transporte Perpacifse nunca han percibido el coaching, el cual es una herramienta para mejorar la interacción y el trabajo en equipo, esto tiene la intención de que los socios se enfoquen de realizar las actividades de manera correcta. Sin embargo, el 13% resaltaron que a veces, el cual no es suficiente.

**Pregunta 6:** ¿Ha recibido asesoramiento individualizado para desarrollar sus habilidades o mejorar su desempeño en el trabajo?

**Tabla 11**

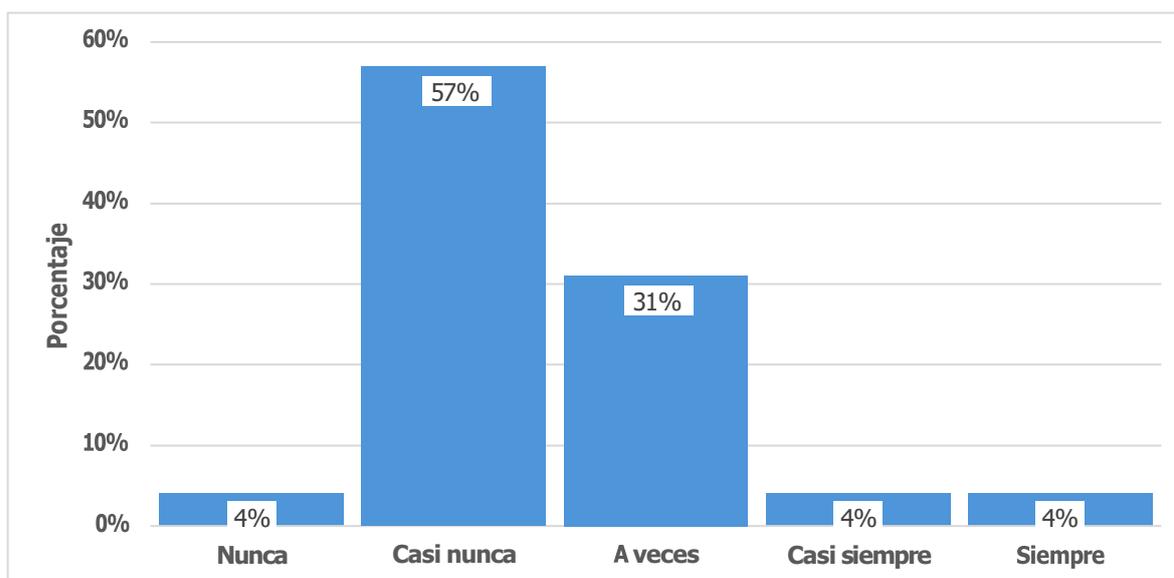
*Asesoramiento individualizado*

Asesoramiento individualizado	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	13	57%
A veces	7	31%
Casi siempre	1	4%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 10**

*Asesoramiento individualizado*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme a los resultados de los socios de la compañía, el 4% mencionaron nunca, el 57% casi nunca, el 31% a veces, el 4% casi siempre y siempre.

Esto indica que la mayoría de los socios casi nunca han recibido asesoramiento individualizado para que les permita desarrollar las habilidades y desempeño dentro del área laboral. Es importante que el asesoramiento este presente, dado que facilitaría a los socios mejorar la productividad.

**Pregunta 7:** ¿Considera importante las estrategias coaching y herramientas concretas para optimizar su desempeño laboral?

**Tabla 12**

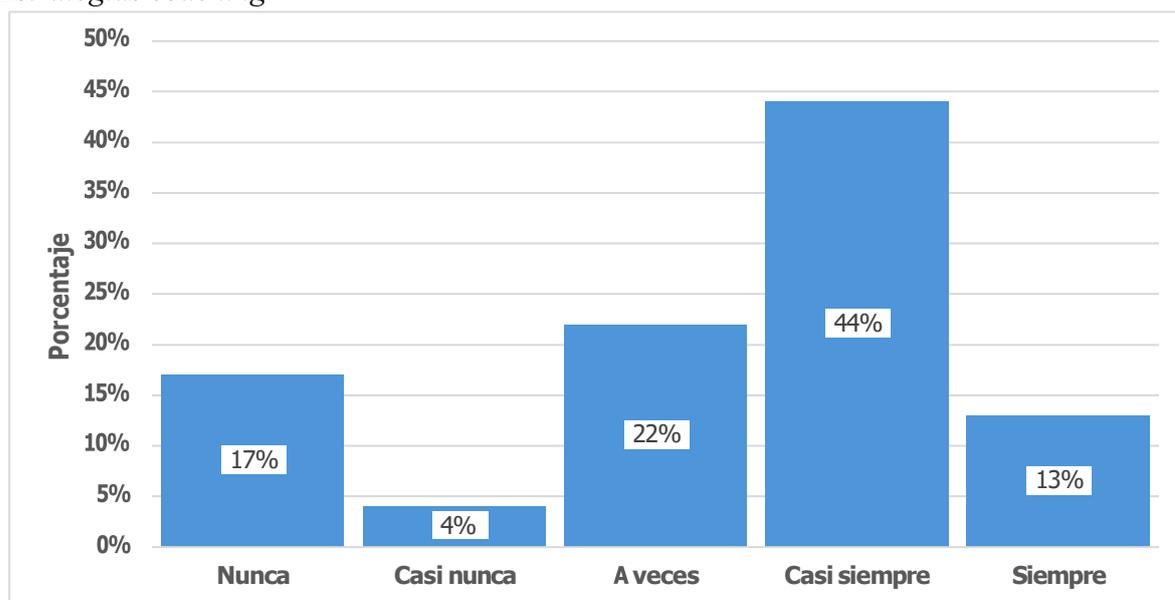
*Estrategias coaching*

<b>Estrategias coaching</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	17%
Casi nunca	1	4%
A veces	5	22%
Casi siempre	10	44%
Siempre	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 11**

*Estrategias coaching*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los resultados de los encuestados, el 17% respondieron nunca, 4% casi nunca, el 22% a veces, el 44% casi siempre y por último 13%.

Estos resultados indican que la mayoría de los socios 44% consideran que las estrategias coaching y herramientas son esenciales para mejorar el desempeño laboral de la compañía de transporte Perpacifse. En general, las estrategias coaching permite a los socios desarrollar destrezas para ponerlo en practica

**Pregunta 8:** ¿Considera que una retroalimentación clara y constructiva le ayudaría a identificar sus áreas de mejora?

**Tabla 13**

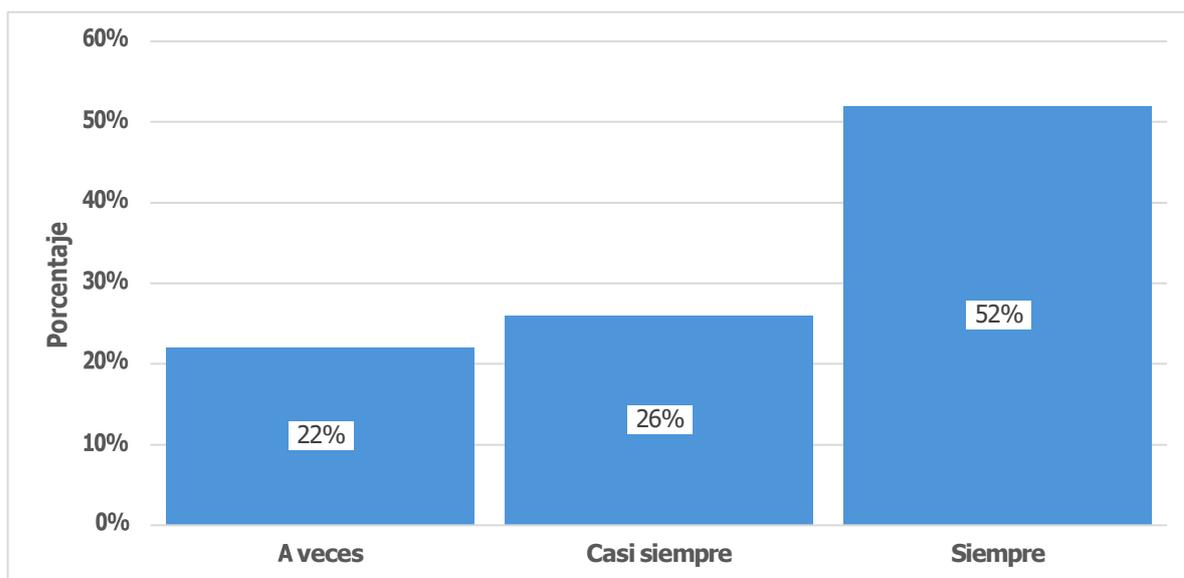
*Retroalimentación*

<b>Retroalimentación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	5	22%
Casi siempre	6	26%
Siempre	12	52%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 12**

*Retroalimentación*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con los datos recolectados el 22% indicaron a veces, el 26% casi siempre, por último, 52% siempre correspondiente que la retroalimentación dentro de la compañía es esencial para identificar las áreas de mejoras.

Se concluye que la retroalimentación es un factor que tiene que implementar la compañía, dado que ayuda a los socios tener mayor conocimiento en el área de trabajo, es decir facilitaría fomentar un mejor servicio a los clientes de la compañía de transporte.

**Pregunta 9:** ¿Considera que el equipo de trabajo enfrenta y resuelve los conflictos de manera efectiva?

**Tabla 14**

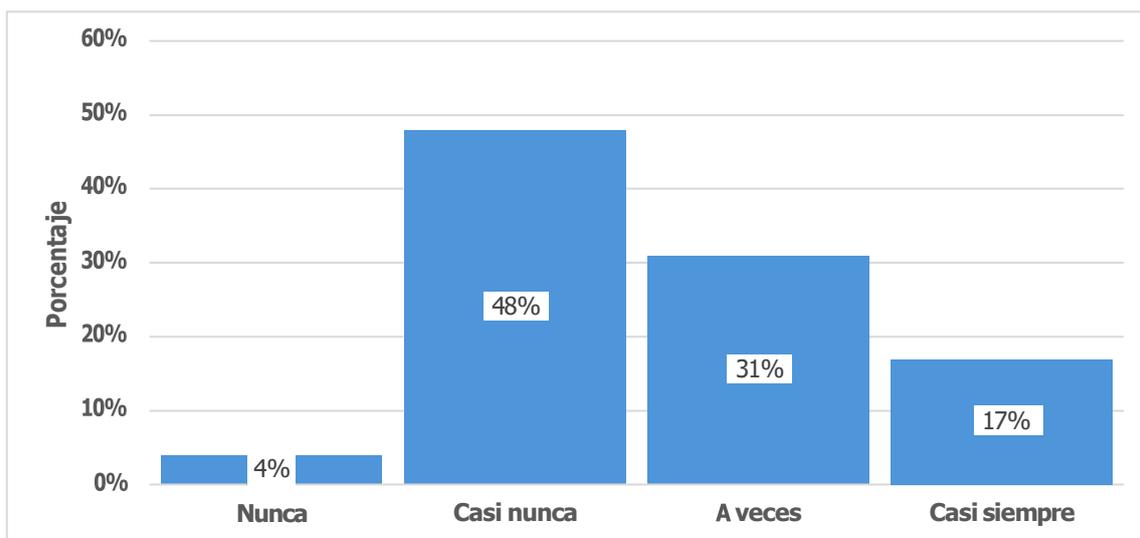
*Cultura laboral*

<b>Cultura laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	4%
Casi nunca	11	48%
A veces	7	31%
Casi siempre	4	17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 13**

*Cultura laboral*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme a los resultados de los encuestados, el 4% mencionaron nunca, el 48% casi nunca, el 31% a veces, el 17% casi siempre.

Se concluye que el 48% de los socios considera que casi nunca el equipo de trabajo llega a resolver los conflictos de manera correcta. Por consiguiente, es importante que los socios desarrollen ideas y lleguen a enfrentar los desafíos con la intención de fomentar un mejor ambiente en la compañía.

**Pregunta 10:** ¿Considera que tiene libertad para expresar ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo?

**Tabla 15**

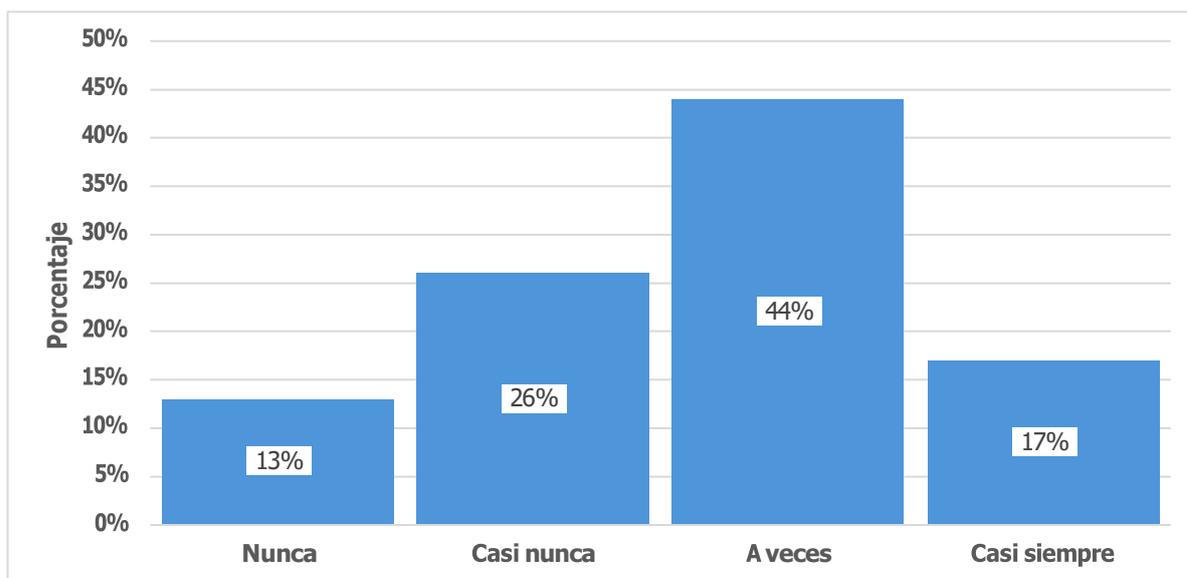
*Creatividad*

<b>Creatividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	13%
Casi nunca	6	26%
A veces	10	44%
Casi siempre	4	17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 14**

*Creatividad*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con la información obtenida, el 13% de los socios mencionaron nunca, el 26% casi nunca, el 44% a veces, y el 17% casi siempre.

Esto indica que la mayoría de los socios 44% si tienen la oportunidad de expresar ideas innovadoras para compartir con el equipo de trabajo, siendo así un factor esencial para que los socios mejoren su potencial en el área laboral, de igual forma para brindar un mejor servicio.

**Pregunta 11:** ¿La compañía fomenta la accesibilidad y la disposición para escuchar las preocupaciones de los socios?

**Tabla 16**

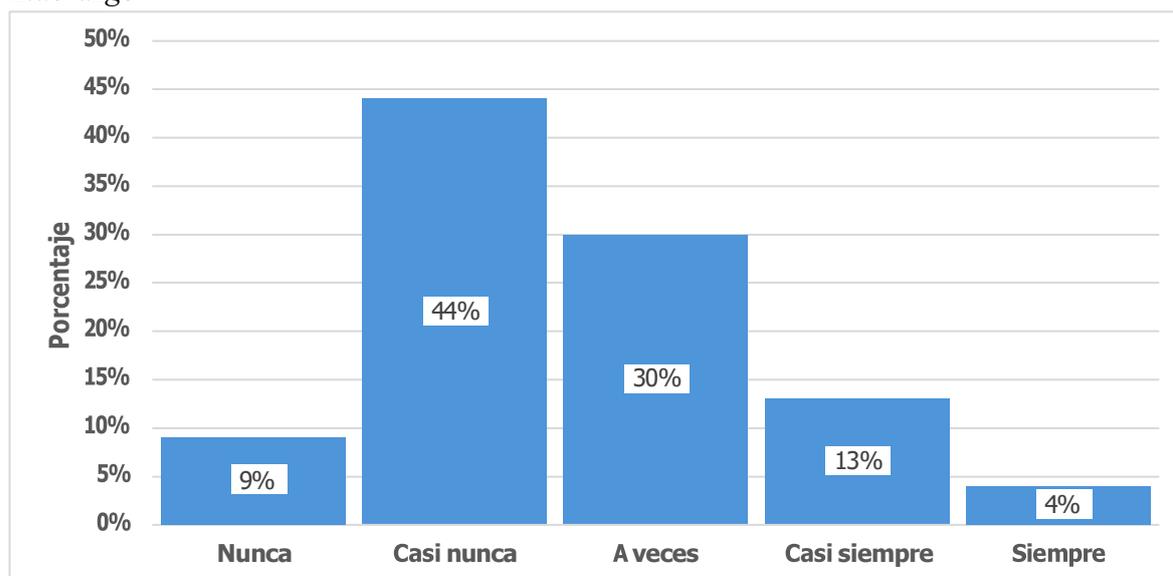
*Liderazgo*

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	9%
Casi nunca	10	44%
A veces	7	30%
Casi siempre	3	13%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 15**

*Liderazgo*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme los resultados recolectados, los socios respondieron, 9% nunca, 44% casi nunca, 30% a veces, 13% casi siempre y 4% siempre.

Se concluye, que la mayoría de los socios 44% nunca ha percibido la accesibilidad y disposición de la compañía en escuchar las preocupaciones de sus trabajadores. El cual podría afectar la productividad y bajo rendimiento en el servicio al cliente. Es crucial que la compañía ponga en práctica en escuchar a los socios.

**Pregunta 12:** ¿La compañía Perpacifse motiva a participar en actividades de capacitación y desarrollo profesional?

**Tabla 17**

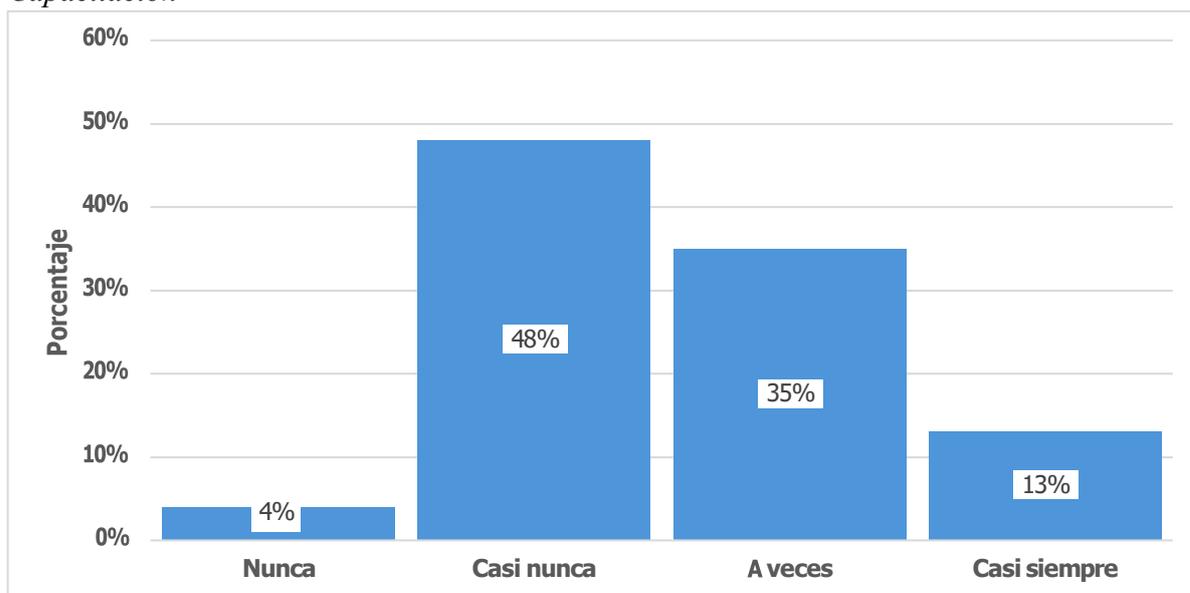
*Capacitación*

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	11	48%
A veces	8	35%
Casi siempre	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 16**

*Capacitación*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los resultados de los encuestados, se identificó que el 4% respondieron nunca, 48% casi nunca, el 35% a veces y el 13% casi siempre.

Se puede determinar que la compañía de transporte Perpacifse casi nunca fomenta la motivación en sus trabajadores, por lo tanto, no tienen la oportunidad de participar en actividades como la capacitación o para el desarrollo profesional. En general, es esencial que el directivo aplique herramientas que permitan a los trabajadores participar en diferentes actividades.

**Pregunta 13:** ¿La compañía confía en usted para gestionar su trabajo de forma independiente?

**Tabla 18**

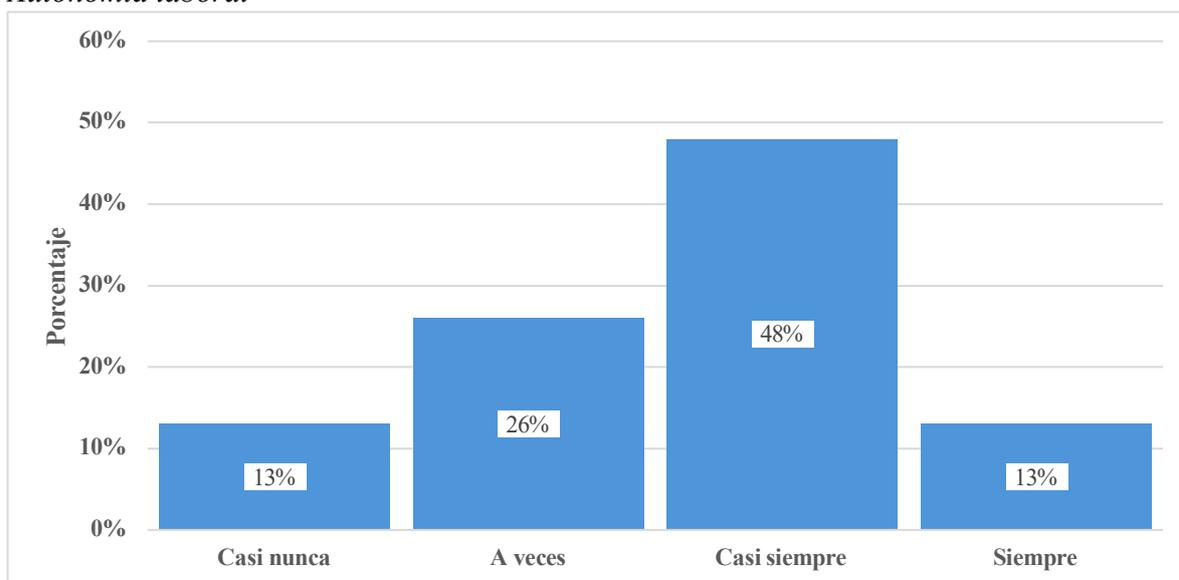
*Autonomía laboral*

<b>Autonomía laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	3	13%
A veces	6	26%
Casi siempre	11	48%
Siempre	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 17**

*Autonomía laboral*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los resultados de los encuestados, los socios respondieron 13% casi nunca, 26% a veces, 48% casi siempre, y 13% siempre.

Se concluye que la mayoría de los socios (48%) mencionan que la compañía de transporte si confían en que van a realizar un buen trabajo, además de que la dan la posibilidad de que ellos mismos busquen clientes para hacer fletes, esto se debe a que en ocasiones están escasa los contratos, y para seguir adelante hacen por fuera servicios individuales para tener sustento en su hogar.

**Pregunta 14:** ¿Se le informa adecuadamente sobre los cambios o decisiones que afectan su trabajo?

**Tabla 19**

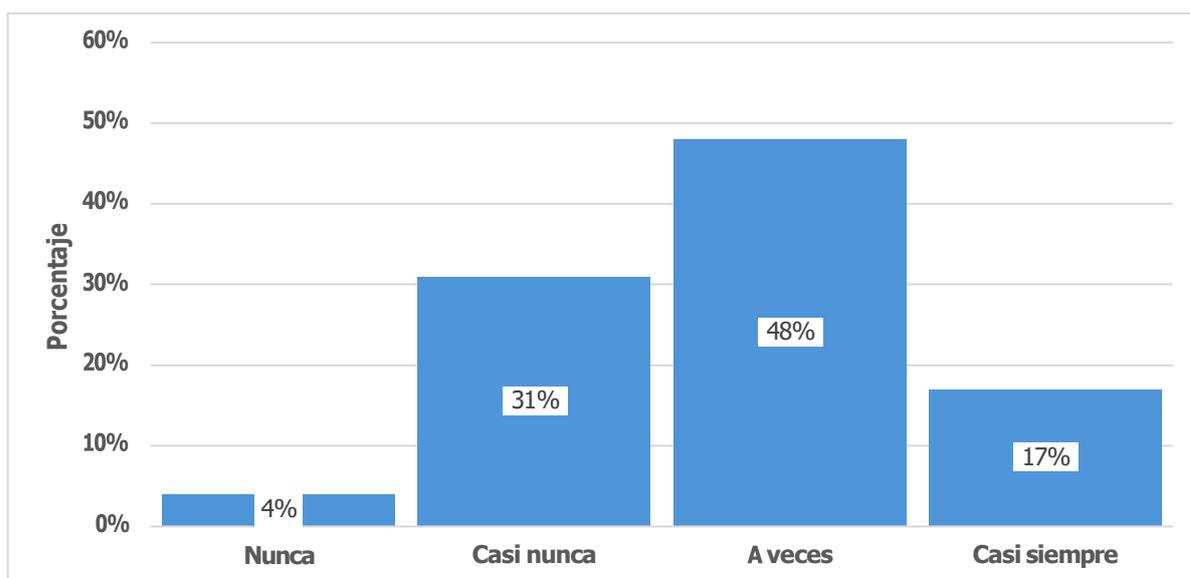
*Comunicación*

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4%
Casi nunca	7	31%
A veces	11	48%
Casi siempre	4	17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 18**

*Comunicación*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con la información obtenida, 4% mencionaron nunca, 31% casi nunca, 48% a veces, y 17% casi siempre.

Conclusión, la mayoría de los socios 48% (11 socios) consideran que solo a veces la compañía informa sobre los cambios que tiene el trabajo, esto ocasiona a los socios desconfianza dado que puede afectar a la productividad y rentabilidad de la compañía de transporte. Positivamente, es esencial que la compañía informe los cambios para que lo puedan enfrentar en equipo. Por otro lado, el menor porcentaje 4% menciona que si se le informa.

**Pregunta 15:** ¿Organiza su tiempo de trabajo de forma efectiva para cumplir con sus responsabilidades?

**Tabla 20**

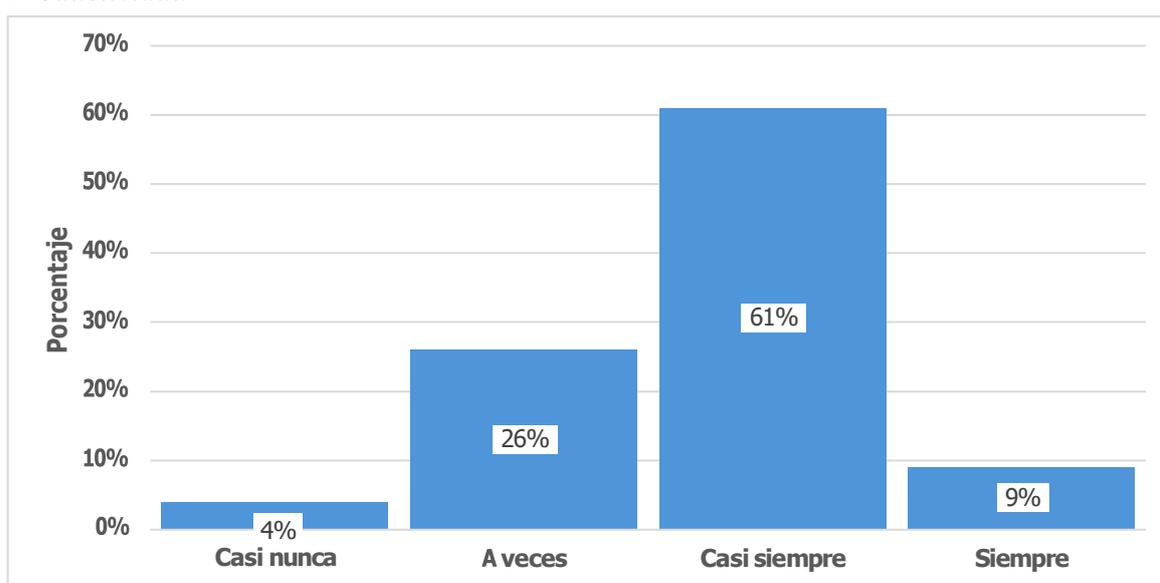
*Productividad*

Productividad	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	4%
A veces	6	26%
Casi siempre	14	61%
Siempre	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 19**

*Productividad*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme a los resultados de los socios de la compañía, respondieron 4% nunca, 26% a veces, 61% casi siempre y 9% siempre.

Estos resultados indican que la mayor parte de los encuestados 61% casi siempre organizan su tiempo con la intención de cumplir con sus responsabilidades, aunque el menor porcentaje 4% menciona que casi nunca no lo hace, ya sea por inconvenientes personales. En general, es esencial que cada trabajador cumpla con las actividades para mayor productividad.

**Pregunta 16:** ¿Los recursos proporcionados por la compañía son suficientes para alcanzar sus objetivos laborales?

**Tabla 21**

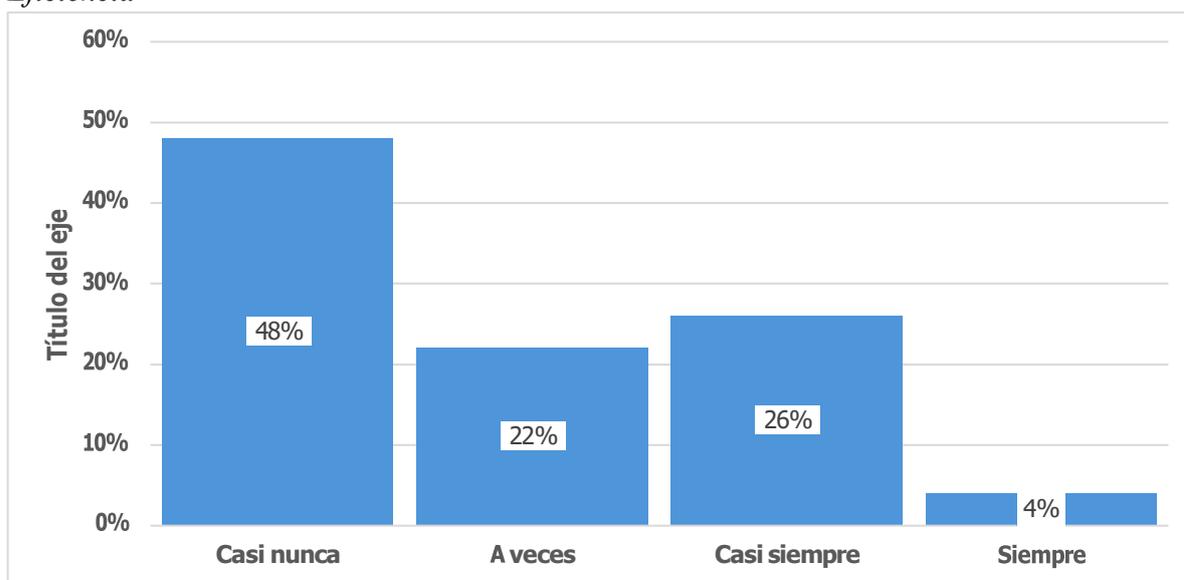
*Eficiencia*

<b>Eficiencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	11	48%
A veces	5	22%
Casi siempre	6	26%
Siempre	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 20**

*Eficiencia*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Según los resultados de los encuestados, los socios respondieron 48% casi nunca, 22% a veces, 26% casi siempre y 4% siempre.

La mayoría de los socios de la compañía de transporte Perpacifse mencionaron que casi nunca los recursos llegan a ser suficientes para alcanzar los objetivos, por otra parte, el menor porcentaje 4% indica que, si son suficientes, en conclusión, la compañía debe proporcionar herramientas que ayuden a los socios cumplir con los objetivos, ya sea en darle mantenimiento a las camionetas, capacitación entre otras.

**Pregunta 17:** ¿Considera que el trabajo que realiza cumple con los estándares de calidad exigidos por la compañía?

**Tabla 22**

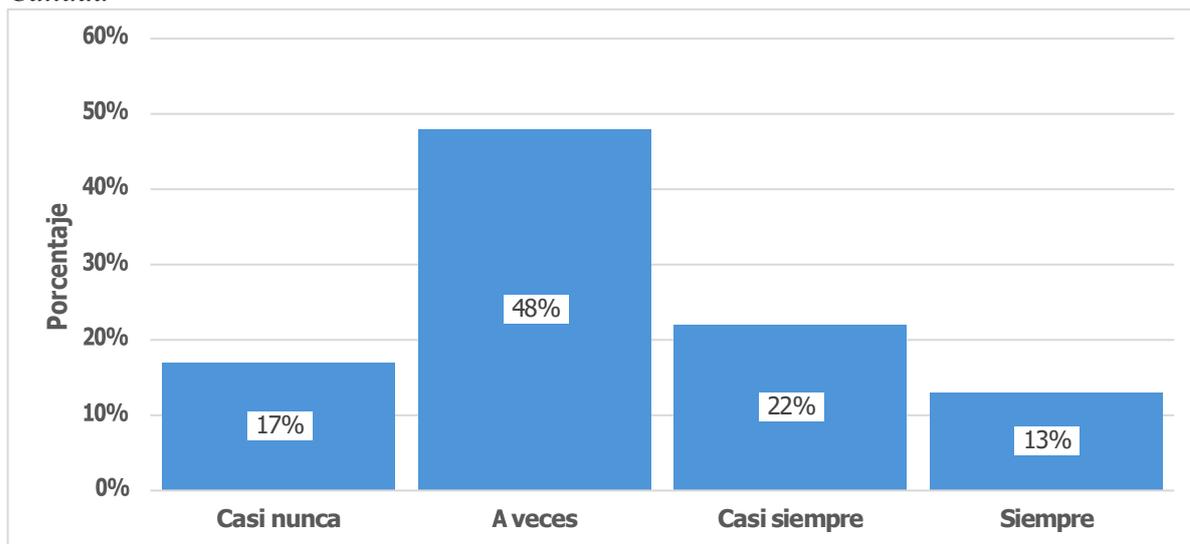
*Calidad*

Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	17%
A veces	11	48%
Casi siempre	5	22%
Siempre	3	13%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 21**

*Calidad*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con la información obtenida, el 17% de los socios respondieron casi nunca, 48% a veces, 22% casi siempre, y 13% siempre.

La mayoría de los socios el 48% consideran que a veces se cumple con los estándares de calidad, por ende, no es suficiente, dado que los clientes esperan que los trabajadores brindan buena comodidad, ya sea en que las camionetas estén en buen estado (limpio y ordenado), sin embargo, el menor porcentaje 13% resalta que siempre se cumple con los estándares. En general, los socios deben cumplir con los requisitos que requiere la compañía para ofrecer buena imagen a los clientes.

**Pregunta 18:** ¿Considera usted que un ambiente laboral donde todos asuman sus responsabilidades contribuye a mejorar las relaciones interpersonales?

**Tabla 23**

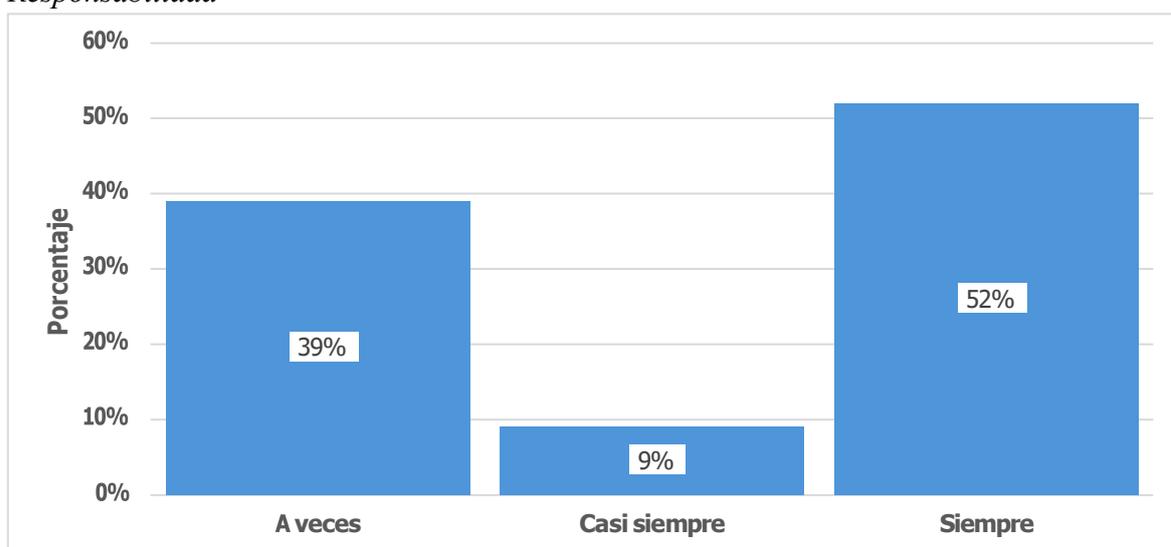
*Responsabilidad*

<b>Responsabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	9	39%
Casi siempre	2	9%
Siempre	12	52%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 22**

*Responsabilidad*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme a los resultados de los socios de la compañía, respondieron 39% a veces, 9% casi siempre y 52% siempre.

La mayoría de los socios de la compañía de transporte Perpacifse 52% consideran siempre sería bueno fomentar un ambiente laboral adecuado y sobre todo con la responsabilidad de los socios se llegaría a mejorar las relaciones interpersonales, tanto como mejorar el trabajo en equipo, buena comunicación para llevar a cabo las actividades de forma correcta.

**Pregunta 19:** ¿El gerente demuestra interés genuino por resolver y comprender los problemas o dificultades que enfrentan los socios en el trabajo?

**Tabla 24**

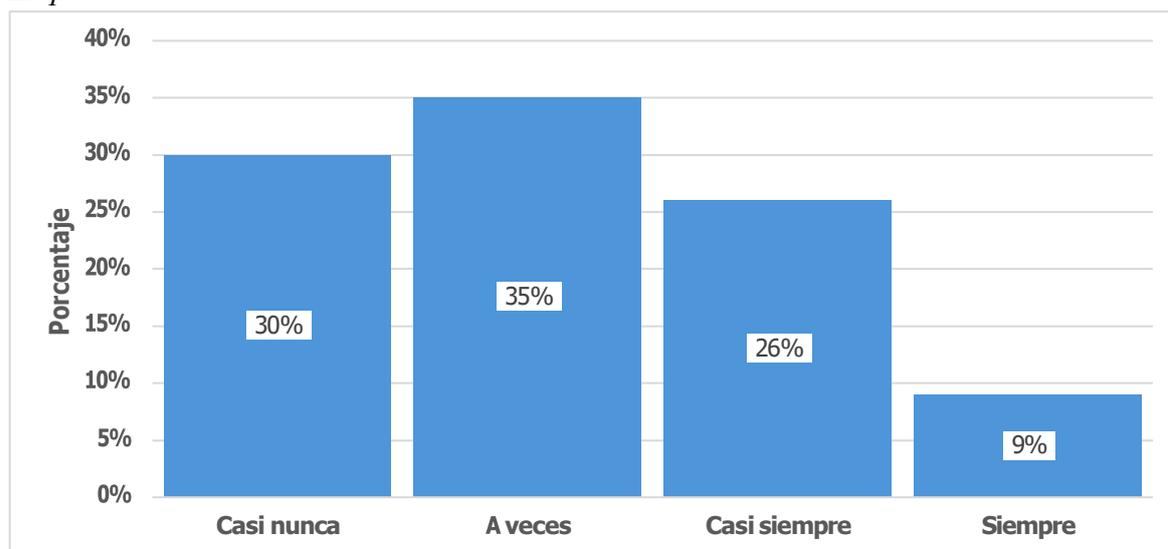
*Empatía*

<b>Empatía</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	7	30%
A veces	8	35%
Casi siempre	6	26%
Siempre	2	9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 23**

*Empatía*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

Conforme a los resultados de los socios de la compañía, respondieron 30% casi nunca, 35% a veces, 26% casi siempre, y 9% siempre.

Estos resultados indican que la mayor parte de los encuestados del 35% solo a veces el gerente de la compañía demuestra interés para resolver y comprender los inconvenientes de los socios, sin embargo, el 9% de los socios menciona que siempre muestra interés por los socios. En general el gerente debe cuidar de sus trabajadores ya que si ellos tienen problemas podría afectar la productividad e insatisfacción en el servicio al cliente.

**Pregunta 20:** ¿La actitud de los directivos influye en su motivación y compromiso con la compañía?

**Tabla 25**

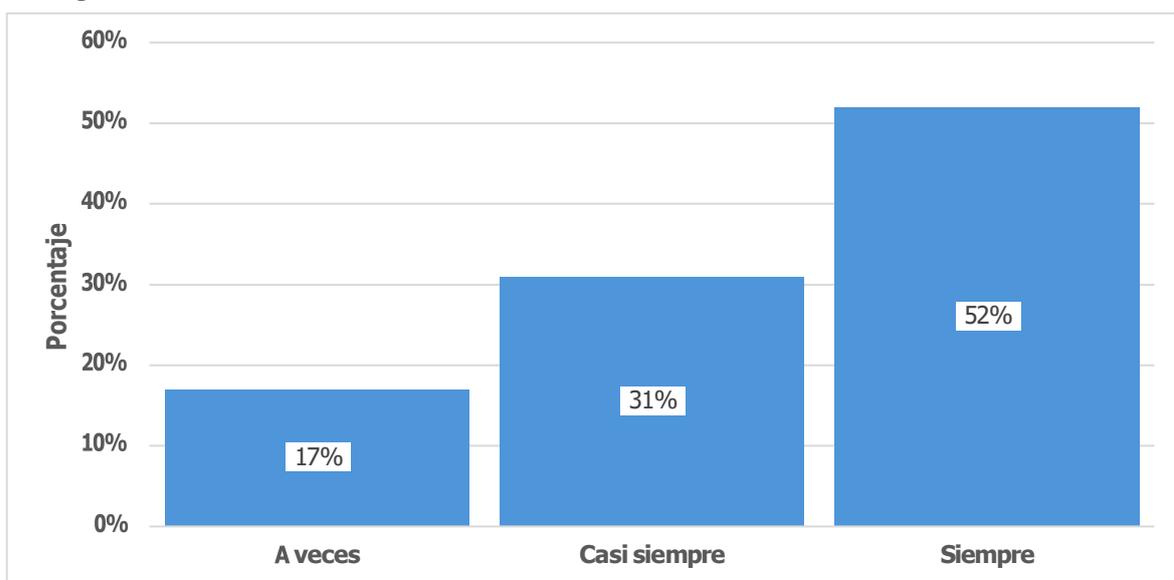
*Percepción*

<b>Percepción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
A veces	4	17%
Casi siempre	7	31%
Siempre	12	52%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

**Gráfico 24**

*Percepción*



*Nota.* Información de los colaboradores de la compañía de transporte terrestre

De acuerdo con los resultados de los socios de la compañía, respondieron 17% a veces, 31% casi siempre, y 52% siempre.

Se puede determinar que el 52% de los socios resalta que la actitud del gerente de la compañía de transporte Perpacifse influye en la motivación y compromiso, sin embargo, el 4% indica que solo a veces influye. En general. Los directivos deben brindar buena actitud a los socios para que puedan tener mayor compromiso en realizar las actividades, por ejemplo, en un excelente servicio al cliente.

## Discusión

La entrevista fue dirigida al gerente Richard González de la compañía de transporte terrestre Perpacifse, el cual dio a conocer que la compañía cuenta con un ambiente laboral positivo, donde los socios muestran compromiso con la empresa, aunque considera esencial fortalecer los aspectos de trabajar en equipo y hacer frente al estrés para aumentar la productividad. La compañía ofrece capacitación de como los socios deben realizar los servicios a los clientes, y tienen propuesto tener cursos de atención al cliente. Por otro lado, los socios buscan realizar el servicio individual debido a que en ocasiones no poseen muchos contratos para laborar.

Por lo general, la empresa no tiene conocimientos sobre las estrategias coaching, pero estarían predispuesto a incorporarlas para un mejor desempeño laboral con la intención de fortalecer la confianza de los socios, habilidades, comunicación y trabajo en equipo. De igual forma, el gerente de la compañía considera que los socios se adaptarían a la implementación de los tipos de coaching, ya que les permitiría mejorar el desarrollo personal y profesional.

El estudio de Gómez (2021), concuerda con los hallazgos obtenidos del estudio de investigación, puesto que, indica que las estrategias coaching son esenciales para potenciar el desarrollo personal, lo cual es esencial para que los trabajadores puedan enfrentar los desafíos de la empresa, además de fomentar un ambiente y cambios positivos, de igual forma en ser frente la vida personal y laboral. En cuento al estudio de la compañía Perpacifse se ha identificado que a veces han tenido orientación para potenciar las habilidades en el desempeño laboral, no obstante, los socios consideran sustancial poner en práctica las estrategias coaching ya que permiten incrementar la productividad.

La investigación de Tubon (2023) se destaca bajos niveles de conocimientos y poca capacitación, por ello la empresa opto por implementar las estrategias coaching para promover el liderazgo, comunicación, calidad laboral y trabajo en equipo con la intención de que los empleados estén motivados. En cuanto al estudio presenta similitudes, dado que la colaboración entre los directivos y los socios son importante pero los socios no tienen siempre la oportunidad de reunirse, aunque recalcaron que las estrategias coaching son esenciales para optimizar y desarrollar destrezas en el desempeño laboral. Por lo general, la retroalimentación en conocimientos ayuda a identificar las áreas de mejora, por otro lado, el trabajo en equipo en la compañía Perpacifse no siempre se maneja adecuadamente los inconvenientes.

El trabajo de Guizada (2024) resalta que las estrategias coaching permite obtener resultados positivos para la compañía y colaboradores fomentando el desarrollo de habilidades, compromiso y capacidades para una mayor productividad en el desempeño laboral. Sin embargo, en el estudio de la compañía de transporte Perpacifse se resaltó que los socios casi nunca han recibido asesoramiento para desarrollar las habilidades en el área de trabajo, pero consideran fundamental que se ejecuten las estrategias coaching para excitar un mejor ambiente laboral e incrementar la motivación para una mayor productividad y rentabilidad en la compañía.

La implementación de estrategias de coaching tiene el potencial de mejorar significativamente el rendimiento y comportamiento de los socios de la compañía de transporte Perpacifse, lo que a su vez impactaría positivamente en la percepción de los clientes. Al aplicar estas estrategias, se facilitaría la identificación de obstáculos y se fortalecerían las competencias del personal, permitiendo el desarrollo de habilidades clave para el logro de los objetivos organizacionales. Además, el coaching contribuiría a optimizar la comunicación, fomentar el trabajo en equipo y promover un entorno laboral más armonioso, impulsando así el crecimiento y la competitividad de la empresa.

### Análisis de los niveles de Coaching

El coaching organizacional se clasifica en tres niveles fundamentales: coaching técnico, coaching interno o personal y coaching interpersonal. El coaching técnico se enfoca en el desarrollo de habilidades específicas relacionadas con el desempeño laboral, asegurando que los colaboradores cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para ejecutar sus tareas de manera eficiente. El coaching interno o personal está orientado a la autoconciencia, la motivación y el crecimiento individual dentro del entorno de trabajo, ayudando a los empleados a gestionar mejor sus emociones, establecer metas y superar barreras personales. Por último, el coaching interpersonal se centra en la calidad de las relaciones dentro de la organización, fomentando la comunicación efectiva, la colaboración y la construcción de un entorno laboral armonioso.

Para determinar el nivel de coaching predominante dentro de la organización, se hará uso de las preguntas aplicadas en la encuesta hacia los colaboradores. Estas interrogantes permitirán evaluar el impacto del coaching en la cultura organizacional, la percepción de los empleados sobre su desarrollo y el grado de apoyo que reciben para la mejora de su desempeño. No obstante, la identificación precisa del nivel de coaching no se limitará únicamente a los resultados de la encuesta, sino que también se complementará con un análisis cualitativo basado en la reflexión profunda. Esta aproximación integral permite garantizará una comprensión más precisa del modelo de coaching vigente.

**Tabla 26.**

#### *Niveles de Coaching*

Pregunta	Coaching Técnico	Coaching personal o interno	Coaching interpersonal	Justificación
2. ¿Ha recibido orientación por parte del directivo para mejorar su desempeño laboral?	✓			Se relaciona con el coaching técnico porque implica una orientación enfocada en mejorar el desempeño laboral con base en conocimientos y habilidades específicas.

3. ¿Existe una colaboración activa entre los diferentes socios y áreas dentro de la compañía?		Este aspecto corresponde al coaching interpersonal, ya que mide la interacción y colaboración entre los miembros de la empresa.
4. ¿Se establece una visión clara dentro de la empresa que motiva a los empleados a trabajar hacia metas comunes?	✓	La claridad en la visión organizacional impacta directamente en la motivación, el compromiso y el sentido de propósito del individuo en la empresa.
5. ¿Percibe algún tipo de coaching orientado a mejorar las interacciones y el trabajo en equipo dentro de la compañía?		Aborda la importancia del desarrollo de relaciones efectivas entre los colaboradores y la mejora de la dinámica grupal dentro del entorno de trabajo.
6. ¿Ha recibido asesoramiento individualizado para desarrollar sus habilidades o mejorar su desempeño en el trabajo?	✓	Se centra en el acompañamiento específico para fortalecer habilidades laborales y mejorar el rendimiento mediante métodos estructurados.
7. ¿Considera importante las estrategias coaching y herramientas concretas para optimizar su desempeño laboral?	✓	Hace referencia al uso de metodologías y recursos aplicados para mejorar la eficiencia y efectividad en el trabajo.
8. ¿Considera que una retroalimentación clara y constructiva le ayudaría a identificar sus áreas de mejora?	✓	La retroalimentación influye en el crecimiento individual y en la capacidad del empleado para reflexionar sobre su desarrollo profesional.
9. ¿Considera que el equipo de trabajo enfrenta y resuelve los conflictos de manera efectiva?		La resolución de conflictos forma parte de la gestión de relaciones dentro del equipo y es fundamental en el coaching interpersonal.
10. ¿Considera que tiene libertad para expresar ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo?	✓	La posibilidad de expresar ideas sin restricciones impacta en la confianza, el crecimiento profesional y la autoeficacia del trabajador.

11. ¿La compañía fomenta la accesibilidad y la disposición para escuchar las preocupaciones de los socios?		La apertura al diálogo y la accesibilidad de la empresa hacia los colaboradores fortalece las relaciones laborales y la comunicación organizacional.
12. ¿La compañía Perpacifse motiva a participar en actividades de capacitación y desarrollo profesional?	✓	La capacitación y el desarrollo profesional están orientados a mejorar habilidades específicas mediante el coaching técnico.
13. ¿La compañía confía en usted para gestionar su trabajo de forma independiente?	✓	La autonomía laboral y la confianza depositada en el empleado fortalecen su sentido de responsabilidad y desarrollo individual.
14. ¿Se le informa adecuadamente sobre los cambios o decisiones que afectan su trabajo?	✓	La fluidez en la comunicación organizacional impacta en la alineación y coordinación entre equipos de trabajo.
15. ¿Organiza su tiempo de trabajo de forma efectiva para cumplir con sus responsabilidades?	✓	La gestión del tiempo es una habilidad técnica fundamental para la productividad y el cumplimiento de tareas.
16. ¿Los recursos proporcionados por la compañía son suficientes para alcanzar sus objetivos laborales?	✓	La disponibilidad de herramientas y materiales adecuados influye directamente en la ejecución eficaz de las labores.
17. ¿Considera que el trabajo que realiza cumple con los estándares de calidad exigidos por la compañía?	✓	Se vincula con la aplicación de criterios y normas de calidad en la ejecución de funciones y procesos laborales.
18. ¿Considera usted que un ambiente laboral donde todos asuman sus responsabilidades	✓	Un clima organizacional basado en la responsabilidad compartida fomenta la confianza y la cooperación entre compañeros.

contribuye a mejorar las relaciones interpersonales?		
19. ¿El gerente demuestra interés genuino por resolver y comprender los problemas o dificultades que enfrentan los socios en el trabajo?	✓	La actitud del gerente influye en la confianza, comunicación y relaciones dentro del equipo, aspectos clave del coaching interpersonal.
20. ¿La actitud de los directivos influye en su motivación y compromiso con la compañía?	✓	El liderazgo y la actitud de los directivos pueden impactar directamente la motivación, satisfacción y desempeño del empleado en su crecimiento profesional.

### Promedio de los niveles de coaching

Para determinar con precisión cuál de los tres niveles de coaching técnico, personal o interno, e interpersonal presenta el mayor desarrollo dentro de la compañía, se aplicará el cálculo de la desviación estándar. Esta metodología permitirá analizar la variabilidad de los datos obtenidos en la encuesta, identificando el nivel con el promedio más alto y, por ende, el que tiene mayor presencia en la organización. A través de este análisis estadístico, se obtendrá una visión objetiva del estado actual del coaching en la empresa, facilitando la toma de decisiones para su fortalecimiento.

### Tabla 27.

#### *Análisis de los niveles de coaching*

Nivel de coaching	Pregunta	Desviación estándar
<i>Coaching Técnico</i>	¿Ha recibido orientación por parte del directivo para mejorar su desempeño laboral?	,869
	¿Ha recibido asesoramiento individualizado para desarrollar sus habilidades o mejorar su desempeño en el trabajo?	,846
	¿Considera importante las estrategias coaching y herramientas concretas para optimizar su desempeño laboral?	1,295

	¿La compañía Perpacifse motiva a participar en actividades de capacitación y desarrollo profesional?	,788
	¿Organiza su tiempo de trabajo de forma efectiva para cumplir con sus responsabilidades?	,689
	¿Los recursos proporcionados por la compañía son suficientes para alcanzar sus objetivos laborales?	,968
	¿Considera que el trabajo que realiza cumple con los estándares de calidad exigidos por la compañía?	,926
	<b>TOTAL DE COACHING TÉCNICO</b>	<b>,912</b>
<i>Coaching personal o interno</i>	¿Se establece una visión clara dentro de la empresa que motiva a los empleados a trabajar hacia metas comunes?	,635
	¿Considera que una retroalimentación clara y constructiva le ayudaría a identificar sus áreas de mejora?	,822
	¿Considera que tiene libertad para expresar ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo?	,935
	¿La compañía confía en usted para gestionar su trabajo de forma independiente?	,891
	¿La actitud de los directivos influye en su motivación y compromiso con la compañía?	,775
	<b>TOTAL DE COACHING PERSONAL</b>	<b>,812</b>
<i>Coaching interpersonal</i>	¿Existe una colaboración activa entre los diferentes socios y áreas dentro de la compañía?	,822
	¿Percibe algún tipo de coaching orientado a mejorar las interacciones y el trabajo en equipo dentro de la compañía?	,730
	¿Considera que el equipo de trabajo enfrenta y resuelve los conflictos de manera efectiva?	,839
	¿La compañía fomenta la accesibilidad y la disposición para escuchar las preocupaciones de los socios?	,988
	¿Se le informa adecuadamente sobre los cambios o decisiones que afectan su trabajo?	,795
	¿Considera usted que un ambiente laboral donde todos asuman sus responsabilidades contribuye a mejorar las relaciones interpersonales?	,968

¿El gerente demuestra interés genuino por resolver y comprender los problemas o dificultades que enfrentan los socios en el trabajo?	,968
<b>TOTAL DE COACHING INTERPERSONAL</b>	<b>,872</b>

*Nota.* Información obtenida mediante el procesamiento de la información en la herramienta estadística SPSS

El análisis de la desviación estándar evidencia que no existe un nivel de coaching claramente definido dentro de la compañía, ya que los tres niveles presentan valores muy cercanos entre sí: coaching técnico (0,912), coaching interpersonal (0,872) y coaching personal o interno (0,812). Esta homogeneidad en la variabilidad de las respuestas sugiere que ninguna de las dimensiones del coaching se ha desarrollado de manera predominante ni se ha consolidado como un pilar dentro de la cultura organizacional.

La ausencia de un nivel de coaching claramente diferenciado puede atribuirse a la ausencia de estrategias estructuradas y consistentes en la compañía. Si bien existen esfuerzos aislados en cada categoría, la variabilidad en las respuestas indica que la aplicación del coaching es inconsistente y depende más de situaciones específicas o de la iniciativa individual de algunos directivos que de un enfoque institucionalizado. Además, la percepción de los colaboradores no muestra una tendencia clara hacia el fortalecimiento de un tipo de coaching en particular, lo que evidencia la necesidad de establecer un modelo de desarrollo organizacional más estructurado que fomente de manera equitativa la mejora en cada uno de los niveles.

## Capítulo 4. Propuesta

### **Tema**

Estrategias de Coaching Técnico para mejorar el desempeño laboral en la compañía de Transporte Terrestre Perpacifse S.A.

### **Objetivo**

Diseñar estrategias de coaching técnico que optimicen el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de transporte Perpacifse S.A.

### **Presentación**

El coaching técnico en la compañía de transporte terrestre Perpacifse S.A., representa una herramienta clave para fortalecer las competencias operativas y mejorar el desempeño laboral de sus socios. A través de estrategias estructuradas, se busca optimizar la ejecución de tareas, mejorar la eficiencia en el servicio y elevar los estándares de calidad en la atención al cliente. Además, el coaching técnico contribuye significativamente a la alineación de los colaboradores con los objetivos empresariales, generando impactos positivos en aspectos como liderazgo, compromiso, motivación, relaciones laborales, gestión del cambio, toma de decisiones y retroalimentación efectiva.

### **Fundamentación**

Las estrategias de coaching técnico constituyen un proceso fundamental para el desarrollo de los socios de la compañía de transporte, ya que se enfocan en el aprendizaje de habilidades específicas, el fortalecimiento de capacidades operativas y la mejora continua en la ejecución de sus funciones. Este enfoque se basa en la capacitación constante, el acompañamiento estructurado y la aplicación de herramientas concretas para mejorar la productividad y el desempeño individual y colectivo. El coaching técnico abarca aspectos esenciales como la formación en normativas de tránsito, el mantenimiento preventivo de los vehículos, la optimización de rutas y la implementación de buenas prácticas en la atención al cliente.

Para sustentar la propuesta de estrategias, se realizó un análisis FODA que permitió identificar los factores internos y externos que influyen en la compañía, estableciendo una

base sólida para el diseño de intervenciones que potencien el desarrollo profesional de los colaboradores y la eficiencia operativa de la empresa.

**Tabla 28**

Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
F1. El director busca aplicar nuevas técnicas de liderazgo y coaching.	D1. El proceso de inducción para integrar a los colaboradores es insuficiente.
F2. La mayoría de los socios está comprometida y colabora en el cambio.	D2. No se aplican técnicas de coaching.
F3. La compañía brinda un servicio eficiente y de calidad a los clientes.	D3. Escasa orientación para mejorar el desempeño laboral.

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O1. Potencial de alianzas estratégicas para mejorar la competitividad y el alcance del mercado.	A1. Competencia intensa en el mercado.
O2. Conocimiento del coaching para llegar a nuevos mercados o segmentos.	A2. Escaso reconocimiento en el mercado lo que dificulta el posicionamiento de la compañía.
O3. Posibilidad de mejorar la eficiencia y calidad del servicio de transporte para aumentar la satisfacción del cliente.	A3. Cambio en el entorno.

*Nota.* Diagnóstico FODA

**Plan de acción**

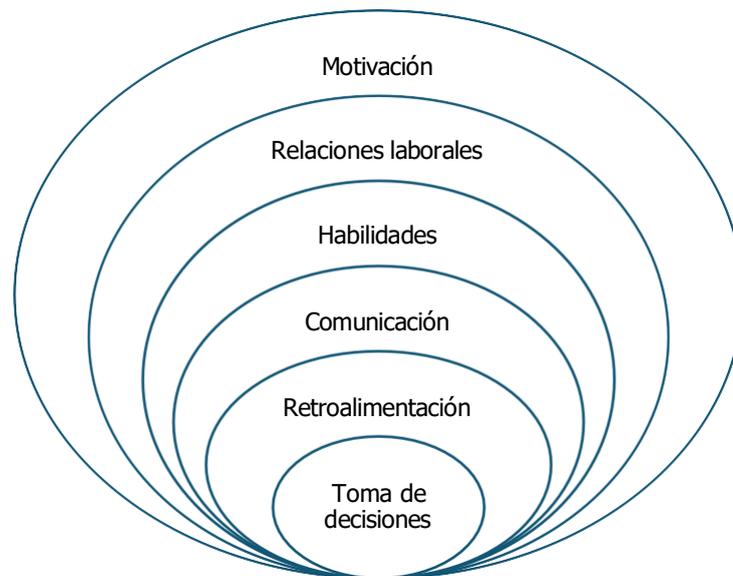
Para fortalecer el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre Perpacifse S.A., es fundamental implementar un plan de acción enfocado en el coaching técnico, el cual permite desarrollar competencias específicas y mejorar la eficiencia operativa de los socios. La capacitación continua, el fortalecimiento del liderazgo y la promoción del compromiso son pilares clave en este proceso, ya que garantizan que cada socio adquiera y perfeccione habilidades técnicas esenciales para el cumplimiento de sus funciones. Dado que los socios presentan necesidades y motivaciones diversas, es imprescindible adoptar un enfoque estructurado que no solo optimice su rendimiento individual, sino que también potencie la eficacia del equipo en su conjunto.

El plan de acción se fundamenta en seis ejes estratégicos que fortalecen el coaching técnico dentro de la organización: motivación, mediante incentivos y reconocimiento que impulsen el desarrollo profesional; relaciones laborales, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y alineado con los objetivos de la empresa; habilidades, a través de capacitaciones especializadas que mejoren la ejecución de tareas técnicas; comunicación, mediante procesos claros y efectivos que reduzcan errores operativos; retroalimentación, con evaluaciones continuas que identifiquen oportunidades de mejora; y toma de decisiones, fortaleciendo la autonomía y capacidad de respuesta ante situaciones laborales. La integración de estos ejes permitirá no solo mejorar el desempeño individual y colectivo, sino también consolidar un modelo de gestión basado en la mejora continua y la excelencia operativa, características esenciales del coaching técnico.

### Clasificación en los ámbitos de mejora

#### Figura 1

*Ejes de acción*



## Plan de acción

Estrategias Coaching Técnico para mejorar el desempeño laboral.

**Tabla 29**

*Plan de acción general*

Estrategias	Objetivos	Semáforo	Meta	Actividades	Responsable
<p><b>Estrategia 1</b> Realizar programas de coaching orientados a la motivación y satisfacción laboral.</p>	<p>Mejorar la percepción del ambiente laboral y la productividad</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 80% <b>Amarillo</b> = 79 a 60% <b>Rojo</b> &lt; 60%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar talleres de coaching enfocados en el desarrollo personal y profesional.</li> <li>Realizar de encuestas para identificar factores desmotivadores</li> </ul>	<p>Gerente</p>
<p><b>Estrategia 2</b> Fomentar un clima laboral positivo a través de coaching enfocado en la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.</p>	<p>Reducir la incidencia de conflictos laborales mediante la implementación de estrategias de resolución efectiva</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 85% <b>Amarillo</b> = 80 a 69% <b>Rojo</b> &lt; 69%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de coaching grupal para fortificar habilidades de comunicación y trabajo.</li> <li>Protocolos para la identificación y resolución de aprietos laborales.</li> </ul>	<p>Gerente</p>
<p><b>Estrategia 3</b> Desarrollar programas de capacitación continua para mejorar las habilidades técnicas y blandas de los colaboradores, alineando su crecimiento profesional.</p>	<p>Mejorar las habilidades técnicas y de liderazgo de los empleados.</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 80% <b>Amarillo</b> = 79 a 60% <b>Rojo</b> &lt; 60%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar habilidades a través de evaluaciones de desempeño y encuestas a los empleados.</li> <li>Programas de capacitación tanto en habilidades técnicas específicas como en habilidades blandas.</li> </ul>	<p>Gerente</p>

<p><b>Estrategia 4</b></p> <p>Incrementar la comunicación interna mediante la implementación de canales claros y efectivos para el intercambio de información entre los socios y directivos.</p>	<p>Optimizar el flujo de información dentro de la empresa, asegurando que los mensajes lleguen de manera clara y oportuna.</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 85%</p> <p><b>Amarillo</b> = 80 a 69%</p> <p><b>Rojo</b> &lt; 69%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar plataformas digitales y reuniones periódicas para todos los niveles jerárquicos.</li> <li>• Promover la comunicación abierta y continua mediante el uso de boletines y anuncios regulares.</li> </ul>	<p>Gerente</p>
<p><b>Estrategia 5</b></p> <p>Establecer un sistema estructurado de retroalimentación continua que permita a los socios recibir comentarios constructivos sobre su desempeño y mejorar su desarrollo profesional</p>	<p>Incrementar la satisfacción de los socios con el proceso de retroalimentación en un 40% en los próximos seis meses.</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 40%</p> <p><b>Amarillo</b> = 35 a 30%</p> <p><b>Rojo</b> &lt; 30%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar sesiones de retroalimentación individual para discutir el rendimiento, logros y áreas de mejora.</li> <li>• Capacitar a los socios de manera efectiva y constructiva, enfocada en el desarrollo profesional.</li> </ul>	<p>Gerente</p>
<p><b>Estrategia 6</b></p> <p>Fomentar un enfoque participativo y transparente, asegurando que sus opiniones y sugerencias sean consideradas para mejorar los procesos y resultados.</p>	<p>Mejorar la eficiencia en la toma de decisiones mediante un proceso más rápido y claro.</p>		<p><b>Verde</b> &gt; 75%</p> <p><b>Amarillo</b> = 70 a 65%</p> <p><b>Rojo</b> &lt; 65%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos formales para que los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones antes de que se tomen decisiones clave.</li> <li>• Talleres sobre toma de decisiones colaborativa, enseñando a los líderes y empleados a compartir responsabilidades y pensar de manera conjunta.</li> </ul>	<p>Gerente</p>

*Nota.* Plan de acción general

Tabla 30

## Motivación

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Realizar programas de coaching orientados a la motivación y satisfacción laboral.	Escasa motivación en los colaboradores, lo que afecta el desempeño y el ambiente laboral.	Mejorar la percepción del ambiente laboral y la productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar talleres de coaching enfocados en el desarrollo personal y profesional.</li> <li>Realizar de encuestas para identificar factores desmotivadores</li> </ul>	Gerente	Los responsables del programa identificarán los factores clave de desmotivación a través de encuestas iniciales, el cual incluirá talleres de coaching que se llevarán a cabo mensualmente, enfocados en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de la compañía Perpacifse.	<p><b>Humanos:</b> Coaches expertos, personal para coordinar encuestas y talleres, empleados para asistir a los talleres.</p> <p><b>Tecnológicos:</b> Plataforma de encuestas (Google Forms, SurveyMonkey), herramientas para talleres virtuales (Zoom, Teams).</p>	<p><b>Meta:</b> Mayor o igual al 80%</p> <p><b>Fórmula:</b> Índice de motivación: (Número de empleados que reportan un aumento en la motivación post-talleres/Número total de empleados encuestados)* 100</p>	Mensual

Nota. Motivación

Tabla 31

## Relaciones laborales

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Fomentar un clima laboral positivo a través de coaching enfocado en la mejora de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.	Las relaciones laborales presentan dificultades debido a la falta de comunicación efectiva, lo que afecta la cohesión y productividad del equipo.	Reducir la incidencia de conflictos laborales mediante la implementación de estrategias de resolución efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de coaching grupal para fortalecer habilidades de comunicación y trabajo.</li> <li>• Protocolos para la identificación y resolución de aprietos laborales.</li> <li>• Actividades de integración para promover un ambiente de confianza.</li> </ul>	Gerente	El directivo debe organizar sesiones de coaching grupal, enfocándose en habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Estas sesiones deben ser complementadas por actividades de integración bimensuales que promuevan la cohesión y fortalezcan el respeto entre los colaboradores.	<b>Humanos:</b> Coaches expertos en resolución de conflictos. <b>Tecnológicos:</b> Plataforma para reuniones virtuales (Zoom, Microsoft Teams) y herramientas de retroalimentación (encuestas online, formularios).	<b>Meta:</b> Mayor o igual al 85% <b>Fórmula</b> Índice de resolución de conflictos: (Numero de conflictos resueltos con éxito/número de conflictos reportados) *100	Semestral

Nota. Relaciones laborales

Tabla 32

## Habilidades

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Desarrollar programas de capacitación continua para mejorar las habilidades técnicas y blandas de los colaboradores, alineando su crecimiento profesional.	El escaso desarrollo de habilidades clave en los empleados limita la capacidad para afrontar los desafíos del mercado y reduce la competitividad de la compañía.	Mejorar las habilidades técnicas y de liderazgo de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar habilidades a través de evaluaciones de desempeño y encuestas a los empleados de la compañía de transporte.</li> <li>Programas de capacitación tanto en habilidades técnicas específicas como en habilidades blandas, como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.</li> <li>Planes de desarrollo individual para aquellos empleados que necesiten mejorar áreas específicas de su desempeño.</li> </ul>	Gerente	Los programas de capacitación contribuirán en las habilidades técnicas y habilidades blandas, adaptados a las necesidades de cada área.	<b>Humanos:</b> Instructores especializados en habilidades técnicas y blandas y personal para coordinar las evaluaciones de desempeño. <b>Tecnológicos:</b> Plataforma de aprendizaje online (por ejemplo, Moodle), herramientas para encuestas de desempeño y retroalimentación (Google Forms).	<b>Meta:</b> Mayor o igual al 80% <b>Fórmula:</b> Índice de mejoras de habilidades : (Numero de empleados que mejoran sus evaluacion es de desempeño /Número total de empleados evaluados) *100	Mensual

Nota. Habilidades

Tabla 33

## Comunicación

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Incrementar la comunicación interna mediante la implementación de canales claros y efectivos para el intercambio de información entre los socios y directivos.	La comunicación entre los socios y la dirección es fragmentada, lo que genera retrasos en la toma de decisiones, afectando la productividad y la cohesión del equipo.	Optimizar el flujo de información dentro de la empresa, asegurando que los mensajes lleguen de manera clara y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar plataformas digitales y reuniones periódicas para todos los niveles jerárquicos.</li> <li>Promover la comunicación abierta y continua mediante el uso de boletines y anuncios regulares.</li> <li>Capacitar a los empleados en el uso eficiente de herramientas de comunicación digital.</li> </ul>	Gerente	Las plataformas internas ayudan a los socios a acceder a información relevante. Además, las reuniones aseguran que todos los socios estén alineados con los objetivos y expectativas de la compañía.	<b>Humanos:</b> Personal encargado de gestionar y actualizar las plataformas de comunicación. <b>Tecnológicos:</b> Software de comunicación interna (como Microsoft Teams, Slack o Google Workspace), plataformas de gestión de información (como intranet o drive compartido), equipos de proyección y audio para reuniones.	<b>Meta:</b> Mayor o igual al 85% <b>Fórmula:</b> Índice de eficiencia: (Número de mensajes o anuncios comprendidos correctamente/Número total de mensajes enviados)* 100	Mensual

Nota. Comunicación

Tabla 34

## Retroalimentación

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Establecer un sistema estructurado de retroalimentación continua que permita a los socios recibir comentarios constructivos sobre su desempeño y mejorar su desarrollo profesional.	La escasa retroalimentación impide el crecimiento y mejora de los socios, lo que puede llevar a la desmotivación y bajo rendimiento.	Incrementar la satisfacción de los socios con el proceso de retroalimentación en un 40% en los próximos seis meses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar sesiones de retroalimentación individual para discutir el rendimiento, logros y áreas de mejora.</li> <li>Capacitar a los socios de manera efectiva y constructiva, enfocada en el desarrollo profesional.</li> <li>Establecer un sistema de seguimiento para asegurar que se tomen acciones a partir de la retroalimentación recibida.</li> </ul>	Gerente	Se implementará un sistema de seguimiento para verificar que se realicen mejoras basadas en los comentarios, y se organizarán talleres para entrenar a los líderes en cómo proporcionar retroalimentación efectiva y motivadora.	<b>Humanos:</b> Capacitación para líderes en técnicas de retroalimentación efectiva, personal encargado de coordinación <b>Tecnológicos:</b> Plataforma para registrar y hacer seguimiento de la retroalimentación y herramientas para encuestas de satisfacción (Google Forms, SurveyMonkey).	<b>Meta:</b> Mayor o igual al 40% <b>Fórmula:</b> Índice de satisfacción: (Número de socios satisfechos con la retroalimentación recibida/Número total de socios encuestados)* 100	Mensual

*Nota.* Retroalimentación

Tabla 35

Toma de decisiones

Estrategia	Problema	Objetivos	Tareas	Responsable	Ejecución	Recursos	Indicador	Control
Fomentar un enfoque participativo y transparente, asegurando que sus opiniones y sugerencias sean consideradas para mejorar los procesos y resultados.	La toma de decisiones es centralizada, lo que limita la participación de los socios de la compañía.	Mejorar la eficiencia en la toma de decisiones mediante un proceso más rápido y claro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos formales para que los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones antes de que se tomen decisiones clave.</li> <li>Talleres sobre toma de decisiones colaborativa, enseñando a los líderes y empleados a compartir responsabilidades y pensar de manera conjunta.</li> </ul>	Gerente	Mediante un enfoque más inclusivo en los procesos de decisión a través de encuestas y reuniones colaborativas, los socios podrán aportar ideas y sugerencias que sean tomadas en cuenta por la alta dirección.	<b>Humanos:</b> Personal encargado de coordinar las reuniones y talleres <b>Tecnológicos:</b> Plataformas de encuestas y buzones de sugerencias virtuales (herramientas de Google Forms, Slack, etc.).	<b>Meta:</b> Mayor al 75% <b>Fórmula:</b> Índice de participación: (Número de participantes activos en encuestas y reuniones/Número total de empleados y socios)*100	Trimestral

*Nota.* Toma de decisiones

A continuación, se presenta un presupuesto estimado para la implementación de las acciones contempladas en el plan de acción. Este presupuesto incluye los costos asociados a recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para ejecutar las estrategias propuestas, garantizando así una adecuada planificación financiera. La estimación busca proporcionar una visión clara de la inversión requerida para mejorar el desempeño laboral y la comunicación dentro de la compañía.

Es importante señalar que los costos pueden variar según las decisiones y prioridades de la empresa, así como la disponibilidad de recursos internos. Factores como la elección de proveedores, la modalidad de capacitación o la implementación de herramientas tecnológicas influirán en el presupuesto final. Por ello, este documento servirá como referencia flexible, permitiendo ajustes según las necesidades específicas de la compañía de transporte Perpacifse.

**Tabla 36**

*Presupuesto del plan de acción*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>1. Recursos humanos</b>				
Coach experto	Sesiones de coaching grupales e individuales	6 meses	\$400,00	\$2.400,00
Facilitadores externos	Capacitaciones en habilidades técnicas y blandas	6 meses	\$300,00	\$1.800,00
Coordinador del programa	Gestión, seguimiento y evaluación	6 meses	\$250,00	\$1.500,00
<b>2. Material y logística</b>				
Material didáctico	Manuales, guías y recursos digitales	6 paquetes	\$50,00	\$300,00

Papelería	Cuadernos, bolígrafos, impresiones	6 meses	\$30,00	\$180,00
Coffee break	Refrigerios para sesiones presenciales	6 sesiones	\$50,00	\$300,00
<b>3. Plataforma y tecnología</b>				
Suscripción Zoom/Teams	Plataforma para sesiones virtuales	6 meses	\$15,00	\$90,00
Encuestas online	Google Forms, SurveyMonkey (versión premium)	6 meses	\$20,00	\$120,00
Plataforma e-learning	Moodle u otra herramienta de aprendizaje	1	\$300,00	\$300,00
<b>4. Evaluación y Seguimiento</b>				
Encuestas de satisfacción	Medición del impacto del programa	6 meses	\$20,00	\$120,00
Reuniones de evaluación	Seguimiento y ajustes	3 reuniones	\$50,00	\$150,00
<b>5. Espacios y Equipos</b>				
Equipo audiovisual	Projector, sonido y micrófonos	1	\$400,00	\$400,00
<b>Total General</b>				<b>\$ 7.660,00</b>

## Conclusiones

El desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse es regular, dado que los colaboradores recalcan que el proceso de inducción es insuficiente, reflejando que no cuentan con una colaboración activa con los demás socios, esto se debe a que no todos tienen la posibilidad de reunirse y compartir con todos los miembros, por otra parte, los colaboradores de la compañía no han percibido estrategias específicas que ayuden a mejorar las habilidades, interacciones y trabajo en equipo para potenciar el desempeño laboral. Así mismo, la compañía, en ocasiones, no presta la suficiente atención a las preocupaciones de los socios, lo que genera desmotivación y un bajo rendimiento en la productividad.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se refleja que la compañía no cuenta con un enfoque de coaching claramente definido, ya que los tres niveles presentan una variabilidad similar en las respuestas. Esto indica que, aunque existen esfuerzos aislados en cada dimensión, no hay una estrategia integral que structure y fortalezca el desarrollo del coaching dentro de la organización. Para mejorar esta situación, es fundamental establecer un modelo coherente que unifique las prácticas de coaching, permitiendo su aplicación de manera consistente y efectiva en todos los niveles, con el fin de optimizar el desempeño, la comunicación y la motivación del equipo de trabajo.

El plan de acción de coaching técnico propuesto representa una oportunidad clave para mejorar el desempeño laboral de los socios de la compañía de transporte Perpacifse, ya que su implementación les permitirá fortalecer sus competencias operativas y técnicas. Al enfocarse en estrategias que potencien la capacitación, la comunicación efectiva, la toma de decisiones y la retroalimentación constante, se logrará no solo un crecimiento individual, sino también una mayor eficiencia en los procesos de la empresa. Dado que la calidad del servicio de transporte depende en gran medida de la precisión y coordinación en la ejecución de tareas, el desarrollo de habilidades técnicas contribuirá a optimizar la operatividad y a alinear los objetivos individuales con la misión organizacional. Para medir la efectividad de estas estrategias, se implementarán indicadores como la mejora en la ejecución de tareas específicas, la reducción de errores operativos y el nivel de satisfacción de los socios con el proceso de coaching, evaluados a través de encuestas y seguimiento de la participación en capacitaciones.

**Recomendaciones**

Que los colaboradores mejoren el desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse con la finalidad de mejorar la productividad en el servicio de transporte de los clientes, asimismo es importante fortalecer el desarrollo de cada uno de los trabajadores con la intención de crear un ambiente proactivo. Fomentar la motivación, compromiso, responsabilidad y rendimiento de los colaboradores mediante capacitaciones para el desempeño laboral y desarrollo personal.

Que se mejore la autoconciencia de los socios de la compañía, permitiendo fomentar la reflexión personal, conduciendo a mejorar en la toma de decisiones y en la seguridad operacional, para que puedan mejorar sus actividades laborales a través de estrategias, aumentando así la productividad en la compañía de transporte terrestre Perpacifse.

Aplice el programa de coaching ya que permite a los colaboradores tener un mejor crecimiento tanto personal como profesional. A través del coaching, podrán superar obstáculos, desarrollar habilidades y maximizar el potencial, conllevando a que los socios se sientan seguros en realizar un buen trabajo y puedan tener un mejor desempeño laboral. Se sugiere que la compañía implemente programas que enseñen a los socios a autorregular sus emociones y comportamientos.

## Referencias

- Aguilar, V., Márquez, A., C Pérez, A. (2019). Estrategias basadas en coaching organizacional para incrementar calidad del talento humano en empresa de consultores. *Revista de administración*, 1(1), 75-85. Obtenido de <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/378/1102>
- Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo*. Ediciones Granita S.A.
- Ancajima, V., Infante, C., C Guevara, F. (2022). *Cultura organizacional de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las municipalidades de la Región Piura*. Religación Press.
- Apablaza, C. (1 de Octubre de 2021). *¿Qué es un Coach Técnico?* Obtenido de Medium: <https://medium.com/@capablaza/qu%C3%A9-es-un-coach-t%C3%A9cnico-2f6c232b66ba>
- Arcila, M. (2020). *Estrategias de coaching equipo para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la Universidad César Vallejo, Chiclayo*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50819/Arcila\\_OM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50819/Arcila_OM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asamblea Nacional. (2005). *Código del trabajo*. Obtenido de [https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución De La República Del Ecuador*. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf#:~:text=La>
- Barrientos, E., Hurtado, L., Lesmes, A., C Duarte, D. (2020). ¿Coaching en las empresas? La gerencia del coaching en las organizaciones contemporáneas. *Mundo Fesc*, 10(1), 223-236. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7490177.pdf>
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. Universidad FASTA. Obtenido de [http://redi.ufasta.edu.ar/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015\\_CP\\_006.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015_CP_006.pdf)
- Blanco, L., Rodríguez, L., Galeano, L., Rengifo, L., C Tello, C. (2022). *Coaching para el cambio de la Cultura Organizacional*. Pontificia Universidad Javeriana.

- Caisa, E., Dolores, M., C Miranda, R. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Revista de la Universidad Internacional del Ecuador*, 3(2), 17-26. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/305/578>
- Carrasco, R., Auca, J., Visa, S., Atajo, J., C Santacruz, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. CLAEC.
- Castillo, J. (2020). *Gestión humana integral*. Ecoe Ediciones Limitada.
- Cattaneo, G. (2024). *El futuro del coaching en las empresas a nivel global*. Coaching Empresarial Global. Obtenido de <https://guidocattaneo.com/el-futuro-del-coaching-en-las-empresas-a-nivel-global/>
- Chávez, M. (2019). *Programa de coaching empresarial y su contribución en el desempeño laboral aplicado a una Institución Privada*. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma, Perú. Obtenido de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3080/T030\\_43510253\\_T%20%20%20CHAVEZ%20GOMEZ%20MILAGROS%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3080/T030_43510253_T%20%20%20CHAVEZ%20GOMEZ%20MILAGROS%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chornet, F. (2015). *Estudio del coaching como herramienta para el desarrollo profesional y de su impacto en el rendimiento (Trabajo para optar el título doctoral, Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir)*. Repositorio RIUCV, España. Obtenido de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=0LRJ8V46f7s%3D>
- De la Lama, P., De la Lama, M., C De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/>
- Dolan, S. (2019). *Más Coaching por valores. Cómo alcanzar el éxito en la vida de los negocios y en el negocio de la vida*. Lid Editorial Empresarial S.L.
- Encamación, G. (2015). *UF034C: Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. ELEARNING S.L.
- Escudero, L., Velasco, E., C Palmera, J. (2018). La responsabilidad como valor esencial durante la formación escolar. *Cultura. Educación y Sociedad*, S(3), 493-498. doi:<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.58>
- Facultad de Educación PUCP. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. PUCP.

- Flores, L. (2020). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Transversal: UF0042)*. EDITORIAL CEP S.L.
- García, J., Paz, A., C Pinto, E. (2021). Coaching y empowerment: Herramientas para el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(3), 2018-231. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28068740014/28068740014.pdf>
- García, M. (2022). *Liderazgo Organizacional*. Programa Editorial.
- Girarlo, M., C Hoyos, L. (2017). *Proyecto de investigación coaching ejecutivo*. Repositorio Institucional de la Universidad ICESI, Cali. Obtenido de [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83198/1/T01124.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83198/1/T01124.pdf)
- Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Mediterránea de Comunicación/Mediterranean Journal of Communication*, 12(1), 115-127. doi:<https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM000018>
- Gómez, J. (2021). *El coaching y su efecto en la productividad laboral en un centro de autoaprendizaje (Trabajo final para optar el título de Administración con Especialidad en Alta Dirección, Universidad Autónoma de Querétaro)*. Repositorio Institucional DGBSDI-UAQ, México. Obtenido de <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/8836/1/RI007676.pdf>
- Grisel, A., C García, V. (2022). Ser freelance en Comunicación: perfiles, ámbitos, ventajas y desventajas. *Razón y palabra*, 2C(113), 339-356. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1915>
- Guizada, J. (2024). Programa de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral en el Hostal San José Potosí. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 8(30), 110- 125. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v8i30.183>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., C Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hattie, J., C Clarke, S. (2020). *Aprendizaje visible: Feedback*. Ediciones Paraninfo, S. A.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1-3. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextCpid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextCpid=S0864-21252021000300002)

Herrera, R. (2006). El concepto de calidad: Un marco conceptual. *Revista de la Universidad de Costa Rica*, 1C(1), 107-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/441/44170517008.pdf>

Horcajo, J., Rocamora, P., Rodríguez, J., C Sabucedo, J. (2022). *Comunicación y Psicología*. Editorial Sanz y Torres, S.L.

Instituto Europeo de Posgrado. (29 de Octubre de 2020). *Eficacia y eficiencia ¿Sabes cuál es la diferencia?* Obtenido de Instituto Europeo de Posgrado: <https://iep.edu.es/eficacia-y-eficiencia-diferencia/>

Instituto Europeo de psicología positiva. (26 de Octubre de 2023). *Relaciones interpersonales. Mejor o peor pero ¡relacionémonos!* Obtenido de Instituto Europeo de psicología positiva: <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/#:~:text=Una%20relaci%C3%B3n%20interpersonal%20es%20la,instituciones%20de%20la%20interacci%C3%B3n%20social>.

Lozano, L. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista EAN*(63), 127-144. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/447/439>

Marroquín, L. (20 de Mayo de 2022). *Coaching para la gestión de las relaciones interpersonales*. Obtenido de Internacional Coaching Federation: <https://www.icf-events.org/chapter-event/coaching-para-la-gestion-de-las-relaciones-interpersonales-2/>

Mejía, C., C Jáuregui, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. *Universidad & Empresa*, 22(39), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187263918005/187263918005.pdf>

Mendoza, J., C Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *iencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, C(4), 6057-6073. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)

Molina, M., Romero, A., C Carrea, P. (2022). Modelo de coaching para el desarrollo empresarial. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(15), 128-144. Obtenido de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/827/1350>

Orellana, I., Paredes, C., Cevallos, E., C Reyes, M. (2019). Coaching: aplicación a un modelo de cooperativas en Ecuador. *Universidad, Ciencia y Tecnología*,

- 23(91), 43-54. Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fuctunexpo.autanabooks.com%2Findex.php%2Fuct%2Farticle%2Fdownload%2F116%2F112%2F?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIiwicG9zaXRpb24iOiJwYWdlQ29udGVudCJ9fQ](https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fuctunexpo.autanabooks.com%2Findex.php%2Fuct%2Farticle%2Fdownload%2F116%2F112%2F?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmXpY2F0aW9uIiwicG9zaXRpb24iOiJwYWdlQ29udGVudCJ9fQ)
- Ortiz, D., Alvarez, J., Coronel, I., C Acosta, M. (2020). Coaching: liderazgo y desarrollo profesional. *Revista Universidad de Guayaquil*, 131(2), 27-40.  
 doi:<https://doi.org/10.53591/rug.v131i2.1354>
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., C Silva, G. (2022). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1-12.  
 doi:<http://dx.doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Podesta, L., Vigo, E., Ponce, D., C Romero, S. (2019). Coaching como herramienta gerencial: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 903-916. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499017/29060499017.pdf>
- Punina, K., Tovar, E., Romero, A., C Barragán, B. (2024). Estrategias de coaching para mejorar habilidades blandas en el sector productivo de la provincia de Cotopaxi. *Visionario Digital*, 8(1), 30-51.  
 doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v8i1.2866>
- Rossi, C. (2019). *Coaching Científico: Alineamiento emocional y productivo de los modelos mentales*. Editorial Autores de Argentina.
- Sabry, F. (2024). *Productividad: Dominar, las estrategias para la eficiencia, el crecimiento y el éxito*. Mil Millones De Conocimientos.
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL. Obtenido de  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Sánchez, M. (2017). *Orientación profesional y personal*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sousa, V., Driessnack, M., C Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3).  
 doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-11692007000300022>
- Suría, R. (2010). *Cognición Psicología Social*. Obtenido de  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14287/1/TEMA%203%20COGNICI%C3%93N%20Y%20%20PERCEPCI%C3%93N%20SOCIAL..pdf>

- Tubon, E. (2023). *Coaching empresarial y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Interandina de la ciudad de Ambato (Trabajo final para optar el título de Licenciado de Empresas, Universidad Técnica de Ambato)*. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5a871940-5b16-4e43-bb0d-a7733488325e/content>
- Universidad IEU. (28 de Mayo de 2018). *Autonomía laboral*. Obtenido de Universidad IEU: <https://ieueu.mx/blog/tendencias/autonomia-laboral/#titulo-1>
- Valenzuela, G. (2013). *Implementación del coaching en la empresa Multipack*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de México, México. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000692455/3/0692455.pdf>
- Vargas, L. (2023). Propuesta de estrategias de coaching para fortalecer las competencias del contador público dedicado a la auditoría, cajamarca-2023. *Revista La Junta*, C(1), 59-87. doi:<https://doi.org/10.53641/junta.v6i1.107>
- Vázquez, J. (2017). *Coaching*. Interconsulting Bureau S.L.
- Villalobos, S. (15 de Noviembre de 2023). *Evolución de la industria del coaching en España y el mundo (últimas estadísticas)*. Obtenido de Marketing para Todos : <https://estrategias-marketing-online.com/la-industria-del-coaching-estadisticas-en-espana-2/>
- Zuñiga, A. (2021). *Coaching Empresarial y Desempeño Laboral de la Empresa de Transporte y Servicios Huacri, Provincia de Cusco, 2021 (Proyecto final para optar el título de Maestra en Administración de negocios-MBA, Universidad César Vallejo)*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Perú. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70991>

Apéndice

Apéndice 1

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
	¿De qué manera las estrategias de coaching mejoran el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre	Determinar estrategias de Coaching que mejoren el desempeño laboral en la compañía de Transporte Terrestre PERPACIFSE S.A.”, Año 2022.	Variable independiente	Tipos de Coaching	1. Coaching empresarial 2. Coaching sistémico 3. Coaching personal	<b>Enfoque.</b> -Cualitativo. -Cuantitativo. <b>Alcance.</b> -Descriptivo
	<b>Sistematización del Problema</b>	<b>Objetivos Específicos</b>		Proceso de Coaching	1. Satisfacción del Coachee 2. Feedback	<b>Métodos.</b> -Deductivo -Analítico
Estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de Transporte Terrestre PERPACIFSE S.A.”, Año 2022	¿Cuál es la situación actual del desempeño laboral en la compañía de transporte	Analizar la situación actual del desempeño laboral en la compañía de transporte Perpacifse	Coaching	Cultura Organizacional	1. Trabajo en equipo 2. Creatividad laboral 3. Liderazgo	<b>Técnica.</b> -Encuesta -Entrevista
	¿Perpacifse? ¿Cuáles son los niveles de Coaching para mejorar el desempeño laboral?	Determinar los niveles de Coaching para mejorar el desempeño laboral		Motivación laboral	1. Capacitación 2. Autonomía laboral 3. Comunicación	<b>Instrumentos.</b> -Guía de entrevista.
	¿Cuáles son las estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral?	Proponer un plan de acción de Coaching que permitan mejorar el desempeño laboral	Variable dependiente.	Productividad	1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Calidad	-Cuestionario de encuesta.
			Desempeño laboral	Relaciones Interpersonales	1. Responsabilidad 2. Empatía	<b>Población.</b>

3. Percepción interpersonal.

-  
Colaborador  
es  
de la  
compañía  
terrestre  
Perpacifse

---

## Apéndice 2

### Guía de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES**

ENTREVISTA:

**Objetivo.** Recolectar información relevante a la compañía de Transporte Terrestre PERPACIFSE S.A., Año 2022

1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la compañía?

---

---

2. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo profesional ofrece la compañía a sus empleados?

---

---

3. ¿Percibe que los socios realizan sus tareas de manera eficiente y en el tiempo esperado?

---

---

4. ¿Considera que la falta de estrategias de coaching impacta negativamente en la cultura organizacional?

---

---

5. ¿Qué acciones ha implementado para fomentar un ambiente de trabajo que motive a los socios?

---

---

6. ¿Qué acciones realiza para promover relaciones laborales saludables en la empresa?  
(empatía y responsabilidad)

---

---

7. ¿Qué tan importante cree que es contar con un ambiente de confianza para desarrollar un proceso de coaching exitoso?

---

---

8. ¿Considera beneficioso aplicar diferentes tipos de coaching según las necesidades de los socios (empresarial, personal y sistémico)?

---

---

9. ¿Percibe que los socios estarían abiertos a explorar distintos enfoques de coaching?

---

---

10. ¿Qué resultados le gustaría lograr mediante las estrategias coaching?

---

---

### Apéndice 3

#### Cuestionario



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES**



**ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO  
2022**

**Encuesta dirigida a socios de la compañía de Transporte PERPACIFSE S.A.**

**Objetivo:** Recolectar información relevante de los socios de la Compañía De Transporte Terrestre Perpacifse

#### **1. Edad**

- ❖ 18-29 años
- ❖ 30-41 años
- ❖ 42-53 años
- ❖ 53-65 años
- ❖ Más de 65 años

#### **2. Género**

- ❖ Masculino
- ❖ Femenino
- ❖ LGBTIQ+

**Escala de Likert** (Herramienta para medir la frecuencia de entender que tan seguido se realiza o se experimenta una actividad)

#### **3. ¿Conoce algún tipo de coaching?**

- ❖ Si
- ❖ No

#### **4. ¿Ha recibido orientación por parte del directivo para mejorar su desempeño laboral?**

- ❖ Nunca
- ❖ Casi nunca
- ❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

1. **¿Percibe algún tipo de coaching orientado a mejorar las interacciones y el trabajo en equipo dentro de la compañía? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

2. **¿Ha recibido asesoramiento individualizado para desarrollar sus habilidades o mejorar su desempeño en el trabajo? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

3. **¿Considera importante las estrategias coaching y herramientas concretas para optimizar su desempeño laboral? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

4. **¿Considera que una retroalimentación clara y constructiva le ayudaría a identificar sus áreas de mejora? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

5. **¿Considera que el equipo de trabajo enfrenta y resuelve los conflictos de manera efectiva? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**1. ¿Considera que tiene libertad para expresar ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**2. ¿La compañía fomenta la accesibilidad y la disposición para escuchar las preocupaciones de los socios? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**3. ¿La compañía Perpacifse motiva a participar en actividades de capacitación y desarrollo profesional? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**4. ¿La compañía confía en usted para gestionar su trabajo de forma independiente? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**5. ¿Se le informa adecuadamente sobre los cambios o decisiones que afectan su trabajo? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**1. ¿Organiza su tiempo de trabajo de forma efectiva para cumplir con sus responsabilidades? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**2. ¿Los recursos proporcionados por la compañía son suficientes para alcanzar sus objetivos laborales? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**3. ¿Considera que el trabajo que realiza cumple con los estándares de calidad exigidos por la compañía? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**4. ¿Considera usted que un ambiente laboral donde todos asuman sus responsabilidades contribuye a mejorar las relaciones interpersonales? \***

❖ Nunca

❖ Casi nunca

❖ A veces

❖ Casi siempre

❖ Siempre

**5. ¿El gerente demuestra interés genuino por resolver y comprender los problemas o dificultades que enfrentan los socios en el trabajo? \***

- ❖ Nunca
- ❖ Casi nunca
- ❖ A veces
- ❖ Casi siempre
- ❖ Siempre

1. **¿La actitud de los directivos influye en su motivación y compromiso con la compañía? \***

- ❖ Nunca
- ❖ Casi nunca
- ❖ A veces
- ❖ Casi siempre
- ❖ Siempre

## Apéndice 4

## Cronograma

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUARTA COHORTE

MODALIDAD DE TITULACIÓN: INVESTIGACION

CRONOGRAMA DE TUTORÍAS

NOMBRE: Manuela Natividad Borbor Montenegro

TEMA: ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A, AÑO 2022

ACTIVIDADES	OCTUBRE 2024			NOVIEMBRE 2024			DICIEMBRE 2024		
	Semanas			Semanas			Semanas		
	1	2	4	1	2	4	1	2	4
PÁGINAS INICIALES O PRELIMINARES									
INTRODUCCIÓN									
CAPÍTULO I: (MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN)									
CAPÍTULO II: (MARCO METODOLÓGICO)									
CAPÍTULO III: (RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN)									
CONCLUSIONES									
RECOMENDACIONES									
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS									
ANEXOS									
ENTREGA DE INFORME FINAL									
<b>Total, horas</b>	2	2	2	3	1	1	3	2	1

\*El total de horas de tutorías es de 20 en contacto con el docente.

**COMPROMISO:**

Yo Manuela Natividad Borbor Montenegro, me comprometo a cumplir responsablemente el presente cronograma de control de tutoría del componente práctico de la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**.

Socializado previamente con la Docente Tutora, caso contrario será decisión del Docente con autorización del Consejo Postgrado, tomar las decisiones pertinentes.

Para constancia de lo actuado firman:



Ing. Elisita Chávez García PhD.  
Tutora



Lcda. Manuela Borbor Montenegro  
Autora

UPSE - Salinas, Av. Carlos Espinoza Larrea s/n. Cdla La Milina, diagonal al Estadio Camilo Gallegos Domínguez

0960061712 / 0962495331

www.upse.edu.ec/postgrado

postgrado@upse.edu.ec / infopostgrado@upse.edu.ec



@PostgradoUPSE

icrece SIN LÍMITES!

## Apéndice 5

### Carta Aval

La Libertad, 24 de enero 2025  
Oficio N ° 072 -DIR-IPG-2025

Ing. Richard González Muñoz.  
**GERENTE GENERAL DE CIA. PERPACIPSE S.A**  
En su despacho. –

Reciba un cordial saludo del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Concedora de su alto espíritu de pertinencia para con la academia y principalmente con nuestra institución, tenemos a bien solicitar de la manera más comedida, se extienda una Carta Aval a la Lcda. Manuela Natividad Borbor Montenegro con C.I. 0912266293 maestrante del Programa en Administración de Empresas, a fin de que la misma le permita a la interesada el levantamiento de información en su jurisdicción para el desarrollo del tema de investigación **"Estrategias de Coaching para mejorar el desempeño laboral en la compañía de transporte terrestre PERPACIPSE S.A." año 2022"** la que le permitirá titularse como Magister en Administración de Empresas..

Seguro de contar con lo solicitado anticipamos nuestros agradecimientos.

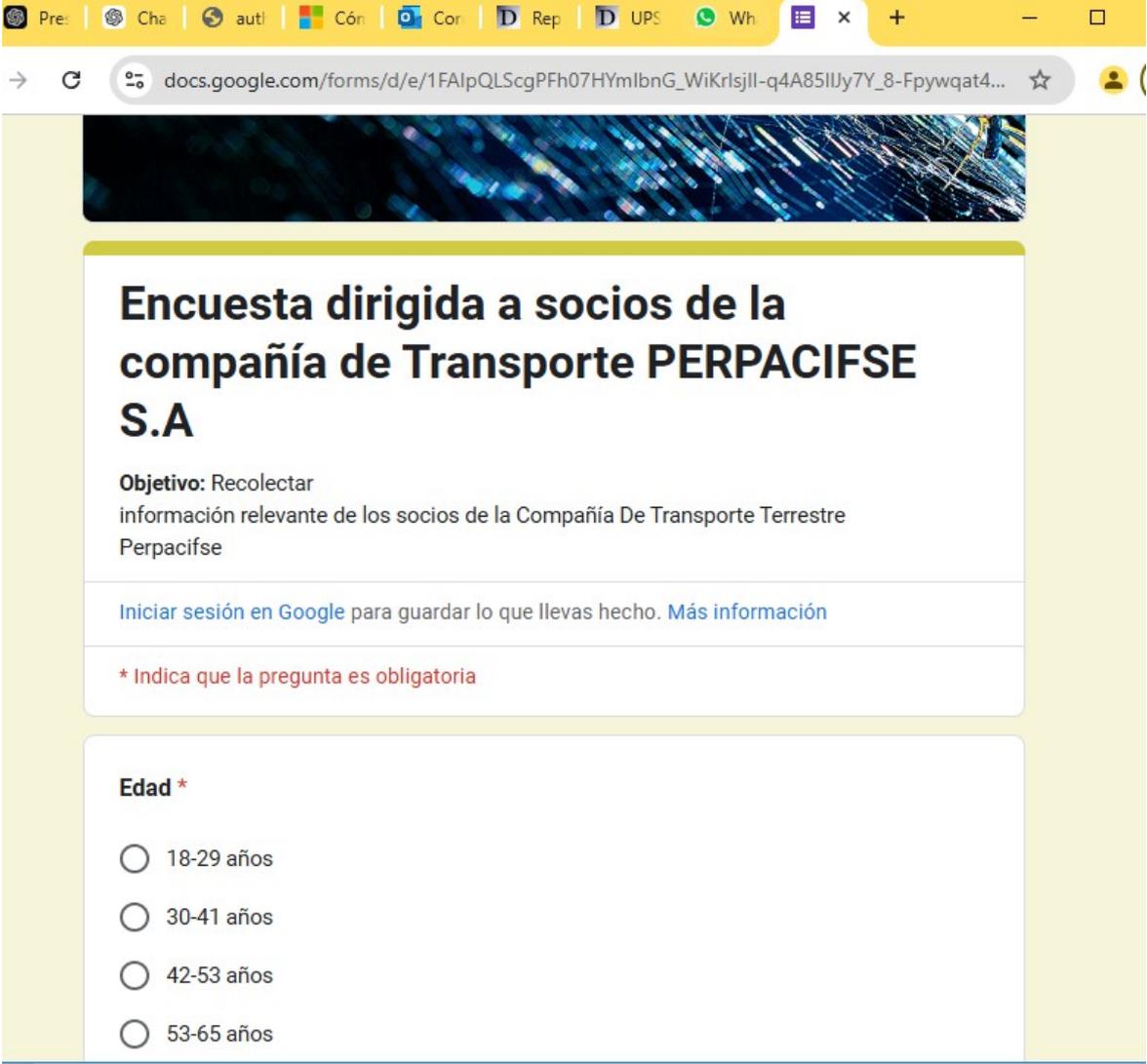
Atentamente,



Econ. Roxana Álvarez Acosta, Ph.D.  
**DIRECTORA DEL INSTITUTO DE POSTGRADO**  
**UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA**  
CC. Archivo

## Apéndice 6

### Evidencia de la realización de encuestas



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser's address bar displays the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScgPFh07HYmIbnG\_WiKrlsjll-q4A85IIJy7Y\_8-Fpywqat4... The survey title is "Encuesta dirigida a socios de la compañía de Transporte PERPACIFSE S.A". Below the title, the objective is stated: "Objetivo: Recolectar información relevante de los socios de la Compañía De Transporte Terrestre Perpacifse". A link for "Iniciar sesión en Google" is provided. A red asterisk indicates that the question is mandatory. The question is "Edad \*", with four radio button options: "18-29 años", "30-41 años", "42-53 años", and "53-65 años".

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScgPFh07HYmIbnG\_WiKrlsjll-q4A85IIJy7Y\_8-Fpywqat4...

## Encuesta dirigida a socios de la compañía de Transporte PERPACIFSE S.A

**Objetivo:** Recolectar información relevante de los socios de la Compañía De Transporte Terrestre Perpacifse

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Edad \***

- 18-29 años
- 30-41 años
- 42-53 años
- 53-65 años

**Apéndice 7***Evidencia de la entrevista*

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NOMBRE:** MANUELA NATIVIDAD BORBOR MONTENEGRO  
**TEMA:** ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A, AÑO 2022

DATOS GENERALES						
<b>Estudiante:</b>	Manuela Natividad Borbor Montenegro	<b>CL:</b> 0912266293	<b>Tel.:</b> 0999406655	<b>E-mail:</b> manuela.borbormonte@upse.edu.ec		
<b>Facultad:</b>	Ciencias Administrativas	<b>Programa:</b>	Maestría en Administración de Empresas	<b>Cód. SNI/SE:</b>	750413C-04-P-2402	
<b>Tema:</b>	ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO 2022					
<b>Tutor:</b>	Ing. Elisita Chávez García PhD	<b>CL:</b> 0201722238	<b>Tel.:</b> 0998544259	<b>E-mail:</b> emchavez@upse.edu.ec		
<b># total de horas de la Tutoría:</b>	20	<b>Fecha de inicio:</b>	3/10/2024	<b>Resolución:</b> CEF 11-09-2024-004		
REGISTRO DE TUTORÍAS						
Nº Sesión	FEC. IIA	ACTIVIDADES DE LA TUTORÍA	DURACIÓN		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	TOTAL DE HORAS
			INICIO	FIN		
1	4/10/2024	Revisión Marco Teórico, Capítulo I	17h00	18h00	Ampliación de concepto de Estrategias del coaching en el desempeño Laboral	2
2	27/11/2024	Revisión Marco Teórico, Capítulo I	18h00	19h00	Corrección de concepto de Estrategias del coaching en el desempeño Laboral	1
3	5/11/2024	Referencias bibliográficas	18h00	19h:00	Revisión de bibliografía	1
4	17/10/2024	Referencias bibliográficas	17h00	18h00	Revisión de bibliografía	1
5	18/10/2024	Revisión Marco Metodológico Capítulo II	17:00	18:00	Concretar preguntas de la encuesta concerniente a la actividad de la empresa	1
6	17/10/2024	Revisión Marco Metodológico Capítulo II	19h00	20h00	Concretar preguntas de la encuesta concerniente a la actividad de la empresa	1
7	29/10/2024	Revisión Resultados y Discusión de la investigación	17h:00	18h00	Corregir y citar en normas APA 7ma edición.	1
8	2/11/2024	Revisión Resultados y Discusión de la investigación	15h:00	16h00	Corregir y citar en normas APA 7ma edición.	2
9	25/10/2024	Revisión Resultados y	17h00	18h00		

9UPSE - Salinas, Av. Carlos Espinoza Lamea s/n. Cda. La Mila, diagonal al Estadio Carolo Gallegos Domínguez  
 0960081712 / 0982495331 | www.upse.edu.ec/postgrado  
 postgrado@upse.edu.ec / info@postgrado@upse.edu.ec

**¡crece SIN LÍMITES!**

2024	Discusión de la investigación			Perfeccionar redacción	1	
10	7/11/2024	Revisión de la propuesta de la investigación	17h00	18h00	Perfeccionar redacción	2
11	11/12/2024	Revisión de la Introducción	17h00	18h:00	Corregir la redacción	1
12	21/11/2024	Revisión de páginas iniciales y preliminares	13h00	14h00	Verificar formatos respectivos a los de UPSE	1
13	30/11/2024	Revisión de páginas iniciales y preliminares	14h00	15h00	Verificar formatos respectivos a los de UPSE	1
14	6/12/2024	Revisión de conclusiones y recomendaciones	18h00	19h00	Se establece el mismo número de conclusiones y recomendaciones	2
15	14/12/2024	Anexos y entrega del informe final	19h00	20h00	Incluir anexos de cuestionario y verificar el documento final	2
Total						20

Por la presente certifico que la estudiante cumplió con el proceso de tutoría con el tema: "ESTRATEGIAS DE COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑIA DE TRANSPORTE TERRESTRE PERPACIFSE S.A., AÑO 2022".

Para constancia de lo actuado firman:



PhD. Elisita Chávez García



Manuela Borbor Montenegro

**Apéndice 8**
**Evidencia de tutoría**