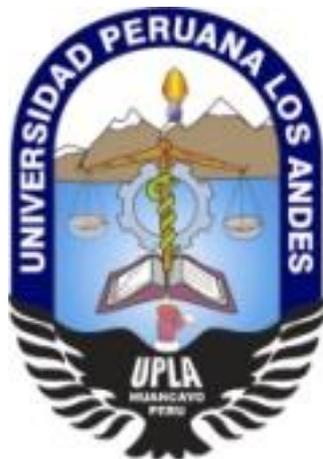


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los
trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo
2019

- Para optar** : Título profesional de
Licenciada en Administración
- Autor** : Bachiller Solmayra Patricia
Paisig Camacho
- Asesor** : Dr. Eutimio Catalino Jara Rodríguez
- Línea de investigación** : Ciencias Empresariales y Gestión de
los Recursos
- Fecha de Inicio y
Culminación** : Julio 2019 – Diciembre 2019

Lima – Perú
2021

HOJA DE APROBACION DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

El proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores
del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.

PRESENTADO POR:

BACH. SOLMAYRA PATRICIA PAISIG CAMACHO

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE _____

PRIMER MIEMBRO _____

SEGUNDO MIEMBRO _____

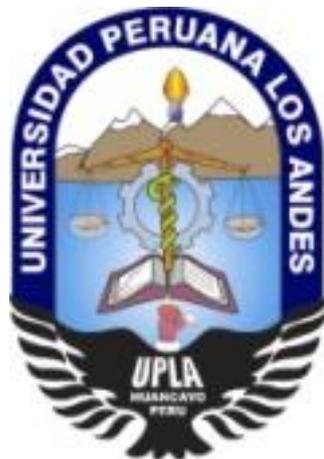
TERCER MIEMBRO _____

Lima,...de.....del 2021.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los
trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo
2019

- Para optar** : Título profesional de
Licenciada en Administración
- Autor** : Bachiller Solmayra Patricia
Paisig Camacho
- Asesor** : Dr. Eutimio Catalino Jara Rodríguez
- Línea de investigación** : Ciencias Empresariales y Gestión de
los Recursos
- Fecha de Inicio y
Culminación** : Julio 2019 – Diciembre 2019

Lima – Perú
2021

ASESOR

Dr. Eutimio Catalino Jara Rodriguez

DEDICATORIA

Para Dios por su bondad y bendición infinita que derrama en mí, porque es mi compañía y mi guía siempre.

Para mi familia porque siempre están dispuestos a brindarme su amor y apoyo amplio para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme todos los días la facultad de vivir un día más en este mundo.

A mi familia por siempre estar a mi lado y ser mi fortaleza para el cumplimiento de mis metas.

Al Dr. Eutimio Catalino Jara Rodriguez por la ayuda y soporte profesional como asesor durante el proceso de la elaboración de Tesis.

Al Dr. Carlos Alberto Alvarado Loyola por brindarme la oportunidad de realizar mi tesis en la institución a la que representa.

CONTENIDO

ASESOR	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CONTENIDO	IV
INDICE DE FIGURAS.....	VIII
INDICE DE TABLAS	XI
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCION	XVI
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA	
1	
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7

1.4.1.	Justificación teórica.....	7
1.4.2.	Justificación práctica.....	8
1.4.3.	Justificación metodológica.....	8
1.4.4.	Justificación social.....	9
1.4.5.	Justificación de conveniencia.....	9
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.5.1.	Delimitación espacial.....	9
1.5.2.	Delimitación temporal.....	10
1.5.3.	Delimitación conceptual o temática.....	10
CAPITULO II.....		11
MARCO TEORICO.....		11
II.	MARCO TEORICO.....	11
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	11
2.1.1.	Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.2.	Antecedentes Internacionales.....	14
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	16
2.3.	DEFINICIONES DE CONCEPTOS.....	37
2.4.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	39
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	39
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	40

CAPITULO III.....	42
METODOLOGIA	42
III. METODOLOGIA	42
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	46
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	47
3.6.3. Validez de los Instrumentos	48
3.6.4. Confiabilidad de los Instrumentos.....	50
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
CAPITULO IV.....	53
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	53
IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	53
4.1. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS.....	53
4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS	60
4.3. DISCUSION DE RESULTADOS.....	108
CONCLUSIONES	113

RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	116
ANEXOS.....	119
• Matriz de consistencia.....	120
• Cuestionario	121
• Consideraciones éticas	124
• Fotos.....	125

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Establecimientos de Salud a nivel Nacional.....	2
Figura 2	Principales problemas para la atención en Establecimientos de Salud.	3
Figura 3	Ubicación del Centro de Salud.	10
Figura 4	Características del Coaching	18
Figura 5	Relación entre Eficacia y Eficiencia.....	30
Figura 6	Factores Internos y Externos que afectan el desempeño.	36
Figura 7	Gestión del talento para lograr un alto nivel de desempeño.	37
Figura 8	Genero de los trabajadores del Centro de Salud.....	55
Figura 9	Edad de los trabajadores del Centro de Salud.	56
Figura 10	Estado Civil de los trabajadores del Centro de Salud.....	57
Figura 11	Nivel de estudios de los trabajadores del Centro de Salud.....	58
Figura 12	Tiempo que labora en el Centro de Salud.....	59
Figura 13	Ha reflexionado sobre sus funciones dentro de la organización.	60
Figura 14	Su actitud en la atención al usuario es adecuada.	61
Figura 15	Es consciente de la buena atención en la organización.	62
Figura 16	Su forma de comunicarse es asertiva en la organización.	63
Figura 17	Es conveniente evaluar las contrataciones en el Centro de Salud.	64
Figura 18	Se ha preocupado por las áreas verdes en el Centro de Salud.....	65
Figura 19	Se cumple con los parámetros de seguridad en la organización.....	66
Figura 20	Sus compañeros tienen habilidades para asumir responsabilidades.	67
Figura 21	Los responsables de tareas deficientes asumen su culpa.....	68
Figura 22	Emprende sus actividades sin exigencias previas.....	69
Figura 23	En el Centro de Salud se presentan tardanzas.	70
Figura 24	Sus colegas necesitan de la exigencia del director para cumplir sus tareas.	71

Figura 25	Las tareas que requieren de una decisión son consultadas.	72
Figura 26	Puede solicitar la colaboración de sus colegas, para realizar una tarea.....	73
Figura 27	La información que requiere es otorgada a tiempo.	74
Figura 28	Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.....	75
Figura 29	Acepta los cambios de rumbo en la organización.	76
Figura 30	Cordialidad en el trato.	77
Figura 31	Termina sus labores a tiempo.	78
Figura 32	Rechazo de las labores que realizan sus compañeros.....	79
Figura 33	Se cumple con las tareas asignadas en el Centro de Salud.	80
Figura 34	Ha existido reclamo de los usuarios por dejar tareas pendientes.....	81
Figura 35	Se ha presentado rechazo de los superiores por las labores realizadas.	82
Figura 36	Se ha tenido reclamos en la atención en el Centro de Salud.	83
Figura 37	La organización cumple con las metas planeadas.	84
Figura 38	Al término del día concluye con su labor.	85
Figura 39	Su puesto de trabajo le permite aplicar sus conocimientos.	86
Figura 40	Sus colegas se capacitan frecuentemente.	87
Figura 41	Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.....	88
Figura 42	La presentación de los trabajadores es buena.	89
Figura 43	Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.	90
Figura 44	Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando lo solicitan.....	91
Figura 45	Puede solucionar tareas complejas sin consultar a sus superiores.....	92
Figura 46	En el centro de Salud se busca la disminución de controversias.....	93
Figura 47	Las personas que trabajan con Ud. son colaboradores.	94
Figura 48	Ud. busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.....	95
Figura 49	Cuando tiene una actividad que excede su capacidad la culmina.	96

Figura 50 Cuando hay tareas extras está dispuesto a colaborar. 97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones para evaluar el desempeño	35
Tabla 2 Variable 01 Proceso de Coaching	40
Tabla 3 Variable 2 Desempeño Laboral.....	41
Tabla 4 Personal del Centro de Salud San Antonio - Cañete.....	45
Tabla 5 Validación de Expertos sobre la variable Proceso de Coaching	49
Tabla 6 Validación de Expertos sobre la variable Desempeño Laboral.....	49
Tabla 7 Valores para la Interpretación de la Confiabilidad	50
Tabla 8 Valores del Coeficiente Alfa de Cronbach y su interpretación.....	51
Tabla 9 Resumen de procesamiento de casos	51
Tabla 10 Grado de confiabilidad con Alfa de Cronbach.....	52
Tabla 11 Nivel de medición de la correlación de las variables	54
Tabla 12 Genero de los trabajadores del Centro de Salud	55
Tabla 13 Edad de los trabajadores del Centro de Salud.....	56
Tabla 14 Estado Civil de los trabajadores del Centro de Salud	57
Tabla 15 Nivel de estudios de los trabajadores del Centro de Salud	58
Tabla 16 Tiempo que labora en el Centro de Salud	59
Tabla 17 Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.....	60
Tabla 18 Su actitud en la atención al usuario es adecuada.....	61
Tabla 19 Es consciente que una buena atención es fundamental.....	62
Tabla 20 Su forma de comunicarse con las demás personas es asertiva.....	63
Tabla 21 Es conveniente que se evalúe las contrataciones que se realiza.....	64
Tabla 22 Se preocupa por las áreas verdes del Centro de Salud	65
Tabla 23 Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización	66
Tabla 24 Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades ..	67

Tabla 25	Cuando se realiza una tarea deficiente, los responsables asumen la culpa	68
Tabla 26	Emprende sus actividades sin exigencias previas	69
Tabla 27	En el centro de Salud se presentan tardanzas	70
Tabla 28	Cuando sus colegas realizan una tarea esperan la exigencia del director	71
Tabla 29	Cuando va a tomar una decisión, cree que se debe consultar al director	72
Tabla 30	Para realizar una tarea, puede solicitar la colaboración de su superior.....	73
Tabla 31	La información que requiere es otorgada a tiempo	74
Tabla 32	Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas	75
Tabla 33	Acepta los cambios de rumbo en su organización.	76
Tabla 34	Sus compañeros demuestran cordialidad con el trato hacia su persona.....	77
Tabla 35	Termina sus labores a tiempo.....	78
Tabla 36	Las labores de sus compañeros son rechazadas	79
Tabla 37	Se cumple con las tareas asignadas en el Centro de Salud	80
Tabla 38	Han existido reclamos de los usuarios por dejar las tareas pendientes	81
Tabla 39	Se ha presentado rechazo de los superiores por las labores realizadas	82
Tabla 40	Se ha tenido reclamos en la Atención del Centro de Salud.....	83
Tabla 41	La organización cumple con las metas planteadas.....	84
Tabla 42	Al terminar el día concluye con su labor	85
Tabla 43	Su puesto de trabajo le permite aplicar sus conocimientos.....	86
Tabla 44	Sus colegas se capacitan frecuentemente	87
Tabla 45	Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña	88
Tabla 46	La presentación personal de los trabajadores es buena.....	89
Tabla 47	Cuando se presenta situaciones difíciles apoya en la resolución	90
Tabla 48	Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando lo solicitan	91
Tabla 49	Puede solucionar tareas complejas sin consultar a sus superiores	92

Tabla 50 En el Centro de Salud se busca la disminución de controversias	93
Tabla 51 Las personas que trabajan con Ud. son colaboradores.....	94
Tabla 52 Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo	95
Tabla 53 Cuando tiene una actividad que excede su capacidad la culmina.....	96
Tabla 54 Cuando hay tareas extras está dispuesto a colaborar	97
Tabla 55 Nivel de correlacion entre Proceso de Coaching y Desempeño Laboral	98
Tabla 56 Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y productividad	99
Tabla 57 Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y Eficacia Organizacional	100
Tabla 58 Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y Habilidades y Capacidades	100
Tabla 59 Nivel de correlación entre variable Proceso de Coaching y Comportamiento	101

RESUMEN

El Proceso de Coaching es una valiosa herramienta que permite desarrollar las potencialidades del recurso humano, mediante el fortalecimiento de las habilidades y capacidades, las destrezas, la toma de conciencia y responsabilidad personal; mejorando de esta manera la productividad y eficacia en la organización. En este aspecto en la presente investigación se planteó como objetivo: determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - Cañete, periodo 2019.

El método de investigación utilizado para conseguir el objetivo propuesto fue el método científico, desarrollando un estudio de tipo aplicada, con un nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, para ello se consideró como población y muestra a los 27 trabajadores del Centro de Salud.

Para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y se desarrolló un cuestionario con 38 items que fue validado por juicio de experto, la herramienta arrojó una confiabilidad de 0.920 en el Alfa de Cronbach. Se realizó el análisis de los datos tabulados mediante el Software SPSS versión 22. El estadístico usado para la demostración de la hipótesis fue el Rho de Spearman, obteniendo que existe una correlación positiva considerable con $r=+0.777$ con un nivel de significancia $p=0.000 < \alpha= 0.01$, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Proceso de Coaching, Desempeño Laboral, eficacia en la organización

ABSTRACT

Coaching is a valuable tool that allows the development of the potential of human resources, through the strengthening of skills and abilities, skills, awareness and personal responsibility; improving productivity and efficiency in the organization. In this aspect, the objective of the project was to determine: the relationship between the coaching process and the work performance of the workers of the San Antonio - Cañete Health Center.

The research method used to achieve the proposed objective was the scientific method, developing an applied type study, with a correlational level and non-experimental design of cross-section, for this purpose it was considered as a population and shows the 27 workers of the Health Center.

To collect the information, the survey technique was used and a questionnaire was developed with 38 items that was validated by expert judgment, the tool showed a reliability of 0.920 in Cronbach's Alpha. The analysis of the tabulated data was performed using the SPSS Software version 22. The statistic used to demonstrate the hypothesis was Spearman's Rho, obtaining that there is a considerable positive correlation with $r = + 0.777$ with a level of significance $p = 0.000 < \alpha = 0.01$, which allowed to accept the alternative hypothesis.

Keywords: Coaching Process, Labor Performance, efficiency in the organization

INTRODUCCION

En el país, el Sistema Nacional de Salud se ha visto afectado por diversos factores que generan una problemática en la atención a los usuarios, siendo uno de estos factores de importancia el recurso humano. Es decir, la deficiencia y atención inadecuada en los servicios prestados genera desconfianza y malestar en la población.

En este contexto problemático, el proceso de coaching permite desarrollar capacidades y habilidades, fortalecer la capacidad de decisión en las personas, asumir nuevos retos y compromisos, además de modificar la forma de actuar, relacionarse, comunicarse y cumplir con las funciones encomendadas, logrando la ejecución de las actividades con mayor esmero y responsabilidad que se requiere en la organización.

Además, el proceso de coaching, tiene un aporte esencial en la gestión del talento humano, en vista que se adquiere la capacidad de establecer objetivos y metas relacionados a la misión de la organización, y ello puede causar un efecto positivo en el desempeño laboral. En este aspecto en el proyecto se buscó demostrar que se puede lograr esa relación positiva en el Centro de Salud San Antonio - Cañete, para lo cual se estructuró la presente investigación en cinco capítulos que se describen a continuación.

En el Capítulo I, se describió la problemática actual por la que vienen atravesando los Centros de Salud como entidades de atención de primer nivel; asimismo, se estableció el problema a investigar: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete?, considerando el periodo 2019.

En el Capítulo II, se desarrolló el Marco teórico que sustenta la investigación, considerando como antecedentes de estudio a investigadores como Caisedo et al. (2013), Monroy (2015), Fernández (2018), y otros con investigación relacionadas al

tema tratado. En las bases teóricas y definición de conceptos, se consideró a autores como Whitmore (2012), Chiavenato (2011), Robbins & Coulter, y otros autores. Mediante estos autores se logró definir conceptualmente las variables de investigación, asimismo permitió la hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se desarrolló el aspecto metodológico de la investigación, se consideró los pasos del método científico para la investigación, se determinó el tipo de investigación como aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional. Se propuso en este capítulo el uso de un cuestionario con respuestas medibles en la escala de Likert, que posteriormente fue validado por juicio de expertos.

En el Capítulo IV, se describe los resultados de la investigación, las frecuencias y los resultados del análisis de datos de los 38 Items, luego se procedió a determinar los niveles de correlación entre la variable Proceso de Coaching y las dimensiones de la variable desempeño laboral, logrando demostrar que existen correlaciones positivas moderadas y correlaciones positivas considerables según la escala de valores para Rho de Spearman.

Finalmente, con los resultados obtenidos se realizó las conclusiones del estudio y las recomendaciones correspondientes.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde que la gestión y estudio de los recursos humanos cobró importancia dentro de las organizaciones, ha existido la preocupación por el compromiso y el desempeño laboral que asumen los colaboradores de la organización, se ha buscado mejorar el desempeño laboral mediante diversos incentivos. Sin embargo, algunas estrategias para el mejoramiento del desempeño laboral se pueden considerar válidas para ciertos medios y como deficientes para otros. Tal es el caso de los establecimientos de Salud, donde a pesar de tener y aplicar programas de incentivos al personal, existe en la población una insatisfacción generalizada principalmente en la atención que reciben los usuarios y pacientes.

Los Centros de Salud son entidades que proporcionan servicios de salud dentro del Sistema Nacional, estas instituciones públicas tienen como función principal la atención primaria de la población; que es atender en afecciones a la salud básicas que no tienen alto riesgo, atención en emergencias y el desarrollo de actividades de prevención y cuidado de la salud.

Los Centros de Salud también son considerados como núcleos básicos de atención, y su importancia en la población, también se refleja en las actividades de

tipo económico y de desarrollo en la población beneficiada. En la Figura 1 se aprecia que en el Perú se tiene cerca de 11000 establecimientos de salud, de los cuales la atención primaria se canaliza a través de 8002 puestos de salud y 2296 Centros de Salud.

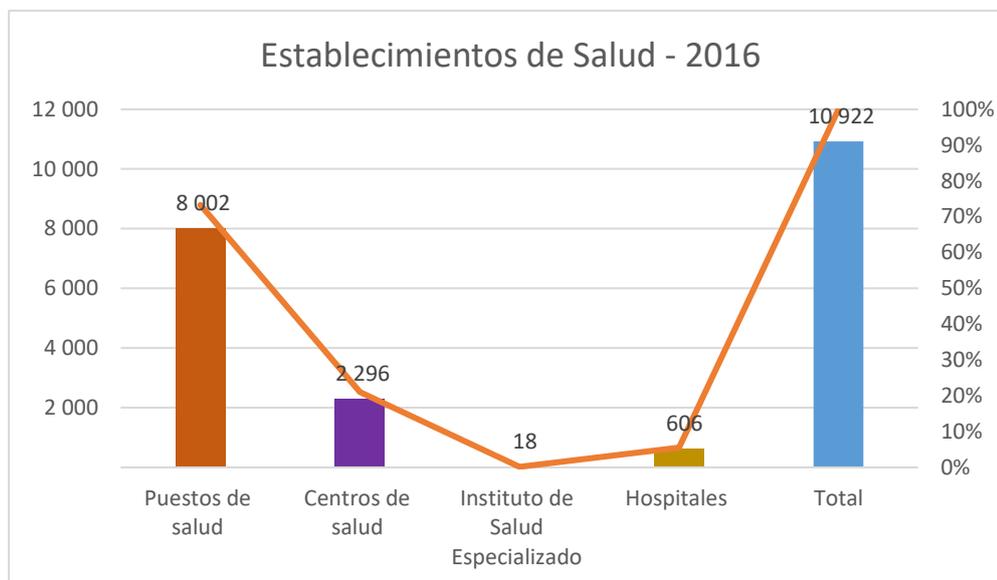


Figura 1 Establecimientos de Salud a nivel Nacional.

Fuente: INEI 2016

Se puede apreciar por tanto la importancia de estos establecimientos menores en el sistema nacional de prestación de servicios de salud, en vista que conforman el 94% de establecimientos según el INEI y atienden a un amplio sector de la población.

Los establecimientos de Salud, al igual que otros establecimientos estatales se ven afectados por las quejas frecuentes de los usuarios como se señaló. Usuarios y pacientes perciben que en estos establecimientos existe maltrato y deficiencias en la atención por diversos factores, como se aprecia en Figura 2, aspectos que se han convertido en fuente de reclamos y mecanismos de quejas.

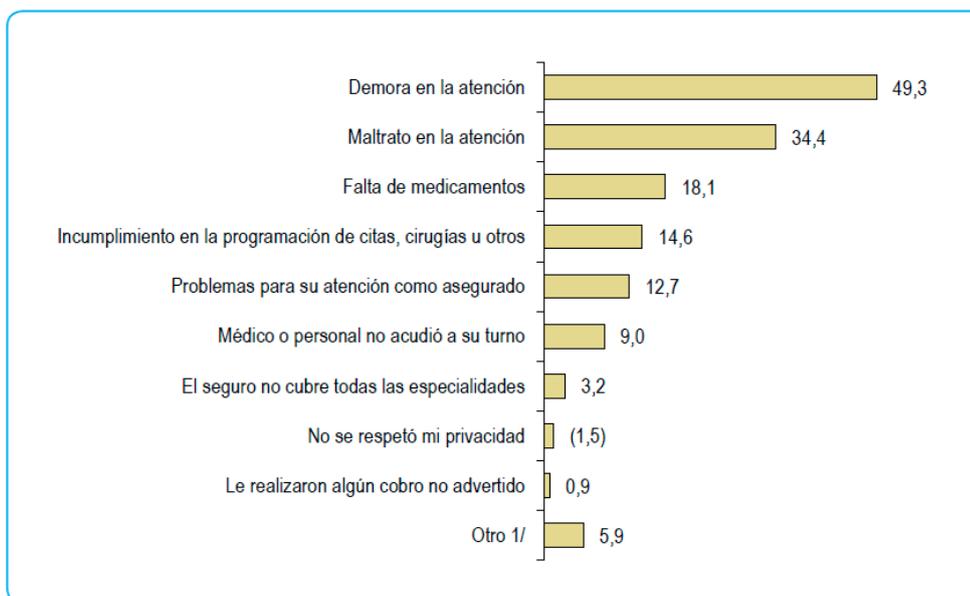


Figura 2 Principales problemas para la atención en Establecimientos de Salud.

Fuente: Escuela Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud - INEI 2016, p. 49.

Un factor que afecta el desarrollo de los Establecimientos de Salud, es el deficiente desempeño laboral de sus trabajadores, esto incluye la negativa de los trabajadores a adaptarse al cambio de manera eficiente y eficaz; no existe la flexibilidad de participar en los acontecimientos que permitan descubrir alternativas nuevas para estar adaptados al entorno que es tan cambiante.

Otros motivos son la desorganización y la no planificación de las funciones y tareas del trabajo; los gerentes de la Institución no estimulan al personal hacia la producción de los resultados sin precedentes, ni fomenta la comunicación y el espíritu en equipo; es decir, que no intenta mejorar las habilidades comunicativas e interpersonales que se relaciona notablemente al establecimiento de metas y logro de resultados.

El personal no desarrolla su potencial como profesional, aspecto que no les permite alcanzar objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo que permitan identificarse con las metas estratégicas de la institución; por lo tanto, no le permite fortalecer el liderazgo personal y el trabajo en equipo, estos factores originan que

el personal se encuentre desmotivado, que el trabajo que desarrollan sea apático, que se incumpla con sus funciones de forma habitual y por consiguiente maltratan a los pacientes y usuarios que tienen a cargo.

El Centro de Salud San Antonio – Cañete considerado para el estudio, no es ajeno a esta realidad y los problemas que se presentan en las instituciones de salud, a nivel local y nacional se reflejan en este establecimiento. Esto causa notablemente la disconformidad en los pobladores, como consecuencia los calificativos al Centro de Salud se refieren a la deficiencia e incapacidad de brindar un servicio de calidad y calidez.

Ante esta problemática nacional, es evidente que se necesitaba tomar acciones concretas para mejorar la atención a los usuarios en los establecimientos de salud, por ende, el Ministerio de Salud en el Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención – 2011-2021, se propuso como objetivo fortalecer el desempeño laboral en los Centros de Salud de atención primaria para lograr la calidad de servicio y calidez del personal de la entidad, atendiendo oportunamente los problemas y demanda de la sociedad.

Como resultado del Plan Nacional de Fortalecimiento, se planteó la línea estratégica de “Reorientación de los Servicios de Salud, hacia la Calidad de la Atención y planteando como acción táctica la implementación de la mejora del desempeño y las Buenas Prácticas de Atención en los servicios de Salud” (MINSU, 2011, p. 61).

Dejando la responsabilidad y cargo de estas medidas y acciones tácticas a las gerencias de los Establecimientos de Salud, quienes deciden que estrategias tomar para mejorar la línea estratégica de la reorganización del desempeño laboral y del servicio de calidad dentro del Plan Nacional de Fortalecimiento. Muchas de

estas acciones tácticas están ligadas a la capacitación y educación, implementación de medidas para el mejoramiento del clima laboral, técnicas de motivación, y entre ellas los procesos de coaching; dependiendo de los enfoques que tome la gerencia del establecimiento de Salud para cumplir con la línea estratégica del MINSA.

El objetivo del proceso de coaching es despertar el potencial que tiene cada trabajador al desempeñar sus funciones dentro de una organización. Desde el punto de vista del coach, es enseñarles a aprender en vez de decirles lo que tienen que hacer, permitiendo a través de ello descubrir lo importante que puede llegar a ser la práctica de esta herramienta. Asimismo, podría dotar de autonomía personal y profesional en la toma de decisiones para el logro de sus objetivos y metas.

En este aspecto se puede señalar que el proceso de coaching es ampliamente reconocido y ha demostrado su validez en los deportes, sin embargo, podría ser adecuado en otros medios laborales e instituciones como los establecimientos de Salud donde se requiere de mayor empatía con los usuarios y los pacientes antes que actitudes competitivas. Chiavenato (2007) señala al respecto que, por la naturaleza de las actividades internas, funciones y la cultura organizacional que existe en cada organización la administración de recursos humanos se vuelve sensible y depende de muchas variables.

En este aspecto es preciso determinar el grado de correlación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad. De esta manera será posible recomendar mejoras en cada uno de los resultados obtenidos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica

En el desarrollo de la investigación, se buscó mediante la aplicación de las teorías y conceptos existentes del proceso de coaching y del desempeño laboral, encontrar explicaciones del porque en las organizaciones existe deficiente desempeño laboral y porque no se adaptan al cambio de manera eficiente y eficaz. De igual manera la presente investigación permitió contrastar los diferentes conceptos utilizados sobre el coaching con la realidad.

1.4.2. Justificación práctica

Mediante los resultados de la presente investigación se obtuvo información concreta sobre el proceso de coaching y el desempeño laboral; como consecuencia, de ello, ser utilizada como una guía para mejorar los índices de desempeño laboral y en consecuencia de ello brindar un servicio de calidad y calidez a la población del distrito de San Antonio – Cañete.

1.4.3. Justificación metodológica

Para cumplir con los objetivos se utilizó el método científico, considerado que el método científico es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un problema. Hernández (2014, pág. 4)

Asimismo, a través del método cuantitativo, permitió utilizar la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para probar las teorías y conceptos establecidos.

En el procedimiento de recolección y análisis de datos, la investigación se basó en las siguientes técnicas: la encuesta y la observación, y como instrumento principal de recolección de información se utilizó el cuestionario, el que permitió contrastar las teorías y conceptos con la realidad. Así mismo se utilizará el software estadístico SPSS que ofrece IBM para el análisis de datos.

1.4.4. Justificación social

Es de importancia social, porque fortaleció el talento humano de la institución para generar confianza en los pacientes que esperan una atención oportuna y dedicada. Desarrollar las bases teóricas del proceso de coaching permitió despertar el potencial laboral de los trabajadores del Centro de Salud mejorando su desempeño laboral y teniendo como consecuencia la satisfacción de la población del distrito de San Antonio.

1.4.5. Justificación de conveniencia

Esta investigación es conveniente porque permitió observar las deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores al brindar un servicio de calidad a la población del distrito, teniendo en consideración que el personal no reconoce su potencial y mucho menos las verdaderas motivaciones.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud San Antonio ubicado en el distrito de San Antonio, Provincia de Cañete y Departamento de Lima.

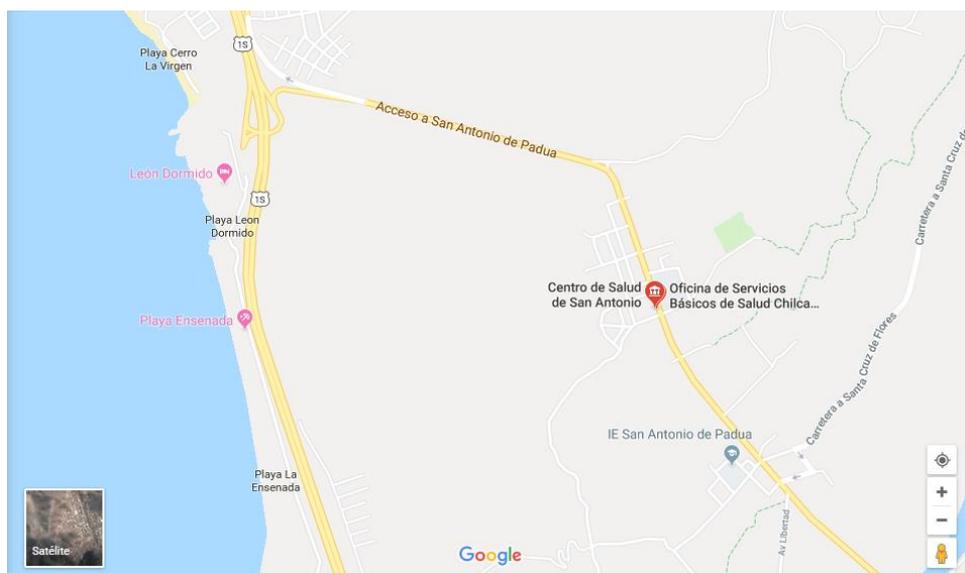


Figura 3 Ubicación del Centro de Salud.

Fuente: Google Maps.

1.5.2. Delimitación temporal

La presente investigación tiene como periodo de análisis el año 2019, donde se identificó los problemas a investigar plasmados en el presente proyecto y finalmente concretarla con la aplicación y elaboración de la Tesis en el periodo 2019.

1.5.3. Delimitación conceptual o temática

A través de la introducción de la teoría existente del proceso de coaching se estudió cada dimensión y su relación con el desempeño laboral de todos los trabajadores de la entidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Existen escasos antecedentes relacionados con las variables de investigación; sin embargo, se ha considerado los siguientes estudios:

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Fernández (2018) en su investigación: *Coaching Gerencial Empresarial y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca*. Para optar el Título de Doctor en Administración, Escuela de Posgrado, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre coaching gerencial empresarial con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca.

Esta investigación tuvo como propósito ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad del coaching gerencial empresarial, con el diseño no experimental puesto que no se manipula ninguna variable y es descriptiva – correlacional, porque analiza a partir de la revisión bibliográfica.

A través de la investigación concluyó a que un gran porcentaje de trabajadores se encuentran comprometidos a participar en la inserción del programa de coaching gerencial empresarial para mejorar el desempeño laboral y así la institución sea calificada como excelente en el ámbito de su aplicación.

En cuanto a la importancia de sus conclusiones, aprecio que la implementación del proceso de coaching permite mejorar la realidad en que se encuentran las organizaciones a través de planes de acción, que como resultado obtendrán la eficiencia y eficacia en sus servicios a brindar y la mejora en el desempeño laboral de cada trabajador.

Rosales y Blácido (2015) en su investigación: *Coaching Gerencial y Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Olleros, Huaraz, 2015.*

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración/Turismo, Facultad de Administración y Turismo en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.

El objetivo general fue determinar la influencia del coaching gerencial en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Olleros de la Provincia de Huaraz, 2015.

La investigación fue aplicada de acuerdo al tipo de orientación fue explicativo causal, debido a que describió las relaciones entre las dos variables en un momento determinado.

En cuanto a las conclusiones, se resume a que la práctica coaching gerencial influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que se evidencia liderazgo participativo que permite mejorar las relaciones en equipo, desarrollando un nivel alto respecto al desempeño laboral.

Aprecio que es de suma importancia que las organizaciones establezcan la práctica del coaching, porque permite desarrollar el liderazgo en cada uno de ellos para un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de su desempeño laboral.

Cruzado (2018) en su investigación: *Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018*. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Cesar Vallejo, Lima.

El objetivo general fue determinar la relación entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

En la investigación se desarrolló el método hipotético – deductivo, que permitió plantear la hipótesis sobre la variable X y la variable Y de la empresa, de las cuales el horizonte de tesis se logró comprobar con la autenticidad o falsedad de las mismas.

Mediante su investigación determinó que el coaching empresarial es una herramienta que brinda estabilidad para posicionarse en el mercado; ya que, a través de un plan personal de acción de coaching, el trabajador podrá establecer metas personales para fortalecerse y dotarse habilidades que contribuirán a la eficiencia empresarial.

En cuanto a la importancia de sus conclusiones, aprecio que es fundamental para las personas cuenten con un plan de acción de coaching, porque permite establecer sus estrategias para poder desarrollarse profesional y laboralmente en las organizaciones.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Caicedo, Herrera y Quenguan (2013) en su investigación: *El Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos de la empresa*. Para optar el Título Profesional de Licenciado en administración y negocios internacionales, Facultad de Administración, en la Universidad del Rosario, España.

El objetivo general es identificar los efectos que puede generar la utilización de la metodología del coaching en el talento humano y su implicación para alinearse con la estrategia de la empresa.

En la presente investigación se tuvo como referencia el estudio de cuatro organizaciones, ubicadas en la Comunidad Autónoma de Navarra las cuales cuentan con distintos programas de implantación del Coaching y/o Mentoring como herramienta indispensable para la alineación de sus estrategias con la gestión del talento humano.

A través de su investigación determinaron la importancia del Coaching y su incidencia en el desarrollo del talento humano, logrando transformar la gestión de la organización, la herramienta permitió que las personas fortalezcan su conciencia, liderazgo y responsabilidad ante las tareas y actividades de sus puestos; asimismo, descubrieron su motivación interna para mejorar la productividad, ambiente laboral y como consecuencia la flexibilidad y adaptabilidad al cambio, cabe precisar que el coaching involucra a toda la organización generando buenas bases, una empresa sólida y el empoderamiento de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y su posicionamiento en el mercado.

En cuanto a la investigación, aprecio que los efectos de utilizar el proceso de coaching ante el talento humano en una organización pública o privada son positivos, porque permite brindar un servicio de calidad a sus clientes a través de eficiencia del desempeño laboral de cada trabajador.

Monroy (2015) en su investigación: *El Coaching y el Desempeño Laboral. Estudio realizado con los supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango*. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Industrial, Facultad de Humanidades en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

El objetivo general fue determinar la relación de la práctica del coaching en el desempeño laboral de los visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango.

En el tipo de la investigación que se utilizó para el desarrollo del trabajo fue descriptiva, como parte de la investigación el estudio está conformado por cuarenta colaboradores y supervisores de seis empresas farmacéuticas de Quetzaltenango que correspondieron al 100% de la población, realizando como instrumento el cuestionario de escala de Likert.

Por medio de su investigación estableció que a través de la aplicación del coaching se obtienen resultados positivos al incrementar la productividad del desempeño laboral de sus colaboradores, dando a notar en el índice de ventas, número de clientes y el número de visitas realizadas; todo esto a base de planificación, trabajo en equipo y capacitación, fundamentos básicos en la práctica del coaching convirtiéndose como una estrategia clave en la organización; asimismo, incorpora una planificación para establecer metas y

objetivos en la organización que favorecerán a la gestión administrativa y al incremento de sus ventas.

En cuanto a lo concluido, manifiesto que existen indicadores que determinan como un trabajador desempeña su labor; asimismo, poder identificar lo importante que puede ser la práctica del coaching en una organización y que la planificación contribuye positivamente al cumplimiento de objetivos y metas tanto de la persona y de la empresa.

2.2. BASES TEÓRICAS

El desempeño laboral de los colaboradores para el cumplimiento de las metas trazadas ha sido una preocupación permanente desde el inicio de las primeras organizaciones de la humanidad, tal es el caso de la administración del Estado desde las primeras culturas de la humanidad. Por lo cual, el entrenamiento de los trabajadores ha sido una de las acciones tomadas que podría mejorar el rendimiento de la organización.

2.2.1. Teoría del Coaching

El termino de Coaching, se remonta a la ciudad Húngara Kocs en los siglos XV y XVI, donde se implementó un sistema de transporte por carruajes llamado “Carruajes de Kocs” (Fernández, 2018, p.31), término que dio origen al termino español “Coche” que implica el traslado de una persona de un lugar a otro, mientras que en el inglés deriva del término “to coach” que traducido al español significa que es un método de entrenar a una persona con el objetivo de lograr una meta. (Ravier, 2005, pág. -2-6).

2.2.1.1 El Coaching

Whitmore (2012, pág. 21), menciona la esencia del coaching basada en los principios que se originó hace más de 20 años en las enseñanzas del tenis de Timothy Gallwey, la cual hace referencia a lo siguiente: el coaching consiste en liberar el potencial de las personas, para que puedan llevar su rendimiento al máximo. Este modelo considera que nos parecemos más a las bellotas y que nosotros escondemos en nuestro interior el potencial necesario para convertirnos en un roble extraordinario, para esta consecuencia necesitamos alimento, aliento y luz para desarrollarnos; a su vez, el roble se encuentra presente en nuestro interior desde el principio.

2.2.1.2 Conceptualización del Coaching

Whitmore (2012, pág.21) manifiesta que: El coaching consiste en liberar el potencial de las personas, para que puedan llevar su rendimiento al máximo. Consiste en ayudarlas a aprender en lugar de enseñarles. El objetivo del coach es potenciar la conciencia, la responsabilidad personal y la autoestima.

Según Yuste (2010, pág. 22) indica que: “El coaching es más un taxi que un autobús”. El taxi te lleva personalmente a tu meta, por el camino más oportuno y sin paradas intermedias innecesarias.

Menéndez y Worth (2003, pág.06) manifiesta que, en términos generales, que: El coaching es una serie de técnicas y procesos que te ayudan a realizar mejor todo aquello que ya sabes hacer, potenciando todas las habilidades y capacidades y al mismo tiempo, permite el aprendizaje de conceptos necesarios para llegar hasta donde deseamos.

En la actualidad la International Coach Federation (ICF), define al coaching como: “Un proceso de acompañamiento reflexivo y creativo con clientes que les inspira a maximizar su potencial personal y profesional”.

Tomando en cuenta los conceptos teóricos se infiere que el coaching potencia la conciencia y la responsabilidad en el planteamiento de objetivos de mediano y largo plazo; a su vez, el coaching permite el cumplimiento de ellos en todo el proceso para mejorar el desempeño de las personas.

2.2.1.3 Características del Coaching



Figura 4 Características del Coaching

Fuente: Fernández (2018).

Respeto: El líder que utiliza este modelo comunica en todo momento su respeto por la persona que recibe el coaching.

El proceso de coaching está centrado en el desempeño, proporciona herramientas para el logro de los tres propósitos designados para los gerentes y supervisores. Consiste en cuatro fases a saber:

Desarrollo de una relación de sinergia.

Utiliza los cuatro roles del coaching centrado en el desempeño: entrenamiento, resolver problemas, ajustar el desempeño y mantener desempeño.

Desarrollo de empleados.

Administrar recompensas que construyan el compromiso y fomentar el logro de resultados.

2.2.1.4 Principios del Coaching

Whitmore (2012, pág. 30) señala que los principios fundamentales del coaching son:

Propiciar espacios de descubrimiento: A través de una conversación interesante y rica, de planteamientos reveladores y buenas preguntas, se trata de crear atmósferas que promuevan la toma de conciencia y que provoquen el descubrimiento.

Ofrecer el espejo más limpio: Llevar al otro por el camino del autoconocimiento, ayudándole a percibir su gran potencial humano lo más claramente posible: Ofrecerle el descubrimiento de “la mejor versión de sí mismo/a”.

Desvelar su sentido: Mostrar interés por el otro y permitir que se desvele sin juicios. Percibir una gran verdad, un sentido detrás de las adversidades y transmitirlo. Fluir con el otro hacia nuevas posibilidades,

descubriendo y trascendiendo las resistencias internas o externas. El coach ofrece reconocimiento y motivación durante todo el proceso.

Revelar la libertad personal: Descubrir la responsabilidad individual, el derecho humano de ser uno/a mismo/a, la capacidad de elección y el compromiso con la acción.

Explorar con su mejor mapa: Acompañar al otro mientras elige sus propias rutas, valorando y apoyando sus sueños, cualidades, sentimientos, compromisos, acciones y progresos. Respetar sus decisiones, sus cambios de planes, sus modos de hacer.

Identificar lo importante: Identificar las resistencias y ayudar al cliente a enfocarse en lo que realmente importa. No perder el norte.

Perfeccionar la comunicación: Hablar sinceramente y de forma directa, natural y relajada. Ser uno mismo con el otro y perderle el miedo al silencio. Compartir lo que uno observa, piensa, siente o cree; sus sensaciones e impresiones durante la conversación.

2.2.1.5 Dimensiones del coaching

Conciencia

(Whitmore, 2012, p.50) Considera elemento clave del proceso de coaching, resultado de la atención, concentración y de la claridad de la percepción de la realidad. Conciencia implica adquirir conocimientos a lo largo del tiempo a través de la reflexión, de la observación o de la interpretación de lo que se oye o se siente.

Se profundiza la atención y la práctica de estos medios se puede elevar significativamente el grado de conciencia de las personas. Y una mayor conciencia permite tener una mejor percepción de la realidad.

Como se hace referencia en la cita anterior, se trata de agrupar y percibir con claridad los hechos presentes y la información necesaria a estos, y de resultado poder determinar qué es lo más importante. Fomentar la conciencia, requerirá autoconocimiento, en especial en que se refiere a saber cómo las emociones o los deseos distorsionan la percepción.

Responsabilidad Personal

Por otra parte, Whitmore (2013, pág. 54) manifiesta que la responsabilidad personal se da:

Cuando aceptamos, escogemos o asumimos verdaderamente la responsabilidad sobre lo que pensamos y lo que hacemos, el compromiso que adquirimos y lo mismo sucede con el rendimiento. Cuando nos ordenan o no nos dicen que seamos responsables, o cuando eso es lo que se espera de nosotros o se nos da, sin que lo aceptemos plenamente, el rendimiento no aumenta. Ciertamente es probable que hagamos lo que se nos pide, porque hay una amenaza implícita en caso contrario, pero hacer algo para evitar una amenaza no optimiza el rendimiento. Para sentirse plenamente responsable, es imprescindible poder escoger.

Asumir una responsabilidad, es aceptarla con voluntad y sin presiones, contando con la confianza en uno mismo, la motivación interna, la capacidad de decidir, la claridad y el compromiso, ligada a la capacidad de elegir los medios para el cumplimiento de actividades o tareas propuestas.

Claridad

Whitmore (2013, pág. 37) manifiesta que la Claridad es cuando el trabajador ante una determinada situación responde con seguridad a las preguntas que le puede hacer su coach o jefe, planteando un proceso de

actividades y acciones que emprenderá en cuanto a la situación en la que se encuentra inmerso, teniendo la seguridad de tener el éxito casi seguro.

Es decir, que tener clara una situación ya sea personal o laboral permite aportar nuestros conocimientos, plantear un proceso de decisiones y emprender a un futuro de éxito seguro.

2.2.1.6 Tipos de coaching

Yuste (2017, pág. 33) establece dos tipos:

Coaching personal; la que tiene por objeto una meta de carácter personal, y Coaching ejecutivo; la que tiene por meta de carácter profesional. Considera en su libro que está más prestigiado el coaching profesional, por las dificultades añadidas que conlleva y el nivel de exigencia en el cumplimiento de los resultados. Pero no olvidarse que debajo del profesional hay una persona, y que, por tanto, la diferencia puede ser grande en lo formal, pero no a nivel esencial.

2.2.1.7 Aplicación del coaching

Whitmore (2012, pág. 27)

¿Cuándo, ¿dónde y para que empleamos el coaching? A continuación, encontrará algunas de las oportunidades más evidentes para aplicar el coaching en el trabajo.

- Motivación del personal
- Delegar
- Resolución de problemas
- Relaciones interpersonales
- Refuerzo del equipo

- Valoraciones y evaluaciones
- Rendimiento
- Planificación y revisión
- Desarrollo del personal
- Trabajo en equipo

La lista es interminable y todas las oportunidades pueden abordarse desde un enfoque muy estructurado: la sesión formal del coaching. En cuanto a lo citado, aplicar el coaching en las personas mejorara notablemente el desempeño en sus actividades o tareas diarias; asimismo, debemos ver a las personas en términos de su potencial futuro, no de su rendimiento pasado.

2.2.1.8 Factores del cambio

Whitmore (2012, pág. 41) señala que el cambio en las prácticas empresariales ha tenido una mayor exigencia en el transcurso del tiempo. Notablemente años atrás se ha identificado que la cultura empresarial tradicional debe cambiar, esto gracias a las nuevas teorías en gestión empresarial que implica la correlación con los trabajadores de la empresa, generando confianza y seguridad en ellos, de no ser partícipe de estos cambios en la actualidad no podría sobrevivir a la competencia. Para ello se toman en cuenta los siguientes factores:

¿De qué, a qué?

Lo primordial en este factor es que la cultura empresarial debe cambiar, dar énfasis en la perspectiva de los clientes externos e internos mas no en el acuerdo que se ha generado.

Un estilo nuevo

Si quieren optimizar de verdad el desempeño, los altos directivos y gerentes, han de adoptar un estilo de gestión basada en el coaching. Si en el primer factor, lo fundamental era cambiar la cultura tradicional para sobrevivir en el mercado saturado, en este factor, lo más resaltante es que las empresas ya saben que es el coaching, el estilo de liderazgo de una cultura transformadora. De esta manera la cultura de la organización también empezará a cambiar.

Implicación

Este es un factor más ligero, es difícil identificarlo para algunas personas. Se ha observado que las personas muestran mayor conciencia en las actividades diarias y eso lleva a exigir una mayor participación en las decisiones que la afectan en el ámbito laboral, de ocio, local, nacional e incluso global.

De la obligación a la elección

La exigencia de implicación y de la capacidad de decisión es un cambio amplio y general en la comunidad, suele interpretarse como el cambio de la obligación a la elección.

En el interior de las personas quieren tener la capacidad de elección y la responsabilidad personal, esta responsabilidad implica libertad. En lugar de sentirse subordinados amenazados por sus superiores, serán considerados recurso clave para el desarrollo empresarial.

La cultura de la culpa

Para lograr este objetivo, el cambio cultural básico no debe darse en compañía de la culpa. Sin embargo, se considera un trabajo arduo para las empresas.

El estrés

Tener autoestima es fundamental para enriquecer nuestra personalidad; de reducir o suprimir este elemento, seríamos personas con resentimiento asumiendo el estrés de largos periodos de supresión. El vital para los trabajadores practicar la responsabilidad personal en las organizaciones, nos dotan de autonomía y capacidad de elección, por lo tanto, este factor es clave para mejorar el desempeño.

Miedo al cambio

Sin embargo, existe un gran porcentaje de personas que se resisten al cambio, por temor o miedo de no poder ser competentes ante el mundo cambiante. Por ende, el compromiso de los mayores, es enseñarles a los hijos a ser flexibles y a adaptarse al mundo que tendrán que vivir, para que sean capaces de afrontar lo que sea encuentren en el camino.

El cambio como norma

Las enseñanzas que eran transmitidas en los tiempos de nuestros ancestros tenían validez para toda la vida. En general, la estabilidad era una norma aceptada para todos, a la actualidad la mayoría de nosotros hemos crecido con esa mentalidad de estabilidad, pero ahora debemos adaptarnos a condiciones que parecen cualquier cosa menos constante.

Los hijos, nietos tendrán la mentalidad de crecer con el cambio como una norma, porque solo tendrán que adaptarse a las condiciones de ese cambio. Nuestra generación tiene dificultades para ajustarse al cambio ya que se había incorporado que la mentalidad de la estabilidad. Cuando tanto de lo que sabemos, conocemos y sentimos está cambiando, la aceptación de la

responsabilidad personal se convierte en una necesidad física y psicológica para sobrevivir en este mundo cambiante.

2.2.1.9 Proceso de coaching

Withmore (2012, pág. 73) indica que el coaching puede ser un proceso secuencial tan relajado e informal de gestión a los empleados de una organización, sin que estos se den cuenta que están inmersos en él. En la vida laboral el solicitar y brindar información, es más efectivo si se aplica el coaching, porque es una herramienta para gestionar a los empleados efectivamente. Es programado y estructurado de manera que los objetivos y las funciones queden claros.

La gestión mediante el coaching genera conciencia, responsabilidad personal y claridad, para ello surge el modelo GROW, que en las secuencias de preguntas seguirá cuatro fases diferenciadas:

- Marcarse el objetivo (Goal) de la sesión, a corto y largo plazo.
- Comprobar la realidad (Reality) para estudiar la situación actual.
- Valorar las opciones (Options) y las estrategias o actuaciones alternativas.
- Determinar QUE (What) se va a hacer, CUANDO (When) va a hacerse y QUIEN (Whom) lo hará.

La primera fase según el autor consiste en marcarse el objetivo y/ metas en un tiempo determinado (corto, mediano y largo plazo) teniendo en cuenta que es lo que busca conseguir ya sea mejorar en el trabajo o en la atención a los pacientes.

En la segunda fase, se debe conocer la situación actual del coachee. Se analizará y definirá cual es la situación real personal para el logro del objetivo y/o meta planteada en la primera fase.

En la tercera fase se debe descubrir una lista con todas las estrategias distintas que pueden ser las opciones del coachee, el proceso de generar una lista de estrategias, permitirá decidir y encontrar las mejores opciones que permitirán lograr los resultados planteados en la primera fase.

Y la cuarta fase consiste en construir un plan de acción para el cumplimiento de los objetivos y/o metas establecidas que se ha definido con claridad, teniendo en cuenta el análisis de la realidad y los materiales que se utilizaran en el proceso de coaching.

2.2.1.10 El Coach y sus cualidades

Wolk (2007 pág. 24) define que “el coach es un tanto provocador, se constituye en un facilitador de aprendizajes. El coach no indica que hacer, o como debe de cero actuar. Opera sí, el lenguaje, de la conversación y también en los dominios corporal y emocional”.

Whitmore, (2012, pág. 59) A continuación, detalla una lista característica:

- Tiene paciencia
- Es imparcial
- Proporciona apoyo
- Muestra interés
- Sabe escuchar
- Es perceptivo
- Es consciente

- Tiene consciencia de sí mismo
- Presta atención
- Tiene buena memoria.

Si un Gerente llegará a tener estas características logrará mantener un lazo fuerte de confianza y no miedo ni incertidumbre.

2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad de aportar en la organización de manera efectiva para el logro de las metas y objetivos inherentes de la organización.

Chiavenato (2007, pág. 245) señala que “el desempeño se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados” que se puede interpretar como la eficacia del personal que trabaja en la organización, por ende, se puede señalar que es la capacidad del colaborador para producir con eficacia, en función a las metas trazadas en la organización.

La programación de citas para las especialidades, personas atendidas durante el día, medicinas adquiridas. Son claros ejemplos de indicadores de desempeño en un hospital; con ellos el reporte de logros de las áreas de admisión, especialidad de atención y farmacia. Ayudaran al gerente mediante esta información a manejar el desempeño de la organización; asimismo, descubrir los cuellos de botella para identificar sus causas y solucionar.

Robbins y Coulter (2015, pág. 271) considera el desempeño como el resultado final de las ejecuciones de acciones de una meta asignada en un tiempo determinado. Estas acciones, por ejemplo, la canalización de vías en

pacientes que permite la administración de medicamentos de forma eficiente y eficaz, el desempeño será el resultado de esa actividad.

Stoner (1994, pág. 510) afirma: “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

Productividad

Chiavenato (2007, pág. 279), considera que la productividad es el efecto de la gestión de diferentes recursos. Asimismo, es la relación medible que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción.

También señala, que la productividad de las personas, depende mucho del esfuerzo para realizar sus tareas, del método racional y, sobretodo, del interés y la motivación de ellos.

Eficacia Organizacional

Chiavenato (2007, pág. 32,33), señala que la eficacia organizacional comprende indicadores contables y financieros como las ventas obtenidas en un periodo determinado o el porcentaje de utilidad sobre estas, enfocados en los activos tangibles de la organización.

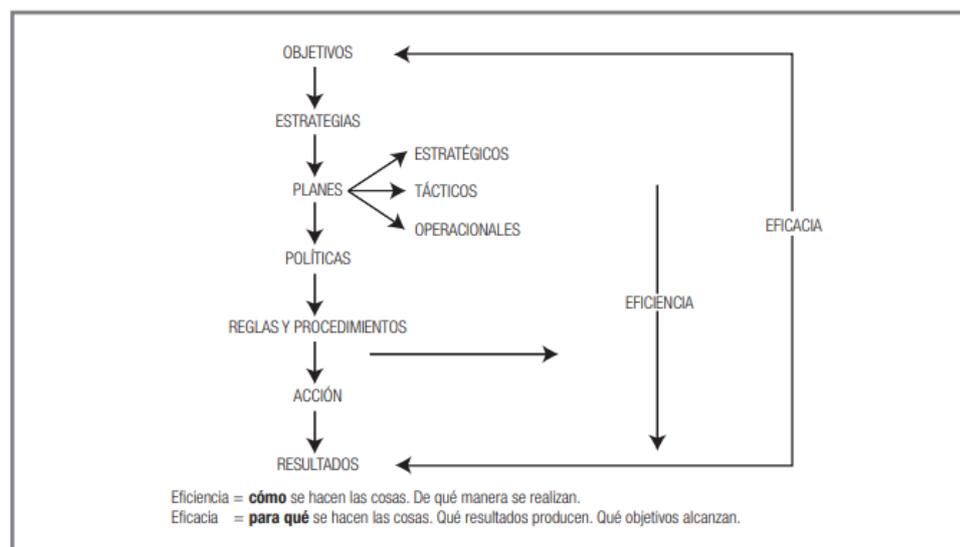


Figura 5 Relación entre Eficacia y Eficiencia

Fuente: Chiavenato (2007)

2.2.2.2 Evaluación del desempeño

La evaluación es un procedimiento sistemático, que permite estimar el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de los colaboradores de una organización, buscando mediante este proceso determinar las capacidades de los profesionales sometidos a la evaluación.

Chiavenato (2011) añade que la “evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y su potencial de desarrollo”. Asimismo, mediante la evaluación del desempeño se puede ponderar las capacidades de los trabajadores en una escala para poder identificar sus cualidades y aptitudes.

Chiavenato (2007) afirma que la organización debe conocer cómo se desempeñan los colaboradores en sus funciones para tener una idea de sus potencialidades, definiendo de esta manera la importancia de la evaluación del desempeño, para proporcionar un juicio justo y sistemático para fundamentar los ingresos laborales de los colaboradores.

Permitir y mejorar una comunicación efectiva entre los miembros del equipo para cambiar el comportamiento y las actitudes, así como para mejorar las habilidades y desarrollar conocimiento.

Permite que los colaboradores tomen conciencia de su desempeño en la organización y sirva como base para la auto reflexión.

2.2.2.3 Elementos a evaluar el desempeño

El desempeño laboral hace alusión al ejercicio práctico de un empleado que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio con cierta responsabilidad. Mendoza (2013, pág. 8) utilizando la definición de Milkovich y Boudreau (1994) establece que el desempeño es el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo, es decir se basa en las funciones del puesto y en su correcta ejecución, Mendoza (2013) añade que el desempeño es un comportamiento orientado a cumplir con las metas establecidas. Se debe señalar que el desempeño como comportamiento que facilita el cumplimiento de metas, se evalúa en función del nivel de ejecución logrado, se hace referencia a la capacidad lograda en la ejecución de una tarea en términos de calidad y cantidad en un tiempo prudente.

Chiavenato (2009) define el “desempeño laboral como toda acción realizada o ejecutada por un individuo” (p. 173), en respuesta a todo aquello de lo que es responsable y que será medido en base a su ejecución.

Araujo y Leal (2007) citando a Bohórquez (2004) señalan que el desempeño “describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado” (p.9). Añaden que el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.

Tejedor y García (2010) mencionan que el desempeño es: “cumplir con la responsabilidad, hacer lo mejor posible aquello que uno está obligado a hacer; es la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo” (pág. 5), para lo cual es necesario aplicar conocimientos, habilidades, actitudes y valores que los autores señalan como competencias.

Con estas definiciones, se puede entender que el desempeño está conformado por tres componentes o elementos necesariamente requeridos: el comportamiento del colaborador en la cual se puede establecer que la actitud, creatividad y liderazgo del colaborador es clave para lograr un mejor desempeño, el segundo aspecto corresponden a las habilidades o competencias que señalan Tejedor y Garcia (2007) y por último el aspecto medible que señalan Araujo & Leal (2007) y Bohórquez (2004) dentro de las cuales se deben establecer actividades concretas y tangibles como el rendimiento en el trabajo, el cumplimiento de las metas y los plazos.

Si bien es cierto que el desempeño laboral puede verse afectado negativamente por ciertos condicionantes externos, como un estilo de liderazgo definido, un clima laboral pésimo, insatisfacción en el trabajo y muchos otros factores, es necesario evaluar el desempeño laboral de los colaboradores orientándose principalmente a la labor cumplida y el cumplimiento de las metas y los resultados logrados.

Gómez, Balkin y Cardy (2008) establecen que la evaluación del desempeño “implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización” (pág. 259). La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas de trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño, por tanto, la evaluación debe centrarse

en el rendimiento que afecta a la organización y no en aspectos irrelevantes o secundarios. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos y emitiendo juicios sobre el rendimiento del empleado. La gestión es el objetivo central de todo sistema de evaluación y debe ser mucho más que una actividad que se orienta al pasado, es decir por el contrario para desarrollar todo el potencial humano de la organización se debe orientar con una visión hacia el futuro.

Chiavenato (2009) define la evaluación del desempeño como: “una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (pág. 245). Añade que es un proceso que sirve para estimar el aporte que realiza una persona dentro de la organización. Puesto que la evaluación del desempeño considera varias dimensiones del personal, se debe seguir los métodos adecuados para lograr resultados verídicos del proceso y que reflejen de la forma más precisa las características del evaluado.

Chiavenato (2011) en lo que concierne a la evaluación establece que es: “un proceso para estimular o juzgar, excelencia y cualidades de una persona.” (pág. 202)

2.2.2.4 Dimensiones para la Evaluación del desempeño

Gómez, Balkin y Cardy (2008, pág. 261) definen que las dimensiones para la evaluación del desempeño son variables y dependen de los aspectos a evaluar en el personal, por ejemplo, el buen trato al cliente, la calidad de trabajo realizado, la cantidad de trabajo realizado, etc. Señalan también que, en

algunos casos, estas dimensiones son determinadas por los objetivos estratégicos que tiene la organización y que se reflejan en el rendimiento de los empleados. Sin embargo, el enfoque más popular que describen los autores es la evaluación del desempeño centrado en las competencias de los colaboradores, es decir las características observables que las personas aportan para lograr sus tareas en sus puestos de trabajo. Tomando el modelo de competencias, establecen mediante el cuadro de Vaaler B. (2005) que las principales competencias que necesitan los colaboradores para tener éxito son: los conocimientos, las habilidades y capacidades, la gestión del trabajo y el “carácter y compromiso”.

Chiavenato (2009, pág. 253-254), considera que para evaluar el desempeño se debe buscar criterios que favorezcan la equidad y la justicia y a la vez estimulen a los colaboradores. Es necesario construir sistemas de evaluación para cada grupo de colaboradores de la organización: gerentes, empleados, etc. considerando los factores de evaluación (comportamientos y actitudes importantes para la organización). Dentro de las dimensiones a evaluar según los criterios que define la organización, Chiavenato (2009) establece tres grandes grupos para evaluar el desempeño como se puede observar en la Tabla 1: Habilidades, capacidades, necesidades y rasgos en el primer grupo, en el segundo grupo los comportamientos y en el tercer grupo considera los criterios orientados al cumplimiento de las metas y resultados.

Tabla 1*Dimensiones para evaluar el desempeño*

Habilidades/capacidades/ necesidades/rasgos	Comportamientos	Metas y Resultados
Conocimiento del Puesto	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
Conocimiento del negocio	Espíritu de equipo	Calidad del trabajo
Puntualidad	Relaciones Humanas	Atención al cliente
Asiduidad	Cooperación	Satisfacción del cliente
Lealtad	Creatividad	Reducción de costos
Honestidad	Hábitos de seguridad	Rapidez de soluciones
Presentación Personal	Responsabilidad	Reducción de subterfugios
Buen Juicio	Actitud e Iniciativa	Ausencia de Accidentes
Capacidad de Ejecución	Personalidad	Cumplimiento de los plazos
Comprensión de situaciones	Soltura	Enfoque de los resultados
Facilidad para aprender		Mant. del Equipamiento

Fuente: Chiavenato (2009, pág. 254)

2.2.2.5 Factores que afectan el desempeño

Considerando que el desempeño laboral es un comportamiento orientado al cumplimiento de las tareas utilizando las competencias personales, se deduce que el resultado puede estar condicionado a factores externos e internos. Chiavenato (2011, pág. 67) establece que debido a la naturaleza compleja del hombre su comportamiento varía por factores internos como su personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción, actitudes, emociones, valores, etc. Mientras que los factores externos son derivados de las características organizacionales como las condiciones ambientales,

influencia de los colegas, la presión de los superiores, los programas de capacitación y desarrollo, cohesión y participación grupal, etc.



Figura 6 Factores Internos y Externos que afectan el desempeño.

Fuente: Chiavenato (2011, pág. 39)

Dentro de los factores internos la motivación y las habilidades son los que destacan por ser los más importantes y complementarios, los trabajadores altamente motivados no conseguirán resultados si carecen de habilidades, la experiencia y la personalidad que necesita la organización. En forma similar la experiencia, el conocimiento y las habilidades no producirán grandes resultados si los empleados no tendrían la motivación para actuar.

Al respecto Krech, Crutchfield y Ballachey citados por Chiavenato (2011, pág. 41) explican que: “los actos del ser humano están guiados por su cognición – por lo que piensa, cree y prevé –. Pero al preguntarse el motivo por el que actúa de cierta forma, surge la cuestión de la motivación.”

Dentro de los factores externos, destaca la Gestión del talento humano que es un factor externo orientado al manejo adecuado de las personas, Chiavenato (2011) explica que se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, manejar las recompensas laborales y crean un

ambiente organizacional de relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina.

Desde un punto de vista de la gestión del talento humano, Robbins y Coulter (2005, pág. 283) establecen que para mantener un alto desempeño de los empleados es necesario seguir un proceso de gerencia en la organización con las actividades necesarias (Ver Figura 6) que permitan proveer de personal adecuado a la organización. Se debe señalar que en este proceso la capacitación es un factor externo que favorece al incremento del desempeño.

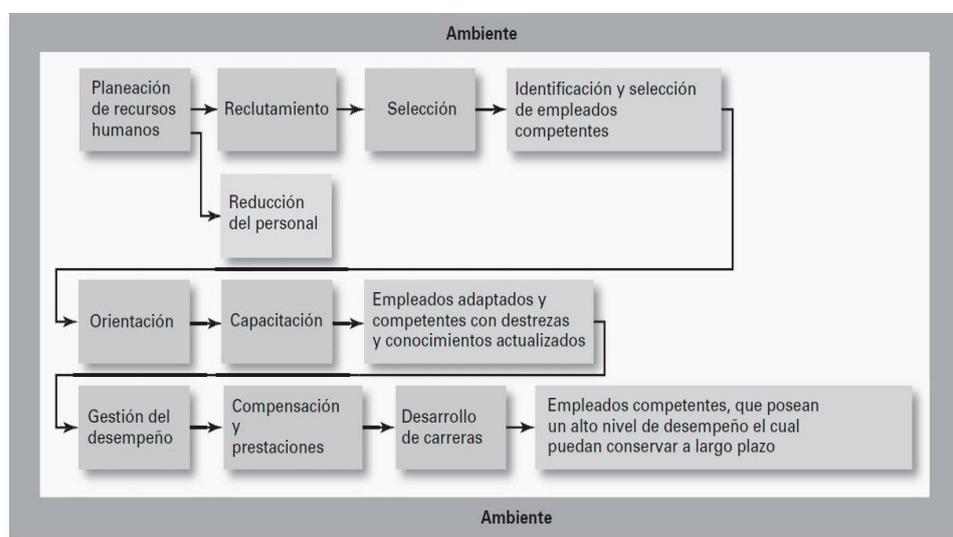


Figura 7 Gestión del talento para lograr un alto nivel de desempeño.

Fuente: Robbins y Coulter (2005)

Para los autores considerados señalan que todo el proceso recibe la influencia del ambiente externo, siendo los de mayor preocupación factores externos como la sindicalización y las leyes laborales.

2.3. DEFINICIONES DE CONCEPTOS

Coaching personal:

Significa liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle. Whitmore (2012)

Coach:

Es un profesional de la escucha activa y de observación que sabe adaptarse a las necesidades de sus clientes. Menéndez y Worth (2003)

Objetivos:

Son los resultados o propósitos que se desea lograr. Son ellos los que funcionan como guía de las decisiones y representan los criterios a partir de los cuales serán medidos los resultados obtenidos por el trabajo. Robbins (2015)

Cambio organizacional:

Es cualquier modificación del personal, la estructura o la tecnología con que opera una organización. Los cambios organizacionales suelen demandar la presencia de algún ente, conocido como agente de cambio, que actúe como catalizador y asuma la responsabilidad de manejar el proceso de transformación. Robbins (2015)”

Proceso:

Es un desarrollo de conductas positivas, es decir de actuaciones que deben desenvolverse en el tiempo. Todo proceso requiere, para su desarrollo, de un procedimiento. El procedimiento es el sendero que seguirá el proceso para desenvolverse como tal; coordina una serie de actos positivos, mismos que pueden relacionarse o entrelazarse entre sí para producir una consecuencia jurídica. Romero (2012)

Desempeño laboral:

Es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización. Morales (2006). Capacidad de la organización que armoniza los resultados individuales, grupales y de la propia organización; estimula el

rendimiento; reconoce las percepciones de los trabajadores y expresa las características de las competencias que esta posee. Robbins (2015).

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.
- Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2

Variable 01 Proceso de Coaching

VARIABLES	DEFINICION CONCPETUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO
PROCESO DE COACHING	Jhon Whitmore (2012) define el proceso de coaching como “Proceso secuencial relajado e informal de gestión a los empleados de una organización. Es programado y estructurado de manera que los objetivos y las funciones queden claros.	Conciencia	Autoconocimiento	ENCUESTA - OBSERVACION CUESTIONARIO
			Habilidades físicas – corporal	
			Calidad de atención	
			Expresión verbal – comunicación	
			Manejo de miedos	
			Aprecio a naturaleza	
			Honestidad	
		Responsabilidad Personal	Asunción de culpa	
			Capacidad de decisión	
			Puntualidad	
			Cumplimiento de tareas	
			Comunicación asertiva – empática	
			Nivel de confianza	
		Claridad	Comunicación fluida horizontal	
			Intercambio de Información	
Trabajo en equipo				
Respeto a las ideas y propuestas				
Clima laboral				

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3*Variable 2 Desempeño Laboral*

VARIABLES	DEFINICION CONCPETUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO
Desempeño Laboral	Chiavenato (2007) Define como la capacidad del colaborador para producir con eficacia, en función a las metas trazadas en la organización.	Productividad	Eficiencia del trabajador.	Encuesta - Observación Cuestionario
			Eficacia del trabajador.	
			Nivel de producción del personal.	
			Cumplimiento de las metas del trabajador.	
			Responsabilidad del personal.	
		Eficacia organizacional	Percepción del nivel de calidad de trabajo.	
			Metas logradas.	
			Cumplimiento de las tareas asignadas.	
			Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	
			Nivel de conocimientos técnicos.	
		Habilidades y capacidades	Perfil profesional para el puesto	
			Presentación personal	
			Manejo de situaciones problemáticas	
			Facilidad para aprender	
			Capacidad de ejecución	
		Comportamiento	Mejora de relaciones humanas	
			Cooperación	
			Creatividad	
			Compromiso con la labor	
			Actitud e iniciativa	

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III

METODOLOGIA

III. METODOLOGIA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método Científico

Para la realización de la presente investigación se utilizó el Método Científico, Bonilla y Rodríguez (2000), conceptualizan como el conjunto de teorías, parámetros y normas para el análisis, diagnóstico y solución de los problemas de investigación.

Por lo que, se desarrolló un debido procedimiento y mediante el instrumento de recolección de datos permitió analizar los resultados y brindar recomendaciones que permitirán mejorar la realidad de la entidad.

Método cuantitativo o tradicional

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.128), señalan que la investigación cuantitativa, es una investigación estructurada, secuencial y ordenada, no se puede brincar o eludir pasos.

Para empezar se deberá determinar el planteamiento del problema, donde se detallará el título y el enunciado de la investigación, revisión de la literatura, y el desarrollo del marco teórico, que servirá como base probatoria de las hipótesis, se elegirá el diseño de investigación de acuerdo al ámbito de aplicación del estudio, se determinara la población y la muestra para poder realizar la recolección de datos (se

miden las variables o conceptos contenidos en las hipótesis), se analizará y detallará los datos recolectados y por último la elaboración del reporte de resultados.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es aplicada, también denominada práctica o empírica, “que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.”

Murillo (2008), indica que la investigación es aplicada cuando se utiliza las teorías y conocimientos, en situaciones problemáticas reales. Es decir, los conocimientos se aplican en la práctica, para implementarlos en beneficio del personal de la entidad.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es Correlacional:

Correlacional, este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre dos variables en una muestra. Hernández et al. (2014, pág. 93)

Se estudió las variables para determinar el grado de relación o asociación entre ellas, luego se cuantificó, analizó y se estableció el nivel de relación entre las variables.

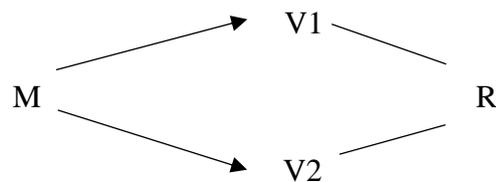
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández et al. (2014, pág. 128) establecen que el diseño de investigación es un “plan o estrategia concebida para obtener la información” con el objetivo de solucionar el problema en cuestión. En este aspecto mediante el diseño de investigación no experimental se buscó estudiar el proceso de coaching (variable 1) y

su posible relación con el desempeño laboral (variable 2) de los trabajadores del Centro de Salud de Cañete sin alterar o manipular las variables.

Por tanto, se ha establecido que el diseño de la investigación a utilizar es el diseño No experimental, en vista que no se manipuló deliberadamente ninguna de las variables, al respecto Briones (1996, pág. 46) señala que en la investigación no experimental “el investigador no tiene control sobre la variable independiente”. Para el autor citado en este tipo de investigación el fenómeno sucede sin alteraciones, y el investigador puede describir la variable independiente y a su vez los efectos que puede causar en la variable dependiente.

En este aspecto, el esquema del diseño de investigación es el siguiente:



Donde:

- V1 = Proceso de Coaching
- V2 = Desempeño Laboral
- M = Muestra
- R = Relación a estudiar entre las variables

Por la característica en la recolección de la información, el estudio se define de corte transeccional o transversal, en vista que la recolección de datos se realizó en un solo momento, Fernández et al. (2014, pág. 154) señalan que, dentro del diseño no experimental, es posible clasificar a la investigación en transeccional y longitudinal, de los cuales mediante el diseño transeccional permite recabar información en un determinado tiempo y objetivamente poder explicar las variables y su interrelación, y añaden que es como tomar una fotografía de algún fenómeno que sucede.

A su vez el estudio es Descriptivo, porque se recogió información relevante de las variables a estudiar, con el objetivo de explicar la relación entre ellas; asimismo, los trabajadores fueron importantes para la investigación, porque en cada conversatorio con ellos informaban los problemas más comunes dentro de la entidad y a la vez permitía tomar apunte y describir las características personales de ellos; por lo que, voluntariamente fueron parte del análisis.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población total para la realización de la investigación fue de 27 trabajadores que constituye el total de trabajadores del Centro de Salud San Antonio, como se aprecia en la Tabla 4.

El tipo de muestra elegido es censal, porque se consideró el 100% de la población, al ser una cantidad manejable de trabajadores.

Tabla 4

Personal del Centro de Salud San Antonio - Cañete

Centro de Salud de San Antonio - Cañete	
Administrativo - directivo	
Jefe del centro de salud	1
Secretaria	1
Profesionales	
Médicos	2
Odontólogos	1
Obstetras	2
Licenciadas en enfermería	2
Técnicos	
Enfermeras	12
Químico farmacéutico	2
Técnico de laboratorio	2
Auxiliar	
Chofer	1

Limpieza	1
Capital humano	27

Fuente: Centro de Salud San Antonio - Cañete

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta

Para el proceso de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta para la valoración del Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los colaboradores a través de los instrumentos elaborados.

La encuesta es la técnica predominante para el presente estudio, debido a las características de las variables esta técnica permitió recabar la información de forma adecuada. Se debe señalar que ambas variables se han considerado como “Variables Categóricas” por la amplitud de las dimensiones a estudiar. Las herramientas aplicadas fueron cuestionarios con escalas de Likert, con 38 ítems, validados por juicio de expertos.

Observación directa

Asimismo, para la investigación la técnica de la observación directa fue de mucha utilidad, mediante esta técnica se apreció el comportamiento de los trabajadores en las actividades diarias y se podrá diagnosticar el real desempeño laboral de cada uno de ellos y después de la aplicación del proceso de coaching determinar que si tiene influencia en ello.

Esta técnica permitió, identificar el desenvolvimiento de cada trabajador frente a las tareas encomendadas y atención a los pacientes, y servirá como base de comparación luego de la aplicación del proceso de coaching.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios elaborados, para obtener datos medibles en una escala de Likert.

Bautista (2009, pág. 38) señala que las técnicas de recolección de datos son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información que permita al investigador cumplir con los objetivos propuestos en la investigación. Siendo las principales técnicas para recabar información: la observación, la entrevista, la encuesta y el análisis documental.

Las técnicas de recolección de datos utilizados en el estudio, por tanto, son la: Observación no sistemática que se realizó en la empresa. Se utilizó también la entrevista no estructurada y el análisis documental, mediante el cual se logró recabar información sobre las instalaciones y personal que labora en la organización.

La herramienta utilizada fue un cuestionario para obtener respuestas medibles en una escala de Likert, se elaboró el cuestionario con cinco preguntas descriptivas sobre aspectos generales de los encuestados y 38 ítems o reactivos correspondientes a las variables categóricas; Proceso de Coaching y Desempeño Laboral.

La variable “Proceso de Coaching” está conformada por tres dimensiones: haciendo un total de 18 preguntas con las siguientes alternativas y valores: “Totalmente en desacuerdo = 1”, “En desacuerdo = 2”, “Indeciso = 3”, “De acuerdo = 4” y “Totalmente de acuerdo = 5”. Para la selección de los reactivos se consideró los indicadores de mayor importancia seleccionados en el Marco Teórico.

La variable “Desempeño Laboral” está conformada por cuatro dimensiones: con 20 reactivos que comprenden al entorno físico donde labora el colaborador, las

relaciones de trabajo que mantiene, la cantidad y calidad del trabajo, considerando además las políticas y aspecto legal de la organización.

En total se tiene 38 preguntas con las mismas alternativas y valores utilizadas para las dos variables. Para la selección de los reactivos se consideró los indicadores de mayor importancia en el Marco Teórico.

3.6.3. Validez de los Instrumentos

Bernal (2010, pág. 247) establece que un instrumento de medición o recolección de datos debe reunir dos requisitos fundamentales: confiabilidad y validez. La validez del instrumento de medición, explica que está se verifica cuando mide correctamente aquello que debe medir. Para darle la validez a la herramienta utilizada, se consideró: la validez de contenido es decir la correcta definición de las variables y su representación mediante la medición en la herramienta, por tanto, se ha considerado el cuadro de Operacionalización de las variables establecidas.

La validez por criterio, al verificar los antecedentes del estudio y los cuestionarios desarrollados para estudios similares en ámbitos diferentes, en los cuales se pudo verificar que los resultados tienen una tendencia a una correlación positiva.

Finalmente se procedió a solicitar la verificación del instrumento a través de la evaluación por juicio de expertos, para lo cual se consideró la opinión de cinco docentes de reconocida trayectoria de la Universidad (Ver Tabla 5 y Tabla 6). Los docentes determinaron que la herramienta si califica para su aplicación, al realizar un análisis comparativo de la Matriz de consistencia, el cuadro de Operacionalización de variables y la herramienta diseñada.

Tabla 5*Validación de Expertos sobre la variable Proceso de Coaching*

N°	Nombres y Apellidos	Calificación
001	Mg. José Adrián Calderón Cruz	Muy Bueno
002	Mg. Charles Augusto Ortiz Briceño	Muy Bueno
003	Mg. Carlos Jonás Casas Córdova	Bueno
004	Mg. José Cayetano Vergaray Huamán	Muy Bueno
005	Mg. Ivo Genaro Guevara Sinchez	Bueno

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6*Validación de Expertos sobre la variable Desempeño Laboral*

N°	Nombres y Apellidos	Calificación
001	Mg. José Adrián Calderón Cruz	Muy Bueno
002	Mg. Charles Augusto Ortiz Briceño	Muy Bueno
003	Mg. Carlos Jonás Casas Córdova	Bueno
004	Mg. José Cayetano Vergaray Huamán	Muy Bueno
005	Mg. Ivo Genaro Guevara Sinchez	Bueno

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014) la validación de expertos es el: “grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés de acuerdo con expertos en el tema” (p.204).

Y de conformidad con los resultados de calificación por los expertos docentes de la Facultad de Administración y Ciencias Contables el instrumento fue apropiado y eficiente para determinar la correlación entre las variables de la investigación.

3.6.4. Confiabilidad de los Instrumentos

Bautista (2009, pág. 46) señala que una herramienta o instrumento es confiable, cuando al ser utilizado o aplicado en el mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados, por ende, la herramienta será altamente confiable. El grado de confiabilidad tendrá valores entre “0” y “1”, mientras el valor se encuentre más cercano a “1”, mayor será el grado de confiabilidad como se puede apreciar en la Tabla 7.

Tabla 7

Valores para la Interpretación de la Confiabilidad

Valores de Interpretación	Nivel de Confiabilidad
0,81 a 1	Muy Alta Confiabilidad
0,61 a 0,81	Alta Confiabilidad
0,41 a 0,60	Moderada Confiabilidad
0,21 a 0,40	Baja Confiabilidad
0,01 a 0,20	Muy baja Confiabilidad

Fuente: Bautista (2009), citando a Ruiz Bolívar (2002)

El grado de confiabilidad de la herramienta, se obtuvo mediante el método estadístico de consistencia interna (Estadístico de Fiabilidad) Alfa de Cronbach, que permitió la verificación por suma de varianzas la consistencia interna de los 38 reactivos.

Se consideró además la Tabla de George y Mallery (2003, pág. 231), quienes establecen un cuadro de valores (Tabla 8) para los coeficientes de Alfa de Cronbach obtenidos.

Tabla 8*Valores del Coeficiente Alfa de Cronbach y su interpretación*

Valores de Interpretación	Nivel de Confiabilidad
Coeficiente alfa > 0,9	Excelente
Coeficiente alfa > 0,8	Bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Pobre
Coeficiente alfa < 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, pág. 231)

El grado de confiabilidad permitió determinar la consistencia y coherencia de los resultados obtenidos. Para determinar la confiabilidad del instrumento se consideró el total de encuestas aplicadas, como se aprecia en la Tabla 9.

Tabla 9*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Matriz de datos en el SPSS

Mediante el análisis realizado para obtener el Estadístico de Fiabilidad se utilizó el SPSS, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.920, como se aprecia en la Tabla 10. Este resultado de acuerdo a George y Mallery (2003), demuestra que la herramienta tiene un nivel de confiabilidad “Excelente” y en la Tabla de Bautista (2009) se define como una herramienta de “Muy Alta Confiabilidad”.

Tabla 10*Grado de confiabilidad con Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	38

Fuente: Matriz de datos en el SPSS

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el procedimiento de recolección de datos del trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Por tanto, el instrumento a emplear fue un cuestionario de respuesta múltiple elaborado con 38 reactivos correspondientes a las dos variables a investigar. El cuestionario se aplicó a los colaboradores del Centro de Salud que participaron en los talleres de proceso de coaching.

Previamente a la aplicación del cuestionario, se mencionó y procedió a explicar a los encuestados sobre el motivo de la encuesta y su carácter de tipo académico.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

La técnica de procesamiento de datos que se utilizó fue la tabulación de datos de los cuestionarios en una “Matriz de Datos” en una hoja de Excel, seguidamente los datos fueron procesados estadísticamente mediante el software estadígrafo SPSS.

Para la presentación y publicación de los resultados se utilizó histogramas de frecuencias. En lo concerniente al análisis estadístico de las categorías estudiadas, se logró desarrollar una interpretación mediante la estadística descriptiva, mientras que la estadística inferencial se usó para lograr la prueba de hipótesis.

En el nivel estadístico descriptivo, para cada reactivo se consideró el uso de tablas de frecuencias y porcentajes. Mientras que, en el nivel inferencial, se utilizó la estadística no paramétrica, en vista que se tiene dos variables de tipo cualitativas. Mediante la inferencia e interpretación se buscó establecer la posible relación existente entre las dos variables categóricas mediante el análisis de correlación por rho de Spearman.

Para la comparación de resultados de correlación, se utilizó la tabla de Hernández et al. (2014) en el cual se menciona la magnitud de la correlación desde una correlación negativa perfecta, hasta una correlación positiva perfecta, como se aprecia en la Tabla 11.

Tabla 11*Nivel de medición de la correlación de las variables*

Coeficiente R	Magnitud de la Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
	No existe correlación entre variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta
El signo indica la dirección de la correlación	

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 305)

Para la prueba de hipótesis, se consideró un nivel de significancia alto (99%). Es decir, se demostró la hipótesis con un nivel de significancia de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera).

4.1.1. Aspectos generales del Proceso de Coaching

El proceso de coaching en el Centro de Salud San Antonio - Cañete se realizó en un periodo de cuatro semanas, y se consideró cuatro talleres de capacitación, motivación y sensibilidad en el trabajo, los objetivos de trabajo se pueden apreciar en el Anexo de fotos y talleres. Los cuestionarios fueron rellenos al haber concluido con el ciclo de capacitaciones programado.

4.1.2. Análisis e interpretación de Aspectos Generales

En el cuestionario se incluyó preguntas generales para caracterizar a los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - Cañete, se consideró género del trabajador, edad, estado civil, el tiempo que labora en la institución y el nivel de estudios al cual accedió.

En la Tabla 12, se aprecia que 77.8% de los trabajadores es del sexo femenino, mientras que un 22.2% pertenece al sexo masculino. Este resultado puede considerarse como adecuado, en vista que la mayoría de trabajadores tienen el cargo de enfermeras.

Tabla 12

Genero de los trabajadores del Centro de Salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Femenino	21	77,8	77,8
Válido Masculino	6	22,2	22,2
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de Investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 7 le remarcada diferencia de genero entre los trabajadores en el Centro de Salud San Antonio.

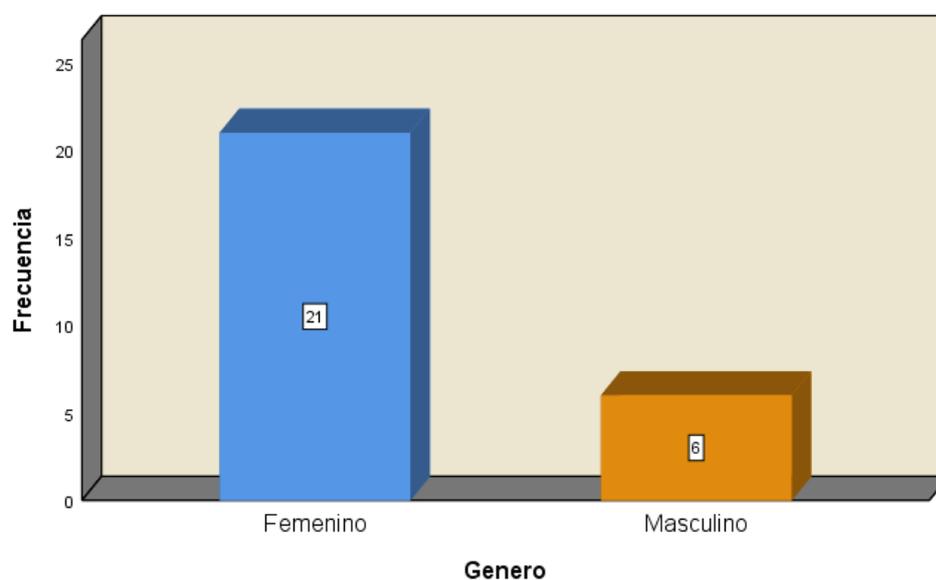


Figura 8 Género de los trabajadores del Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 13, se aprecia que un 18.5% de los trabajadores tienen edades entre los 31 y 35 años, mientras que 14.8% tiene edades entre los 36 y 40 años. El mayor porcentaje de los trabajadores tienen edades superiores a los 40 años haciendo un 55.6%.

Este resultado permite determinar que la mayoría de los trabajadores en el Centro de Salud San Antonio, son personas con madurez adecuada para prestar los servicios de Salud.

Tabla 13

Edad de los trabajadores del Centro de Salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
26 -30 Años	3	11,1	11,1
31 -35 Años	5	18,5	18,5
Válido 36 -40 Años	4	14,8	14,8
41 años a más	15	55,6	55,6
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Los resultados de las frecuencias se pueden apreciar en la Figura 8, en la cual resaltan los 15 trabajadores con edades mayores a los 40 años.

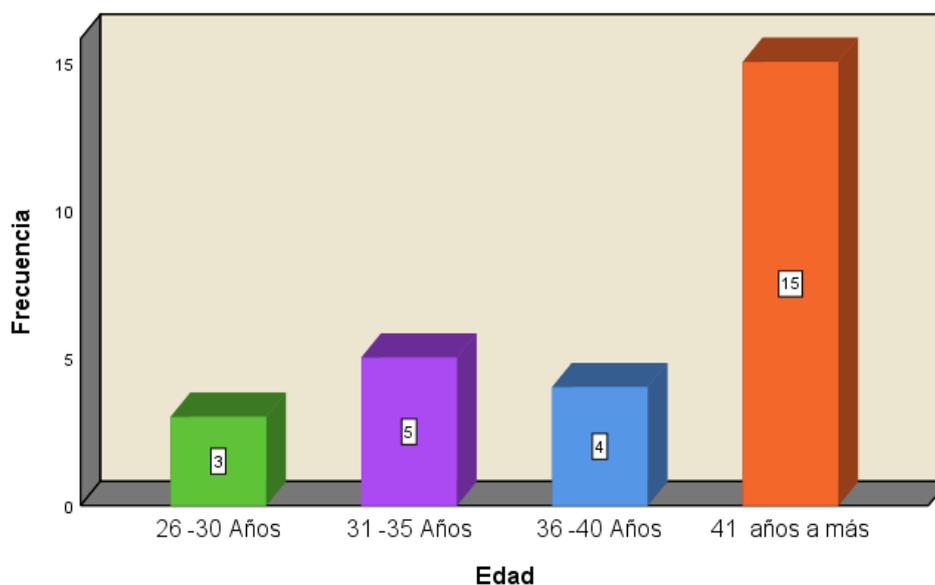


Figura 9 Edad de los trabajadores del Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 14, se aprecia que el 51.9% de los trabajadores se encuentra en condición civil de casados, lo que les atribuye mayor responsabilidad por la carga familiar atribuida.

Tabla 14

Estado Civil de los trabajadores del Centro de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Soltero	5	18,5	18,5
	Casado	14	51,9	51,9
	Conviviente	3	11,1	11,1
	Otra Situación	5	18,5	18,5
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 9 que 14 de los trabajadores en el Centro de Salud son casados y tres son convivientes, mientras que cinco trabajadores se mantienen solteros y cinco trabajadores tienen otra condición.

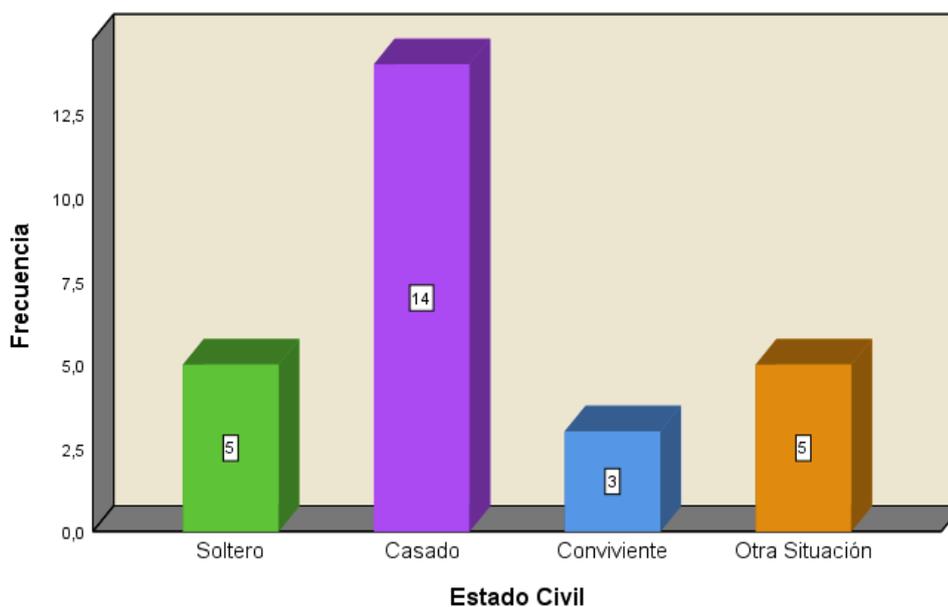


Figura 10 Estado Civil de los trabajadores del Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 15, se establece el nivel de estudios de los trabajadores, caracterizándose la población por tener un 40% nivel universitario que corresponde a médicos, odontólogos y especialistas. Mientras que un 37% tiene un nivel técnico, esto refleja una característica común en Centros de Salud, en vista que el personal de apoyo y actividades secundarias son técnicos en enfermería.

Tabla 15

Nivel de estudios de los trabajadores del Centro de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Secundario	1	3,7	3,7
	Técnico	10	37,0	37,0
	Universitario	11	40,7	40,7
	Post Grado	2	7,4	7,4
	Otro	3	11,1	11,1
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Estos resultados se aprecian con mayor claridad en la Figura 10, solo dos profesionales tienen el nivel de Post Grado.

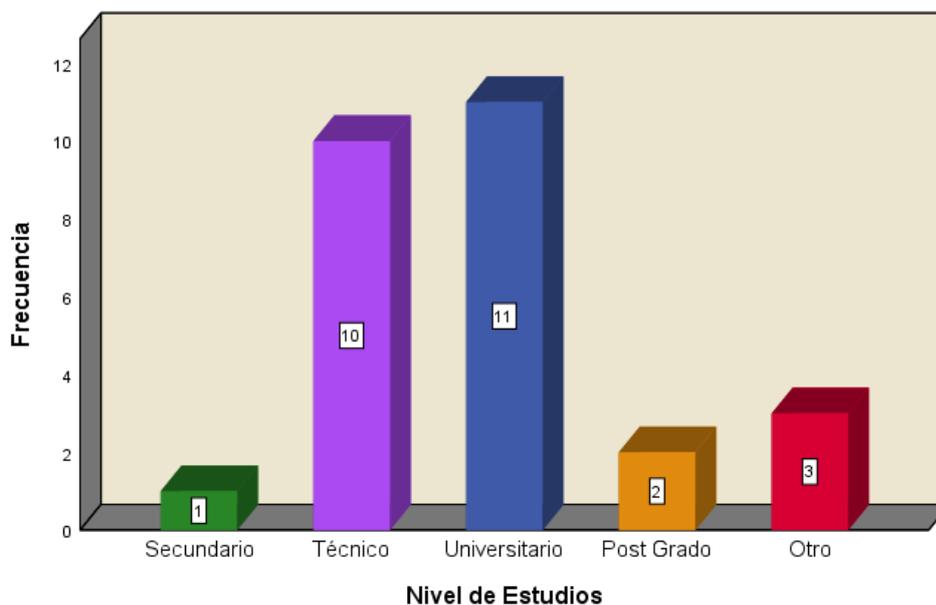


Figura 11 Nivel de estudios de los trabajadores del Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

Mediante la Tabla 16, se pudo determinar que un 70.4% de la población tiene una antigüedad superior a los 10 años y un 11.1% tiene una antigüedad entre los cinco y 10 años.

Tabla 16

Tiempo que labora en el Centro de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	0 - 1 Año	3	11,1	11,1
	1- 3 Años	2	7,4	7,4
	5 - 10 Años	3	11,1	11,1
	10 Años a más	19	70,4	70,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 11 se aprecia que 19 trabajadores tienen un tiempo de 10 años a más laborando en el Centro de Salud, es decir los trabajadores del Centro de Salud San Antonio son conocedores de la realidad problemática que aqueja a la población.

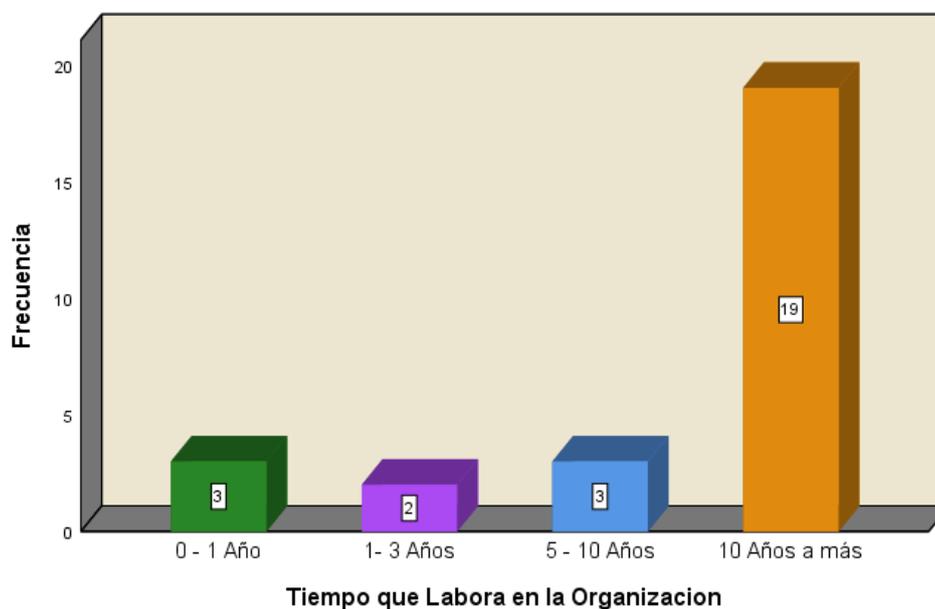


Figura 12 Tiempo que labora en el Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2. PRESENTACION DE RESULTADOS

4.2.1. Resultados de la Variable Proceso de Coaching

4.2.1.1. Resultados de la Dimensión conciencia

En la Tabla 17, se aprecia que 66.7% de los trabajadores manifiestan que han reflexionado sobre la importancia de las funciones que se cumple dentro de la organización, en vista que en el taller Despertando Nuestra Conciencia se fomentó la reflexión sobre la importancia de las funciones de cada trabajador.

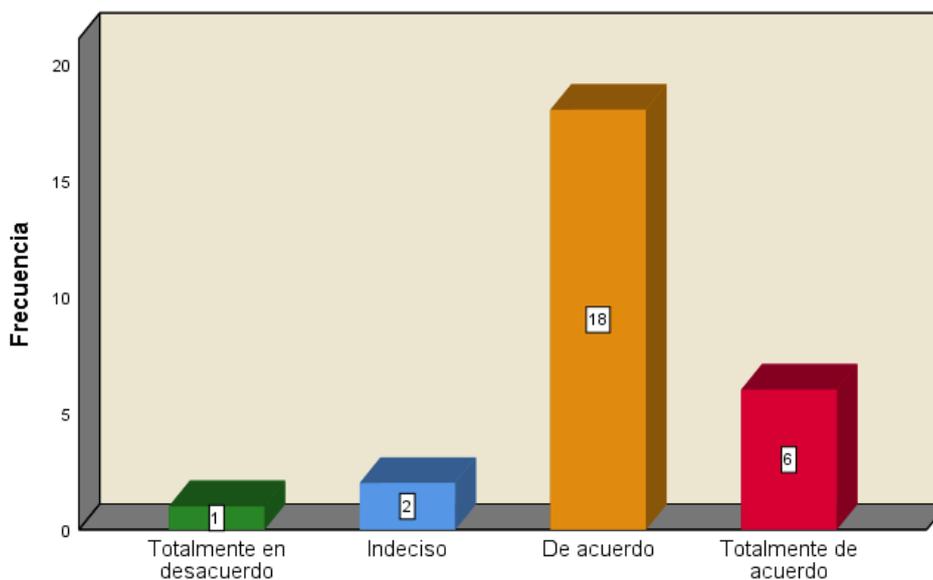
Tabla 17

Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	18	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Los resultados se aprecian mejor en la Figura 12 en la cual 18 manifestaron estar de acuerdo y seis manifestaron estar totalmente de acuerdo.



Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización

Figura 13 Ha reflexionado sobre sus funciones dentro de la organización.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 18, respecto a la actitud de atención al usuario, el 59.3% manifestó estar de acuerdo en que la actitud en la atención es adecuada. Y un 29% respondió que está totalmente de acuerdo con la afirmación.

Tabla 18

Su actitud en la atención al usuario es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
Indeciso	2	7,4	7,4
De acuerdo	16	59,3	59,3
Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En el Figura 13 de frecuencias, se aprecian estas respuestas, el trabajador en este aspecto, considera que la actitud de atención al usuario es buena.

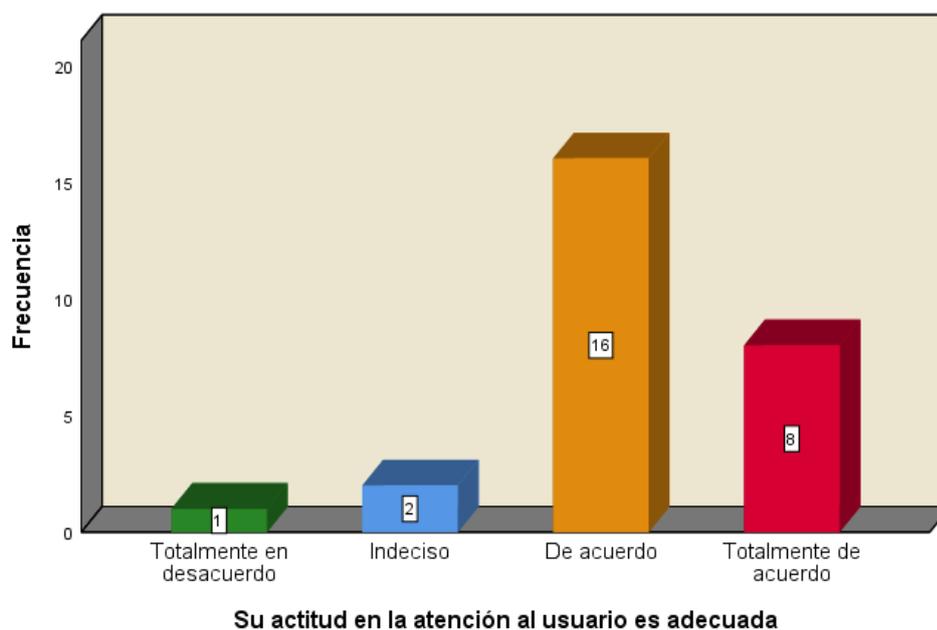


Figura 14 Su actitud en la atención al usuario es adecuada.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 19, los trabajadores con la capacitación recibida contestaron que la buena atención en la institución es fundamental, respondiendo estar totalmente de acuerdo en un 59.3% y un 29.6% estar de acuerdo.

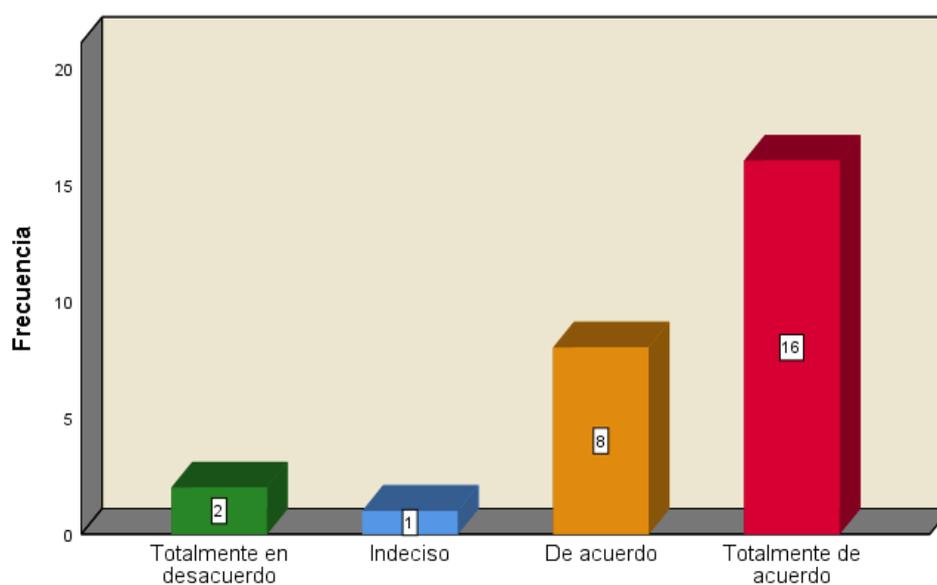
Tabla 19

Es consciente que una buena atención es fundamental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	Indeciso	1	3,7	3,7
	De acuerdo	8	29,6	29,6
	Totalmente de acuerdo	16	59,3	59,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 14 se aprecia con mayor claridad, los resultados obtenidos para el ítem de “toma de conciencia respecto a la atención a los usuarios” y su importancia.



Es consciente que una buena atención es básico en toda organización.

Figura 15 Es consciente de la buena atención en la organización.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 20, se aprecia se aprecia que el 63% está de acuerdo, al manifestarle que su forma de comunicación es asertiva, mientras que el 33.3% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Tabla 20

Su forma de comunicarse con las demás personas es asertiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	1	3,7	3,7
	De acuerdo	17	63,0	63,0
	Totalmente de acuerdo	9	33,3	33,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 15 que 26 trabajadores consideran que su forma de comunicarse en el Centro de Salud es asertiva, lo cual indica que el trabajador está consciente de la importancia de la forma de comunicarse con los demás.

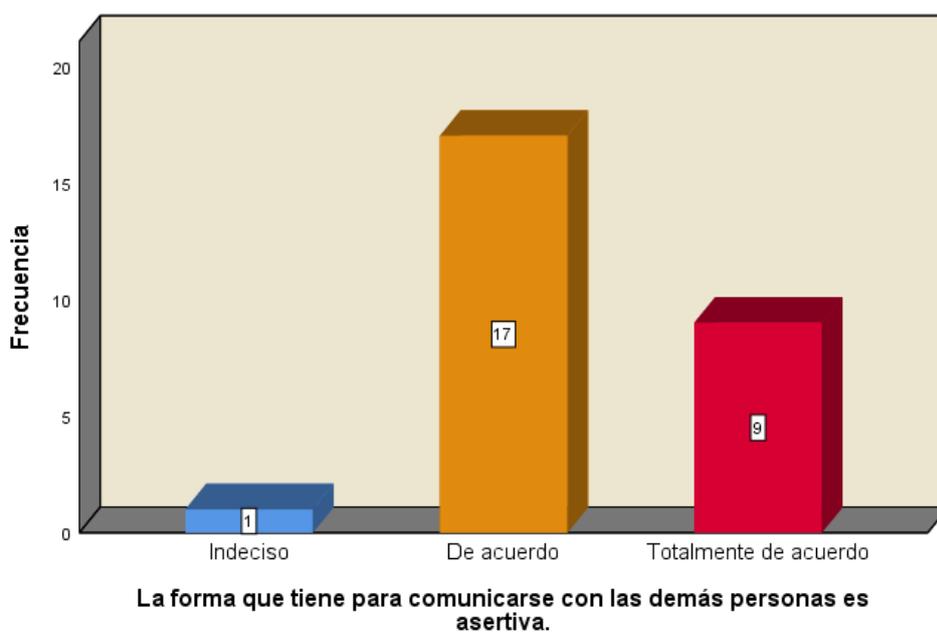


Figura 16 Su forma de comunicarse es asertiva en la organización.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 21, respecto a la toma de conciencia respecto a la importancia de la evaluación en las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud, el 63% manifestó que está de acuerdo con la evaluación de contrataciones, mientras que el 29.6% señaló estar totalmente de acuerdo.

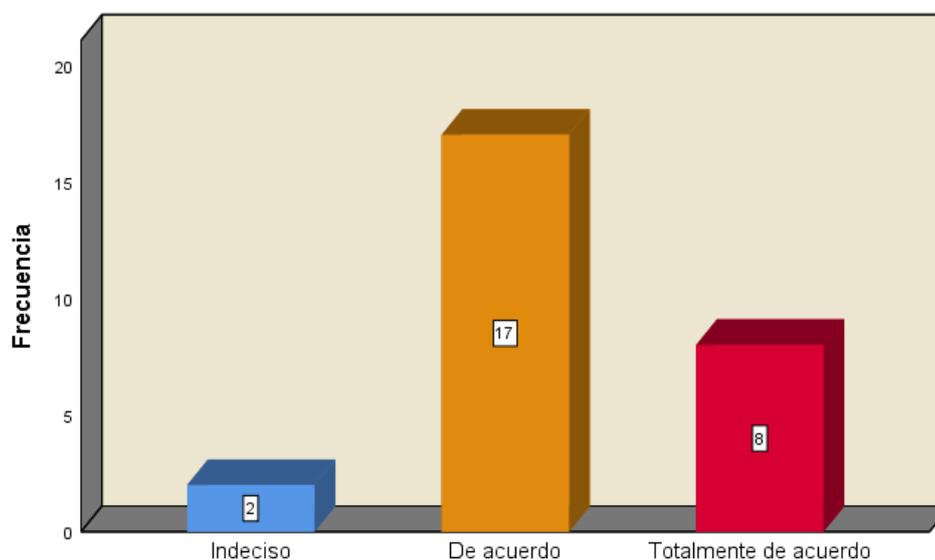
Tabla 21

Es conveniente que se evalúe las contrataciones que se realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	17	63,0	63,0
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 16 se aprecia que 25 trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la evaluación de las contrataciones en el Centro de Salud. Solo dos entrevistados se manifestaron como indecisos.



Le parece conveniente que se evalué las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.

Figura 17 Es conveniente evaluar las contrataciones en el Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo concerniente a la importancia del medio ambiente y áreas verdes del Centro de Salud, en la Tabla 22, se aprecia que el 44.4% considera que tiene preocupación por las áreas verdes, y un 25.9% está totalmente de acuerdo. Se nota un 25.9% de indecisos.

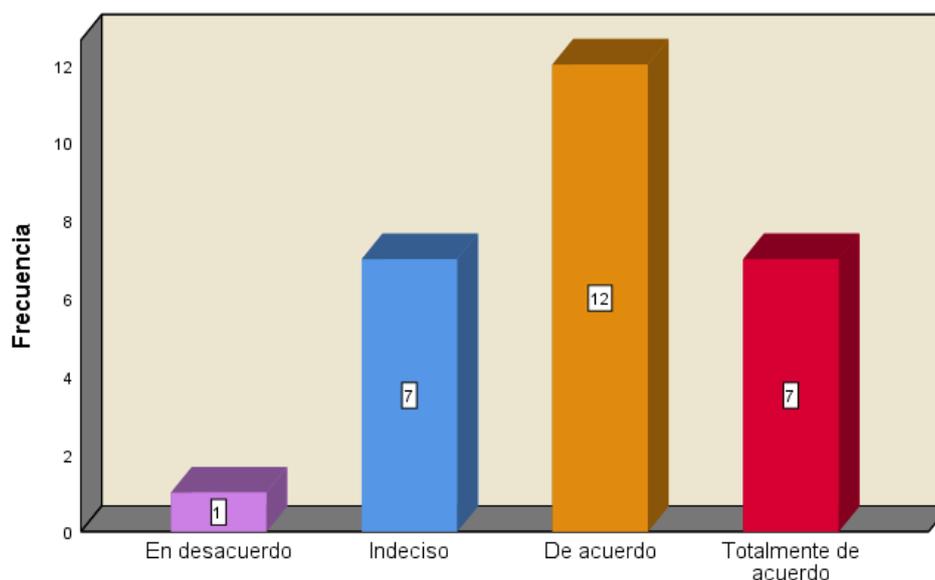
Tabla 22

Se preocupa por las áreas verdes del Centro de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	7	25,9	25,9
	De acuerdo	12	44,4	44,4
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 17, se aprecia que 19 trabajadores manifestaron su preocupación por las áreas verdes, lo cual es un indicador que el proceso de coaching sirvió para que los profesionales tomen conciencia sobre la importancia del medio ambiente.



Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.

Figura 18 Se ha preocupado por las áreas verdes en el Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 23, se aprecia que 59.3% de los trabajadores está de acuerdo al señalar que en el Centro de Salud se cumple con los parámetros de seguridad que se hizo notar en el taller de coaching, un 25.9% manifestó estar totalmente de acuerdo.

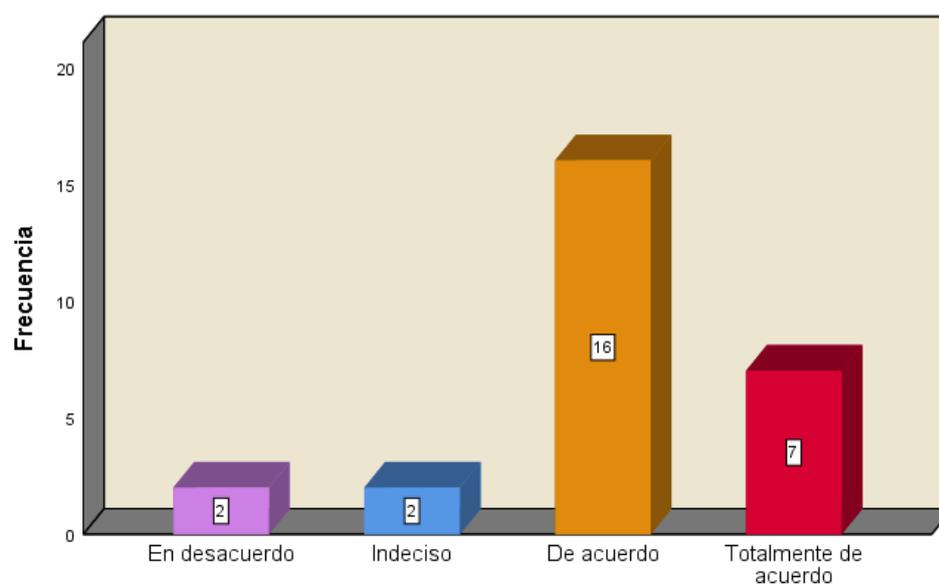
Tabla 23

Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido En desacuerdo	2	7,4	7,4
Indeciso	2	7,4	7,4
De acuerdo	16	59,3	59,3
Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 18 se aprecia que 23 de los trabajadores, consideran que en el Centro de Salud se tienen las previsiones adecuadas para cumplir con los parámetros de seguridad, aspecto que dado el tipo de institución debería considerarse en un 100%.



Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.

Figura 19 Se cumple con los parámetros de seguridad en la organización.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.1.2. Resultados de la Dimensión Responsabilidad personal

En la Tabla 24, respecto a la Dimensión de responsabilidad personal, el 55.6% manifestó que está de acuerdo al señalar que sus colegas de trabajo tienen las habilidades correspondientes para asumir nuevas responsabilidades. Un 29.6% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 24

Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	15	55,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 19, se aprecia que 23 de los trabajadores confían en las habilidades de sus compañeros de trabajo para asumir responsabilidades nuevas.

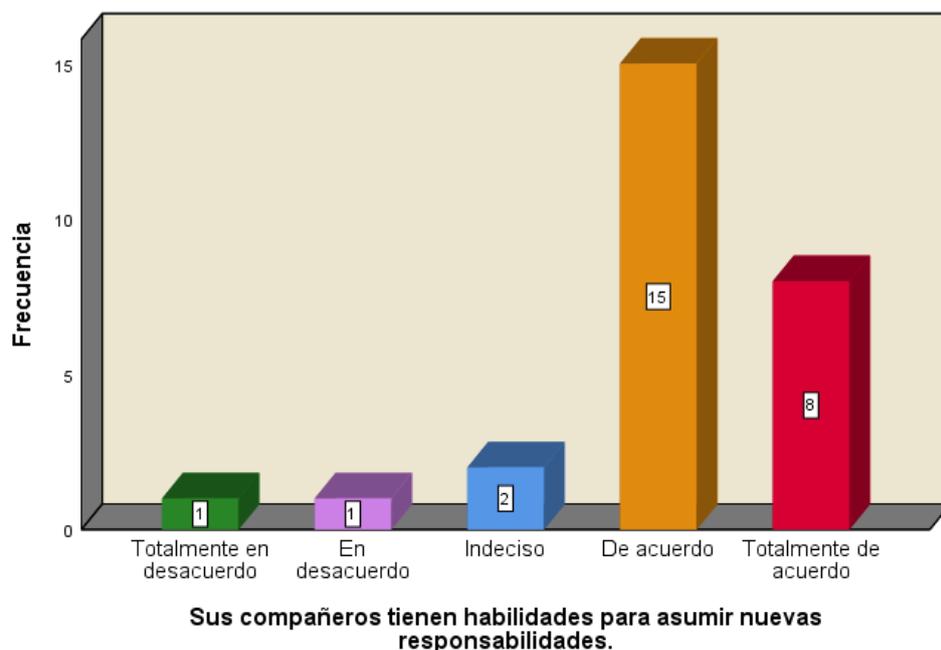


Figura 20 Sus compañeros tienen habilidades para asumir responsabilidades.

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo que respecta a la asunción de culpa por parte de los responsables en tareas deficientes, en la Tabla 25, se aprecia que 51.9% de los trabajadores está de acuerdo en que sus colegas tienen esa actitud.

Tabla 25

Cuando se realiza una tarea deficiente, los responsables asumen la culpa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	En desacuerdo	4	14,8	14,8
	Indeciso	6	22,2	22,2
	De acuerdo	14	51,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 20, se aprecia con claridad que 14 trabajadores, consideran que sus colegas son responsables de las tareas deficientes que puedan realizar.

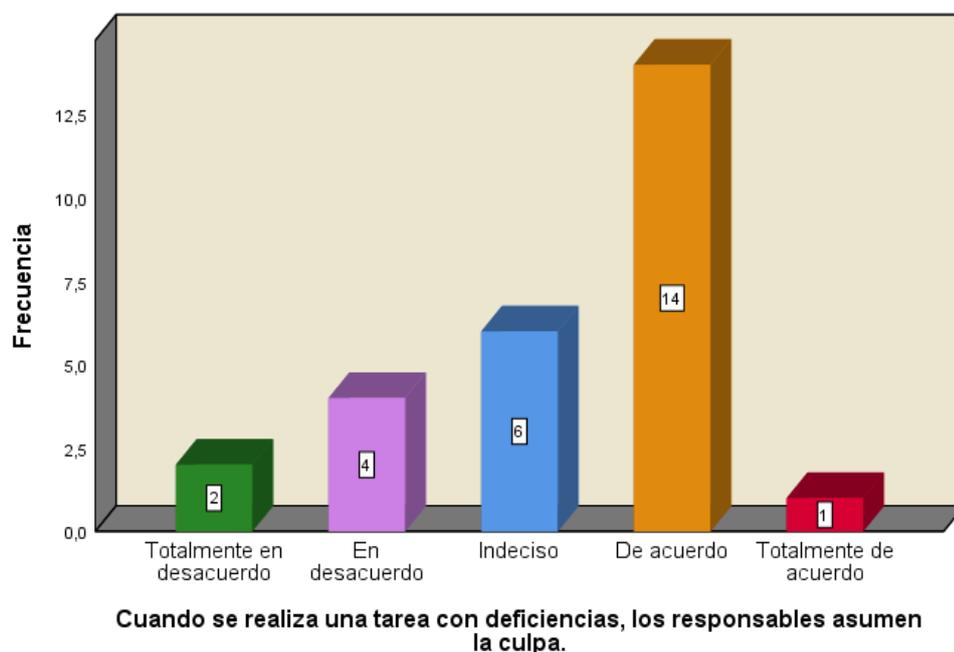


Figura 21 Los responsables de tareas deficientes asumen su culpa.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 26, en lo que respecta a la realización de sus actividades sin ser obligados previamente, un alto porcentaje de 66.7% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 25.9% manifestó estar totalmente de acuerdo.

Tabla 26

Emprende sus actividades sin exigencias previas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	1	3,7	3,7
	De acuerdo	18	66,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Estos resultados indican que el mayor porcentaje de trabajadores en el Centro de Salud asume sus responsabilidades y realiza sus actividades establecidas sin tener que ser exigidos.

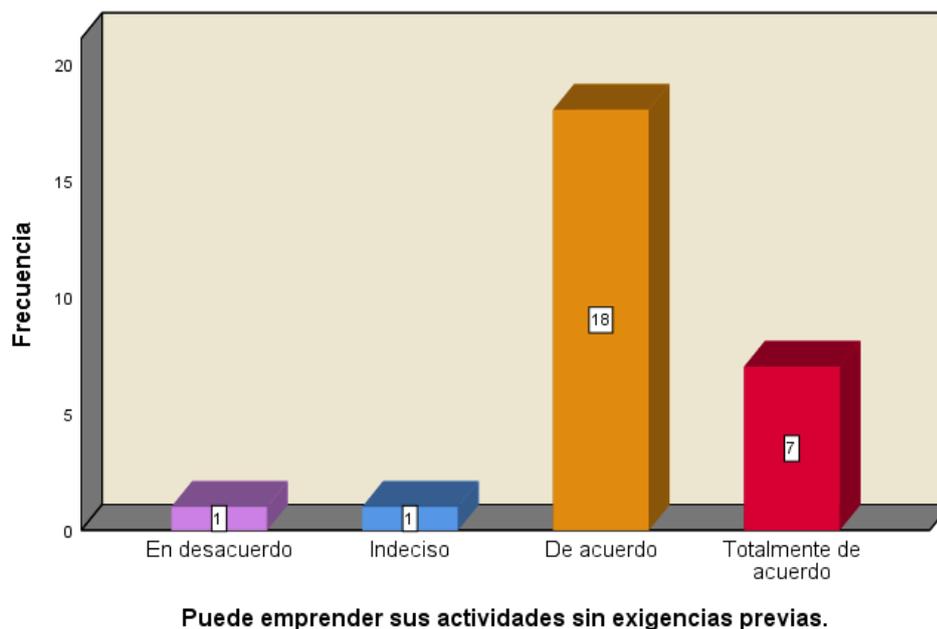


Figura 22 Emprende sus actividades sin exigencias previas.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 27, se aprecia que el 55.6% de los trabajadores están de acuerdo al señalar que en el Centro de Salud se presentan tardanzas y un 14.8 está totalmente de acuerdo. Un porcentaje de 22.2% se manifestó indeciso.

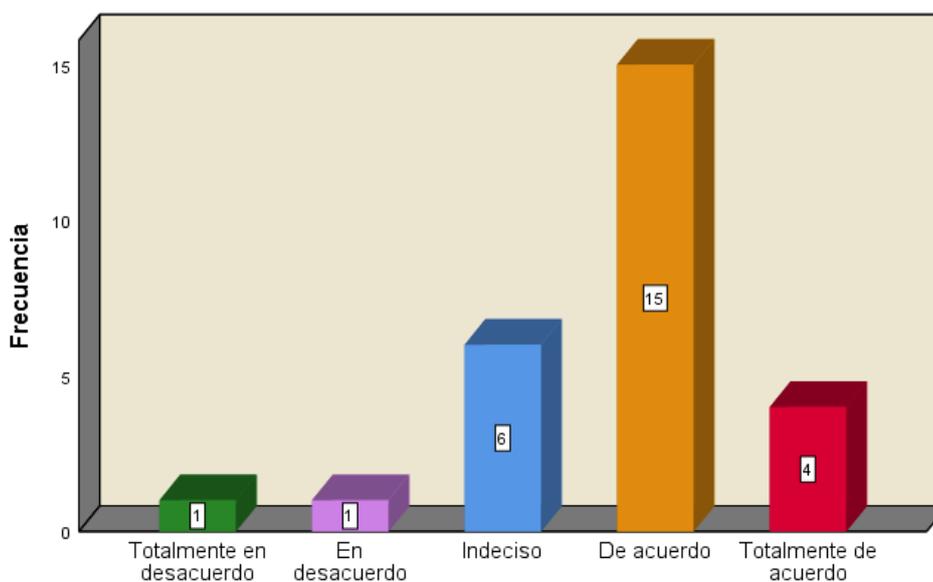
Tabla 27

En el centro de Salud se presentan tardanzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	6	22,2	22,2
	De acuerdo	15	55,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Estas tardanzas si bien es cierto no corresponden a todos los trabajadores, es la fuente de las problemáticas que se reflejan en la Atención al Usuario en el Centro de Salud. En la Figura 22, se aprecia esta percepción que tiene 19 de los trabajadores.



En la institución se presentan tardanzas.

Figura 23 En el Centro de Salud se presentan tardanzas.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 28, se obtuvo como resultados que un 48% de los trabajadores percibe y está de acuerdo en considerar que sus colegas necesitan de la exigencia de la dirección para cumplir sus tareas. Un 33.3% manifestó estar en desacuerdo con esta aseveración.

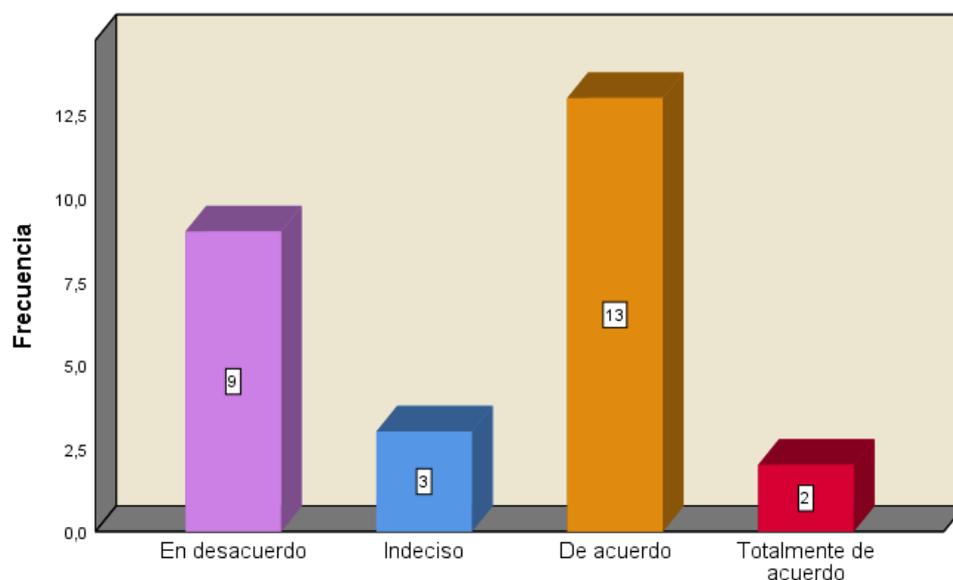
Tabla 28

Cuando sus colegas realizan una tarea esperan la exigencia del director

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	9	33,3	33,3
	Indeciso	3	11,1	11,1
	De acuerdo	13	48,1	48,1
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En las frecuencias, se aprecia en la Figura 23 que 15 trabajadores manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en aseverar que sus colegas necesitan de una exigencia superior, mientras 12 trabajadores se manifestaron en desacuerdo e indecisos.



Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.

Figura 24 Sus colegas necesitan de la exigencia del director para cumplir sus tareas.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 29, se aprecia que 59.3% está de acuerdo al afirmar que en la toma de decisiones se debe consultar al director, mientras que el 22.2% está totalmente de acuerdo.

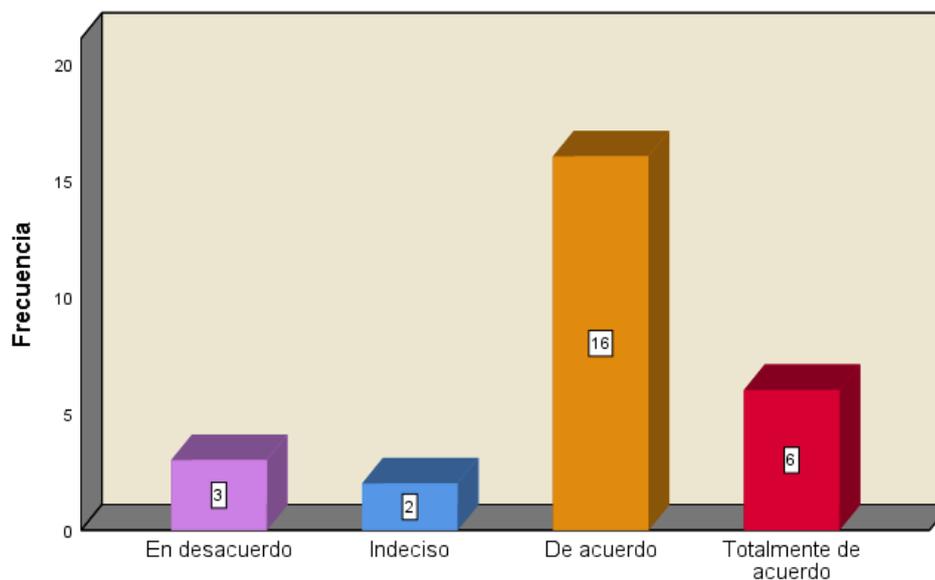
Tabla 29

Cuando va a tomar una decisión, cree que se debe consultar al director

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	3	11,1	11,1
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	16	59,3	59,3
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 24 que 22 de los trabajadores están en acuerdo y totalmente de acuerdo que se debe consultar al director para tomar decisiones en tareas que lo ameritan.



Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.

Figura 25 Las tareas que requieren de una decisión son consultadas.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.1.3.Resultados de la Dimensión Claridad

En el cumplimiento de Objetivos y Metas, se consultó sobre la facilidad para solicitar la colaboración de sus colegas, como base para fomentar el trabajo en equipo. En la Tabla 30, el 70.4% señaló que está de acuerdo y el 22.2% señaló estar totalmente de acuerdo.

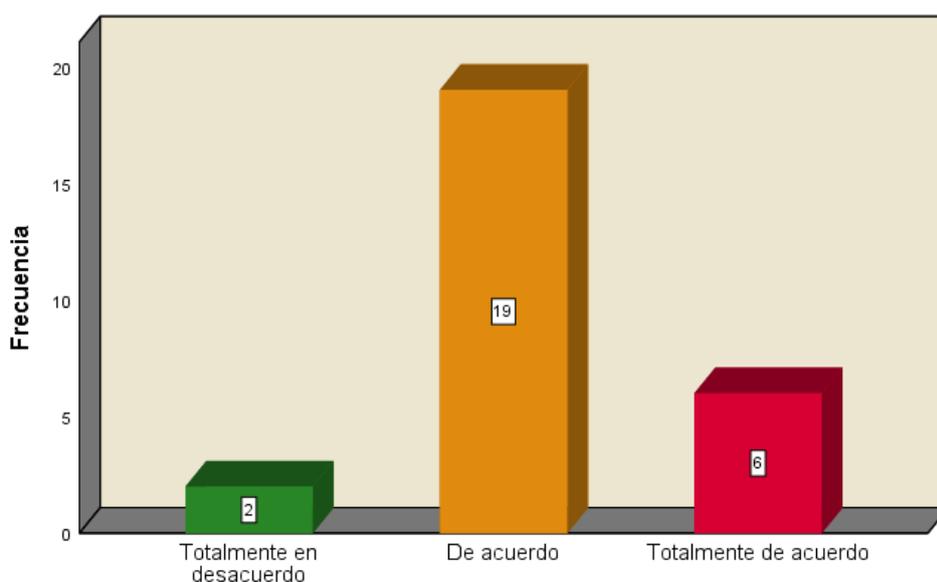
Tabla 30

Para realizar una tarea, puede solicitar la colaboración de su superior

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	De acuerdo	19	70,4	70,4
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Se aprecia en la Figura 25, que casi el 100% considera que puede solicitar la colaboración de sus colegas para realizar una tarea.



Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.

Figura 26 Puede solicitar la colaboración de sus colegas, para realizar una tarea.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 31, el 48.1% de los trabajadores está de acuerdo en lo concerniente a la entrega oportuna de información, para realizar sus actividades en el trabajo. Sin embargo, un 33.3% se muestra indeciso en esta pregunta.

Tabla 31

La información que requiere es otorgada a tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido En desacuerdo	2	7,4	7,4
Indeciso	9	33,3	33,3
De acuerdo	13	48,1	48,1
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 26 que 16 de los trabajadores señalan que reciben la información oportunamente, sin embargo, el porcentaje de indecisos es alto.

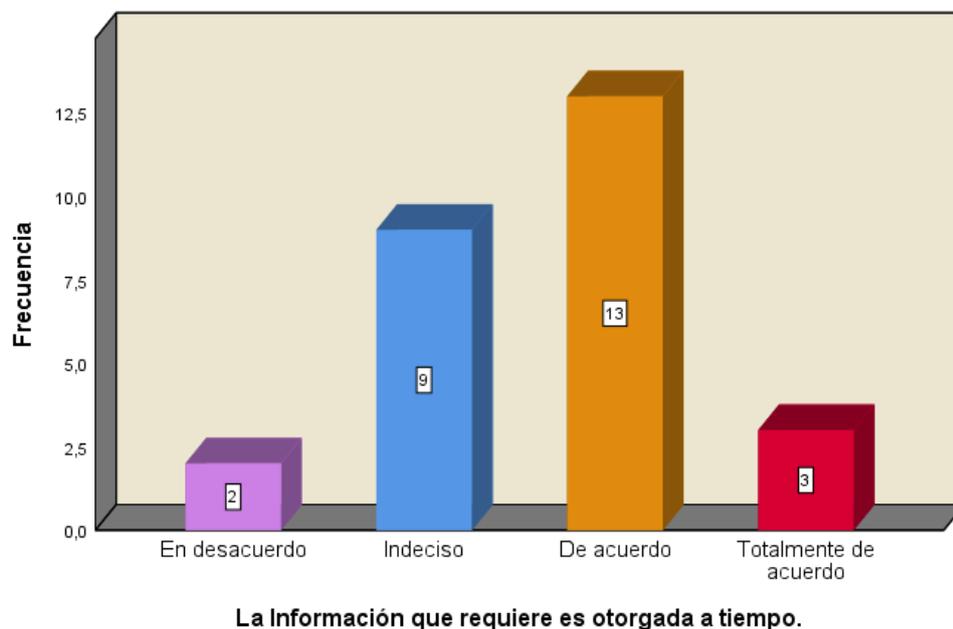


Figura 27 La información que requiere es otorgada a tiempo.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 32, se aprecia que 44.4% de los trabajadores que las reuniones en el Centro de Salud San Antonio son frecuentes, para tratar o enfrentar tareas conjuntas. Sin embargo, un 33.3% se manifiesta indeciso, y un 14.8% de los entrevistados están en desacuerdo y total desacuerdo.

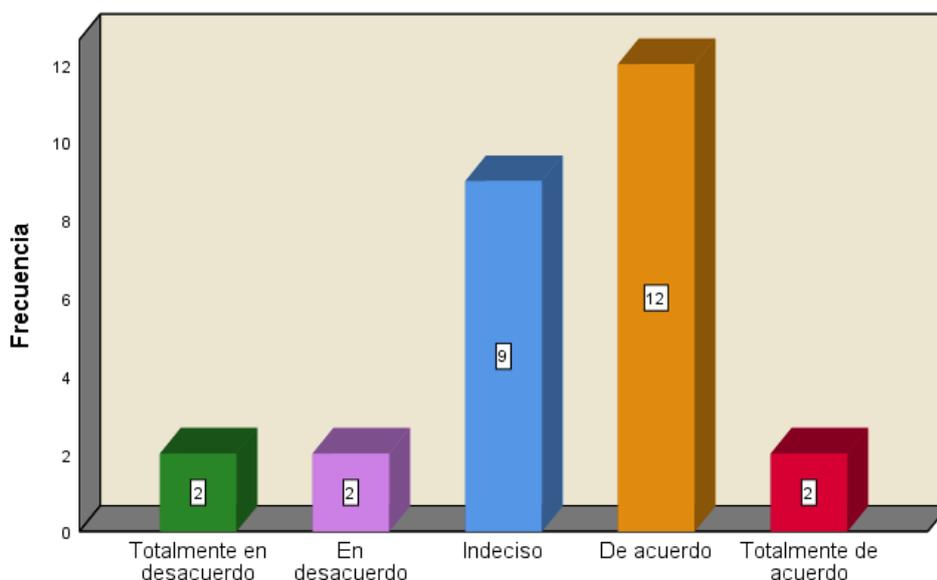
Tabla 32

Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	En desacuerdo	2	7,4	7,4
	Indeciso	9	33,3	33,3
	De acuerdo	12	44,4	44,4
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 27, se aprecia que las respuestas están divididas respecto a la pregunta sobre la frecuencia de las reuniones en la ejecución de tareas conjuntas.



Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.

Figura 28 Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 33, el 51.9% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo con cambios que se puedan dar o realizar en la institución. Un 25.9% manifestó estar totalmente de acuerdo lo que demuestra que en la institución un gran porcentaje es flexible a los nuevos retos.

Tabla 33

Acepta los cambios de rumbo en su organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	6	22,2	22,2
	De acuerdo	14	51,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En el gráfico de frecuencias, en la Figura 28 se aprecia esta disposición a enfrentar y aceptar los cambios de rumbo; por parte de los trabajadores que se puedan realizar en la organización.

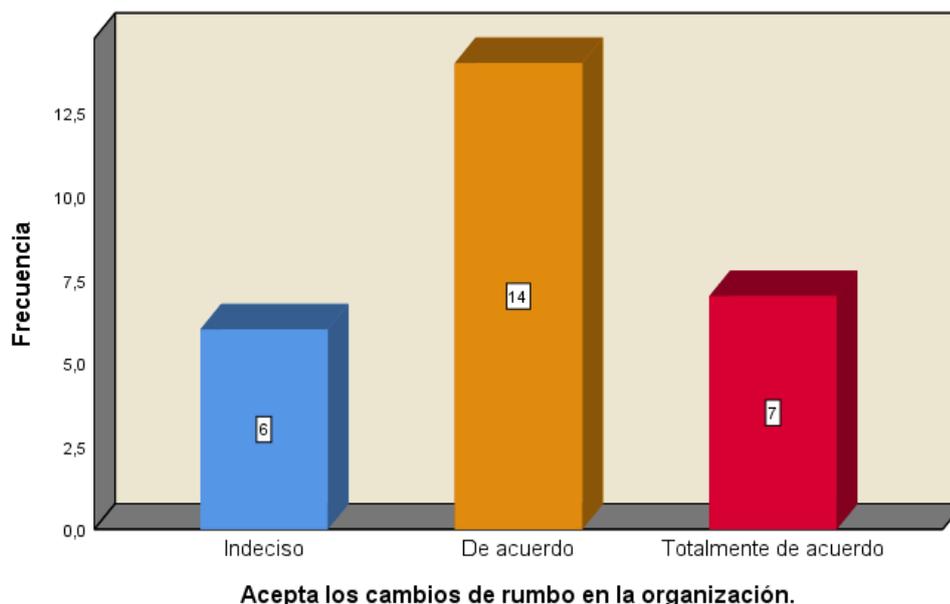


Figura 29 Acepta los cambios de rumbo en la organización.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 34, se aprecia que el 59.3% está de acuerdo y el 18.5% está totalmente de acuerdo en manifestar que sus colegas de trabajo lo tratan con cordialidad, lo que demuestra que en la organización existe un clima favorable de trabajo.

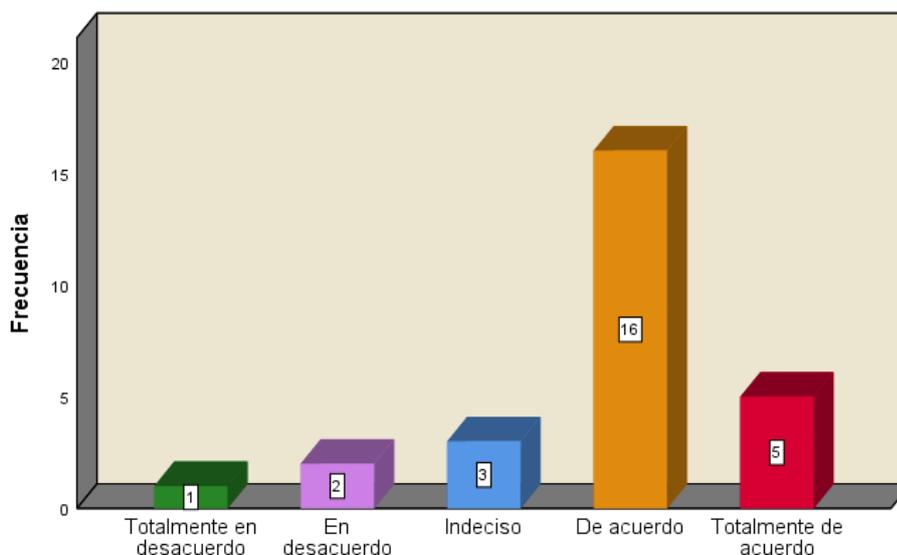
Tabla 34

Sus compañeros demuestran cordialidad con el trato hacia su persona

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
En desacuerdo	2	7,4	7,4
Indeciso	3	11,1	11,1
De acuerdo	16	59,3	59,3
Totalmente de acuerdo	5	18,5	18,5
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 29 se aprecia que 21 de los trabajadores del Centro de Salud consideran que existe un trato de cordialidad, solo tres trabajadores están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta aseveración.



Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.

Figura 30 Cordialidad en el trato.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral

4.2.2.1. Resultados de la Dimensión Productividad

Respecto a la productividad, se le preguntó al trabajador si culmina con sus labores a tiempo. Un 37% está de acuerdo y un 40.7% está totalmente de acuerdo al considerar que cumple con su labor oportunamente.

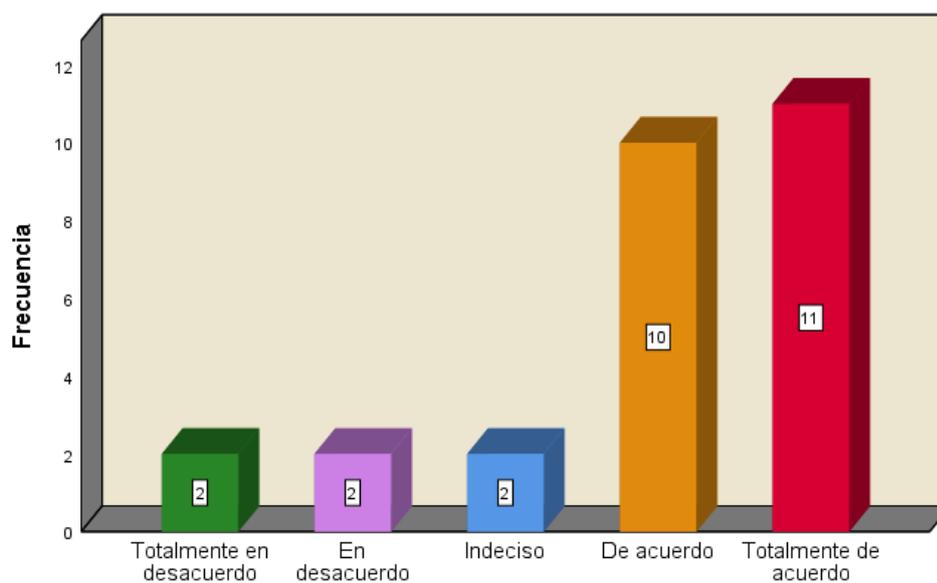
Tabla 35

Termina sus labores a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	En desacuerdo	2	7,4	7,4
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	10	37,0	37,0
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 30 ese aprecia esta tendencia de cumplimiento de las labores en el tiempo adecuado, por parte de los trabajadores.



Termina sus labores a tiempo.

Figura 31 Termina sus labores a tiempo.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 36, se aprecia que un 25.9% y un 7.4% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en manifestar que el trabajo realizado por sus colegas es rechazado, un 33.3% se manifestó indeciso. Un 33.3% considera que las oportunidades el trabajo de sus colegas es rechazado.

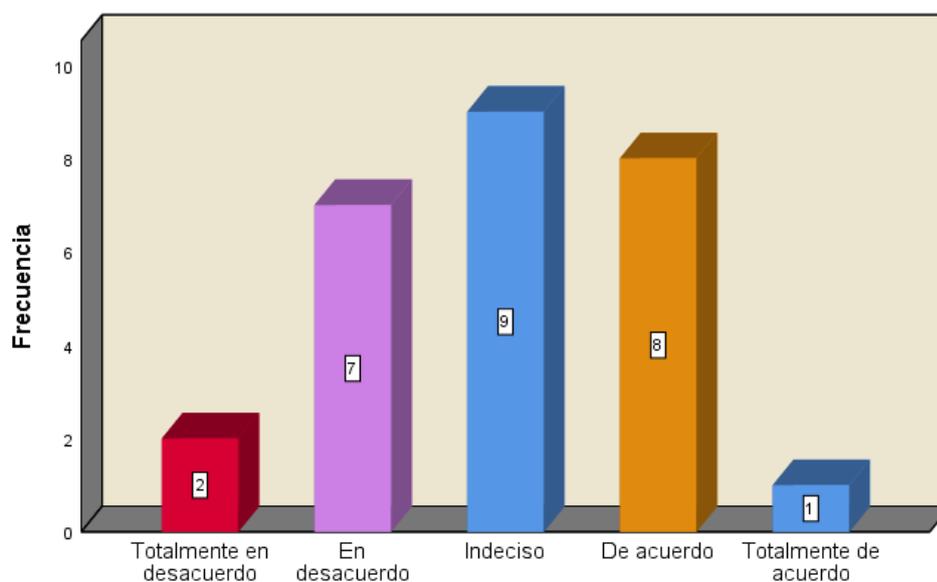
Tabla 36

Las labores de sus compañeros son rechazadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	En desacuerdo	7	25,9	25,9
	Indeciso	9	33,3	33,3
	De acuerdo	8	29,6	29,6
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 31 se aprecia 18 de los trabajadores se mostraron indecisos o en desacuerdo, sobre el rechazo que se puede haber presentado en lo concerniente a la productividad de sus colegas.



Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.

Figura 32 Rechazo de las labores que realizan sus compañeros.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 37, un 55.6% considera que en el Centro de Salud se cumple con las tareas asignadas, es decir está de acuerdo. El 14.8% está totalmente de acuerdo. Los trabajadores en un alto porcentaje están convencidos de haber cumplido con la labor encomendada.

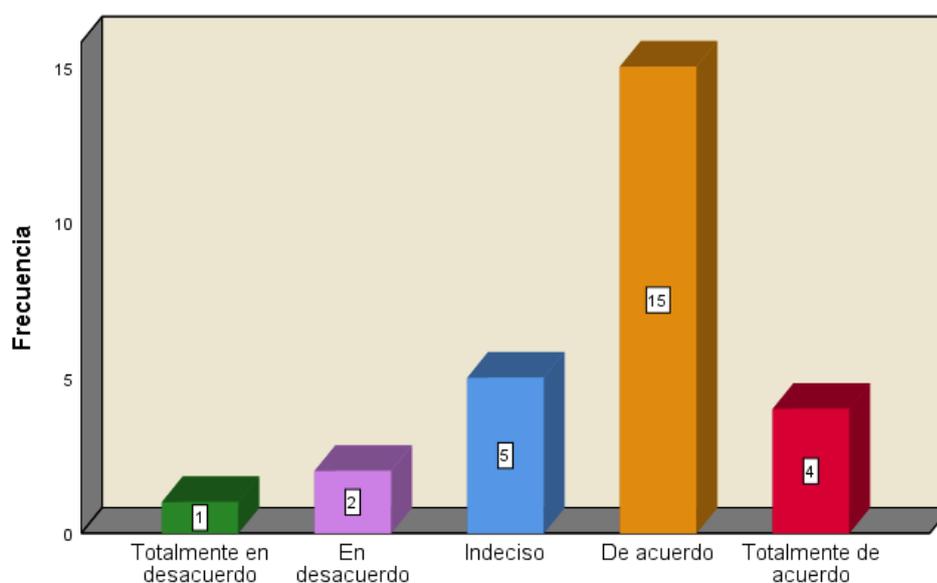
Tabla 37

Se cumple con las tareas asignadas en el Centro de Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	2	7,4	7,4
	Indeciso	5	18,5	18,5
	De acuerdo	15	55,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 32 se aprecia la alta tendencia de los trabajadores sobre la aseveración del cumplimiento de las tareas asignadas.



En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.

Figura 33 Se cumple con las tareas asignadas en el Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 38, el 55.6% está de acuerdo en considerar que han existido quejas y reclamos por parte de los usuarios por dejar tareas no concluidas en el Centro de Salud. Esto indica que la productividad organizacional en el Centro de Salud no tiene la eficiencia requerida por el usuario.

Tabla 38

Han existido reclamos de los usuarios por dejar las tareas pendientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido En desacuerdo	5	18,5	18,5
Indeciso	5	18,5	18,5
De acuerdo	15	55,6	55,6
Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 33, se aprecia que 17 de los trabajadores consideran que se dejaron tareas pendientes que provocaron el reclamo de los usuarios.

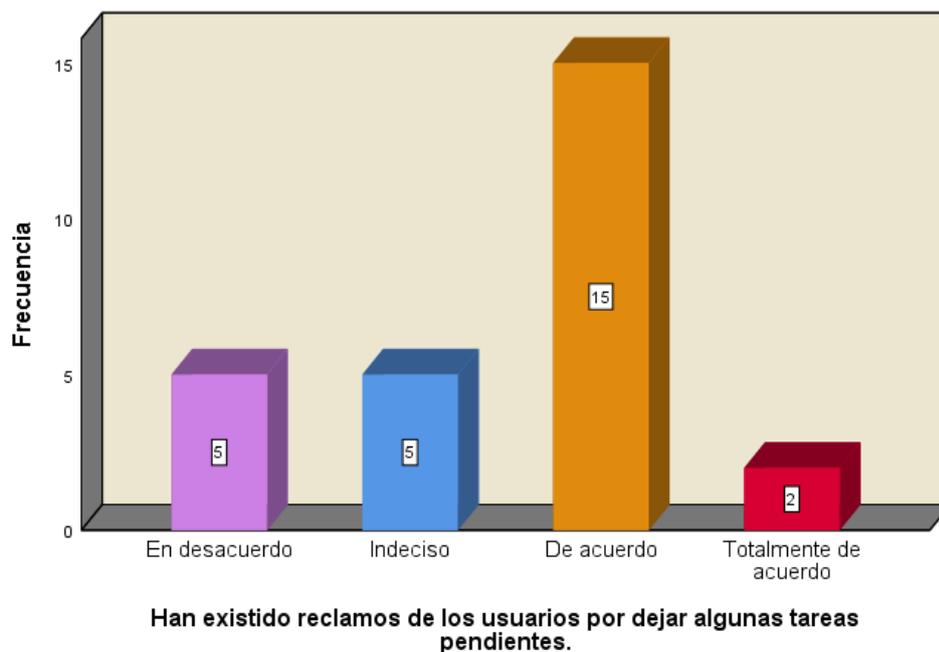


Figura 34 Ha existido reclamo de los usuarios por dejar tareas pendientes.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 39, se aprecia que solamente el 33.3% y un 3.7% están de acuerdo y totalmente de acuerdo en considerar se han presentado rechazo de los superiores por las labores realizadas, sin embargo, un 33.3% se manifiesta indeciso y un 25.9% se encuentra en desacuerdo con la afirmación.

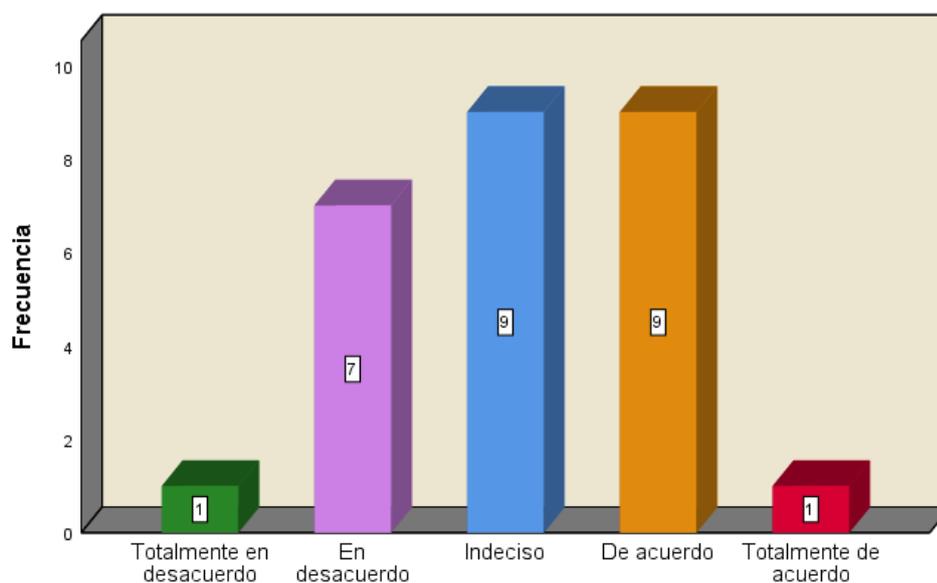
Tabla 39

Se ha presentado rechazo de los superiores por las labores realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	7	25,9	25,9
	Indeciso	9	33,3	33,3
	De acuerdo	9	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	1	3,7	3,7
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 34 se verifica que 17 de los trabajadores mostraron estar indecisos y en desacuerdo con el caso de existir rechazos por parte de los superiores en las labores realizadas en el Centro de Salud.



Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.

Figura 35 Se ha presentado rechazo de los superiores por las labores realizadas.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.2.2. Resultados de la Dimensión Eficacia Organizacional

En la Tabla 40, se aprecia que el 40.7% considera que está de acuerdo y un 22.2% está totalmente de acuerdo con aseverar que se han presentado reclamos en el Centro de Salud, por ende, se reconoce que la eficacia organizacional se debe mejorar.

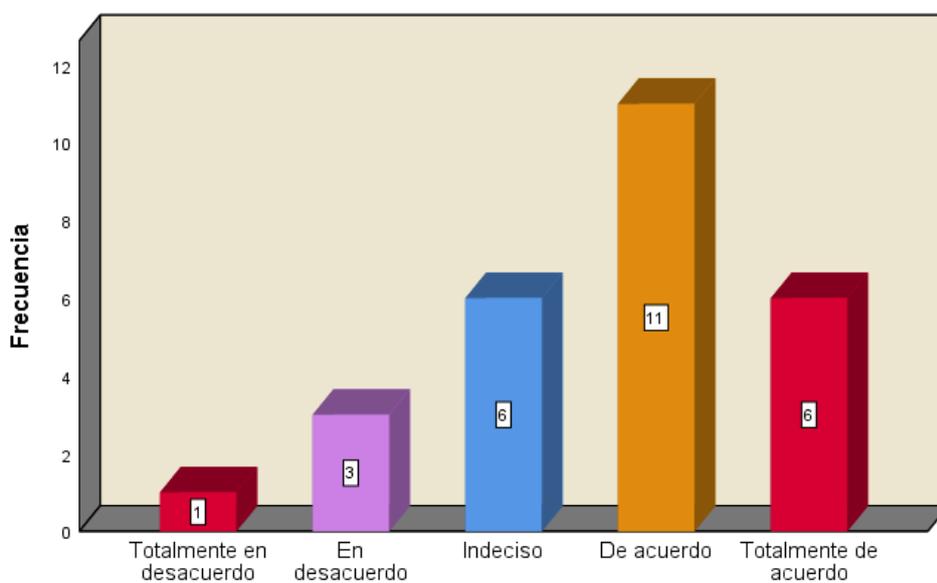
Tabla 40

Se ha tenido reclamos en la Atención del Centro de Salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
En desacuerdo	3	11,1	11,1
Indeciso	6	22,2	22,2
De acuerdo	11	40,7	40,7
Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 35 se aprecia que, 17 de los trabajadores están de acuerdo con la aseveración de que existen reclamos en el Centro de Salud.



Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.

Figura 36 Se ha tenido reclamos en la atención en el Centro de Salud.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 41, se aprecia que el 55.6% considera estar de acuerdo con afirmar que se cumplieron con las metas establecidas en el Centro de Salud. Mientras que un 18.5% se muestra indeciso, el 14.8% está en desacuerdo en afirmar que se cumplieron las metas establecidas.

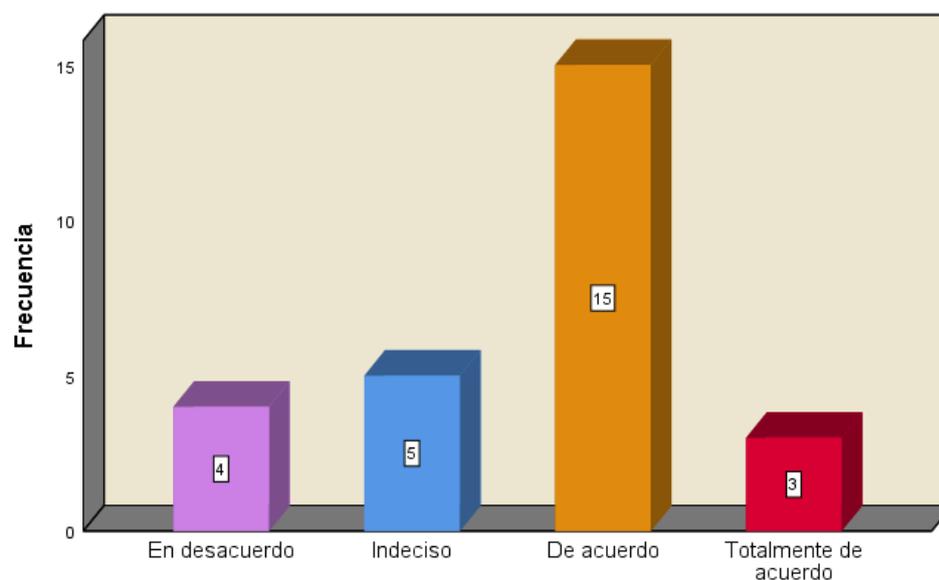
Tabla 41

La organización cumple con las metas planteadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido En desacuerdo	4	14,8	14,8
Indeciso	5	18,5	18,5
De acuerdo	15	55,6	55,6
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En lo correspondientes a frecuencias, se aprecia en la Figura 36 que 18 trabajadores entrevistados estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo en afirmar que se cumplió con la meta establecida.



La organización cumple con las metas planteadas.

Figura 37 La organización cumple con las metas planeadas.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 42, se aprecia que el 63.0% de los trabajadores está de acuerdo en afirmar que cumple con sus labores al culminar el día, mientras que el 25.9% está totalmente de acuerdo en afirmar que culmina con sus labores diariamente.

Tabla 42

Al terminar el día concluye con su labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	17	63,0	63,0
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 37, se aprecia que 24 de los trabajadores consideran que cumplen con su labor al final del día. Con estos resultados se verifica que para los trabajadores del Centro de Salud es importante la eficacia organizacional.

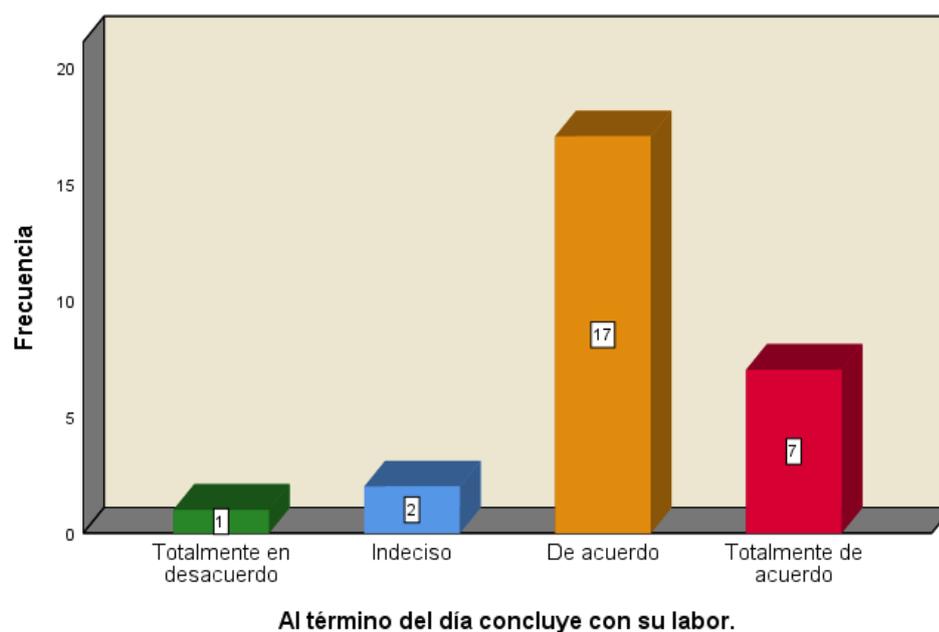


Figura 38 Al término del día concluye con su labor.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 43, se aprecia que el 37.0% de los trabajadores están de acuerdo en afirmar que su puesto de trabajo les permite aplicar sus conocimientos, mientras que el 44.4% están totalmente de acuerdo en afirmar que su puesto de trabajo es adecuado para aplicar sus conocimientos.

Tabla 43

Su puesto de trabajo le permite aplicar sus conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	3	11,1	11,1
	De acuerdo	10	37,0	37,0
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Las frecuencias de los trabajadores que señalan que su puesto de trabajo le permite aplicar lo aprendido, se aprecian en la Figura 38.

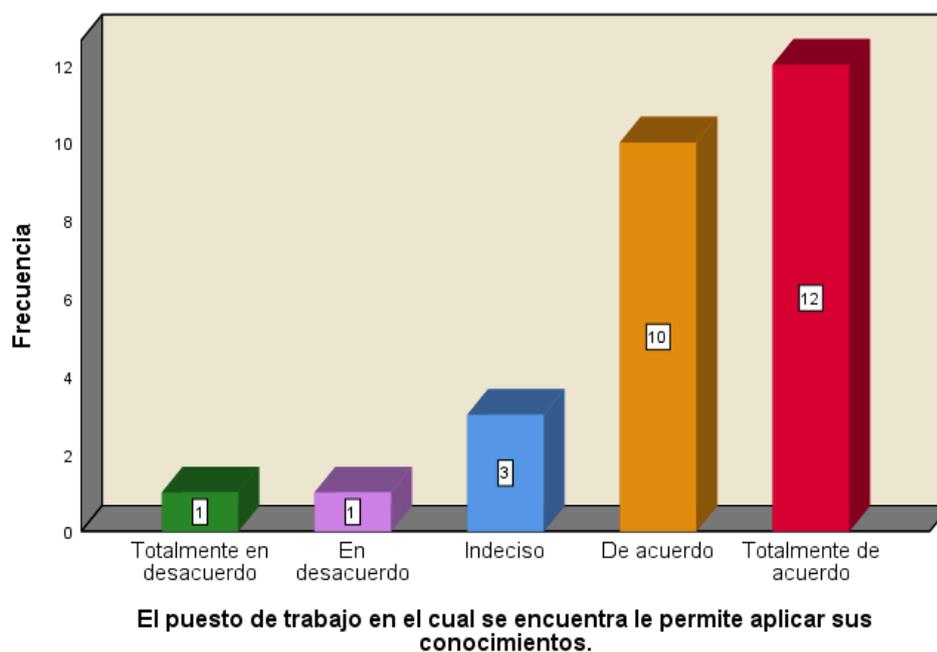


Figura 39 Su puesto de trabajo le permite aplicar sus conocimientos.

Fuente: Cuestionario de investigación

Respecto a la importancia de la capacitación que se comentó en el proceso de coaching, en la Tabla 44 se aprecia que el 33.3% considera que sus colegas se capacitan frecuentemente, mientras que un 25.9% manifiesta estar indecisos y un 22.2% está en desacuerdo con afirmar que sus colegas se capacitan frecuentemente.

Tabla 44

Sus colegas se capacitan frecuentemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4
	En desacuerdo	6	22,2	22,2
	Indeciso	7	25,9	25,9
	De acuerdo	9	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 39 se aprecia la diferencia de opiniones. Sin embargo, hay una mayor tendencia a señalar que se capacitan frecuentemente.

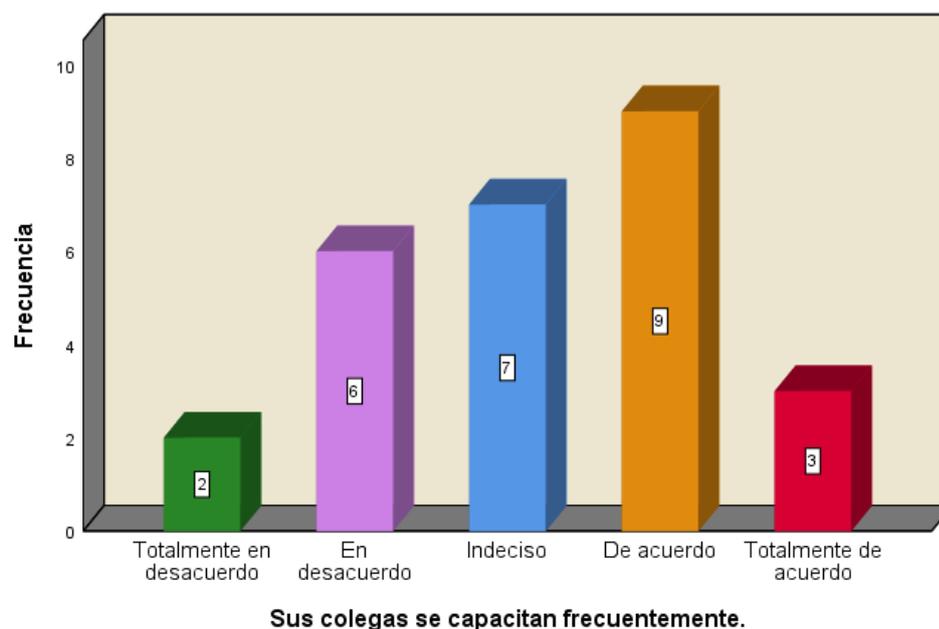


Figura 40 Sus colegas se capacitan frecuentemente.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.2.3. Resultados de la Dimensión Habilidades y capacidades

En la Tabla 45, un 37% y un 55.6% considera que necesitan capacitarse para el cargo que desempeñan dentro del Centro de Salud.

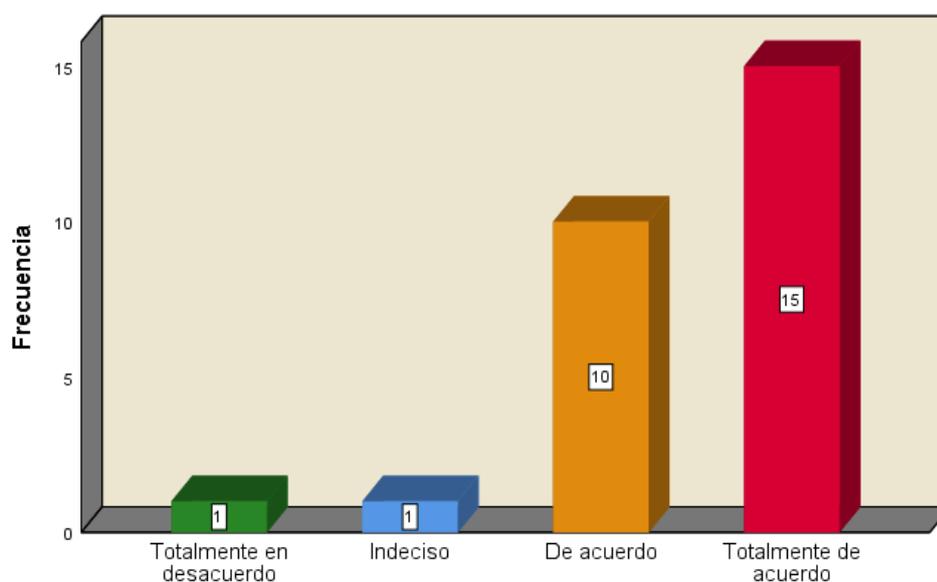
Tabla 45

Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
Indeciso	1	3,7	3,7
De acuerdo	10	37,0	37,0
Totalmente de acuerdo	15	55,6	55,6
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 40 se aprecia que 25 de los trabajadores encuestados reconocen la importancia de la capacitación permanente que se debe tener para innovar, adquirir nuevos conocimientos y otros aspectos, temas que se trataron en el proceso de coaching realizado.



Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.

Figura 41 Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 46, el 74.1% de los trabajadores está de acuerdo en considerar que la presentación personal de sus colegas es buena. Mientras que el 14.8% señala que está totalmente de acuerdo, sólo el 11.1% se manifestó como indeciso a la interrogante.

Tabla 46

La presentación personal de los trabajadores es buena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	3	11,1	11,1
	De acuerdo	20	74,1	74,1
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 41, se aprecia esta alta tendencia a señalar que en el Centro de Salud se tiene una presentación impecable, que no debe faltar en una institución de esta naturaleza, no se presentó una opinión contraria.

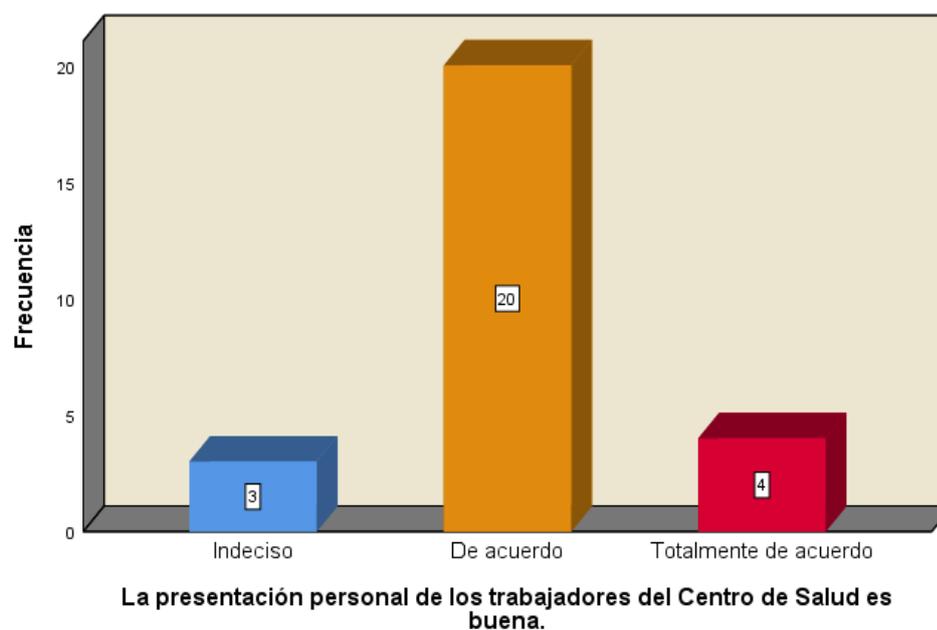


Figura 42 La presentación de los trabajadores es buena.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 47, el 59.3% afirmó estar de acuerdo con señalar que apoya en la resolución de situaciones difíciles, el 33.3% señaló que está totalmente de acuerdo con presentar esta capacidad.

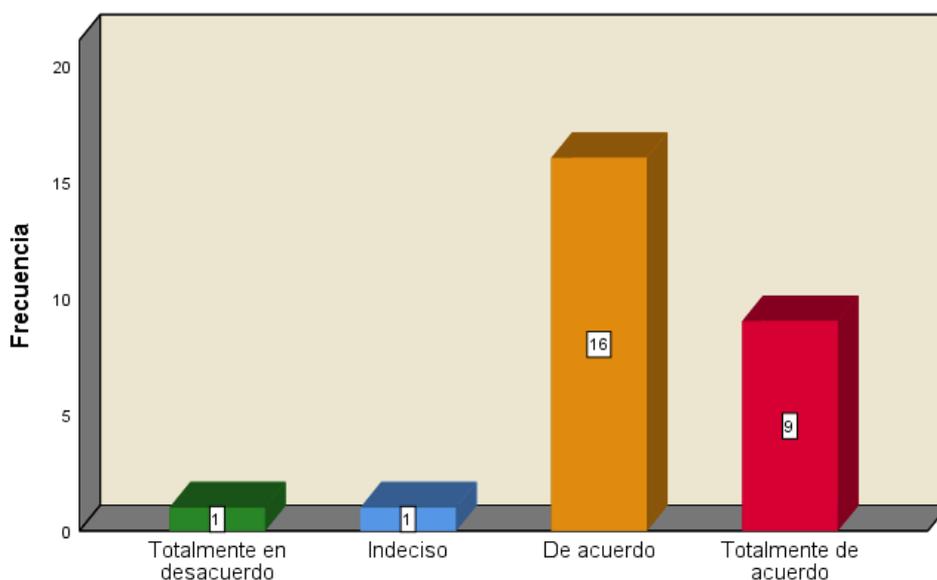
Tabla 47

Cuando se presenta situaciones difíciles apoya en la resolución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
Indeciso	1	3,7	3,7
De acuerdo	16	59,3	59,3
Totalmente de acuerdo	9	33,3	33,3
Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 42, se aprecia la tendencia que se dio en la respuesta. 25 trabajadores manifestaron que tienen la capacidad de prestar apoyo para la resolución de situaciones difíciles que se puedan presentar en el Centro de Salud.



Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.

Figura 43 Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 48, respecto a la habilidad de adquirir información nueva, el 63.0% de los trabajadores señalo que está de acuerdo en considerar que tiene esa habilidad, mientras que el 29.6% está totalmente de acuerdo en señalar que puede adquirir información nueva para cualquier solicitud.

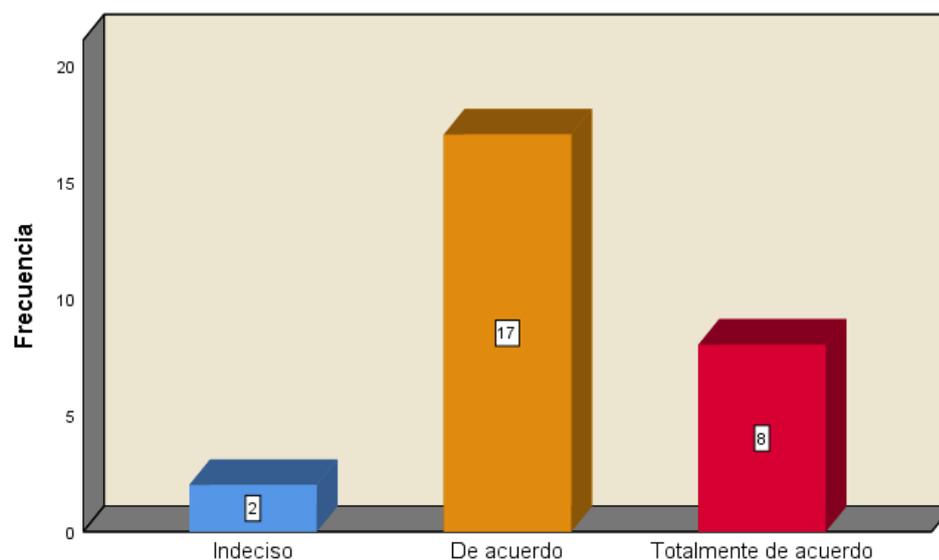
Tabla 48

Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando lo solicitan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	17	63,0	63,0
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

Se aprecia en la Figura 43, que la tendencia de los trabajadores a considerar que tienen habilidad y capacidad de informarse es alta, en el proceso de coaching se mencionó la importancia de buscar mecanismos para seguir adquiriendo información y conocimientos.



Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.

Figura 44 Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando lo solicitan.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 49, el 48.1% de los trabajadores señaló estar de acuerdo con indicar que puede solucionar tareas complejas sin la necesidad de estar consultando con los superiores, el 25.9% manifestó estar totalmente de acuerdo con aseverar que tiene la capacidad adecuada.

Tabla 49

Puede solucionar tareas complejas sin consultar a sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	4	14,8	14,8
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	13	48,1	48,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 44 se aprecia la tendencia a indicar que tienen capacidad de ejecución como parte de sus habilidades, se debe mencionar que en el proceso de coaching se mencionó la importancia de adquirir está capacidad.

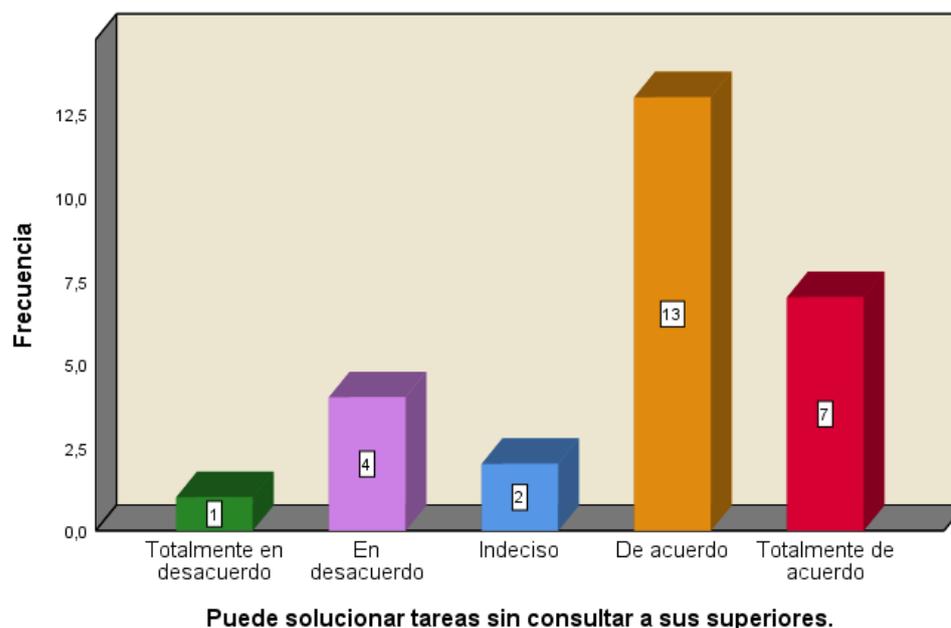


Figura 45 Puede solucionar tareas complejas sin consultar a sus superiores.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.2.4. Resultados de la Dimensión Comportamiento

En el proceso de coaching se determinó la importancia de las relaciones humanas, la actitud, la iniciativa y creatividad como base para ofrecer un servicio adecuado. En la Tabla 50, se aprecia que el 70.4% consideró que en el Centro de Salud se ha buscado la disminución de controversias, por ende, se manifiesta estar de acuerdo con la afirmación. Sin embargo, hay un 22.2% indecisos.

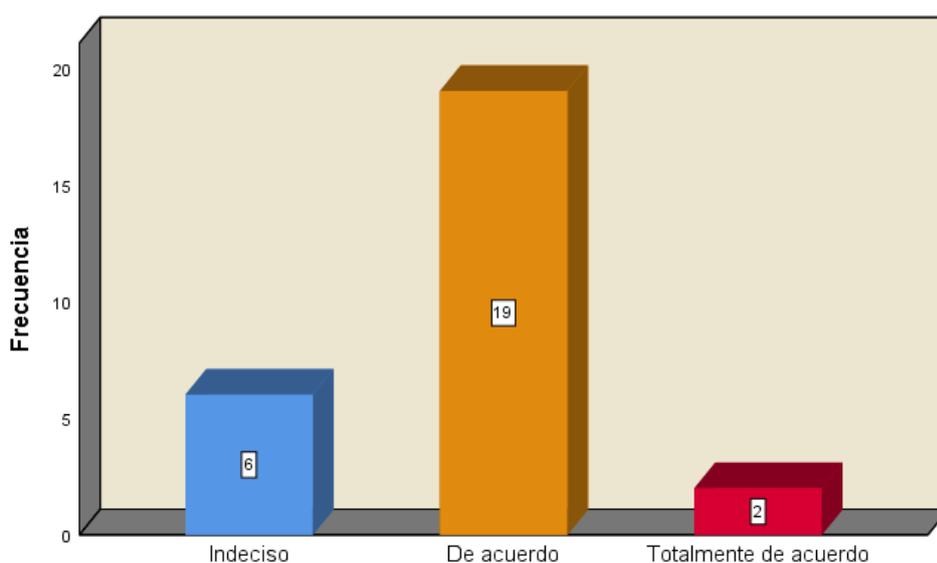
Tabla 50

En el Centro de Salud se busca la disminución de controversias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Indeciso	6	22,2	22,2
	De acuerdo	19	70,4	70,4
	Totalmente de acuerdo	2	7,4	7,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 45, se aprecia que 21 de los trabajadores consideran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con afirmar que se busca la disminución de controversias lo cual mejora las relaciones humanas.



En el centro de salud se busca la disminución de controversias.

Figura 46 En el centro de Salud se busca la disminución de controversias.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 51, se aprecia que el 70.4% señala estar de acuerdo en indicar que las personas con las cuales trabaja son colaboradores, es decir están prestos a colaborar si hiciera falta. Un 22.2% manifiesta estar totalmente de acuerdo con estas características de sus colegas

Tabla 51

Las personas que trabajan con Ud. son colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7
	De acuerdo	19	70,4	70,4
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 46, se aprecia esta alta tendencia en vista que 25 de los 27 trabajadores señalan que sus colegas son colaboradores.

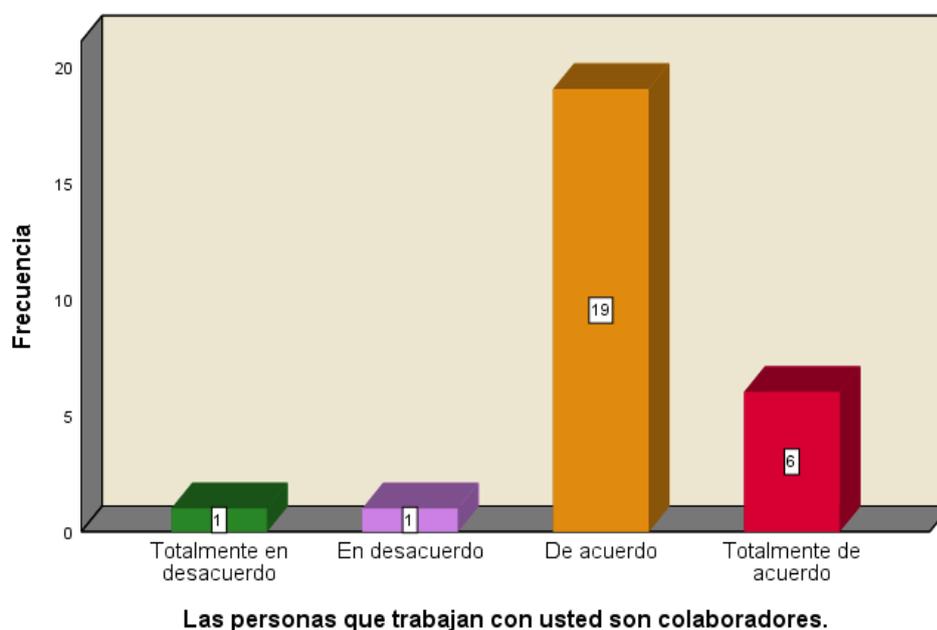


Figura 47 Las personas que trabajan con Ud. son colaboradores.

Fuente: Cuestionario de investigación

En el proceso de coaching se reflexionó con los participantes sobre la importancia de la creatividad en el trabajo. Y al ser preguntados si se presenta este comportamiento en cada uno, el 44.4% de los encuestados indicó en estar de acuerdo con señalar que busca soluciones creativas en el trabajo. El 44.4% señaló estar totalmente de acuerdo como se aprecia en la Tabla 52.

Tabla 52

Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	2	7,4	7,4
	De acuerdo	12	44,4	44,4
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 47 se aprecia esta alta tendencia a sentir que desarrollan sus labores buscando soluciones creativas para su entorno de trabajo.

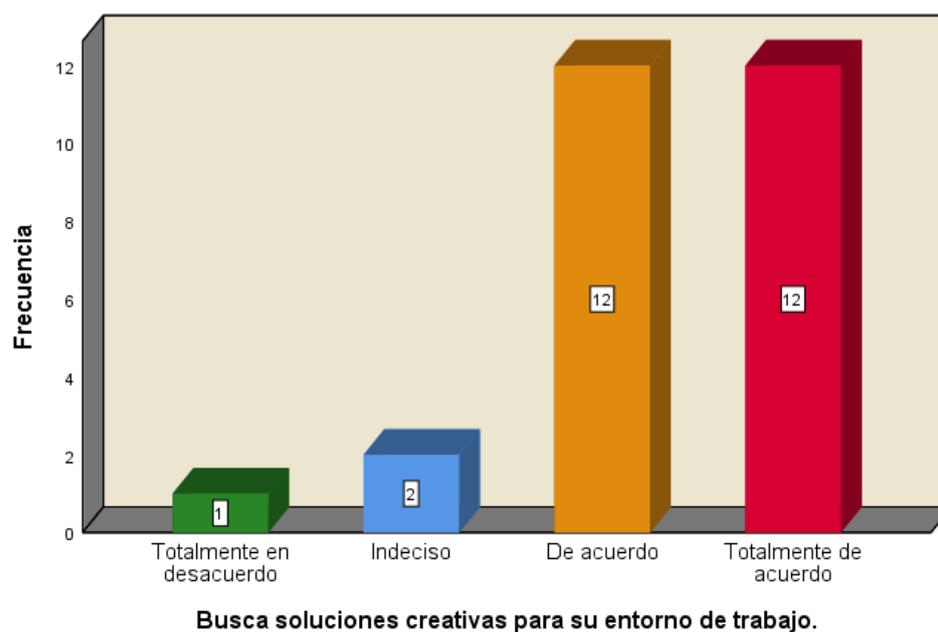


Figura 48 Ud. busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Tabla 53, se verifica que el 51.9% señala que está de acuerdo en mencionar que, cuando se le presenta alguna actividad que supera o excede su capacidad no descansa hasta culminarla, mientras que el 33.3% menciona estar totalmente de acuerdo con esta aseveración.

Tabla 53

Cuando tiene una actividad que excede su capacidad la culmina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	Indeciso	3	11,1	11,1
	De acuerdo	14	51,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	9	33,3	33,3
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 48, se aprecia esta alta tendencia a considerar que están comprometidos con su trabajo, aun no tengan la capacidad suficiente para afrontar la tarea.

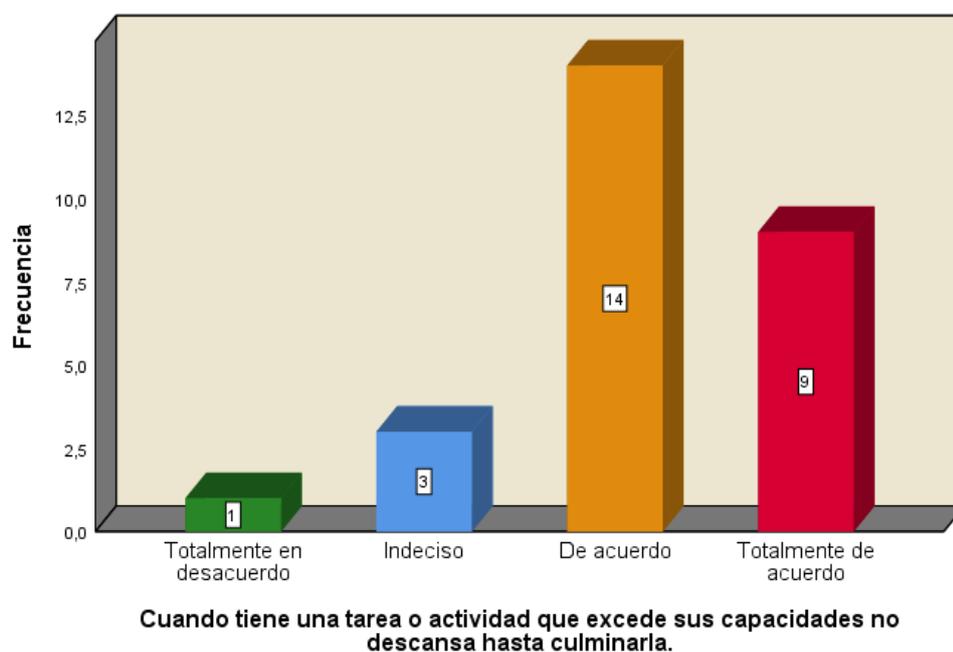


Figura 49 Cuando tiene una actividad que excede su capacidad la culmina.

Fuente: Cuestionario de investigación

Mediante el proceso de coaching se señaló la importancia de la proactividad en el trabajo, verificando en la Tabla 54, que el 51.9% manifiesta estar de acuerdo con estar dispuestos a colaborar cuando se presenten tareas extras. Mientras que un 44.4% manifestó estar totalmente de acuerdo en considerar que están dispuestos a colaborar cuando se presenten tareas extras.

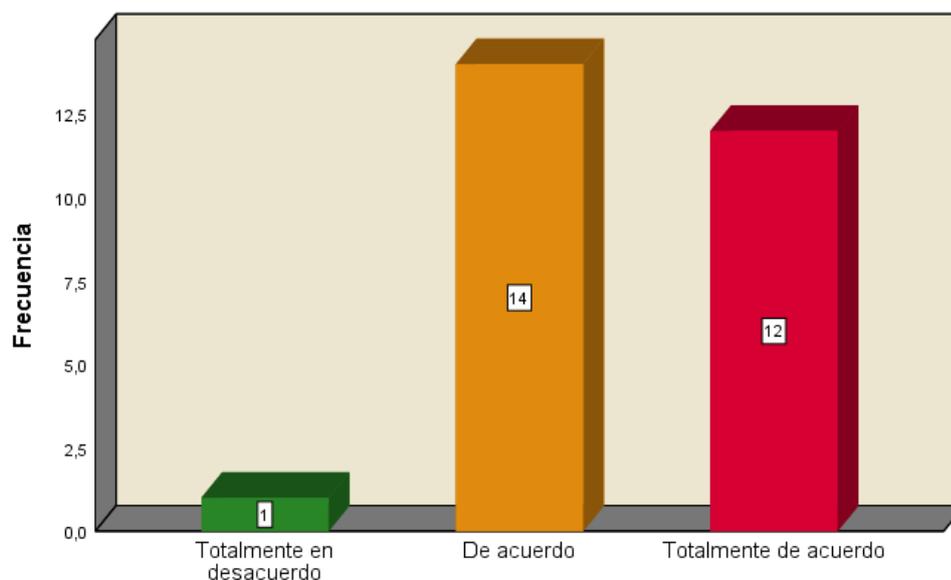
Tabla 54

Cuando hay tareas extras está dispuesto a colaborar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7
	De acuerdo	14	51,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	12	44,4	44,4
	Total	27	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

En la Figura 49 se verifica esa alta tendencia a demostrar actitud e iniciativa para colaborar en cualquier evento o tarea extra que se pueda presentar en el Centro de Salud.



Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.

Figura 50 Cuando hay tareas extras está dispuesto a colaborar.

Fuente: Cuestionario de investigación

4.2.3. Grado de Relación entre variables

4.2.3.1. Relación entre el Proceso de Coaching y el Desempeño laboral

En lo correspondiente a la Variable Proceso de Coaching y su relación con la Variable Desempeño Laboral, en los resultados del análisis por el estadístico que se aprecia en la Tabla 59 se logró establecer que se tiene una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Spearman de 0,777 (Ver Tabla 11, Nivel de Correlación), con un valor de significancia asintótica (Sig. bilateral) de 0,000; valor inferior al 0,01 de significancia establecido para el análisis de las variables.

Tabla 55

Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y Desempeño Laboral

			Var_01	Var_02
Rho de Spearman	Var_01	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Var_02	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS

4.2.3.2. Relación entre el Proceso de Coaching y la Productividad

Para evaluar el grado de relación entre las dimensiones de la Variable Proceso de Coaching y las dimensiones de la Variable, se hizo uso de la prueba estadística de coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman.

En la Tabla 55 se verifica que los resultados del análisis de la Variable Proceso de Coaching y la Dimensión Productividad, tienen una correlación positiva media con un coeficiente de correlación Spearman de 0,514 (Ver Tabla 11, Nivel de Correlación), con un valor de significancia (Sig. bilateral) de 0,006; valor menor al 0,01 de significancia establecido para el análisis.

Tabla 56

Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y productividad

		Var_01	V02_D01
Rho de Spearman	Var_01	1,000	,514**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	27	27
	V02_D01	,514**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS

4.2.3.3. Relación entre el Proceso de Coaching y la Eficacia Organizacional

En la Tabla 56 se verifica que los resultados del análisis de la Variable Proceso de Coaching y la Dimensión Eficacia Organizacional, tienen una correlación positiva media con un coeficiente de correlación Spearman de 0,674 (Ver Tabla 11, Nivel de Correlación), con un valor de significancia (Sig. bilateral) de 0,000; valor inferior al 0,01 de significancia establecido para el análisis de las variables.

Tabla 57*Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y Eficacia Organizacional*

			Var_01	V02_D02
Rho de Spearman	Var_01	Coefficiente de correlación	1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	V02_D02	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS

4.2.3.4. Relación entre el Proceso de Coaching y las Habilidades y Capacidades

En lo correspondiente a la Variable Proceso de Coaching y su relación con la dimensión Habilidades y Capacidades, se aprecia en la Tabla 57 que se obtuvo una correlación positiva media con un coeficiente de correlación Spearman de 0,569 (Ver Tabla 11, Nivel de Correlación), con un valor de significancia (Sig. bilateral) de 0,002; valor inferior al 0,01 de significancia establecido para el análisis de las variables.

Tabla 58*Nivel de correlación entre Proceso de Coaching y Habilidades y Capacidades*

			Var_01	V02_D03
Rho de Spearman	Var_01	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	27	27
	V02_D03	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS

4.2.3.5. Relación entre el Proceso de Coaching y el Comportamiento

En lo correspondiente a la Variable Proceso de Coaching y su relación con la dimensión Comportamiento de la Variable Desempeño Laboral, se puede verificar en la Tabla 58 que se obtuvo una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Spearman de 0,719 (Ver Tabla 11, Nivel de Correlación), con un valor de significancia asintótica (Sig. bilateral) de 0,000; valor inferior al 0,01 de significancia establecido para el análisis de las variables.

Tabla 59

Nivel de correlación entre variable Proceso de Coaching y Comportamiento

			Var_01	V02_D04
Rho de Spearman	Var_01	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	V02_D04	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de SPSS

4.2.4. Prueba de Hipótesis

Para la prueba de Hipótesis se hizo un contraste entre los resultados obtenidos mediante el estadístico de Rho de Spearman, para lo cual se consideró el valor del nivel de significancia bilateral obtenido para cada prueba realizada.

4.2.4.1. Proceso de Coaching y Desempeño Laboral

En el objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre las dos variables: el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio, partiendo con la hipótesis

especifica que menciona que: existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud.

Con estos datos se planteó las siguientes hipótesis:

H₁: Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

H₀: No existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

Se consideró el nivel de significancia bilateral de $\alpha=0.01$

Se obtuvo un Coeficiente de correlación de:

$$r = + 0.777$$

En vista que el valor del ρ asintótico es menor que el nivel de significancia:

$$\rho = 0.000 < \alpha = 0.01$$

Se acepta como válida la hipótesis alternativa planteada y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Mediante los resultados obtenidos, se establece que el nivel de correlación es positivo considerable entre la Variable Proceso de Coaching y la Variable Desempeño Laboral.

Estos resultados comprueban que mediante el proceso de coaching se puede elevar el desempeño laboral en vista que existe una relación significativa considerable. Aspecto que también lo señalan Caisa, Dolores y Miranda (2018, p.24) al señalar que “la aplicación del procedimiento de coaching contribuye al mejoramiento del desempeño laboral”, mientras que Monroy (2015, p.86) señala que: la aplicación del coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores y además permite el logro de las metas organizacionales, haciendo de los trabajadores más productivos.

Finalmente se puede afirmar fehacientemente que el Proceso de Coaching puede mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud, al mejorar la productividad y eficacia organizacional, las habilidades y capacidades de los trabajadores y el comportamiento que muestra el trabajador.

4.2.4.2. Proceso de Coaching y Productividad

En el primer objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio, partiendo con la hipótesis específica que menciona que: existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud.

Con estos datos se planteó las siguientes hipótesis:

H₁: Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

H₀: No existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

Se consideró el nivel de significancia $\alpha=0.01$

Se obtuvo un Coeficiente de correlación de:

$$r = + 0.514$$

En vista que el valor del p asintótico es menor que el nivel de significancia:

$$p=0.006 < \alpha= 0.01$$

Se acepta como válida la hipótesis alternativa planteada y se rechaza la hipótesis H_0 . Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de correlación es positivo moderado entre la Variable Proceso de Coaching y productividad.

No se tiene una fuerte correlación en vista que la productividad en el Centro de Salud se ve afectada por otros factores como disposición de equipos, las tecnologías que se manejan y personal que se tiene en el Centro de Salud, siendo condiciones que no se pueden cubrir completamente con el Proceso de Coaching.

4.2.4.3. Proceso de Coaching y Eficacia Organizacional

En el segundo objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y la Eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio, partiendo con la hipótesis específica que menciona que: existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud.

Con estos datos se planteó las siguientes hipótesis:

H₁: Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

H₀: No existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

Se consideró el nivel de significancia bilateral de $\alpha=0.01$

Se obtuvo un Coeficiente de correlación de:

$$r = + 0.674$$

En vista que el valor del ρ asintótico es menor que el nivel de significancia:

$$\rho = 0.000 < \alpha = 0.01$$

Se acepta como válida la hipótesis alternativa planteada y se rechaza la hipótesis H_0 . Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de

correlación es positivo moderado entre la Variable Proceso de Coaching y la eficacia organizacional.

Respecto al proceso de coaching y la eficacia organizacional la relación es significativa, lo que implica que mediante el Proceso de Coaching es factible mejorar la eficacia organizacional, teniendo en cuenta que con una adecuada capacitación se puede cumplir con las metas planteadas en la institución. Así mismo se busca mejores caminos, con procesos innovadores y creativos buscando según Chiavenato (2000, p.24) la “mejor forma (*the best way*) de hacer o realizar (método) las cosas a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible”.

4.2.4.4. Proceso de Coaching y Dimensión “Habilidades y Capacidades”

En el tercer objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y las “Habilidades y Capacidades” de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio, partiendo con la hipótesis específica que menciona que: existe una relación positiva entre el proceso de coaching y las “habilidades y capacidades” de los trabajadores del Centro de Salud.

Con estos datos se planteó las siguientes hipótesis:

H₁: Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y las “Habilidades y Capacidades” de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

H₀: No existe una relación positiva entre el proceso de coaching y las “Habilidades y Capacidades” de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

Se consideró el nivel de significancia bilateral de $\alpha=0.01$

Se obtuvo un Coeficiente de correlación de:

$$r = + 0.569$$

En vista que el valor del p asintótico es menor que el nivel de significancia:

$$p = 0.002 < \alpha = 0.01$$

Se acepta como válida la hipótesis alternativa planteada y se rechaza la hipótesis H_0 . Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de correlación es positivo moderado entre la Variable Proceso de Coaching y las Habilidades y capacidades desarrollados por los trabajadores.

Esto implica que el proceso de coaching y las “Habilidades y Capacidades” desarrolladas por los trabajadores tienen una relación apreciable, es decir se puede afirmar que la aplicación del Proceso de Coaching puede motivar el desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud. Como consecuencia de la toma de conciencia y adquisición de responsabilidad personal, los profesionales buscarán mejorar su perfil profesional y presentación personal, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar capacidad de manejar situaciones problemáticas.

4.2.4.5. Proceso de Coaching y Comportamiento

En el último objetivo específico se plantea determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio, partiendo con la hipótesis específica que menciona que: existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud.

Con estos datos se planteó las siguientes hipótesis:

H₁: Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

H₀: No existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio.

Se consideró el nivel de significancia bilateral de **$\alpha=0.01$**

Se obtuvo un Coeficiente de correlación de:

$$r = + 0.719$$

En vista que el valor del ρ asintótico es menor que el nivel de significancia:

$$\rho = 0.000 < \alpha = 0.01$$

Se acepta como válida la hipótesis alternativa planteada y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de correlación es positivo considerable entre la Variable Proceso de Coaching y el comportamiento desarrollados por los trabajadores.

Estos resultados comprueban que el proceso de coaching y el comportamiento desarrollado por los trabajadores tienen una relación significativa considerable, es decir se puede afirmar fehacientemente que el Proceso de Coaching puede mejorar el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud, mediante la disminución de controversias, desarrollando colaboración entre los trabajadores, logrando la perseverancia en tareas difíciles, el desarrollo de la creatividad, aspectos necesarios en cualquier organización.

4.3. DISCUSION DE RESULTADOS

4.3.1. Objetivo General

“Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”.

Ante el resultado obtenido, el 60% de los trabajadores de la entidad manifiestan estar de acuerdo en la correlación de la variable 1: El proceso de coaching y la variable 2: El Desempeño Laboral, porque a través de ello; estos trabajadores reflexionan sobre las funciones que cumplen dentro de la organización, estando seguros de que la buena atención que ellos brindan a sus pacientes es fundamental e importante para el logro de metas y objetivos de la entidad y ello solo es posible a través de un buen desempeño laboral.

En cuanto al resultado, **Caicedo, Herrera y Quenguan (2013)** en su investigación: *El Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos de la empresa*. Concluye, a que el coaching está enfocado en el talento humano de las organizaciones, el cual potencia las capacidades de los colaboradores para obtener resultados óptimos en la organización, permitiendo que ellos se responsabilicen de sus tareas y/o funciones y mejoren su desempeño laboral y su productividad.

Asimismo, en base a la teoría de **Caisa, Dolores y Miranda (2018, p.24)** señala que “la aplicación del procedimiento de coaching contribuye al mejoramiento del desempeño laboral”.

Finalmente, se verifico que: Existe una relación significativa considerable entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los

trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019. Con Rho de Spearman de 0,777 y significancia bilateral de $\alpha=0.01$.

4.3.2. Objetivos Específicos

“Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”.

En los resultados obtenidos sobre la relación del proceso de coaching y la productividad, un promedio de 55% manifiesta estar de acuerdo que el cumplimiento de tareas asignadas y el de sus labores a tiempo es importante para el incremento de su productividad, sin embargo, ello se encuentra afectado por un 45% de trabajadores indecisos.

Cruzado (2018) en su investigación: *Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018*. Señala, que el coaching empresarial es una herramienta que da seguridad a la empresa para mantenerse en el mercado y obtener una productividad óptima del personal de su organización en consecuencia ello le permite lograr competitividad y satisfacción de las necesidades de sus clientes.

En la teoría, **Chiavenato (2007, pág. 279)**, considera que la productividad es el efecto de la gestión de diferentes recursos. Asimismo, es la relación medible que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción.

También señala, que la productividad de las personas, depende mucho del esfuerzo para realizar sus tareas, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de ellos.

En consecuencia, a lo expuesto, es preciso indicar que existen una relación positiva media de 0,514 entre el proceso de coaching y la productividad y un valor de significancia bilateral de $\alpha=0.01$.

“Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”.

En base a los resultados sobre el presente objetivo específico, un promedio de 55% señala que la entidad cumple con las metas planteadas durante un periodo determinado; asimismo, su puesto de trabajo le permite aplicar todos sus conocimientos, con el objetivo de lograr una eficacia organizacional significativa.

Por ello, **Monroy (2015)** en su investigación: *El Coaching y el Desempeño Laboral. Estudio realizado con los supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango*. concluye a que la aplicación de Coaching: “se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores ya que incrementa el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se realizan, además que permite el logro de metas organizacionales y hace que los trabajadores sean más productivos en su actividad laboral”.

En cuanto a **Chiavenato (2007, pág. 32,33)**, señala que la eficacia organizacional comprende indicadores contables y financieros como las ventas obtenidas en un periodo determinado o el porcentaje de utilidad sobre estas, enfocados en los activos tangibles de la organización.

Finalmente, se obtuvo una relación positiva media de 0,674 entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional y un valor de significancia bilateral de $\alpha=0.01$.

“Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”.

Un promedio de 60% consideran estar de acuerdo que la presentación personal de los trabajadores es importante en la organización; asimismo, manifiestan que las capacitaciones en la entidad deben ser constantes y aseguran estar aptos para adquirir nueva información.

En cuanto al resultado, **Caicedo, Herrera y Quenguan (2013)** en su investigación: *El Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos de la empresa*. Concluye, a la importancia e influencia que tiene el Coaching para el desarrollo del liderazgo, al igual que una mejoría en el trabajo en equipo, mayor responsabilidad y toma de conciencia, comunicación, habilidad de escucha, creatividad e innovación.

Por otra parte, **Vaaler B. (2005)** señala que las principales competencias que necesitan los colaboradores para tener éxito son: los conocimientos, las habilidades y capacidades, la gestión del trabajo y el “carácter y compromiso”

Siendo importante para el desarrollo de sus capacidades, responsabilidad y toma decisiones en la entidad. Se obtuvo una correlación es positiva moderada de 0,569 y un nivel de significancia bilateral de $\alpha=0.01$ entre la Variable Proceso de Coaching y las Habilidades y capacidades desarrollados por los trabajadores.

“Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”.

Para este objetivo, un promedio de 65% de trabajadores manifestaron estar de acuerdo en que la solución de controversias es importante; asimismo, que todos los trabajadores de la entidad son colaboradores y siempre buscan soluciones creativas para el entorno de su trabajo; a su vez, presentan un comportamiento adecuado en la organización que permite el cumplimiento de sus labores y funciones encomendadas.

A su vez, **Rosales y Blácido (2015)** en su investigación: *Coaching Gerencial y Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Olleros, Huaraz, 2015*. Señala en sus conclusiones que en la Municipalidad Distrital de Olleros de la Provincia de Huaraz 2015, se pudo verificar que la práctica del coaching gerencial genera en todos los trabajadores un liderazgo participativo, generando la resolución de conflictos y el trabajo en equipo.

Por otro lado, **Chiavenato (2009, pág. 253-254)**, considera que para evaluar el desempeño se debe buscar criterios que favorezcan la equidad y la justicia y a la vez estimulen a los colaboradores. Es necesario construir sistemas de evaluación para cada grupo de colaboradores de la organización: gerentes, empleados, etc. considerando los factores de evaluación (comportamientos y actitudes importantes para la organización).

Finalmente, se aprecia que el proceso de coaching tiene una relación positiva considerable de 0,719 y un nivel de significancia bilateral de $\alpha=0.01$ con el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud, y ello contribuiría a mejorar el desempeño laboral de cada uno de ellos.

CONCLUSIONES

1. El Proceso de Coaching en la organización se ha convertido en una herramienta valiosa para mejorar la productividad y eficacia organizacional, consolidar las habilidades y capacidades, así como el comportamiento de los colaboradores, este aspecto teórico se verificó mediante el estudio en el Centro de Salud San Antonio en Cañete, al lograr demostrar que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores.
2. En lo que concierne al proceso de coaching y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral en el Centro de Salud, se determinó que la relación existente es positivo moderado. Con estos resultados se concluye que la reflexión y toma de conciencia, la responsabilidad personal y claridad en las metas, no son suficientes para el logro de metas e incremento de la productividad, en vista que la productividad puede estar condicionado a otras exigencias como la modernización e innovación de procesos, a la planificación estratégica, desarrollo de la competitividad y demás criterios.
3. En lo concerniente a la relación existente entre el proceso de coaching y la dimensión eficacia organizacional, de la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud San Antonio, se determinó que la relación existente es positivo moderado, lo cual lleva a concluir que el proceso de coaching puede mejorar la eficacia organizacional en la entidad, en vista que mediante una capacitación adecuada se puede lograr mejorar la calidad de los procesos sin requerir de mayores costos o adquisición de bienes y servicios nuevos.
4. Respecto a la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud de San Antonio en Cañete, se determinó que la relación existente es positivo moderado, en vista que mediante un

proceso de coaching apropiado se puede lograr que el trabajador tome conciencia de la importancia de sus habilidades y capacidades para afrontar situaciones problemáticas y complejas.

5. En lo concerniente a la relación que existe entre el proceso de coaching y la dimensión comportamiento de la variable desempeño laboral, se determinó que existe una correlación positiva considerable. Esto permite concluir que el proceso de coaching contribuye a la mejora del comportamiento logrando una mejora en las relaciones humanas, la cooperación entre los trabajadores y el compromiso con la labor que se cumple en la organización.

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que se aplique el proceso de coaching frecuentemente en el Centro de Salud San Antonio – Cañete, en vista que permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual es favorable para mejorar la atención que reciben los usuarios.
2. Se propone incrementar la productividad a través de la elaboración de estrategias que permitan comprometer al personal del Centro de Salud a desarrollar una mejor planificación de sus funciones, a reconocer que su desempeño laboral es el pilar para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad y a ser partícipes de la administración de los procesos de la entidad.
3. Se recomienda elaborar un plan de capacitación en temas relacionados a la eficacia organizacional como la calidad de atención, el desarrollo de actividades diarias y fortalecimiento de sus capacidades, siendo beneficioso para los pacientes y usuarios del Centro de salud al recibir una atención adecuada con procesos más ágiles y comprensibles.
4. Se recomienda desarrollar las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud a través de reuniones y trabajo en equipo constante para la resolución de problemas que requiere el apoyo de todos los trabajadores de la entidad reconocidos por su amplia experiencia como profesionales de la salud y de atención a los pacientes.
5. Respecto al comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud, se recomienda realizar talleres prácticos enfocados en la mejora de las relaciones humanas, la cooperación y creatividad, así como el logro de actitud e iniciativa, donde permita dotar de autonomía y participación a todos los trabajadores de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Araujo, C. y Leal, M. (2007). Artículo: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, Vol. 4, Núm. 2, pp.132-147. Venezuela. Recuperado de:
<<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>>
- Caicedo, Herrera y Quenguan (2013) Tesis: *“El Coaching como herramienta para el desarrollo de los recursos humanos de la empresa”* Universidad del Rosario, España.
- Caisa, Dolores y Miranda (2018) Artículo: *“El coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua”* Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Chiavenato I. (2007) *Administración de recursos Humanos: El capital Humano de las organizaciones*. 8va Edición. Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. México D.F.
- Chiavenato I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. 3ra Edición. Editorial Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. México D.F.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos – El Capital Humano de las Organizaciones*. 9na Edición. McGraw-Hill / Editores Interamericana S.A. México D.F.
- Cruzado (2018) Tesis: *“Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018”* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Fernández (2018) Tesis: *“Coaching Gerencial Empresarial y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filiar Cajamarca”* Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

- García L. (2012) *Teoría General del Proceso*. México – Red Tercer Milenio S.C. Bernal C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Colombia – Pearson Educación.
- Gómez, Balkin y Cardy (2008) *Gestión de Recursos Humanos*. 5ta Edición. Editorial Pearson Educación S.A. Madrid – España.
- Hernández R. (2014) *Metodología de la investigación*. México – Interamericana Editores S.A. de C.V.
- INEI (2014) *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014*. Jesús María. Lima Perú.
- INEI (2016) *Infraestructura del sector salud por tipo de establecimiento, según departamento, 2016*. Consultado en:
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health-sector-establishments/>
- Madrid – Espasa Libros S.L.U. Menéndez J. y Worth C. (2003) *Abre el melón*. España - Edición Aguilar/Santillana.
- Mendoza, S. (2013) *Tesis: Relación entre el desempeño laboral y la filosofía de los 7 hábitos de la gente altamente efectiva según la perspectiva de un grupo de colaboradores*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala
- Ministerio de Salud (2011) *Plan Nacional del Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención 2011-2021*. Dirección General de Salud de las Personas. Jesús María. Lima Perú.
- Muradep L. (2009) *Coaching para la transformación personal*. México – Ediciones Grancia Mexico S.A. de C.V.
- Monroy A. (2015) *Coaching y desempeño laboral. Estudio realizado con los supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

- Revista Educación (2009) *La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. Universidad de Costa Rica.
- Revista Enred (2017) *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. España.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005) *Administración*. 8va Edición. Editorial Pearson Education. Naucalpan de Juárez. México.
- Robbins S. & Coulter M. (2015) *Administración*. 12ava Edición. Editorial Pearson Education. Naucalpan de Juárez. México.
- Rosales & Blácido (2015) Tesis: *“Coaching Gerencial y Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Olleros, Huaraz, 2015”* Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.
- Tejedor, F. y Garcia, A. (2010). *Artículo: Evaluación del desempeño docente. Revista Española de Pedagogía*, Núm. 247, pp.438 -459. Universidad de Salamanca, España. Recuperado de: <<http://reunir.unir.net/handle/123456789/3844>>
- Whitmore J. (2012) *El método para mejorar el rendimiento de las personas*. México – Ediciones Paidós.
- Wolk L. (2007) *El arte de soplar las brasas*. 2da Edición Buenos Aires– Gran Aldea Editores – GAE.
- Yuste F. (2017) *Herramientas del Coaching Personal*. 4ta Edición España – Editorial Desclee de Brouwer S.A

ANEXOS

- **Matriz de consistencia**

“El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p align="center">Problema general:</p> <p>Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - ¿Cañete, periodo 2019?</p> <p align="center">Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro Salud de San Antonio - Cañete, periodo 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - Cañete, periodo 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - Cañete, periodo 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio - Cañete, periodo 2019?</p>	<p align="center">Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p align="center">Objetivos específicos:</p> <p>1. Describir la relación que existe entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>2. Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>3. Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>4. Definir la relación que existe entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p>	<p align="center">Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p align="center">Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la productividad de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>2. Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y la eficacia organizacional de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>3. Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y las habilidades y capacidades de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p> <p>4. Existe una relación positiva entre el proceso de coaching y el comportamiento de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.</p>	<p align="center">Variable 1:</p> <p align="center">PROCESO DE COACHING</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conciencia - Responsabilidad Personal - Claridad <p align="center">Variable 2:</p> <p align="center">DESEMPEÑO LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Eficacia Organizacional - Habilidades y Capacidades - Comportamiento 	<p align="center">Método de Investigación:</p> <p>Se utilizará el Método Científico y el Método Cuantitativo.</p> <p align="center">Tipo de Investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada.</p> <p align="center">Nivel de la Investigación:</p> <p>El nivel de investigación es correlacional.</p> <p align="center">Diseño de Investigación:</p> <p>Se ha establecido que el diseño de la investigación a utiliza es el diseño No experimental, descriptivo y de corte transversal.</p> <p align="center">Población y Muestra:</p> <p>La población total: 27 trabajadores. Muestra: la elección de la muestra se considerará Censal, el total de la población.</p>

- **Cuestionario**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Cuestionario sobre el: “El proceso de coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019.”

Trabajador:

Este cuestionario es parte de las actividades de la investigación científica para definir como el proceso de coaching esta correlacionado con el desempeño laboral de los trabajadores para contrastar, analizar y recomendar mejoras en el Centro de Salud.

Por lo antes expuesto, se sugiere responder cada pregunta con total sinceridad para obtener resultados exactos y acorde a la realidad.

Por favor marcar con una (X) las respuestas.

A) Género

F	
M	

B) Edad

20 -25 años	26 -30 años	31 -35 años	36 -40 años	41 años a más

C) Estado Civil

Soltero	Casado	Conviviente	Otra situación

D) Nivel de estudios

Secundario	Técnico	Universitario	Post Grado	Otro

E) Tiempo que labora en la organización

0 - 1 Año	1 - 3 Años	3 - 5 Años	5 - 10 Años	10 Años a más

La escala de calificación para el cuestionario es la siguiente:

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD = 1	ED = 2	IN = 3	DA = 4	TA = 5

Nº	ITEM DEL CUESTIONARIO	Marcar con X				
VARIABLE 1: PROCESO DE COACHING						
CONCIENCIA		TD	ED	IN	DA	TA
01	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.					
02	Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.					
03	Es consiente que una buena atención es básica en toda organización.					
04	Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con las demás personas.					
05	Le parece conveniente que se evalúe las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.					
06	Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.					
07	Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.					
RESPONSABILIDAD PERSONAL		TD	ED	IN	DA	TA
08	Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.					
09	Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.					
10	Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.					
11	En la institución se presentan tardanzas.					
12	Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.					
13	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.					
CLARIDAD		TD	ED	IN	DA	TA
14	Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.					
15	La Información que requiere es otorgada a tiempo.					
16	Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.					
17	Acepta los cambios de rumbo en la organización.					
18	Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.					
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
PRODUCTIVIDAD		TD	ED	IN	DA	TA
19	Termina sus labores a tiempo.					
20	Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.					
21	En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.					
22	Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.					

23	Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.					
EFICACIA ORGANIZACIONAL		TD	ED	IN	DA	TA
24	Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.					
25	La organización ha cumplido con las metas planteadas.					
26	Al culminar del día concluye con su labor.					
27	El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.					
28	Sus colegas se capacitan frecuentemente.					
HABILIDADES Y CAPACIDADES		TD	ED	IN	DA	TA
29	Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.					
30	La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.					
31	Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.					
32	Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.					
33	Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.					
COMPORTAMIENTO		TD	ED	IN	DA	TA
34	En el centro de salud se busca la disminución de controversias.					
35	Las personas que trabajan con usted son colaboradores.					
36	Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.					
37	Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.					
38	Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.					

¡Le agradezco por su colaboración!

Atentamente

Sol Paisig

- **Consideraciones éticas**

- 1. Protección a las personas**

En la investigación a realizar se respetará la dignidad de las personas que participan en el antes, durante y después de la aplicación del proceso de coaching. Asimismo, su identidad, diversidad, confidencialidad y la privacidad de ellos.

- 2. Beneficencia y no maleficencia**

Se asegurará el bienestar de los trabajadores que participarán en la investigación, disminuyendo los posibles efectos adversos para maximizar los beneficios.

- 3. Justicia**

Como investigadora, ejerceré un juicio razonable, con la finalidad de realizar la investigación con las prácticas justas resaltando la equidad en todo momento, en todo aspecto y con todos los participantes.

- 4. Integridad científica**

La integridad científica regirá las actividades, conducta y ejercicio profesional de la investigadora a través de la originalidad de sus ideas y propuestas que permitan el respeto a las investigaciones de otros autores.

- 5. Consentimiento informado**

Los trabajadores de la entidad admiten su participación voluntaria para la elaboración de la investigación científica, comprometiéndose a colaborar en cada una de las actividades que requiere la investigadora.

- **Fotos**

1er Taller “Despertando nuestra conciencia”



Imagen 1 Presentación de taller

Entrega de material de estudio, breve presentación de la finalidad, objetivos y temas a tratar durante el taller.



Imagen 2 Desarrollo de taller 1

Exposición sobre el autoconocimiento, las habilidades físicas-corporales-expresión verbal-comunicación, calidad de atención, manejo de miedos y honestidad.



Imagen 4 Discusión y compartir de taller 1

Cada trabajador daba su punto de vista del tema desarrollado, aspectos que generaban un conversatorio entre todos para mejorar.



Imagen 3 Foto grupal de finalización de taller 1

Al finalizar el taller 1, se generó confianza entre todos. Permitiendo retratar la expresión y unión de cada uno de ellos en la foto grupal.

2er Taller “Importancia de nuestra responsabilidad personal”



Imagen 6 Preguntas del Taller 1

Al iniciar el taller 2, 3 trabajadores voluntarios detallaban lo aprendido del taller 1 y su aplicación durante el trabajo y actividades diarias.

Presentación y reparto de material del taller 2.



Imagen 5 Desarrollo del Taller 2

Capacitación sobre la asunción de culpa, decisiones y confianza, puntualidad y cumplimiento de tareas, comunicación asertiva – empática.

Visualización de 02 videos relacionados al tema, preguntas de lo aprendido y como lo aplicarían en el trabajo.



Imagen 8 Participación activa de personal

Se observa en la imagen la participación de 01 trabajadora del área de SIS, explicando como en su trabajo se aplicaría lo aprendido en el taller 02, manifestando que es de suma importancia que los trabajadores se capacitaran aún más en temas relacionados al cumplimiento de metas y/o tareas, comunicación asertiva-empática.



Imagen 7 Foto grupal de culminación de taller 2

Foto grupal con la participación del personal de servicio de turno tarde, retratando la segunda participación.

3er Taller “Objetivos y metas con claridad”



Imagen 10 Resumen y participación de trabajadores

Al iniciar el taller 3, se inició con un breve resumen de lo aprendido en el taller 2; asimismo, con una pregunta que cada uno respondió ¿Cómo tener claro nuestros objetivos y metas? Cada participante respondía de acuerdo a sus criterios para dar inicio al taller 3.



Imagen 9 Desarrollo de Taller 3

Se repartió el material de aprendizaje, y se explicó los temas relacionados a la comunicación fluida horizontal, intercambio de información, trabajo en equipo, respeto a las ideas propuestas y clima laboral.

Detallando con ejemplos claros en el trabajo, de lo que debería realizarse y aplicarse y lo que debería evitarse para poder generar un óptimo clima laboral.



Imagen 11 Participación de trabajadores

Luego del desarrollo del taller 3, se desarrolló la autoevaluación de equipo, donde se conformaron equipos de 03 personas que identificaban un problema, objetivo y actividades para solución de controversias en el trabajo.



Imagen 12 Foto grupal de taller 3

Y al finalizar cada taller, se retrató la participación del personal.

4to taller “Calidad y Calidez en el servicio del Sector Salud” y Aplicación de instrumento de recolección de datos



Imagen 14 Entrega de material de aprendizaje y/o cuestionario

En el último taller, cada trabajador daba su punto de vista sobre la Calidad y Calidez del servicio del sector salud.



Imagen 13 Explicación del instrumento de recolección de datos

Se explicó cómo resolver cada ítem del cuestionario que cada trabajador debería desarrollar, para su tabulación e interpretación de resultados.



Imagen 16 Desarrollo de Cuestionario

Todos los trabajadores asistentes, desarrollaron el cuestionario para su tabulación e interpretación de resultados. Cualquier duda era aclarada para su mayor entendimiento.



Imagen 15 Foto Grupal de taller 4

Se agradeció a todos los trabajadores por su asistencia a los 4 talleres sobre el proceso de coaching y desempeño laboral; asimismo, la apreciación de ellos sobre los temas tratados fue favorable para la interpretación de resultados, fotografía grupal con la participación del personal.

- **Talleres**

TALLER 1:

DESPERTANDO NUESTRA CONCIENCIA

1. INTRODUCCION

En el ámbito laboral, frecuentemente nos presentamos ante situaciones que requieren de nuestra reflexión y compromiso, es por ello que nuestra conciencia juega un papel muy importante al momento de tomar una decisión.

Todo trabajador en una entidad pública o privada debe conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; asimismo, conocer la visión, misión y objetivos de la entidad donde ellos laboran.

Pues, ello permitirá ser personas con autonomía y progresión continua, estableciéndose metas a corto, mediano y largo plazo que permitan el cumplimiento de sus objetivos personales y labores, siendo uno de ellos la Calidad y Calidez de atención gracias al óptimo desempeño laboral de todos ellos.

2. FINALIDAD

Este taller tuvo como finalidad, la reflexión de nuestra conciencia para la toma de decisiones, permitiendo que cada trabajador sea capaz de brindar servicios de calidad y calidez a través de su desempeño laboral.

3. OBJETIVOS

- Reflexión, conocimiento y habilidades para mejorar la conciencia de cada trabajador ante la toma de decisiones.
- Identificar los principales objetivos del Centro de Salud.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

- Fueron participes los 27 trabajadores del Centro de Salud.

5. CONTENIDO

Actividades a desarrollar:

A. SENSIBILIZACIÓN:

- El jefe del Centro de Salud convocará a todo el personal para una reunión donde se informará la importancia de participar en el taller “DESPERTANDO NUESTRA CONCIENCIA”, permitiendo realizar mejoras en la Institución.
- La Tesista, agradeció a todo el personal por su participación en el taller “DESPERTANDO NUESTRA CONCIENCIA”; asimismo, informará que el taller es más práctico que teórico, y se espera contar con su presencia hasta el culmino de la capacitación.

B. CAPACITACIÓN:

Se desarrolló los siguientes temas de conformidad con los indicadores de las dimensiones del Proceso de Coaching:

- **AUTOCONOCIMIENTO:**

Es importante que todo trabajador se conozca, ya que es el punto de partida para tomar decisiones encaminadas a mejorar el bienestar de cada uno de ellos y superarse día tras día demostrando su calidad de prestar servicios atención.

El autoconocimiento influye en el conocimiento de los propios derechos, deberes y responsabilidades. El lograr conocerse implicara una menor impulsividad y una mayor conciencia de los sentimientos, pensamientos y acciones.

Todo ello permitirá mejorar el trato que tienen hacia los pacientes, y esto es a través de la reflexión de las decisiones que toman cuando se presenta una determinada situación.

- **HABILIDADES FISICAS – CORPORALES - EXPRESION VERBAL – COMUNICACIÓN:**

“El cuerpo grita lo que la boca calla”, es fundamental que todo trabajador sepa manejar la expresión y gestos del cuerpo, ya que muchas veces mostramos nuestros sentimientos con la expresión física corporal; y ello es percibido por los pacientes que acuden al Centro de Salud por atención oportuna. Corresponde a cada trabajador brindar una adecuada atención; asimismo, mostrar amabilidad y empatía.

- **CALIDAD DE ATENCION**

“Trata al paciente como te gustaría que trataran a ti”, todo paciente siempre espera un trato amable, cordial y oportuno esto depende mucho de cada trabajador.

En primera instancia el respeto, lo cual se puede apreciar desde el momento de la presentación y el saludo.

En segundo lugar, el trabajador debe procurar utilizar un lenguaje entendible y sin tecnicismos, sin confundir o asustar al paciente.

Y, por último, se debe utilizar la empatía médica y el humanismo dentro de sus actividades diarias porque eso será lo que marcará la diferencia entre la calidad de servicio y el de otros profesionales.

- **MANEJO DE MIEDOS**

Toda persona tiene miedos ante distintas situaciones durante el transcurso de su vida personal o laboral, es preciso resaltar que los principales

temores se relacionan al desempeño de sus labores; como, a no estar cualificados para el trabajo, a no alcanzar sus objetivos y el medio al liderazgo. Para erradicar estos puntos en contra, es necesario deshacer esas creencias negativas y trabajar en los valores habilidades y conocimiento propios, también podemos vivir el día a día siendo un buen profesional sin obsesión a lo que pasara al fin del mes, sin duda despertar nuestro liderazgo y tener amplia responsabilidad de las tareas encomendadas.

- **APRECIO A LA NATURALEZA**

En este indicador desarrollaremos una actividad que consiste en apreciar nuestra naturaleza, aprender a valorar sus aportes y reflexionar acerca nuestros actos negativos que contribuyen a su destrucción.

- **HONESTIDAD**

¿Cómo ser personas honestas en el trabajo?, Se debe empezar por decir siempre la verdad con responsabilidad, asumiendo las consecuencias de lo que implicar hacerlo, cumplir con nuestras promesas, ser congruentes en lo que pensamos, decimos y actuamos, no fingir o aparentar lo que no somos, ser justos ni aprovecharnos de los demás y ser prudentes y asertivos expresándonos sin ofender y de la mejor manera posible.

C. VISUALIZACIÓN:

Los trabajadores del Centro de Salud visualizarón dos videos relacionados al plan de acción, estos videos permitió entender al 100% el taller “Despertando nuestra conciencia”.

Autoconocimiento Mental – Autoestima Laboral, video del Canal de YouTube – Pagina 16, desarrollado por Alicia Orfila, nos detalla dos

ejemplos de cómo evitar que un trabajador tenga la autoestima bajo en el trabajo.

Apariencia y Realidad – Lenguaje del Cuerpo, desarrollado por Edgar Rivera, en este video se desarrolla lo que es la perspectiva vs la realidad de una persona, observaremos que la realidad es ser persona molesta amargada mientras que su perspectiva es ser una persona con actitud y capacidad de lidiar ante obstáculos.

D. AUTOEVALUACIÓN PERSONAL

Finalmente, cada trabajador desarrolló una ficha donde identificó sus luces y sombras, esto quiere decir sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas tanto personal como del entorno.

Asimismo, reflexión y análisis de su personalidad.

TALLER 2:

IMPORTANCIA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PERSONAL

1. INTRODUCCION

Cuando desempeñamos las actividades de trabajo se espera que el resultado sea de calidad y calidez, pero esto no es posible si no se cuenta con el compromiso de los trabajadores de la entidad a través de su responsabilidad y esmero por cumplir con las funciones de su puesto y los objetivos institucionales.

Toda entidad pública o privada espera cumplir con sus objetivos al finalizar cada año fiscal; asimismo, espera el compromiso y la responsabilidad de su personal para desempeñar sus labores y obtener pacientes satisfechos.

Pero es claro que esto se debe trabajar día a día y con el apoyo de todos, aportando ideas, generando estrategias que permita al trabajador sentirse pleno de poder contribuir a mejorar la atención a los pacientes.

En este taller se buscó reconocer sus responsabilidades dentro de la Institución, asumiendo cada tarea encomendada y desarrollándola de la mejor manera con la mentalidad de que el paciente deberá ser siempre el primero.

2. FINALIDAD

Este taller tuvo como finalidad, fortalecer la responsabilidad personal de los trabajadores ante actividades dentro de su Centro de labores, permitiendo cumplir eficientemente cada actividad de sus funciones.

3. OBJETIVOS

- Comprender que la responsabilidad personal es un valor.
- Asumir responsabilidades laborales para mejorar su desempeño laboral.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

- Serán participes los 27 trabajadores del Centro de Salud.

5. CONTENIDO

Actividades a desarrollar:

A. SENSIBILIZACIÓN:

- El jefe del Centro de Salud convocará a todo el personal para una reunión donde se informará la importancia de participar en el taller “IMPORTANCIA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PERSONAL”, permitiendo realizar mejoras en la Institución.
- La Tesista, agradeció a todo el personal por su participación en el segundo taller “IMPORTANCIA DE NUESTRA RESPONSABILIDAD PERSONAL”; asimismo, informará que el taller es más práctico que teórico, y se espera contar con su presencia hasta el culmino de la capacitación.

B. CAPACITACIÓN:

Se desarrolló los siguientes temas de conformidad con los indicadores de las dimensiones del Proceso de Coaching:

- **ASUNCION DE CULPA, DECSISIONES Y CONFIANZA**

Ser responsables es asumir las consecuencias de nuestros propios actos, de nuestras decisiones. Para mejorar nuestros errores relacionados a la responsabilidad de todo trabajador debe:

- a. Reconocer haber cometido errores dentro de su trabajo; es decir, ser consciente de las causas de su comportamiento hacia el paciente o compañero de trabajo y/o la falta de respeto a las funciones de su trabajo.
- b. Asumir las consecuencias negativas de las acciones equivocadas, ante los errores cometidos. Toda persona responsable de sus actos es capaz de reconocer las consecuencias de sus acciones, esto implica reflexionar y

tomar medidas de acción que permitan evitar volver a cometer el mismo error.

- c. Pedir disculpas, rectificarse y no seguir adelante con terquedad en algún asunto, luego de reconocer y asumir nuestros errores lo correcto será acudir ante la persona afecta de ser el caso, pedir disculpas y enmendarnos.

De actuar de esta forma el trabajador podrá asumir sus responsabilidades con esmero, confianza y siempre con las correctas decisiones.

- **PUNTUALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE TAREAS**

Cuando cumplimos con nuestras obligaciones empezamos a ser más responsables, y obtenemos buenos resultados, cuando hacemos las cosas a tiempo y con dedicación, generamos confianza a las demás personas para asignarnos labores o tareas.

De esta forma logramos progresar más rápido y fácil en todos los campos en donde nos desenvolvemos y en las labores que desempeñamos.

Las principales características que toda persona responsable debe tener son las siguientes:

- a. Respeta su tiempo y el de los demás.
- b. Se traza metas y objetivos.
- c. Es confiable para cualquier labor.
- d. Son comprometidos con sus obligaciones.
- e. Saben optimizar su tiempo.

- **COMUNICACIÓN ASERTIVA – EMPÁTICA**

Se entiende que la comunicación asertiva – empática es la acción por parte de un organismo que altera la probabilidad de comportamiento de otro organismo de la

mejor manera posible, con palabras adecuadas que logren hacer entender lo que se quiere decir.

Pasos para lograr una comunicación asertiva:

- a. Expresa cómo te sientes.
- b. Manifiesta lo que piensas.
- c. Di lo que quieras que suceda.

Sin agredir a los demás y a la vez sin someterse a la voluntad ajena.

En esto consiste la verdadera comunicación que debe dominar todo trabajador con su paciente.

Asimismo, debemos tener la capacidad de ver y sentir desde la perspectiva de la persona afecta; por ejemplo, cuando la calidad de atención es deficiente.

El respeto permitirá escuchar y no hacer suposiciones, cuando nos comunicamos debemos empoderar a la persona afecta darle valor e importancia, de realizar todas estas actividades, con ello se asegura tener pacientes satisfechos y un buen desempeño laboral.

C. VISUALIZACIÓN:

Los trabajadores del Centro de Salud visualizarán dos videos relacionados al plan de acción, estos videos permitió entender al 100% el taller “Importancia de nuestra Responsabilidad Personal”.

- Ética y Responsabilidad con el trabajo y con uno mismo, video de Gerencia Industrial, este video nos detalla como un jefe superior intenta ir en contra la ética de su trabajador, pidiendo que haga algo incorrecto a cambio de obtener un mejor puesto de trabajo; al día siguiente llega el trabajador para comunicar que no hará lo que su jefe le ordena. Esta fue una gran prueba,

pero su integridad y responsabilidad pudieron más que todo, dio la respuesta correcta y demostró que pueden confiar en él.

- Ejemplos de Comunicación Asertiva, Agresiva y Pasiva, desarrollado por Psicoedukme, en este video se aprecia tres tipos de comunicación: la primera, se ve un trabajador con una fluida conversación, de manera atenta e inteligente, haciendo sentir al cliente como en su casa; la segunda, una trabajadora desatenta, descortés y sin tomar importancia lo que su cliente le solicito, podemos observar el trato molesto que disgusta a su cliente, una deficiente calidad de atención; la tercera, una persona incapaz de decir lo que piensa por miedo o temor a lo que piensen lo demás, es incapaz de desenvolverse ante un grupo de amigos, claramente no es la mejor comunicación que debe tener un trabajador.

D. AUTOEVALUACIÓN PERSONAL

Finalmente, se realizará un debate de reflexión donde cada trabajador tomara la palabra e informara que le pareció el taller y como ello podría mejorar su desempeño laboral.

TALLER 3:

OBJETIVOS Y METAS CON CLARIDAD

1. INTRODUCCION

La esencia de la vida es contar con objetivos claros, saber a dónde queremos llegar y como seremos en un futuro. Claro que esto requiere constancia y esmero; sin embargo, ante la rutina podemos quebrar estas ideas claras ya sea por problemas en el hogar o en el trabajo, es ahí donde descubrimos la importancia de nuestra existencia, de plantear acciones para eliminar todos esos pensamientos que abruman nuestra mente, constantemente debemos replantearnos objetivos que permitan retomar el camino correcto.

¿Cómo tener claros nuestros objetivos y metas?

Tener un objetivo claro, es saber a dónde queremos llegar y que resultados queremos obtener, para ello diariamente tenemos que definir nuestras actividades para alcanzar nuestros objetivos.

Cuando llegamos al trabajo, muchas veces se encuentra recarga laboral, descortesía de parte de los compañeros; pero, jamás debe perderse el objetivo principal: que los pacientes y usuarios siempre sean lo primero. Porque ellos esperan calidad de atención, oportuna y cortes.

2. FINALIDAD

Este taller tuvo como finalidad, que todos los trabajadores puedan establecerse objetivos con claridad para mejorar el servicio de atención, ofreciendo una atención personalizada.

3. OBJETIVOS

- Reconocer con claridad los objetivos que permitirán mejorar la relación entre los trabajadores y pacientes.

- Respetar el pensamiento de los demás, sin juzgar ni criticar.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

- Serán participes los 27 trabajadores del Centro de Salud.

5. CONTENIDO

Actividades a desarrollar:

A. SENSIBILIZACIÓN:

- El jefe del Centro de Salud convocará a todo el personal para una reunión donde se informará la importancia de participar en el taller 3 “OBJETIVOS Y METAS CON CLARIDAD”, permitiendo realizar mejoras en la Institución.
- La Tesista, agradeció a todo el personal por su participación en el tercer taller “OBJETIVOS Y METAS CON CLARIDAD”; asimismo, informará que el taller es más práctico que teórico, y se espera contar con su presencia hasta el culmino de la capacitación.

B. CAPACITACIÓN:

Se desarrolló los siguientes temas de conformidad con los indicadores de las dimensiones del Proceso de Coaching:

- **COMUNICACIÓN FLUIDA HORIZONTAL**

Esta comunicación ayuda a integrar y mejorar el clima entre los colaboradores; asimismo, compartir conocimiento e inteligencia en la institución.

Aportar ideas o actividades creativas que permitan mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores a través de las conversaciones o reuniones.

Permite fortalecer el espíritu colaborar e innovador en los trabajadores, dotándole de autonomía y liderazgo para ejecutar sus tareas y actividad del día a día.

Finalmente, permite que todos los trabajadores tengan voz, participen en debates y participen en la toma de decisiones.

Recomendaciones para una buena comunicación:

- a. Tener claro que se quiere decir y expresarse con claridad.
- b. Despertar el interés del interlocutor.
- c. Prestar atención, mirar a los ojos.
- d. Utilizar un tono de voz que no resulte monótono.
- e. No utilizar pausas muy largas entre palabras y/o frases.
- f. Utilizar un lenguaje apropiado.
- g. Eliminar el sarcasmo.
- h. Conservar siempre el enfoque, no desviar el tema.
- i. Utilizar un lenguaje accesible, no muy rebuscado.
- j. Moderar el lenguaje corporal, expresiones faciales y movimientos con las manos.

- **INTERCAMBIO DE INFORMACION**

Es importante saber que el intercambio de información es de manera bidireccional, en el que los jefes y responsables deben comunicar hacia abajo, toda la información que sea relevante.

Todos los trabajadores deben mantener una relación cercana y se interesen por las inquietudes e incomodidades de los pacientes.

Las metas planteadas de la entidad deben corresponderse con las de sus trabajadores. Para esto es necesario que se reconozca el mérito a quienes han generado beneficios.

Realiza reuniones periódicas con los trabajadores para resolver problemáticas que afecten al equipo de los cuales están a cargo, así como a los procesos, por ejemplo, atención a los pacientes.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo permite construir un equipo eficaz y autónomo, con un propósito compartido y con un sentido de pertenencia elevado.

Identificarse con la institución como si fuera nuestro hogar, a través de la lealtad, respeto a todos los integrantes de la institución.

Por lo que, cada trabajador debe reconocer las diferencias entre un grupo y un equipo.

- **RESPECTO A LAS IDEAS PROPUESTAS Y CLIMA LABORAL**

Uno de los factores a cuidar para fomentar un buen clima laboral es el respeto en el trabajo.

La tolerancia entre todos los miembros de la oficina resulta imprescindible.

El trato de igual a igual y el sentido común son beneficiosos para todos y ayudan a mantener el clima agradable.

¿Cómo mejorar el clima laboral?

- d. Armonice las oficinas y sitios de trabajo.
- e. Promueva la comunicación entre sus empleados.
- f. Organice actividades de integración y recreación.
- g. Motive a sus empleados a través de reconocimientos.
- h. Promueva el trabajo en equipo y cooperación.

C. VISUALIZACIÓN:

Los trabajadores del Centro de Salud visualizarán un video relacionado al plan de acción, este video permitió entender al 100% el taller “OBJETIVOS Y METAS CON CLARIDAD”.

- Los ilusionistas 2 - escena de la carta, video de Angeles Licas, este video muestra cómo pueden conseguirse los objetivos a través del trabajo en equipo, todos los integrantes de este equipo tienen sus propias habilidades que permiten ser el complemento de todos ellos, sin discriminación sin apartar a uno de ellos.

Enseña el valor de ser con equipo organizado y con un objetivo claro.

D. AUTOEVALUACIÓN DE EQUIPO

Finalmente, se cada trabajador presentó problemas comunes en el trabajo, donde el equipo identificó su objetivo y planteó actividades para solucionar el problema.

TALLER 4:

CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO DEL SECTOR SALUD

1. INTRODUCCION

Todo Centro de Salud se encuentra en la condición de brindar atención con calidad y calidez, pero existe un factor que es fundamental para que tenga esa calificación, su talento humano.

Porque, un paciente siempre espera ayuda a avanzar en la atención, en la rehabilitación, que el trabajador anime a no renunciar, a no bajar los brazos, a no dejar de luchar. Que acompañe alentando, sosteniendo, estimulando su recuperación, solo pide compañía.

Por ello, la misión de la institución es la Calidad y Calidez en la atención, por lo que este taller tiene como objetivo fortalecer el talento humano, a través de la reflexión de su desempeño laboral dentro de la institución. Permitiendo establecerse objetivos que permitan mejorar y ser ese talento humano de calidad y calidez.

2. FINALIDAD

Este taller tuvo como finalidad, que el participante fortalezca su responsabilidad personal ante actividades dentro de su centro de labores, permitiéndole cumplir eficientemente.

3. OBJETIVOS

- Comprender que es importante un servicio de calidad y calidez.
- Identificar al paciente como lo más importante de la institución.

4. AMBITO DE APLICACIÓN

- Serán participes los 27 trabajadores del Centro de Salud.

5. CONTENIDO

Actividades a desarrollar:

A. SENSIBILIZACIÓN:

- El jefe del Centro de Salud convocará a todo el personal para una reunión donde se informará la importancia de participar en el taller “CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO DEL SECTOR SALUD”, permitiendo realizar mejoras en la Institución.
- La Tesista, agradeció a todo el personal por su participación en el tercer taller “CALIDAD Y CALIDEZ EN SERVICIO DE SECTOR SALUD”; asimismo, informó que el taller es más práctico que teórico, y que su presencia debería ser hasta el culmino de la capacitación.

B. CAPACITACIÓN:

Se desarrolló los siguientes temas de conformidad con los indicadores de las dimensiones del Proceso de Coaching:

- **TIPOS DE PACIENTES**

Existen tipos de pacientes:

- a. Reservado, es poco comunicativo y obliga a adivinar lo que está pasando.
- b. Amigoso, quiere tomar la charla como pasatiempo y suele desviar el tema.
- c. Tímido, se preocupa y hasta cierto se obsesiona por el riesgo de cometer errores.
- d. Gruñón, es antipático y espera que le tengas miedo.
- e. Terco, una vez que reafirmo algo, no lo rectificara ni, aunque se le muestre lo contrario.
- f. Oportunista, deshonesto y avaro, siempre va a querer sacar ventaja, su mayor debilidad es el dinero.
- g. Ególatra, presume de saber y conocer de todo le gusta ser el centro de atención.

- h. Acelerado, habla con tanta energía que podría contagiarte.

La importancia de reconocer como es cada paciente, es que el trabajador sabrá la manera correcta e idónea de comunicarse, mostrará interés por solucionar el problema del paciente, con un servicio de calidad y calidez.

- **SATISFACCION DEL PACIENTE**

Existen diversos factores que influyen en la satisfacción del paciente:

- a. Elementos tangibles, estado físico de las instalaciones y la presentación personal.
- b. Fiabilidad, interés en la resolución de problemas de los usuarios y cuidado en el registro de información de los pacientes.
- c. Capacidad de respuesta, sencillez de los trámites para la atención, agilidad del trabajo para atención más pronta y cooperación entre funcionarios.
- d. Seguridad, confianza transmitida por los empleados, conocimiento de los empleados para responder preguntas de los pacientes y cumplimiento de medidas de seguridad.
- e. Empatía, Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud, claridad en orientaciones brindadas al paciente, sobre enfermedades, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos y comprensión de las necesidades específicas de los pacientes.

Todos estos factores son de suma importancia, cada trabajador debe conocer la importancia de ello para practicarlo y demostrarlo cuando el paciente solicite atención oportuna e inmediata.

- **COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL PACIENTE Y TRATO AL PACIENTE**

Todo trabajador debe:

- a. Argumentar siempre, la asertividad del trabajador deberá tener argumentos poderosos para transmitir sus ideas y mensajes.
- b. Modestia y respeto primero, los trabajadores se enfrentarán a situaciones en donde los pacientes no estén de acuerdo con lo que se manifiesta, a pesar de saber que no tienen la razón se debe respetar y ser modesto con ellos.
- c. No tomar a lo personal, si alguien está en contra de los argumentos del trabajador no es que sea en contra de él.
- d. Siempre ofrece opciones, para solucionar problemas entre el paciente y el trabajador.
- e. No hacer sentir culpable al paciente, si cometió un error hacerle entender que hizo mal y como debe solucionarlo.
- f. Todo trabajador debe utilizar un lenguaje a su favor, ser asertivo será la clave para atender con calidad y calidez.

C. VISUALIZACIÓN:

Los trabajadores del Centro de Salud visualizaron un video relacionado al plan de acción, este video permitió entender al 100% el taller “CALIDAD Y CALIDEZ E EL SERVICIO DE ATENCION EN EL SECTOR SALUD”.

- Gerentes Públicos: Atención y calidez, este video detalla como un hospital mejoro su servicio de atención, basándose en la calidad y calidez de su talento humano.

Amplio ejemplo a seguir, principalmente depende mucho de su equipo de trabajo.

Es un compromiso de todos mejorar y ser un centro de salud con atención de calidad y calidez.

D. AUTOEVALUACIÓN DE TRABAJADOR

Finalmente, se pedirá voluntariamente que den su punto de vista acerca del taller desarrollado y que es lo que harán para mejorar.

- **Validación de Juicio Experto**



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

CARGO

Lima, 16 de setiembre del 2019

Mg. CHARLES AUGUSTO ORTIZ BRICEÑO

Presente. -

Por el presente, reciba Usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; asimismo, poner de vuestro conocimiento que estoy desarrollando la Tesis intitulada: **EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019**; por lo que, conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento "CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019" de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente.


 Sol. mayra.

Bach. Solmayra Patricia Paisig Camacho
 DNI N°73980541

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de Investigación.
4. Ficha de Juicio de Experto.





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Trabaja en el servicio	De acuerdo	No de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
PROCESO DE COACHING	Conciencia	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.					X		X		X			
		Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.					X		X		X			
		Es consiente que una buena atención es básico en toda organización.					X		X		X			
		Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con las demás personas.					X		X		X			
		Le parece conveniente que se evalúe las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.					X		X		X			
		Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.					X		X		X			
	Responsabilidad Personal	Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.					X		X		X			
		Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.					X		X		X			
		Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.					X		X		X			
		Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.					X		X		X			
		En la institución se presentan tardanzas.					X		X		X			
		Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.					X		X		X			
	Claridad	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.					X		X		X			
		Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.					X		X		X			
		La Información que requiere es otorgada a tiempo.					X		X		X			
Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.						X		X		X				
Acepta los cambios de rumbo en la organización.						X		X		X				
Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.					X		X		X					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Proceso de Coaching

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cafete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cafete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

ORTIZ BRICEÑO CHARLES AUGUSTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magíster

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


 NOMBRE DEL EVALUADOR

DM 1014911



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Tratamiento de acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo al documento	En desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
							SI	NO	SI	NO		
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Organizacional	Termina sus labores a tiempo.					X		X			
		Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.					X		X			
		En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.					X		X			
		Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.					X		X			
	Eficacia Organizacional	Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.					X		X			
		Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.					X		X			
		La organización ha cumplido con las metas planteadas.					X		X			
		Al culminar del día concluye con su labor.					X		X			
	Habilidades y Capacidades	El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.					X		X			
		Sus colegas se capacitan frecuentemente.					X		X			
		Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.					X		X			
		La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.					X		X			
	Comportamiento	Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.					X		X			
		Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.					X		X			
		Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.					X		X			
		En el centro de salud se busca la disminución de controversias.					X		X			
		Las personas que trabajan con usted son colaboradores.					X		X			
		Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.					X		X			
		Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.					X		X			
		Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.					X		X			



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cafete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cafete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

ORTIZ BRUCEÑO CHARLES AUGUSTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. Sc. en

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


 LIC. CHARLES AUGUSTO ORTIZ BRUCEÑO
 Administrador
 DNI 10349111
FIRMA DEL EVALUADOR



CARBO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 16 de setiembre del 2019

Mg. José C. Vergara y Huaman

Presente. -

Por el presente, reciba Usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; asimismo, poner de vuestro conocimiento que estoy desarrollando la Tesis intitulada: **EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019**; por lo que, conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente.

Bach. Solmayra Patricia Paisig Camacho
DNI N°73980541

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de Investigación.
4. Ficha de Juicio de Experto.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
PROCESO DE COACHING	Conciencia	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.						X	X	X	X			
		Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.						X	X	X	X			
		Es consiente que una buena atención es básico en toda organización.						X	X	X	X			
		Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con las demás personas.						X	X	X	X			
		Le parece conveniente que se evalué las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.						X	X	X	X			
		Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.						X	X	X	X			
	Responsabilidad Personal	Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.						X	X	X	X			
		Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.						X	X	X	X			
		Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.						X	X	X	X			
		Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.						X	X	X	X			
		En la institución se presentan tardanzas.						X	X	X	X			
		Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.						X	X	X	X			
	Claridad	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.						X	X	X	X			
		Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.						X	X	X	X			
		La Información que requiere es otorgada a tiempo.						X	X	X	X			
Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.							X	X	X	X				
Acepta los cambios de rumbo en la organización.							X	X	X	X				
Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.						X	X	X	X					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Proceso de Coaching

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

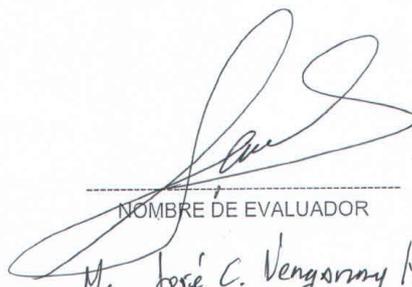
Vergaray Huaman Jose C.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------------	-------	---------	------



 NOMBRE DE EVALUADOR
 Mg. José C. Vergaray Huaman



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: “EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019”

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Organizacional	Termina sus labores a tiempo.					X		X		X		X			
		Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.					X		X		X		X			
		En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.					X		X		X		X			
		Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.					X		X		X		X			
	Eficacia Organizacional	Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.					X		X		X		X			
		Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.					X		X		X		X			
		La organización ha cumplido con las metas planteadas.					X		X		X		X			
		Al culminar del día concluye con su labor.					X		X		X		X			
	Habilidades y Capacidades	El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.					X		X		X		X			
		Sus colegas se capacitan frecuentemente.					X		X		X		X			
		Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.					X		X		X		X			
		La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.					X		X		X		X			
	Comportamiento	Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.					X		X		X		X			
		Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.					X		X		X		X			
		Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.					X		X		X		X			
		En el centro de salud se busca la disminución de controversias.					X		X		X		X			
Las personas que trabajan con usted son colaboradores.						X		X		X		X				
Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.						X		X		X		X				
Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.						X		X		X		X				
Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.						X		X		X		X				



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre “El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019”

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

Vergaray Huaman José E.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------------	-------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR
Mg. José E. Vergaray Huaman



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

Lima, 16 de setiembre del 2019

Mg. IVO GENIARO GUEVARA SINCHES

Presente. -

Por el presente, reciba Usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; asimismo, poner de vuestro conocimiento que estoy desarrollando la Tesis intitulada: **EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019**; por lo que, conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicité su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **“CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019”** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente.

Bach. Solmayra Patricia Paisig Camacho
 DNI N°73980541

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de Investigación.
4. Ficha de Juicio de Experto.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "PROCESO DE COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
PROCESO DE COACHING	Conciencia	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.						✓		✓		✓		✓		
		Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.						✓		✓		✓		✓		
		Es consiente que una buena atención es básico en toda organización.						✓		✓		✓		✓		
		Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con los demás personas.						✓		✓		✓		✓		
		Le parece conveniente que se evalué las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.						✓		✓		✓		✓		
		Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.						✓		✓		✓		✓		
		Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.						✓		✓		✓		✓		
	Responsabilidad Personal	Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.						✓		✓		✓		✓		
		Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.						✓		✓		✓		✓		
		Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.						✓		✓		✓		✓		
		En la institución se presentan tardanzas.						✓		✓		✓		✓		
		Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.						✓		✓		✓		✓		
	Claridad	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.						✓		✓		✓		✓		
		Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.						✓		✓		✓		✓		
		La Información que requiere es otorgada a tiempo.						✓		✓		✓		✓		
		Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.						✓		✓		✓		✓		
		Acepta los cambios de rumbo en la organización.						✓		✓		✓		✓		
		Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.						✓		✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Proceso de Coaching

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

GUEVARA SINCHEZ Ivo Genaro

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

[Firma]
 Lic. Ivo Genaro Guevara Sinchez
 Docente UPLA - FCAC

NOMBRE DE EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "PROCESO DE COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS				
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Organizacional	Termina sus labores a tiempo.						✓		✓		✓		
		Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.						✓		✓		✓		
		En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.						✓		✓		✓		
		Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.						✓		✓		✓		
		Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.						✓		✓		✓		
	Eficacia Organizacional	Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.						✓		✓		✓		
		La organización ha cumplido con las metas planteadas.						✓		✓		✓		
		Al culminar del día concluye con su labor.						✓		✓		✓		
		El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.						✓		✓		✓		
	Habilidades y Capacidades	Sus colegas se capacitan frecuentemente.						✓		✓		✓		
		Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.						✓		✓		✓		
		La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.						✓		✓		✓		
		Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.						✓		✓		✓		
		Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.						✓		✓		✓		
	Comportamiento	Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.						✓		✓		✓		
		En el centro de salud se busca la disminución de controversias.						✓		✓		✓		
		Las personas que trabajan con usted son colaboradores.						✓		✓		✓		
Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.							✓		✓		✓			
Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.							✓		✓		✓			
		Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.						✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

GUEVARA SANCHEZ. IVO GENARO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

[Firma manuscrita]
 Lic. Ivo Genaro Guevara Sanchez
 Docente UPLA - FCAC

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 16 de setiembre del 2019

Mg. CARLOS JONÁS CASAS CORDOVA

Presente. -

Por el presente, reciba Usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; asimismo, poner de vuestro conocimiento que estoy desarrollando la Tesis intitulada: **EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019**; por lo que, conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicité su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente.

Bach. Solmayra Patricia Paisig Camacho
 DNI N°73980541

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de Investigación.
4. Ficha de Juicio de Experto.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "PROCESO DE COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	RESPUESTA					VALORACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMS			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PROCESO DE COACHING	Conciencia	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.						X		X		X		X	
		Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.						X		X		X		X	
		Es consiente que una buena atención es básico en toda organización.						X		X		X		X	
		Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con los demás personas.						X		X		X		X	
		Le parece conveniente que se evalué las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.						X		X		X		X	
		Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.						X		X		X		X	
		Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.						X		X		X		X	
	Responsabilidad Personal	Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.						X		X		X		X	
		Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.						X		X		X		X	
		Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.						X		X		X		X	
		En la institución se presentan tardanzas.						X		X		X		X	
		Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.						X		X		X		X	
	Claridad	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.						X		X		X		X	
		Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.						X		X		X		X	
		La Información que requiere es otorgada a tiempo.						X		X		X		X	
		Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.						X		X		X		X	
		Acepta los cambios de rumbo en la organización.						X		X		X		X	
		Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.						X		X		X		X	



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Proceso de Coaching

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

CASAS CORDOVA CARLOS JONÁS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

Carlos J. Casas Cordova
 Sr. Carlos J. CASAS CORDOVA
 ESPECIALISTA LÓGICO ESTADÍSTICO
 NOMBRE DE EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "PROCESO DE COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Organizacional	Termina sus labores a tiempo.						X		X		X		
		Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.						X		X		X		
		En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.						X		X		X		
		Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.						X		X		X		
	Eficacia Organizacional	Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.						X		X		X		
		Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.						X		X		X		
		La organización ha cumplido con las metas planteadas.						X		X		X		
		Al culminar del día concluye con su labor.						X		X		X		
	Habilidades y Capacidades	El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.						X		X		X		
		Sus colegas se capacitan frecuentemente.						X		X		X		
		Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.						X		X		X		
		La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.						X		X		X		
	Comportamiento	Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.						X		X		X		
		Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.						X		X		X		
		Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.						X		X		X		
		En el centro de salud se busca la disminución de controversias.						X		X		X		
Las personas que trabajan con usted son colaboradores.							X		X		X			
Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.							X		X		X			
	Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.						X		X		X			
	Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.						X		X		X			



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

CASAS CORDOVA CARLOS JONAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

FERNANDO CASAS CORDOVA
 ESPECIALISTA LOGICO MATEMATICA
 REG - PDRACAP - UNCP



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARGO

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 16 de setiembre del 2019

Mg. José A. Calderón Cruz

Presente. -

Por el presente, reciba Usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes; asimismo, poner de vuestro conocimiento que estoy desarrollando la Tesis intitulada: **EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019**; por lo que, conocedora de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicité su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento **"CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de Usted.

Atentamente.

Patricia Paisig Camacho

Bach. Solmayra Patricia Paisig Camacho
 DNI N°73980541

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de Investigación.
4. Ficha de Juicio de Experto.

[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: "EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
			Tratamiento de acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Tratamiento en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
PROCESO DE COACHING	Conciencia	Ha reflexionado sobre las funciones dentro de la organización.						✓		✓		✓		
		Cómo calificaría su actitud en la atención al usuario.						✓		✓		✓		
		Es consiente que una buena atención es básico en toda organización.						✓		✓		✓		
		Cree Ud. que la forma que tiene para comunicarse es asertiva con las demás personas.						✓		✓		✓		
		Le parece conveniente que se evalué las contrataciones que se realiza en el Centro de Salud.						✓		✓		✓		
		Se ha preocupado por las áreas verdes del Centro de Salud.						✓		✓		✓		
	Responsabilidad Personal	Cumple con los parámetros de seguridad dentro de la organización.						✓		✓		✓		
		Sus compañeros tienen habilidades para asumir nuevas responsabilidades.						✓		✓		✓		
		Cuando se realiza una tarea con deficiencias, los responsables asumen la culpa.						✓		✓		✓		
		Puede emprender sus actividades sin exigencias previas.						✓		✓		✓		
		En la institución se presentan tardanzas.						✓		✓		✓		
		Cuando se va a realizar una tarea se espera la exigencia del director.						✓		✓		✓		
	Claridad	Cuando va a realizar una tarea que requiere tomar una decisión, cree que se debería consultar al director.						✓		✓		✓		
		Cuando se presenta una tarea, puede solicitar la colaboración directa de los superiores.						✓		✓		✓		
		La Información que requiere es otorgada a tiempo.						✓		✓		✓		
		Son frecuentes las reuniones para enfrentar tareas conjuntas.						✓		✓		✓		
	Acepta los cambios de rumbo en la organización.						✓		✓		✓			
	Sus compañeros demuestran cordialidad con su persona.						✓		✓		✓			



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Proceso de Coaching

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

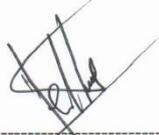
Calderón Cruz Jose A.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------------	-------	---------	------



 NOMBRE DE EVALUADOR
Ms. Jose Calderon Cruz



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: “EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019”

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA					VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			Trabaja de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni de desacuerdo	En Desacuerdo	Trabaja en Desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
								SI	NO	SI	NO		SI
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad Organizacional	Termina sus labores a tiempo.					✓		✓		✓		
		Las labores que realizan sus compañeros son rechazadas en algunos casos.					✓		✓		✓		
		En el centro de salud se cumple con todas las tareas asignadas.					✓		✓		✓		
		Han existido reclamos de los usuarios por dejar algunas tareas pendientes.					✓		✓		✓		
		Se ha presentado rechazo de los usuarios o superiores por las labores realizadas.					✓		✓		✓		
	Eficacia Organizacional	Se ha tenido reclamos en la atención del centro de salud.					✓		✓		✓		
		La organización ha cumplido con las metas planteadas.					✓		✓		✓		
		Al culminar del día concluye con su labor.					✓		✓		✓		
		El puesto de trabajo en el cual se encuentra le permite aplicar sus conocimientos.					✓		✓		✓		
	Habilidades y Capacidades	Sus colegas se capacitan frecuentemente.					✓		✓		✓		
		Considera que debe capacitarse más para el puesto que desempeña.					✓		✓		✓		
		La presentación personal de los trabajadores del Centro de Salud es buena.					✓		✓		✓		
		Cuando se presenta una situación difícil apoya en la resolución.					✓		✓		✓		
		Tiene la capacidad de adquirir nueva información cuando le solicitan.					✓		✓		✓		
	Comportamiento	Puede solucionar tareas sin consultar a sus superiores.					✓		✓		✓		
		En el centro de salud se busca la disminución de controversias.					✓		✓		✓		
		Las personas que trabajan con usted son colaboradores.					✓		✓		✓		
		Busca soluciones creativas para su entorno de trabajo.					✓		✓		✓		
Cuando tiene una tarea o actividad que excede sus capacidades no descansa hasta culminarla.						✓		✓		✓			
		Cuando se presentan tareas extras está dispuesto a colaborar.					✓		✓		✓		



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de Recolección de Información – Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre "El Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"

DIRIGIDO A:

Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

Calderón Cruz José A.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

FIRMA DEL EVALUADOR

Ms. José Calderón Cruz

- **Solicitud para autorización**



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

CARGO

SOLICITO: Autorización para ejecutar trabajo de investigación.

SEÑOR:

DR. CARLOS ALBERTO ALVARADO LOYOLA
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE
Av. Libertad S/N, San Antonio-Cañete, Lima – Perú.

Doctor, reciba usted un cálido y afectuoso saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo, SOLMAYRA PATRICIA PAISIG CAMACHO Bachiller de la Carrera Administración y Sistemas de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas – Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – Filial Lima, con DNI N°73980541, con código de estudiantes E03341A, que por motivos de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración me encuentro desarrollando el Trabajo de Investigación – Tesis titulado **"EL PROCESO DE COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SAN ANTONIO – CAÑETE, PERIODO 2019"**. Siendo este requisito indispensable para la Titulación.

Por tal motivo, mi persona ha seleccionado la Institución que Usted dirige para ejecutar el trabajo de investigación – Tesis sobre la relación que existe entre el Proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019, por lo que solicito a Usted me otorgue la autorización correspondiente para realizar:

1. TALLERES PARA LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD

- Primer Taller "Despertando nuestra Conciencia"
Fecha: 20 de Setiembre del 2019
- Segundo Taller "Importancia de nuestra Responsabilidad personal"
Fecha: 27 de Setiembre del 2019
- Tercer Taller "Objetivos y Metas con Claridad"
Fecha: 04 de Octubre del 2019
- Cuarto Taller "Calidad y Calidez en el Servicio del Sector Salud"
Fecha: 11 de Octubre del 2019

2. APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Por tanto, agradeceré a Usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa para mejorar el Desempeño Laboral de todos los trabajadores de la Institución.



San Antonio, Lunes 16 de Setiembre del 2019.

Solmayra Patricia Paisig Camacho
DNI N°73980541

- **Carta de Autorización**



CHILCA - MALA
Dirección de Red de Salud



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

San Antonio, 17 de setiembre de 2019

OFICIO N° 0181-DIRESA-LIMA-U.E. 406-D.R.S.-CH-M-CSSA-2019

Srta.

Bach. Solmayra Patricia PAISIG CAMACHO

Av. Libertad 208 - San Antonio - Cañete

ASUNTO: Autorización para realizar talleres y aplicación de instrumento de recolección de datos

Presente.-

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarla y a la vez informarle que en atención a su **solicitud de autorización para la realización de talleres y aplicación del instrumento de recolección de datos sobre el proceso de Coaching y el Desempeño Laboral** ha sido atendido.

Que, en atención a la solicitud se da por autorizado la realización de los talleres y aplicación de instrumento de recolección de datos; por lo que, el personal del Centro de Salud bajo mi responsabilidad se comprometerá a participar y colaborar para el análisis y elaboración de su Tesis titulada: **"El proceso de Coaching y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Antonio – Cañete, periodo 2019"** así poder obtener resultados óptimos para la investigación.

Finalmente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



CAAL/mbh
C. c. Archivo

Centro de Salud San Antonio
Teléfono 5308046
Av. Libertad s/n San Antonio - Cañete