



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA TIENDA STARBUCKS 91 KIO,  
LURÍN – 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

ALESSANDRA NICOLLE ZEGARRA GOMEZ  
ORCID: 0000-0002-3367-5333

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2020**

### **DEDICATORIA**

Este presente trabajo está dedicado a mis padres por enseñarme a hacer responsable desde pequeña, y ser muy estrictos conmigo para terminar una carrera profesional, ya que ellos se han sacrificado bastante y confiado en mí.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco principalmente a Dios por ayudarme a seguir adelante, por la fortaleza que nos brinda frente a alguna dificultad. A los docentes Mag. Mario Edgar Chura Alegre y Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por apoyarnos con el desarrollo de la investigación y al ser constante con todos los alumnos. Agradezco a mis padres que han sido constantes conmigo desde pequeña, por el apoyo en mis estudios, al inculcarme valores y finalmente, agradezco a mis compañeros de trabajo por colaborar con el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	19
1.4 Limitaciones de la investigación .....	20
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	44
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	47
3.2 Población y muestra .....	48
3.3 Hipótesis .....	49
3.4 Variables – Operacionalización .....	50
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	52
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	53
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	55
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	58
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	60
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	62
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	70
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	71
4.6 Procedimientos correlacionales .....	71
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	77
5.2 Conclusiones .....	79

5.3	Recomendaciones .....	80
-----	-----------------------	----

**REFERENCIAS****ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de trabajadores de la tienda Starbucks 91 Kio Lurín.
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable coaching.
Tabla 3	Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.
Tabla 4	Resultados de validación del cuestionario de coaching.
Tabla 5	Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral.
Tabla 6	Resultados de fiabilidad del cuestionario de coaching.
Tabla 7	Resultados de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable coaching.
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión coaching profesional
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión coaching personal.
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión coaching para equipos.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo del coaching.
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral.
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento laboral.
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación 360°.
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral.
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre coaching y desempeño laboral.
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral.
Tabla 20	Resultados de correlación entre el coaching y el desempeño laboral.
Tabla 21	Resultados de correlación entre el coaching profesional y el desempeño laboral.
Tabla 22	Resultados de correlación entre el coaching personal y el desempeño laboral.
Tabla 23	Resultados de correlación entre el coaching para equipos y el desempeño laboral.
Tabla 24	Resultados de correlación entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable coaching.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión coaching profesional.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión coaching personal.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión coaching para equipos.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo del coaching.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento laboral.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación 360°.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral.
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre coaching y desempeño laboral.
- Figura 12 Diagrama de dispersión de las variables coaching y desempeño laboral.

# COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA TIENDA STARBUCKS 91 KIO, LURÍN - 2020

ALESSANDRA NICOLLE ZEGARRA GOMEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral. El tipo de investigación fue aplicada, su nivel fue correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo elaborada por 20 colaboradores de la tienda Starbucks 91 que fueron aplicados de manera virtual mediante el formulario Google. Los instrumentos utilizados estuvieron conformados por 25 ítems para el cuestionario de coaching y 25 ítems para el cuestionario de desempeño laboral. Los cuestionarios presentaron niveles adecuados de validez de contenido por juicio de expertos, asimismo, presentaron altos niveles de consistencia interna, cuyos resultados de alfa de Cronbach fue de 0.950 para el cuestionario de coaching y un resultado de 0.924 para el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos en la investigación fueron satisfactorios puesto que se demostró la existencia de una correlación positiva directa y altamente significativa entre las variables de estudio, demostrado mediante un coeficiente de correlación R de Pearson 0,853 a un nivel de significancia de 0,05; es decir, de acuerdo con las consideraciones de los colaboradores se evidencia que en la medida que se desarrolle adecuadamente el coaching mejora los niveles de desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

**Palabras clave:** Desempeño, coaching, coach, coachee.

**COACHING Y JOB PERFORMANCE IN THE COFFE SHOP STARBUCKS 91 KIO,  
LURÍN - 2020**

**ALESSANDRA NICOLLE ZEGARRA GOMEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between coaching and job performance. The type of research was applied, its level was correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The sample was prepared by 20 employees of the Starbucks 91 store who were applied virtually through the Google form. The instruments used are made up of 25 items for the coaching questionnaire and 25 items for the job performance questionnaire. The questionnaires present adequate levels of content validity by expert judgment, likewise, they presented high levels of internal consistency, whose Cronbach's alpha results were 0.950 for the coaching questionnaire and a result of 0.924 for the job performance questionnaire. The results obtained in the investigation were satisfactory since the existence of a direct and highly significant positive correlation between the study variables was demonstrated, demonstrated by a Pearson R correlation coefficient of 0.853 at a significance level of 0.05; that is, according to the considerations of the collaborators, it is evident that to the extent that coaching is properly developed, it improves the levels of work performance in the Starbucks 91 Kio store, Lurín - 2020.

**Keywords:** Performance, coaching, coach, coachee.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Coaching y desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020*, se basó en el análisis de la situación problemática del coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020. El desarrollo de coaching es una variable importante en la empresa, ya que los trabajadores necesitan ser constantemente capacitados; por otro lado, esta investigación permitió estudiar y buscar una posible solución sobre el impacto que tiene el coaching en el desempeño laboral de los trabajadores para que realicen sus actividades con un objetivo relacionado al desarrollo de la empresa. Además, para mejorar la problemática se llevaron a cabo nuevos instrumentos y/o técnicas para lograr un buen desempeño laboral donde exista la comunicación entre todos los colaboradores y provocar nuevos cambios frente a los objetivos.

El análisis de los factores que influyen en la realidad problemática permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre el coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación que tiene el coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 19 Kio, Lurín 2020.

Los resultados permitieron confirmar las hipótesis demostrándose la existencia de la relación entre el coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín - 2020.

El desarrollo de la investigación consta de cinco capítulos en el presente informe de tesis, los cuales son los siguientes:

En el capítulo I, se desarrolló el análisis de la realidad problemática a nivel internacional y nacional que desencadenó el problema de investigación que a su vez

permitió formular los objetivos del estudio, por otro lado, se desarrolló la justificación de la investigación y las principales dificultades que se presentaron.

En el capítulo II, se explicó el marco teórico que comprende la revisión de los estudios relacionados al tema tanto a nivel internacional como nacional, asimismo, se desarrolla la fundamentación teórica de las variables y las principales definiciones de los términos desarrollados en el marco teórico.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende la identificación del tipo y diseño de investigación, la población y la muestra del estudio, asimismo, se desarrolló la operacionalización de las variables, así como los instrumentos que permitieron recoger los datos de la muestra.

En el capítulo IV, se presentaron los resultados del estudio como la validación de los cuestionarios, el análisis de confiabilidad, también, se desarrollaron los resultados descriptivos de las variables como las dimensiones, asimismo, se desarrolló el análisis de la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones de los resultados comparándolos con resultados que se obtuvieron en otras investigaciones, también se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones que permitieron cumplir los objetivos de la investigación.

Finalmente, se detallaron las referencias bibliográficas utilizadas, que facilitaron el desarrollo de la recolección de datos para la investigación y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

El coaching busca lograr resultados eficaces, dentro del proceso del coaching es importante que la figura del coach, que podría ser el líder (gerente), se encargue del desarrollo personal o profesional de su equipo de trabajo de también de el mismo. El desempeño laboral se encarga el gerente de una empresa u organización, aquí se realizan actividades, para el desarrollo del cumplimiento de metas u objetivos, permitiendo que el trabajador cumpla dichas metas, donde se observa los resultados que un trabajador pueda alcanzar.

Los orígenes del coaching yacen en el siglo XV y XVI, cuando empezó a hacerse conocido, en la ciudad húngara de Kocs, que está situada a unos 70 kilómetros de Budapest. Kocs era una carreta especial con un sistema de suspensión muy cómoda para los viajeros, así se hizo conocido el uso de un carruaje, se destacaba por su comodidad frente a los carruajes comunes. Así comenzó a hablarse del carruaje de Kocs, simbolizada como excelencia.

El término Kocs pasó a alemán como Kutsche, al italiano como cocchio, y al español como coche, se designaba como la acción de dar un paseo en coche, es así como la palabra coach, que es derivado de la palabra coche, se enfoca en transportar a una persona a otro lugar. Por lo tanto, el coaching, de alguna forma transporta a la persona de un lugar a otro, quiere decir, a donde quieren llegar, salir de su zona de confort, ir más allá.

El coaching busca liberar el potencial de las personas, para que mejoren el rendimiento al máximo, en lugar que nos digan que hacer, o darnos órdenes, el objetivo del coaching es potenciar la seguridad de las personas en sí mismas; si los subordinados lo pusieran práctica, pudieran verse asombrados por el cambio de su

personal, en la mejoría de su rendimiento, la comunicación fluida y cambiar su conducta frente a situaciones que se le presenten.

En el mundo, el mercado se encuentra muy competitivo y las organizaciones buscan permanecerse posicionados, adaptarse a los posibles cambios y mejoras, por ello es primordial que las empresas implementen un buen entrenamiento de calidad con sus colaboradores, para dar todo de sí mismos, brindar un liderazgo en cada uno, y así lograr un buen desempeño en sus puestos de trabajo. Las empresas a nivel mundial, según Brocka (2012) requieren de un instrumento de lineamientos de desarrollo para cada actividad para la ejecución de una buena estructura organizacional, de manera que las estrategias planteadas son una alternativa de cambio, ya que así reducirá algunas faltas dentro de la empresa.

En la conferencia mundial sobre educación superior de la López (2016) se enfoca en la misión de desarrollar la formación integral de la persona, el enfoque del coaching considera que la persona cuenta con talentos, cualidades, juicios, paradigmas y valores, que deberían desarrollar en sus centros de trabajo, sin embargo, de alguna manera no lo realizan.

La falta de aplicación de herramientas dentro de la gestión de la empresa conlleva al deterioro del desarrollo dentro de sus procesos del desempeño de un trabajador, que impiden el desarrollo de las empresas en el mercado, y allí la importancia de promover herramientas como el coaching. Sin embargo, de acuerdo con Brocka (2012) en España, EE. UU y Francia no es sencillo que la persona lidie de manera adecuada con todos los factores laborales dentro de una empresa, como la sobrecarga laboral, conducta inadecuada, el desempeño, por lo cual conviene implementar un entrenamiento que tenga herramientas para una buena comunicación y fortalezca el desempeño laboral.

En Venezuela, el costo más representativo de las empresas u organizaciones es el compromiso laboral y el sentido de la satisfacción de una persona que se siente integrante de un grupo, lo cual conlleva que el trabajador se retire voluntariamente la empresa. Por otro lado, en México, las tiendas departamentales enfrentan conflictos por falta de confianza con el trabajador, bajo rendimiento, no cuentan ni fomentan un buen liderazgo en sus organizaciones.

A nivel nacional, el coaching brinda un desarrollo seguro, que se necesita para obtener cambios en el comportamiento del trabajador, con el fin de una mejor calidad de vida, tanto personal como profesional. El coaching va de la mano con el desempeño, ya que es primordial porque las personas que tienen bajo su mando a equipos de trabajo, estamos hablando de emprendedores, dueños de empresas en altos cargos, donde el coaching ha implementado conocimientos y habilidades para las relaciones interpersonales y lograr una comunicación dentro de su área de trabajo y generar un mejor desarrollo del desempeño laboral.

A nivel nacional, la nueva tienda de Starbucks auto - servicio es el primero hecho en Perú, se construyó hecho de contenedores de carga reciclados y fue inaugurado hace casi dos años. Se evidencia en la tienda que los trabajadores a veces llegan cansados puesto que estudian y trabajan, considerando que saludando amablemente cuenta como conexión hacia el cliente. Ciertamente también nos visitan clientes especiales con los que debemos tener más control de nuestro carácter y que se retiren con una sonrisa. Ya pasada la temporada de verano, que no contábamos con el tiempo para formar una buena conversación o conexión, porque contábamos con bastantes transacciones y debíamos apurarnos con los pedidos para no demorar, eso no quiere decir que no brindábamos una adecuada conexión, actualmente sucedieron que en ciertas ocasiones los trabajadores no ponen en práctica el

entrenamiento previamente realizado. Se observa que los trabajadores no realizan de manera adecuada los entrenamientos que desarrollaron previamente, no conectan con el cliente, no cumplen con el compromiso de hacer de cada momento uno en especial, simplemente cobra y entrega el pedido al cliente, en ciertas ocasiones algunos vasos están manchados, o no está bien servido la crema batida.

Respecto al coaching profesional, el entrenamiento que se realiza ayuda a profundizar más los conocimientos sobre las habilidades y destrezas, con relación con el desempeño laboral, se puede entender que los trabajadores se les plantea una meta a realizar y poder crear oportunidades de ascenso en su área de trabajo.

En cuanto al coaching personal, los entrenamientos y la retroalimentación ayudan a salir de su zona de confort del trabajador, y así manejaran de una mejor manera la comunicación frente a conflictos dentro de la tienda y así desarrollar su desempeño laboral.

En cuanto al coaching para equipos, en la tienda se detectaron aspectos tantos positivos como negativos por medio del equipo, mutuamente podemos brindarnos una retroalimentación, pero rara vez un compañero acepta una idea brindada por otra persona, y así poder mejorar la optimización de procesos.

Respecto al desarrollo del coaching, el entrenamiento que previamente se brindaron no se desarrolla de manera adecuada, los colaboradores solo cumplen sus funciones dentro del área.

Respecto al ambiente laboral, se señala la relación con el desempeño laboral evidenciándose que a veces el ambiente se torna incomodo, existiendo disconformidad en los horarios, o cuando no existe igualdad de tolerancia de tiempo para todos al llegar a turno, desencadenándose fallas en la atención a los clientes de la tienda.

En cuanto al reconocimiento laboral, no existe una política de reconocimiento, pocas veces se realizan, en algunos meses no se realiza llevando a un desconcierto al colaborador, pues siente que su esfuerzo por realizar un buen trabajo no se ve reflejado con un reconocimiento por parte de la empresa.

Respecto a la evaluación 360° se aplica una evaluación mediante encuestas cada cierto tiempo por la marca, pero es necesario que fluya más la confianza y la comunicación entre los subordinados y trabajadores, porque no siempre los datos se ajustan a la verdad en las encuestas.

En cuanto al rendimiento laboral, se pudo detectar que a veces el rendimiento de los trabajadores es bueno en turno, pero a veces los trabajadores tienen problemas externos a la tienda, y tal vez sea un factor, a veces el aire acondicionado es muy frío y de cierta manera influye en nuestro comportamiento, a veces algunos colaboradores llegan a turno cansados o desvelados ya que algunos colaboradores trabajan y estudian.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre el coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

¿Qué relación existe entre el coaching personal y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

¿Qué relación existe entre el coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

¿Qué relación existe entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral de la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La finalidad de esta investigación es dar a conocer el coaching y el desempeño laboral, observar la relación que existe entre ambas variables, determinar cuál es el problema, y brindar una posible sugerencia, para aclarar la situación que esté pasando la tienda y así beneficiar a los trabajadores y de tal manera a la misma tienda. Se observaron que los compañeros eventualmente no ponen a práctica el entrenamiento previamente realizado, no brindan esa conexión genuina, solo cobran y entregan el pedido, y nuestra cultura es formar un ambiente cordial y que el cliente se sienta conforme. Se sabe que, dentro de la tienda, todos los compañeros, pasamos por varios entrenamientos, donde nos enseñan el trato, formar esa conexión genuina, como resolver problemas, porque otorgamos reconocimientos, pero ya en turno, los entrenamientos no son aplicados de manera adecuada, solo cumplen con su función con la necesidad de trabajar y no porque en realidad estén desarrollando el entrenamiento previamente dictado. De tal manera, se dispone que el coaching logre un mejor desarrollo del desempeño laboral para cada compañero.

Justificación teórica. La investigación se realizó con el propósito de brindar conocimiento teórico importante fundamentada en información teórica actualizada, datos empíricos e investigaciones realizadas que tuvieron un gran impacto en el desarrollo de las variables, pero forma detallada que sirva de información para las futuras investigación. Asimismo, para el desarrollo y sustento teórico del coaching se consideró los aportes teóricos brindados por Whitmore (2013) y para la fundamentación del desempeño laboral se consideró las consideraciones teóricas de Chiavenato (2007).

Justificación práctica. La investigación desde esta perspectiva tiene como propósito brindar soluciones prácticas y eficiente para la tienda Starbucks, se señalan opciones para el desarrollo de la solución de problemas que han sido aludidas como desarrollar el coaching de cada trabajador, que fomente un buen desempeño laboral donde predomine sus habilidades y surja nuevos métodos para una buena ejecución de sus funciones en su área de trabajo, dichas alternativas de solución buscan orientar y paliar la problemática vivida en la empresa, respecto a las dos variables de estudio.

Justificación metodológica. En la investigación se diseña y aplica dos instrumentos que permiten recoger datos de la muestra, las cuales fueron sometidas a validación por criterios de jueces considerando jueces de carácter teórico, metodológico y estadístico y para generar su confiabilidad de los instrumentos se sometieron al alfa de Cronbach.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral dentro de la tienda Starbucks 91 Kio Lurín - 2020

#### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

Determinar la relación entre el coaching personal y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

Determinar la relación entre el coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

Determinar la relación entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

En esta investigación se presentaron algunas limitaciones que influyeron durante el proceso del desarrollo de esta investigación que escapa del control de la investigadora.

##### ***Limitación institucional***

Se encontraron repositorios más nacionales que internacionales, pero no son del rubro de esta investigación, además no se pudo ingresar a la biblioteca de la universidad, ya que por la coyuntura que está pasando sobre el COVID-19, la universidad se encuentra cerrada, tampoco se realizaron las encuestas físicamente, si no virtualmente.

##### ***Limitación temporal***

Al realizar esta investigación, la autora y algunos colaboradores se encuentran laborando y estudiando, para la realización del instrumento, para el recojo de información.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

### ***Antecedentes internacionales***

Porras (2017) en su tesis *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2017*, desarrollada con el objetivo de determinar las incidencias positivas que tiene el coaching en el desempeño laboral en términos de gestión administrativa. El diseño de investigación es no experimental y considera una muestra de 25 colaboradores administrativos. En sus conclusiones se indica que el desarrollo de entrenamiento no es coherente en las necesidades de los colaboradores, por consiguiente, el estudio que se realizó dio a conocer que el coaching es el 92% por otro lado el 80% están convencidos que el trabajo cuenta con un proceso de mejoramiento en el desempeño laboral. Por otro lado, señala que las evaluaciones realizadas del desempeño son primordiales porque ayudaron a corregir algunas molestias que se dieron dentro de la organización. Finalmente, se indica que el desempeño efectivo en la gestión del personal administrativo permitió mejorar la productividad y la calidad dentro de la organización, el proceso de evaluación dentro de la organización es importante porque ayuda corregir algunos errores mediante una retroalimentación dentro de la empresa.

Berneio (2016) en su tesis *El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi*, desarrollada con el objetivo de conocer el nivel de correlación que presenta el entrenamiento con el desempeño de las tareas de los colaboradores. El estudio presenta un diseño experimental y fue desarrollada en una muestra de 50 colaboradores. En sus conclusiones se determina el 18,31 como el valor del chi cuadrado que es 82,38 se encuentra fuera de lo adecuado, su entrenamiento tiene un

incide dentro del desempeño laboral del área administrativa. El desempeño laboral en el área administrativa no siempre llega a lo previsto, pues existen algunas debilidades en la realización de metas dentro de la organización. Por otro lado, los entrenamientos alcanzaron el nivel del desempeño laboral que tiene permite desarrollar y adquirir conocimientos necesarios en los colaboradores para poder tener un buen desempeño en su trabajo, también mejora el entrenamiento del colaborador de manera laboral y personal.

Monroy (2015) en su tesis *Coaching y desempeño laboral*, realizada con el objetivo de analizar la forma en que el coaching mejor el desempeño laboral de las personas. La investigación presenta un diseño descriptivo y una muestra de 40 colaboradores y supervisores de 6 empresas. En sus conclusiones se indica que el coaching presenta un nivel de correlación positiva alta con el desempeño laboral de las personas, entendiéndose que en la medida mejore la aplicación del coaching mejora el desempeño laboral. Por otro lado, con la aplicación de este método se incrementó el nivel de ventas, el aumento de clientes, la productividad de los colaboradores subió, esto señala que representan una participación dentro del mercado para la empresa. Finalmente, el coaching en esta investigación se relacionó de manera positiva en cuanto al desempeño laboral entre los colaboradores, también se lograron metas dentro de la organización, por lo cual mejoraron la producción de la empresa.

Bécart (2015) en su tesis *Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida*, desarrollada con el objetivo de estudiar el impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida de estudiantes de la educación superior. La investigación se desarrolló con un diseño metodológico mixto, y se consideró una muestra de 101 colaboradores. En sus conclusiones se encontraron

que es importante brindar un campo para implementar la formación del docente, desde las instituciones educativas. Faltaron estudios, para analizar el impacto que brinda el coaching educativo en el desarrollo de las habilidades del estudiante universitario. Por otro lado, permitieron profundizar la relación que existe entre estas dos variables para desarrollar las habilidades y conocimientos de los estudiantes universitarios, ya que es un factor importante ya que obtendrán resultados que ayuden al crecimiento del conocimiento.

Silva (2014) en su tesis *La estructura organizativa y su incidencia en la evaluación del desempeño laboral por competencias en la empresa alta seguridad, de la ciudad de Ambato*, desarrollada con el objetivo fue determinar la incidencia de la estructura organizativa en la evaluación del desempeño laboral por competencias en la empresa. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y una muestra de 35 integrantes. En sus conclusiones se destaca que existe una gran rigidez en la toma de decisiones lo que no permite que los empleados puedan aportar sus conocimientos y habilidades en la búsqueda de mejores soluciones. Por otro lado, los datos señalan que el 46% de los colaboradores que se encuentran en la alta dirección garantizan la coordinación del desarrollo de las áreas, para lograr un buen desempeño dentro de la empresa; sin embargo, la empresa no cuenta con un programa de evaluación de desempeño. Finalmente, la evaluación de desempeño no se realiza a partir de algunos compromisos laborales, no solo se basan en el cumplimiento de las metas y no hay evidencias que el evaluado como evaluador aporten y que demuestren resultados de gestión.

### ***Antecedentes nacionales***

Alarcón (2018) en su tesis *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018*, desarrollada con el

objetivo de determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se consideró una muestra de 16 colaboradores. En sus conclusiones se llegó a demostrar la existencia de la relación altamente significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores ( $r=0.920$ ;  $\text{Sig.}=000$ ). Asimismo, se demuestra la existencia de una relación altamente significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral ( $r=0.803$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ); es decir, podrían desarrollar un método según la recolección de datos, para verificar y elaborar una planificación del proceso del entrenamiento. Finalmente, se investigó los posibles aspectos bajos del desempeño laboral, que influye a la insatisfacción laboral, la falta de la autoestima y la unión en equipo, la comunicación donde implementarán el coaching empresarial, como un instrumento de mejora en los colaboradores para lograr un buen desempeño dentro de la organización.

Fernández (2018) en su tesis *Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca*, desarrollado con la finalidad de analizar el nivel de relación que presenta el coaching gerencial empresarial y el desempeño laboral. La investigación tiene un diseño descriptivo correlacional desarrollada en una muestra conformada por 17 colaboradores. En sus conclusiones se indica que el coaching gerencial empresarial y el desempeño laboral se relacionan de manera positiva mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0.712. Se determina que la mayoría de los trabajadores tienen un 77,8% que señalan que el coaching gerencial empresarial se realiza de manera normal, donde, además, mencionan que el desempeño laboral también es normal, podrán mejorar su categoría de bueno o excelente dentro del programa

Coaching gerencial empresarial. Las variables se relacionaron de una manera positiva y dieron a conocer que es esencial mejorar el desempeño de los colaboradores mediante algunos programas y reuniones para el objetivo de la empresa u organización.

Arévalo (2017) en su tesis *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017*, desarrollada con la finalidad de determinar la influencia que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral. La investigación considera un diseño no experimental y una muestra de 240 colaboradores. En sus conclusiones se demuestra que existe una influencia positiva de 0,922 entre el coaching y desempeño laboral en la empresa, el coaching es una herramienta, que se plantea dentro de una organización mediante el uso básico como motivar, corregir, enseñar, con el objetivo de generar cierto vínculo entre los clientes y provocar un beneficio para la organización. También predominó una influencia positiva del 0,863 entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la empresa el desarrollo de habilidades son capacidades que los colaboradores lograron implementar durante el desarrollo de sus funciones, lo cual permiten de manera adecuada el desempeño. Se obtuvieron resultados que evidencian que existe una influencia de manera positiva de 0,869 entre trabajo en equipo y el desempeño laboral en la empresa, el trabajo en conjunto busca interactuar de forma que todos los integrantes brinden una información y toma de decisiones donde ayuden a desarrollarse de manera óptima el desempeño de sus funciones. Finalmente, se evaluaron las necesidades de una intervención que fue dirigido al personal, donde se enfocaron en el desarrollo de sus colaboradores con el fin de aumentar el desarrollo personal de cada colaborador, una buena atención con los clientes y un buen beneficio para la empresa.

Díaz (2016) en su tesis *Coaching en la gestión del talento humano de una Universidad Privada de Lima 2016*, desarrollada con el objetivo fue determinar la influencia del coaching en la gestión del talento humano. Este estudio presenta una metodología de tipo básica, diseño no experimental y una muestra de 115 trabajadores. En sus conclusiones se indica que el 85.3% de los colaboradores perciben que el coaching se desarrolla en un nivel medio y solo un 22% percibe un nivel de desarrollo alto. Por otro lado, se demuestra la existencia de una correlación alta de 0.698 a un nivel de significancia menor al 5% según la prueba R de Pearson. Finalmente, el coaching en los trabajadores y su desempeño, evidencian una identificación de sus habilidades que puede poseer cada trabajador, así obtuvieron mejores resultados dentro de la organización.

Montoya et al. (2016) en su tesis *Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional*, desarrollada con el objetivo de implementar un proyecto de escuela de coaching para emprendedores para lograr potenciar las competencias de los emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional. El enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal desarrollada en una muestra conformada por los 210 emprendedores potenciales de Lima Metropolitana. En sus conclusiones se indica que es necesario implementar un competidor dentro de la escuela de coaching para emprendedores que tenga una malla curricular y métodos que proporcione algo innovador para la orientación de los emprendedores. Es primordial que los emprendedores se sientan motivados al implementar la escuela de coaching, lo que generaría un impacto dentro del aprendizaje. Por otro lado, se diseñan nuevos métodos para el aprendizaje dentro de la escuela, de tal manera que los emprendedores pudieran desempeñarse mucho mejor.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.1. Bases teóricas del Coaching**

#### **2.2.2. Definición de coaching.**

Whitmore (2013) indica: “El coaching consiste en saber cómo se hacen las cosas, los resultados que ofrece el coaching se deben, en gran medida, a la relación de apoyo que se establece entre el coach y el cliente” (p. 19).

O'Connor y Lages (2005) señalan: “El coaching se relaciona con el cambio, de cómo promover esos cambios, el coach te ayuda a cambiar, tomando las cartas, te explica como jugarlas y como cambiar las reglas del juego” (p. 16).

Román y Fernández (2008) señalan: “Un conjunto de procedimientos bien estructurados que tiene un punto de inicio y un punto final. Lo que hace diferente de este proceso es que el núcleo se registra en el potencial del individuo” (p. 11).

El coaching tiene como objetivo lograr resultados eficaces, en el proceso del coaching es importante la figura del coach, que podría ser el líder o gerente, él se encarga del desarrollo personal o profesional de su equipo de trabajo de también de el mismo.

El jefe o líder de la organización, debe conocer cómo se encuentra cada uno de sus empleados en su lugar de trabajo, si el gerente observa alguna irregularidad o un bajo rendimiento del trabajador, si se necesita reforzar ciertas destrezas o habilidades o si observas que merece una felicitación, pues es momento de felicitarlo o apoyarlo en lo que necesite.

#### **2.2.1.2 Importancia del coaching.**

Whitmore (2013) señala que es importante porque ayuda que el coach y coachee se conozcan mejor así mismos, ser conscientes de sus conocimientos, para desarrollarse mejor en su área.

Lozano (2008) menciona: “El coaching ayuda al desarrollo de estrategias que benefician a los colaboradores de manera personal y profesional” (p. 128).

El coaching es importante porque ayuda al desarrollo de los colaboradores en su centro de trabajo sacando a flote sus conocimientos y aprendizajes y brindándoles capacitaciones para su mejor desempeño dentro de la organización.

El coaching es un procedimiento para restablecer cualquier tipo de ámbito, puede ser utilizado de una manera muy estructurada o de manera distinta como, por ejemplo, durante un breve vínculo entre el gerente de tienda y sus colaboradores.

### **2.2.1.3 Las características del coaching.**

Román y Fernández (2008) mencionan que las características son:

- El coaching ayuda a las organizaciones que sus colaboradores y sus subordinados se puedan comunicarse de manera adecuada y fluida, con un mejor desenvolvimiento en sus áreas correspondientes.
- En la visión, se fija en conductas dentro del desempeño de los trabajadores dentro de la organización, esto se podrá mejorar si el mensaje es de manera concisa.
- Es interactivo, a través del coaching, la comunicación produce un intercambio de conocimientos sobre ideas y se disuelven las dudas.
- Responsabilidad mutua, los que intervienen tienen una responsabilidad, tanto el coach como el coachee, trabajan unidos por medio de una comunicación fluida.
- Estructura específica, se conforma con dos factores: un flujo y un objetivo de conversación, la primera requiere ampliar los conocimientos en el inicio y en la segunda debe estar bien definido.

- El respeto es algo permanente, el coach comunica en todo momento, fomenta el respeto hacia el coachee.

Mediante las características del coaching, consideran el enfoque que tiene hacia las conductas, pensamientos, que podrían ser mejoradas y de manera adecuada el desarrollo de ellas, una buena comunicación entre el coach y coachee ayudará a las falencias que existen; e involucrará al equipo a trabajar en sus debilidades para mejorar su desempeño laboral.

#### **2.2.1.4 Tipos del coaching.**

Villa y Caperan (2010) mencionan que los tipos de coaching son las siguientes:

- Coaching ejecutivo. Se enfoca en promover las competencias en los trabajadores o los líderes que son esenciales dentro de la organización.
- Coaching vital. Señala el desarrollo de las habilidades de la persona, para facilitar la relación de una buena manera en su entorno.
- Coaching ejecutivo de equipo o grupal. Este se enfoca en la alineación dentro del grupo con la misión y la visión de la organización, quiere decir una búsqueda más afondo, además de mejorar el desempeño.
- Coaching personal. O'Connor y Lages (2005) señalan que: "Se basa en la vida personal, la salud, y la profesión, permite facilitar el desarrollo de las personas para promover su potencial, y alcanzar las metas u objetivos" (p. 28).

#### **2.2.1.5 Teorías relacionadas al coaching.**

##### **Teoría del coaching de O'Connor y Lages (2005).**

El coaching es una herramienta que con el tiempo ah cobrado mucha vigencia en las organizaciones pues aporta estrategias óptimas para el desarrollo profesional de los colaboradores, así como para su desarrollo personal buscando un equilibrio entre ambos que le permita ser mas eficiente en el desarrollo de sus funciones.

### **A. Coaching profesional.**

O'Connor y Lages (2005) mencionan que se enfoca en personas que buscan desarrollarse en su área de trabajo, ya sea para un ascenso o promovido a otra área. Esto quiere decir que, se refiere al cumplimiento de metas dentro de la organización y/o empresa, que involucra los sentimientos de los colaboradores dentro de sus funciones.

#### **Autodesarrollo.**

O'Connor y Lages (2005) explican que la autoevaluación y autoobservación van de la mano con el coaching, los entrenadores tienen calculan el lugar de cada día para meditar y relajarse.

#### **Principios éticos.**

- Confianza, este valor es como la raíz del coaching, para que el entrenamiento resulte es necesario que el coachee confíe en su coach.
- Respeto con el coachee, el coach trata de manera adecuada y con respeto al coachee.
- Honestidad, el coach será responsable de sus calificaciones y capacidades del coachee, lo cual se presentará de manera honesta.
- Respeto profesional, el entrenador no dañará el perfil del coachee, mediante los resultados del coaching del trabajador.

El coaching en los negocios. O'Connor y Lages (2005) señala: "Dentro de la organización la vida de un colaborador se basa en la toma de decisiones que se utilizan crecientemente el funcionamiento continuo dentro de la organización" (p. 15).

### **B. Coaching personal.**

Un asesor personal o coach para poder sobresalir y vivir de la mejor manera, te señala situaciones o eventualidades, que logras notar y te da consejos e ideas para

mejorar la manera de desenvolverte, mientras que también hace que despierte tu motivación por crecer y evolucionar y sacar lo mejor de ti.

O'Connor y Lages (2005) mencionan que: “Se basa en la vida personal, la profesión, facilita el desarrollo de la persona (coachee) para alcanzar sus objetivos, ayuda a tener claro sus metas personales o también profesionales” (p. 28).

Siempre hemos aprendido a usar la primera estrategia que se nos enseña, pero casi siempre no funciona, terminamos forzando el destino para que nuestros objetivos se realicen, esto acaba siendo estresante porque tratas de intentar y fallas.

Ventajas del coaching personal

- Persona más creativa, crea un ambiente donde ayuda al aprendizaje y genera el descubrimiento de nuevas formas de afrontar desafíos, obteniendo nuevas ideas que estimulan el cambio personal.
- Fijar los objetivos con mayor facilidad, durante el desarrollo del coaching aprendes a fijar mejor las metas u objetivos de manera más práctica.
- Adaptas nuevos cambios, la persona empieza a ser más responsable en su toma de decisiones, y esto genera poder adaptarse a nuevos cambios.
- Bienestar personal, el entrenado tiene el talento de ayudar a que se conecten con sus sueños más íntimos, y desarrollen su bienestar más allá entorno profesional.

### **C. Coaching empresarial.**

O'Connor y Lages (2005) señala que: “El coaching ejecutivo, es la gama más alta del coaching empresarial, este coach se hace cargo en el trabajo que se enfoca profesionalmente, ciertas veces trabaja de la mano con los subordinados de la empresa” (p. 31).

Las tres patas del coaching. O'Connor y Lages (2005) mencionan que los valores, metas y creencias unen las bases del coaching, de forma similar a las tres patas de una banca.

- El coaching se centra en lo que uno necesita, en las metas y como alcanzarlas.
- Te impulsa a estimular tus valores y a observarlos desde el logro de tus metas.
- El coaching debate las creencias y ayuda a creer en las positivas mediante tareas como el feedback.

### **Teoría del coaching de Whitmore (2013).**

El coaching consiste en brindar resultados frente a metas u objetivos, mediante técnicas que permite incrementar nuestros conocimientos con el fin de afrontar nuestras debilidades frente a una situación que nosotros nos imponemos.

Whitmore (2013) indica: "El coaching es acompañar y ayudar a una organización, grupo o persona en su aprendizaje, talento y expansión de conciencia" (p. 22).

#### **A. Coaching para equipos.**

Whitmore (2013) define: "Los gerentes cuentan con dos funciones, que trata sobre lograr que se cumpla el trabajo y la segunda proporcionar el crecimiento del equipo" (p. 34). Es decir, al llegar a la meta u objetivos, también es importante que haya comunicación dentro del equipo de trabajo y que todos puedan dar opiniones y apreciaciones, mientras el equipo sea consciente su rendimiento será mayor.

Whitmore (2013) menciona opciones para obtener la cooperación del equipo dentro de la organización, los cuales son:

- Comentar y coordinar los objetivos entre todos para el equipo.
- Ampliar las normas básicas para lograr la aceptación del equipo.
- Conservar el tiempo, para coincidir en las reuniones programadas en conjunto.

- Escuchar y aceptar las aportaciones de los integrantes del equipo.
- Ejecutar sistemas de apoyo para promover la confianza, y brindar un soporte frente a preocupaciones.

### **B. Desarrollo del coaching.**

Whitmore (2013) menciona: “El desarrollo del coaching es cuando la conversación entre el entrenador y el que es entrenado, tiene un proceso que lleva al compromiso de mejorar y relacionarse de manera positiva” (p. 125).

Un desarrollo del coaching se realiza de manera adecuada, cuando el coach y el coachee, cuentan con una comunicación fluida, se tienen confianza, y el coachee logra vencer sus miedos o timidez, frente alguna situación. Los beneficios de este tipo de coaching son:

- El crecimiento en cuanto al rendimiento y la productividad.
- El desarrollo personal.
- El incremento del aprendizaje.
- La mejora de la calidad de vida.
- El aumento de ideas creativa.
- El aprovechamiento de recursos.
- EL mejor uso de nuestros conocimientos.
- La flexibilidad al adaptarse a nuevos cambios.

### **Feedback.**

Whitmore (2013) señala que: “Para estudiar y mejorar el rendimiento es primordial recibir un feedback, hacia los demás y también hacia nosotros” (p. 157).

El feedback es una palabra en inglés que significa retroalimentación, se puede utilizar como un método de control de sistemas, se han convertido más habitual en el ámbito profesional. El feedback quiere decir retroalimentación que se puede dar

dentro de una conversación entre dos personas, donde cabe la posibilidad de un desarrollo en estas personas, como el talento tanto en el ámbito profesional o académico, a través de las relaciones con los demás es como construimos nuestra identidad podemos evolucionar.

## **2.2.2. Bases teóricas de desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.**

El desempeño laboral está a cargo del gerente de una empresa, aquí se realizan actividades, para el cumplimiento de metas u objetivos, permitiendo al trabajador cumplir estas metas, donde se observan los resultados que un trabajador pueda alcanzar. En ese sentido, Chiavenato (2007) explica que son las conductas del colaborador en busca de metas que constituyen una estrategia de manera individual para poder desarrollarse, por lo ello se demuestra sus cualidades, características, capacidades.

Werther y Davis (2008) señalan que:

Es una actividad que mide el rendimiento del colaborador, como también produce conductas en las personas que están laborando de manera eficiente. Toda acción realizada en una organización es para poder alcanzar una meta u objetivo, y esto son medidos por herramientas administrativas. (p. 10)

Robbins y Coulter (2009) determinan que es un proceso que desarrolla una empresa y observa que tan positiva ha sido el logro de sus actividades. De acuerdo con los autores el desempeño laboral se considera un proceso dentro de una organización para medir el rendimiento de los trabajadores, ya sea en equipo o individual, así comprobar el cumplimiento de actividades propuestos.

### **2.2.2.2. Características de desempeño laboral.**

Chiavenato (2007) señala algunas características:

- Mejorar el nivel del desempeño mediante capacitaciones hacia los trabajadores de la organización, para aumentar el desempeño.
- Se da a conocer algo que esta fallado para permitir que es en lo que se requiere capacitar.
- Se puede alcanzar y conocer conocimientos profesionales, en cada puesto o área de trabajo.
- El desarrollo de manera positiva dentro de los equipos, para permitir el alcance a las metas de la empresa.

El desempeño laboral permite observar el conocimiento y el alcance de los trabajadores, medir su rendimiento en la empresa, si realiza su trabajo de manera eficiente o eficazmente, brindar capacitaciones y algún tipo de evaluación para saber si es necesario brindar un feedback o reconocerlos por su buen desempeño.

### **2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.**

Toda empresa u organización debe considerar importante medir, observar, analizar, el desempeño laboral del trabajador, porque permitieron medir sus conocimientos en su puesto, y también brindar un feedback al trabajador si en caso es necesario, también ayudaría en promoverlo de área, o entregarle nuevos objetivos.

Chiavenato (2007) explica que es importante ya que toda evaluación de desempeño se enfoca mediante la retroalimentación en los conocimientos reuniendo de ella misma, la cual se le otorgara por el gerencial al trabajador mediante una entrevista le brinda al trabajador.

Werther y Davis (2008) señalan: “Es importante en cada empresa que tenga un sistema para medir el desempeño laboral, donde cada persona encargada revise los logros, el avance y si tiene algunas dificultades que cada colaborador pueda tener en su área de trabajo” (p. 306).

- En toda organización es necesaria medir el desempeño laboral para observar si el colaborador se siente motivado, si se está desarrollando de buena manera y si tiene bien planteado el objetivo de su empresa.
- Brinda las aptitudes, para mejorar la comunicación dentro de la empresa.
- Es importante que el trabajador, comprenda y entienda los intereses del desempeño laboral, que le ayuden a la obtención de oportunidades y entrega de incentivos.
- Es significativo porque evalúa planes de carreras, con el fin de promover el trabajador y reconocerlo por un buen trabajo.

#### **2.2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño laboral.**

Alles (2011) señala: “El propósito de mencionar la evaluación del desempeño por competencias está en relación con los métodos para tenga una definición más completa” (p. 49).

Los métodos basados en características se adecúan para medir al trabajador las características que posee, así como la confianza, liderazgo que la empresa valore, los principales son:

- Escala gráfica de calificación. Se evalúa mediante la aplicación de una escala donde se mide las características que presenta el trabajador.
- Método de escalas mixtas. Es una variación del método de escalas básica, aquí se estima las características, se le brinda al analizador las descripciones de superior, medio y malo para calificar al colaborador.
- Método de distribución forzada. Solicita al analizador que escoja entre varias manifestaciones, que sean favorables y desfavorables tomando en cuenta que ya está en abandono.

- Método de forma narrativas. Solicita que el analizador cuente con una prueba que defina al trabajador, se aprecia con mayor intensidad.

### **2.2.2.5. Teorías relacionadas al desempeño laboral.**

#### **Teoría del desempeño laboral de Chiavenato (2007).**

Chiavenato (2007) señala: “El desempeño involucra el comportamiento de la persona, que permite alcanzar de manera adecuada los objetivos de la empresa” (p. 245).

Dentro del desempeño laboral nos enfocamos a la calidad del trabajo que el empleado desarrollo en su área, es importante evaluar el desempeño de cada trabajador, para verificar si se encuentra una falencia en su trabajo.

#### **A. Ambiente laboral.**

Chiavenato (2007) determina que es un elemento esencial dentro de la organización, que logran una satisfacción y comodidad dentro del área del colaborador. Es importante llevar dentro de la empresa un cálido ambiente laboral, para que los trabajadores puedan sentirse cómodos y generen una buena comunicación dentro del equipo de trabajo. Ya que un ambiente laboral negativo con lleva a una baja productividad de los colaboradores.

#### **Dinámica ambiental.**

Chiavenato (2007) afirma: “El ambiente laboral puede abordarse respecto a su dinamismo, esto es, frente al prisma de estabilidad versus inestabilidad” (p. 29).

- Ambiente estable y estático: es un ambiente que se refleja en lo conservador, este permite a la empresa establecer reglas y/o reglamentos de rutina frente a las áreas o departamentos ya que en clientes, proveedores, competidores y entidades reguladoras casi nunca cambian sus acciones ni sus reacciones.

- Ambiente mutable/ variable e inestable: este ambiente se le caracteriza por ser dinámico y mutable que obliga a la empresa reacciones de distintas maneras como nuevas y creativas. La empresa emplea este modelo para obtener reacciones de manera adecuada a las coacciones ambientales que enfrentan.

### **Condiciones de trabajo.**

Chiavenato (2007) señala tres grupos que afectan el trabajo de las personas.

- Condiciones ambientales, como la iluminación, temperatura, etc.
- Condiciones de tiempo, detalla la duración de horas laborales, las horas extras, el rango del descanso, etc.
- Condiciones sociales, determina a las organizaciones informales, relaciones laborales, el estatus, etc. (p. 334).

Se entiende como las condiciones de trabajo que causan un aspecto dentro de la organización con posibles consecuencias negativas para la salud de los colaboradores.

### **Barreras en la comunicación.**

Chiavenato (2007) señala: “El procedimiento de la comunicación depende a muchos acontecimientos, existen barreras que son como obstáculos a la comunicación entre el personal, existen tres tipos de barreras: barreras personales, barreras físicas y barreras semánticas” (p. 86).

- Barreras personales. Son interrupciones que proceden de las limitaciones, emociones y valores de las personas, esto puede impedir o deformar la comunicación entre el personal.
- Barreras físicas. Son las interrupciones que suceden en el ambiente donde se realiza la comunicación, como un ruido que se trasmite por medio de la ventana que te pueden distraer.

- Barreras semánticas. Son aquellas limitaciones mediante símbolos que distorsionan mientras se efectúa la comunicación.

### **B. Rendimiento laboral.**

Entender el rendimiento laboral de los colaboradores de una empresa u organización, debemos considerar que es un grupo de comportamientos y sucesos que se realizan en el ambiente laboral.

Chiavenato (2007) señalan que transcurren muchos factores que puedan afectar nuestro rendimiento laboral, en situaciones están apegados a problemas personales o problemas dentro de la organización.

El rendimiento laboral tiene relación con las metas y/o objetivos, que son realizadas y el tiempo que necesitan para lograrlo, observar la productividad de los trabajadores, para aumentar la producción y superar a la competencia.

#### **Objetivos de la evaluación del desempeño.**

Chiavenato (2007) define que la evaluación del desempeño es un proceso para el mejoramiento de los resultados de los recursos humanos, esto intenta obtener algunos objetivos:

- Crecimiento del potencial del desarrollo de los recursos humanos.
- Relaciones a base de la confianza entre el supervisor y el trabajador.
- Adecuar al trabajador en su área de trabajo.

#### **Teoría del desempeño laboral de Robbins y Coulter (2009).**

##### **A. Reconocimiento laboral.**

Robbins y Coulter (2009) menciona: “Se basa en la atención al personal, la aprobación y el aprecio por un trabajo bien realizado. El reconocimiento por el trabajo y va enfocado hacia el personal es un objetivo principal” (p. 120).

Es importante contar con una cultura de reconocimientos dentro de las organizaciones, ya que crea un compromiso y una motivación hacia los colaboradores, mejorar su productividad, así se crea un ambiente feliz.

### **Económico.**

Robbins y Coulter (2009) señalan: “Si logran pagar más del sueldo básico, los trabajadores estarán más calificados y motivados que se mantendrán más tiempo dentro de la empresa” (p. 228). Es decir, se puede obtener este reconocimiento económico, mediante la realización de un objetivo dentro de la organización que merezca dicho reconocimiento, como un bono, un ascenso de área, esto provoca un comportamiento al trabajador, una motivación de poder desenvolverse mejor.

### **No económico.**

Robbins y Coulter (2009) afirma que los reconocimientos pueden ser desde decir un gracias o cuando lo expresan mediante ciertas actividades que se presentan de manera formal y públicas. En la actualidad los trabajadores buscan más allá que un reconocimiento laboral, sino un salario emocional, como un horario un poco flexible, días libres, por ejemplo, en mi trabajo contamos con reconocimientos del mandil verde, son pequeñas tarjetas que entregamos cada vez que realizan algo bueno, o logren algo de manera corto plazo.

### **Teoría del desempeño laboral de Alles (2005).**

Es un instrumento que desarrollo los recursos humanos, la puesta en práctica de la medición del desempeño permite relacionar el involucramiento de la empresa con el colaborador.

#### **A. Evaluación 360°.**

Allles (2005) menciona: “Este método es una herramienta que al realizarse conlleva a un compromiso dentro de la organización como de los trabajadores, esto

involucra la confianza, la comunicación entre todo el equipo” (p. 142). Es conocida como una evaluación circular que permite el desarrollo de las competencias integrando a los agentes de la empresa.

### **Proceso de evaluación de 360°.**

Alles (2005) menciona que las competencias de una organización como las cardinales y específicas se evalúan desde el punto de vista de sus competencias siendo la ideal una evaluación integrada como el 360°. El proceso para esta evaluación es el siguiente:

- Se diseña la herramienta que permite realizar esta evaluación, dicho de otra forma, es el cuestionario de la evaluación 360°.
- Se selecciona a las personas que intervendrán en la evaluación como los superiores, clientes interna y proveedores, haciéndole hincapié que estas evaluaciones son anónimas.
- Se inicia con el lanzamiento del proceso de evaluación a los beneficiados y evaluadores.
- Revelamiento y procesamiento de los datos obtenidos en la evaluación que deben ser puestos a disposición de un evaluador externo que permita proteger la confidencialidad.
- Se brinda los resultados a la evaluación 360° a todos los interesados.
- Se entrega el informe de resultados al personal evaluado, la empresa recibe únicamente un informe sobre el desarrollo de las competencias del evaluado.

Alles (2005) menciona que las principales aplicaciones de la evaluación 360° son:

- Permite medir el desempeño del personal de una manera efectiva.
- Permite desarrollar las competencias específicas de los colaboradores.
- Permite diseñar programas que viabilicen las mejoras de su desempeño.

### **Evaluación 180°.**

Alles (2005) señala: "Es cuando la persona se encuentra evaluado por sus jefes, tiene una diferencia ya que en la evaluación 360° se evalúa a todos los subordinados" (p. 213).

Esta evaluación se enfoca en cómo los jefes evalúan a los colaboradores para observar si existen deficiencias en su desempeño y proponer alternativas de mejoras, es preciso mencionar que este proceso que se desarrolla de manera continua.

Alles (2005) señala que la evaluación 180° favorece grandemente a las organizaciones, puesto que permite:

- Mejorar el desempeño laboral del personal.
- Permite desarrollar acciones que motiven el desempeño del personal de la empresa.
- Permite reducir la rotación del personal dentro de la organización.

Por otro lado, Alles (2005) señala que los posibles evaluadores son los que se detallan a continuación:

- Clientes, este procedimiento brinda oportunidad de contar con la participación a los clientes internos y externos en la evaluación.
- Trabajadores, intervienen en el procedimiento ya que cuentan con gran impacto en sus carreras, de esta manera podrán escoger que criterio utiliza para su actuación.
- Miembros del equipo, es primordial ya que permite reconocer verdaderamente al equipo y así avanzar su rendimiento.
- Supervisores, este procedimiento ayuda a desarrollar el punto de vista del supervisor y le permite optimizar el tiempo que realizaba con las evaluaciones para cada uno de los trabajadores.

- Managers, permite facilitar a los líderes obtener más información sobre la empresa y percibir mejor las fortalezas y debilidades a detalle y atender alguna sugerencia de otros participantes.
- Socios, para las organizaciones de personas que quieran mejorar sus competencias profesionales, cada socio podrá optar cuáles serán sus evaluadores.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.**

#### ***Ambiente laboral***

Es importante llevar dentro de la empresa un cálido ambiente laboral, para que los colaboradores puedan sentirse cómodos y haya una buena comunicación dentro del equipo de trabajo.

#### ***Coachee***

Es la persona que es responsable del proceso de cambiar en la toma de decisiones para alcanzar su objetivo, también llamado cliente, pero nunca paciente.

#### ***Coach***

Significa entrenador, que se ha educado para motivar y enseñar a otras personas para ayudar a lograr sus objetivos, se puede decir que es un facilitador para facilitar el aprendizaje.

#### ***Coaching***

Consiste en entrenar a una persona tanto personal como profesional para poder ayudar a enfocarse a metas y objetivos, mediante este proceso se desarrollan los conocimientos y habilidades para una mejor confianza en sí mismo.

#### ***Coaching para equipos***

Es la comunicación dentro del equipo de trabajo y que puedan dar opiniones y apreciaciones, mientras el equipo sea consciente su rendimiento será mayor.

***Coaching personal***

Un coach ayuda a sobre salir y vivir de la mejor manera, te plantea situaciones, que logras notar y te da consejos e ideas para mejorar la manera de desenvolverte mejor.

***Coaching profesional***

Se enfoca en personas que buscan desarrollarse en su área de trabajo, ya sea para un ascenso o promovido a realizar otro tipo de tareas.

***Desarrollo del coaching***

Se realiza de manera adecuada, cuando el coach y el coachee, cuentan con una comunicación fluida, se tienen confianza, y el coachee logra vencer sus miedos o timidez.

***Feedback***

Significa retroalimentación, se basa en brindar un aporte constructivo sobre un tema, para reforzar el desarrollo de la empresa.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

El tipo de investigación es aplicada de manera que los resultados de esta investigación son usados con el propósito de brindar posibles soluciones prácticas a los problemas observados. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan el tipo de estudio tiene como finalidad la relación que puede existir entre dos o más variables. Por otro lado, Behar (2008) define que: “La investigación aplicada es el estudio de problemas, con circunstancias concretas. De manera que su enfoque señala la solución de teorías” (p. 20).

El nivel de esta investigación es correlacional ya que se tiene como objetivo medir el grado de relación que existe en una o más variables. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan que tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, variables.

El enfoque considerado para el estudio es cuantitativo, porque sus procesos son inalterables, es decir, son proceso que uno se desarrolla después del otro, y van concatenados. Al respecto, Munguira (2018) señala: “La investigación cuantitativa se lleva a cabo en los casos donde se establece una relación entre datos recopilados, y que las teorías pueden ser probadas o refutadas usando cálculos matemáticos” (p. 2).

#### ***Diseño de investigación***

El diseño de esta investigación es no experimental porque no se están manipulando ni alterando las variables de estudio, ya que solo se observan, interpretan, se investigan, se indagan la resolución de las variables estudiadas. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen: “La investigación no experimental es observar variables tal como se dan en su contexto natural, para así analizarlas. La

investigación no experimental es sistemática en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido” (pp. 174 – 175).

El diseño es la estrategia que se plantea para evaluar la hipótesis y se estudia una problemática para tener una recolección de datos directo con la realidad. Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe en una o más variables.

Por otro lado, la investigación de acuerdo con la recolección de datos es de corte transversal, porque se aplicaron los instrumentos a la muestra en un momento único. Al respecto, Bernal (2010) define: “La investigación transeccional o transversal es aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 123).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

Hernández et al. (2014) señalan que: “Es el conjunto de todos los elementos en unidades de análisis, que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 174).

La población de la investigación esta compuesta por 20 trabajadores del área de operaciones de la tienda Starbucks 91 Kio que se encuentra ubicada en el distrito de Lurín. La tienda Starbucks 91 Kio cuenta con las siguientes áreas: punto de venta, bebidas frías, bebidas calientes, horno, toma order, Costumer Suport, caja walk in, drive II.

**Tabla 1**

*Población de trabajadores de la tienda Starbucks 91 Kio Lurín.*

Área	Número de trabajadores	Porcentaje
Punto de venta	1	5
Bebidas frías	3	15
Bebidas calientes	3	15
Horno	1	5
Toma order	1	5
Costumer Suport	2	10
Caja walk in	4	20
Drive II	4	20
Encargado de turno	1	5
Total	20	100

### ***Muestra***

La muestra de la presente investigación estará compuesta por 20 trabajadores, del área de operaciones de la tienda Starbucks 91 Kio que se encuentra ubicada en el distrito de Lurín, la muestra que se va a realizar es probabilístico. De tal manera, la técnica de muestreo es censal, porque toda la parte de la población se entendieron de manera puntual, quiere decir que se seleccionaron al 100% de la población. Al respecto, Hernández et al. (2014) señalan que la muestra censal es toda la población, este tipo de método se realiza cuando se quiere conocer todas las opiniones.

### **3.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

El coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

#### ***Hipótesis específicas***

El coaching profesional se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

El coaching personal se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

El coaching para equipos se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

El desarrollo del coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La variable es aplicada a personas, objetos, mediante de estos se adquieren valores frente a la variable medida. Estas variables alcanzan un valor para la investigación” (p. 125).

#### ***Definición conceptual de coaching***

Whitmore (2013) indica: “El coaching es acompañar y ayudar a una organización, grupo o persona en su aprendizaje, talento de conciencia” (p. 22).

#### ***Definición operacional de coaching***

El coaching se midió mediante cuatro dimensiones que según las consideraciones de los autores son: el coaching profesional, el coaching personal, el coaching para equipos y el desarrollo del coaching, así como 9 indicadores que fueron expresados con 25 ítems, que permitieron medir objetivamente la forma en qué se desarrolla el coaching en la tienda Starbucks.

**Tabla 2**

*Cuadro de operacionalización de la variable coaching.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Coaching profesional	- Práctica del coaching	1 al 5		Alto [24-25]
	- Relación con el éxito profesional			Moderado [21-24) Bajo [18-21)
Coaching personal	- Propósito personal	6 al 11	1. Nunca	Alto [28-30]
	- Manera de lograr		2. Casi nunca	Moderado [24-28)
Coaching para equipos	- Confiabilidad	12 al 17	3. A veces	Bajo {20-24}
	- Flexibilidad laboral		4. Casi siempre	Alto [28-30]
	- Feedback		5. Siempre	Moderado [25-28) Bajo [23-25)
Desarrollo del coaching	- Estabilidad emocional	18 al 25		Alto [38-40]
	- Capacitación			Moderado [34-38) Bajo [31-34)

### ***Definición conceptual de desempeño laboral***

Chiavenato (2007) define: “Son las conductas del colaborador en busca de metas que constituyen una estrategia de manera individual” (p. 243).

### ***Definición operacional de desempeño laboral***

El desempeño laboral de acuerdo con las consideraciones de los teóricos se mide en función de sus dimensiones como el ambiente laboral, el reconocimiento laboral, la evaluación 360° y el rendimiento laboral, así como 9 indicadores que fueron expresados en 25 ítems, que permitieron medir objetivamente el desempeño laboral en la empresa Starbucks.

**Tabla 3**

*Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Ambiente laboral	- Condiciones de trabajo	1 al 9		Alto [42-44]
	- Responsabilidad del trabajador			Moderado [37-42)
	- Comunicación			Bajo [34-37)
Reconocimiento laboral	- Económico	10 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [23-25]
	- No económico			Moderado [20-23)
	- Equipo de trabajo			Bajo [17-20)
Evaluación 360°	- Capacitación del trabajador	15 al 19		Alto [24-25]
	- Seguridad laboral			Moderado [21-24)
Rendimiento laboral	- Seguridad laboral	20 al 25		Bajo [19-21)
	- Cumplimiento de tareas			Alto [29-30]
				Moderado [26-29)
				Bajo [24-26)

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### ***Métodos de investigación***

La investigación se desarrolló mediante el método hipotético deductivo que hace referencia a que el investigador sea de tipo imparcial, dejando atrás sus creencias, para así realizar una recolección y análisis de datos que se hace rigurosamente, también brinda la posibilidad de que los resultados se puedan generalizar, asimismo las variables otorgan recomendaciones fijas o específicas. Al respecto, Behar (2008) define que el proceso hipotético deductivo, se basa en establecer la verdad de la hipótesis, para desarrollar dicho fenómeno, la comprobación de la verdad de las definiciones deducidos.

## **Técnica**

En el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas importantes como la observación y la encuesta que permitieron identificar el problema planteado. La observación permitió identificar las características del problema planteado y la encuesta permitió recoger la información cuantitativa de las unidades de análisis. Respecto a la encuesta, Soriano (2012) señala: “Mediante esta técnica se observa el fenómeno, y así recaudar información para después registrar para el análisis” (p. 25) y respecto a la observación, Behar (2008) menciona: “La observación consta en el registro, válido y confiable que la conducta manifieste. Puede utilizarse como una herramienta de medición en diversas circunstancias” (p. 68).

De tal manera se utilizaron la técnica de la observación y es importante que en todo proceso de investigación que se realice, así evaluamos el desarrollo del comportamiento de los colaboradores dentro de la tienda.

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados.**

En la investigación se utilizó como herramienta la encuesta realizada de manera virtual para recolectar la información que permita brindar una posible solución a nuestro problema de investigación. De tal manera el primer instrumento para el coaching y el segundo para el desempeño laboral, se sujetan de confiabilidad y goza de validez para realizar la aplicación de la recolección de datos.

#### ***Instrumento I: Cuestionario coaching***

Nombre	: Cuestionario de coaching.
Autor	: Alessandra Nicolle Zegarra Gómez.
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual.
Duración	: 20 min.

Aplicación : Trabajadores de la tienda Starbucks 91 Kio.

Materiales : Formulario de Google

### ***Descripción***

El cuestionario se realiza para medir la variable en función de las cuatro dimensiones del coaching de una organización que son el coaching profesional, el coaching personal, el coaching para equipos y el desarrollo del coaching. Este instrumento consta de 25 ítems de los cuales 5 son para la dimensión coaching profesional, 6 son de coaching personal, 6 de coaching para equipos y 7 de desarrollo del coaching. Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

### ***Normas de aplicación***

Se aplica de manera individual, al colaborador encuestado que tiene 5 posibles respuestas a cada pregunta, reafirmando que los resultados serán confidenciales, mediante el formulario virtual, ya que por la coyuntura que estamos pasando a nivel mundial a causa del COVID-19 no se pudo realizar encuestas realizadas personalmente. Se tendrá en cuenta los siguientes criterios: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### ***Normas de calificación***

La calificación del cuestionario se realiza sumando los puntajes del total de la variable coaching, así como de sus puntajes parciales de sus dimensiones que permite hacer un análisis descriptivo de los resultados obtenidos.

### ***Instrumento II: Cuestionario desempeño laboral***

Nombre : Cuestionario de Desempeño laboral.

Autor : Alessandra Nicolle Zegarra Gómez.

Procedencia : Perú.

Administración : Individual.

Duración	: 20 min.
Aplicación	: Trabajadores de la tienda Starbucks 91 Kio.
Materiales	: Formulario de Google

### ***Descripción***

El presente cuestionario se realizó para medir las cuatro dimensiones del coaching de una organización que son: ambiente laboral, reconocimiento laboral, evaluación 360° y rendimiento laboral. Este instrumento consiste en 25 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión ambiente laboral, 5 son de reconocimiento laboral, 5 de evaluación 360° y 6 de rendimiento laboral. Para las respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

### ***Normas de aplicación***

Se aplica de manera individual, al colaborador encuestado que tiene 5 posibles respuestas a cada pregunta, reafirmando que los resultados serán confidenciales, mediante el formulario virtual, ya que por la coyuntura que estamos pasando a nivel mundial a causa del Covid-19 no se pudo realizar encuestas realizadas personalmente. Se tendrá en cuenta los siguientes criterios: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### ***Normas de calificación***

La calificación del cuestionario se realiza sumando los puntajes del total de la variable desempeño laboral, así como de sus puntajes parciales de sus dimensiones que permite hacer un análisis descriptivo de los resultados obtenidos.

## **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

En esta investigación se realizó una base de datos para el programa SPSS, con la versión número 25, luego se realizaron la prueba piloto que tuvo como muestra 20 trabajadores, que permitió estimar los resultados de la investigación.

Luego, se realizaron el análisis de confiabilidad con la totalidad de los puntajes de las variables que permitieron determinar el nivel de consistencia interna que tiene la prueba para medir las variables coaching y desempeño laboral.

Además, se desarrolló el análisis descriptivo de las variables como de los factores asociadas que presenta, estos resultados fueron expresados en términos de gráficos de barras y tablas estadísticas.

Posteriormente, se desarrolló la prueba de normalidad mediante la prueba de Shapiro Wilk ya que la muestra es de 20 personas, los resultados indican que los puntajes presentan una distribución normal, indicando que la prueba adecuada para la contrastación de la hipótesis es la prueba paramétrica R de Pearson.

Finalmente, se realizaron la prueba de hipótesis tanto general como específicas que permitieron dar cumplimiento a los objetivos que se formularon en la investigación.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento del coaching***

El instrumento fue desarrollado a través del criterio de jueces expertos en el tema designados por la universidad, estos jueces revisaron la pertinencia de los ítems considerados y que estos respondan a los indicadores de las variables. Luego de subsanar las observaciones de los jueces, estos procedieron a indicar que la prueba de coaching es aplicable para recoger los datos de las unidades que conforman la muestra.

**Tabla 4**

*Resultados de validación del cuestionario de coaching.*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### ***Validez del instrumento del desempeño laboral***

El instrumento de desempeño laboral fue desarrollado a través del criterio de jueces expertos en el tema designados por la universidad, estos jueces revisaron la pertinencia de los ítems considerados y que estos respondan a los indicadores de las variables. Luego de subsanar las observaciones de los jueces, estos procedieron a indicar que la prueba es adecuada para obtener los datos de los colaboradores que conforman la muestra.

**Tabla 5**

*Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral.*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento coaching.

El análisis de confiabilidad del cuestionario que permite medir el coaching se realizó utilizando el estadígrafo alfa de Cronbach, considerando que la escala que considera la autora para su medición es una escala politómica según las consideraciones de Likert.

**Tabla 6**

*Resultados de fiabilidad del cuestionario de coaching.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	25

En la tabla 6 se aprecia un resultado del análisis de confiabilidad que arroja el estadístico alfa de Cronbach, este resultado indica que el cuestionario de coaching presenta una confiabilidad muy alta (0.950) puesto que su valor está por encima del 0.90 indicando que es adecuado para el recojo de datos.

##### Fiabilidad del instrumento desempeño laboral.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral se realizó mediante la aplicación del estadígrafo alfa de Cronbach, considerando que la escala que considera la autora para su medición es una escala politómica según las consideraciones de Likert.

**Tabla 7**

*Resultados de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	25

En la tabla 7 se aprecia un resultado de análisis de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach muy alta (0.950) puesto que su valor es superior al 0.90 indicando que es adecuado para el recojo de datos.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultados descriptivos de la variable coaching*

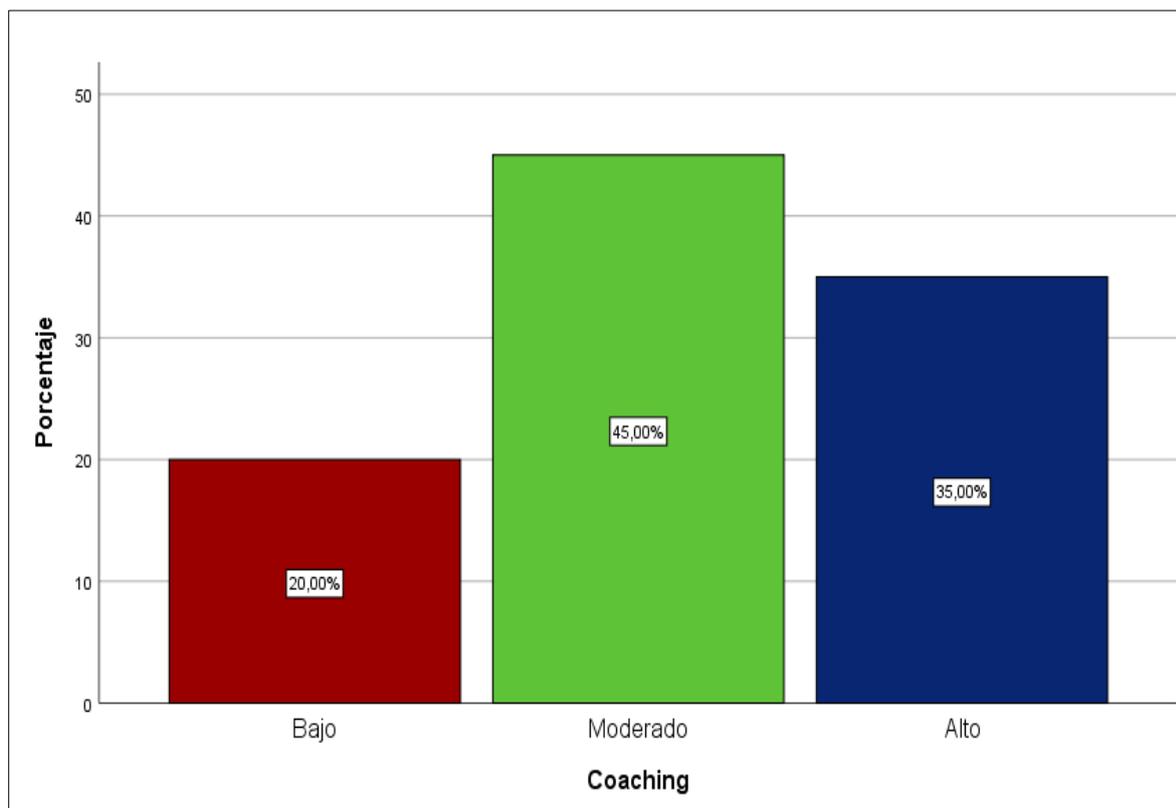
**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la variable coaching.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Moderado	9	45,0
Alto	7	35,0
Total	20	100,0

**Figura 1**

*Análisis descriptivo de la variable coaching.*



Se percibe en la figura 1 que 9 trabajadores que representan el 45% estiman a coaching en un nivel moderado, 7 trabajadores que representan el 35% lo estiman es un nivel alto y 4 trabajadores que representan el 20% lo estiman un nivel bajo. La percepción señala que logran resultados eficaces dentro del proceso entrenamientos y conocimientos previamente vistos.

### **Resultados descriptiva de la variable desempeño laboral**

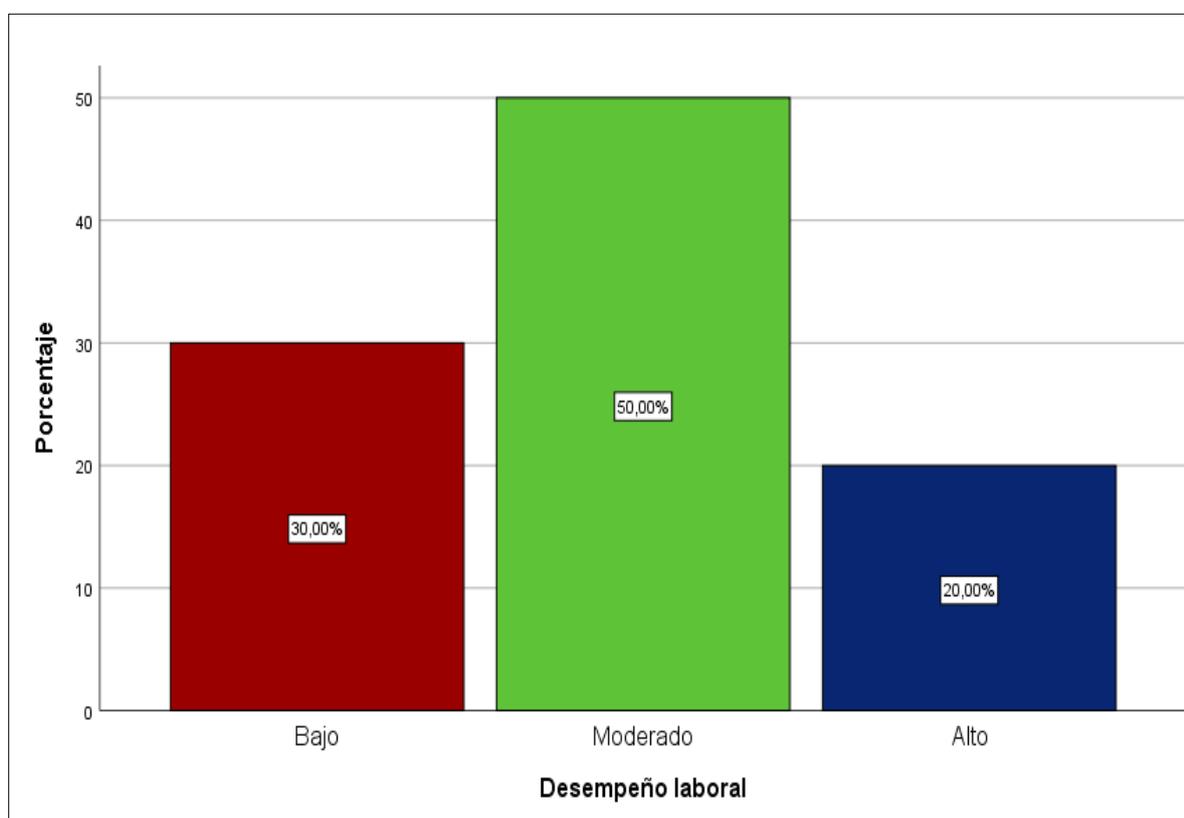
**Tabla 9**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Moderado	10	50,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.*



Se percibe en la figura 2 que 10 trabajadores que representan el 50% estiman que desempeño laboral es un nivel moderado, 6 trabajadores que representan el 30% lo estima un nivel bajo y 4 trabajadores que representan el 20% es alto. Esto evidencia que generalmente los colaboradores no se plantean cumplir sus metas de manera adecuada.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones de coaching*

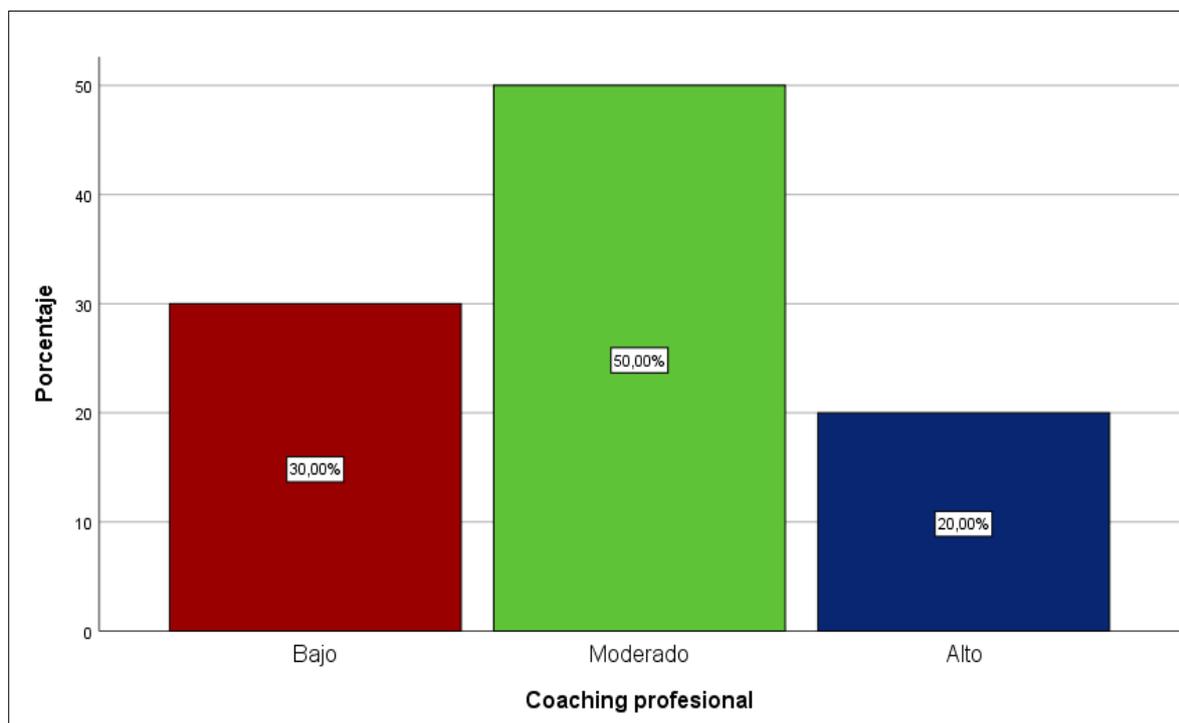
**Tabla 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching profesional*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Moderado	10	50,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching profesional.*



Se percibe en la figura 3 que 10 trabajadores que representan el 50% estiman que coaching profesional se desarrolla en un nivel moderado, 6 trabajadores que representan el 30% estima su desarrollo en un nivel bajo y 4 trabajadores que representan el 20% consideran que es alto. Esto evidencia que los trabajadores se esfuerzan en trazar una meta para realizar y crear oportunidades de ascenso en su área de trabajo.

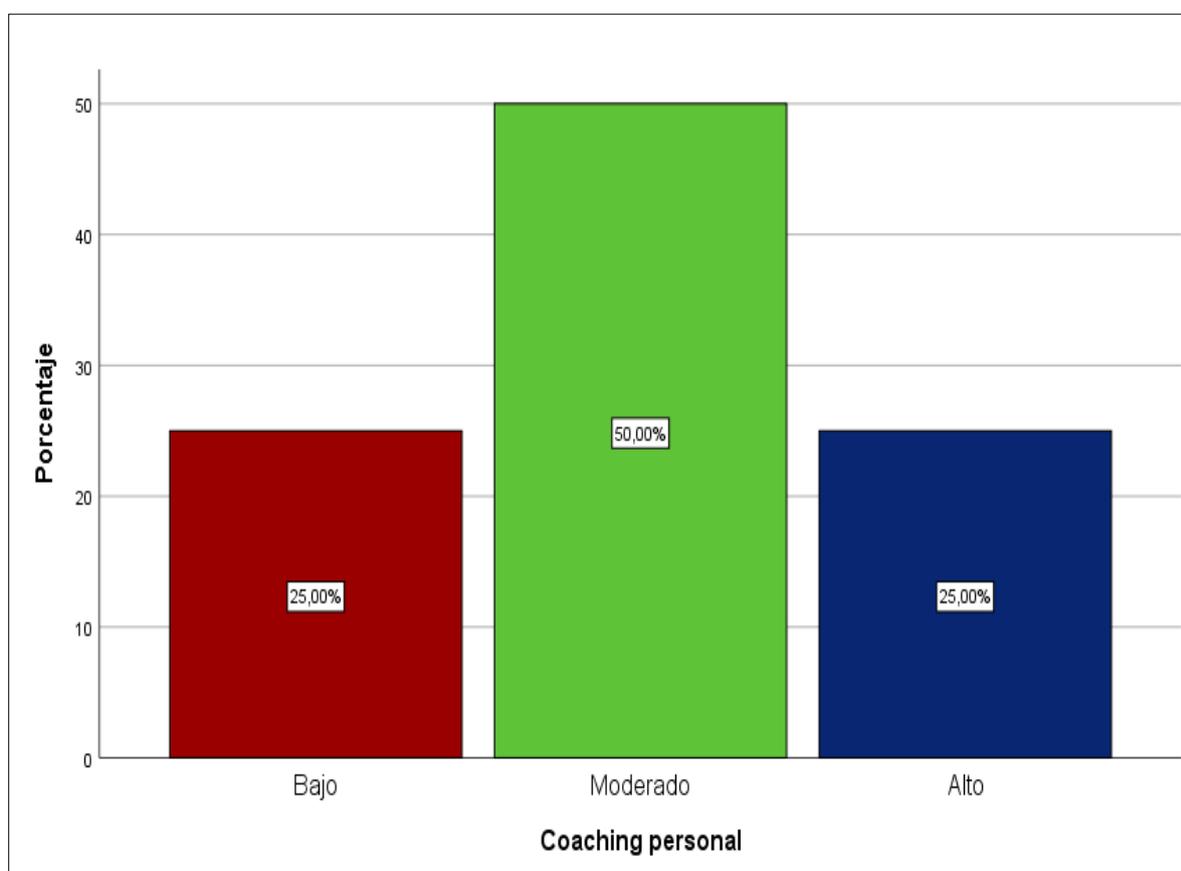
**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching personal.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Moderado	10	50,0
Alto	5	25,0
Total	20	100,0

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching personal.*



Se percibe en la figura 4 que 10 trabajadores que representan el 50% estiman que coaching personal es un nivel moderado, 5 trabajadores que representan el 25% lo estima un nivel bajo y 5 trabajadores que representan el 25% es alto. Estos resultados evidencian que ayudan a salir de su zona de confort y manejar de una mejor manera la comunicación frente a todos dentro de la tienda.

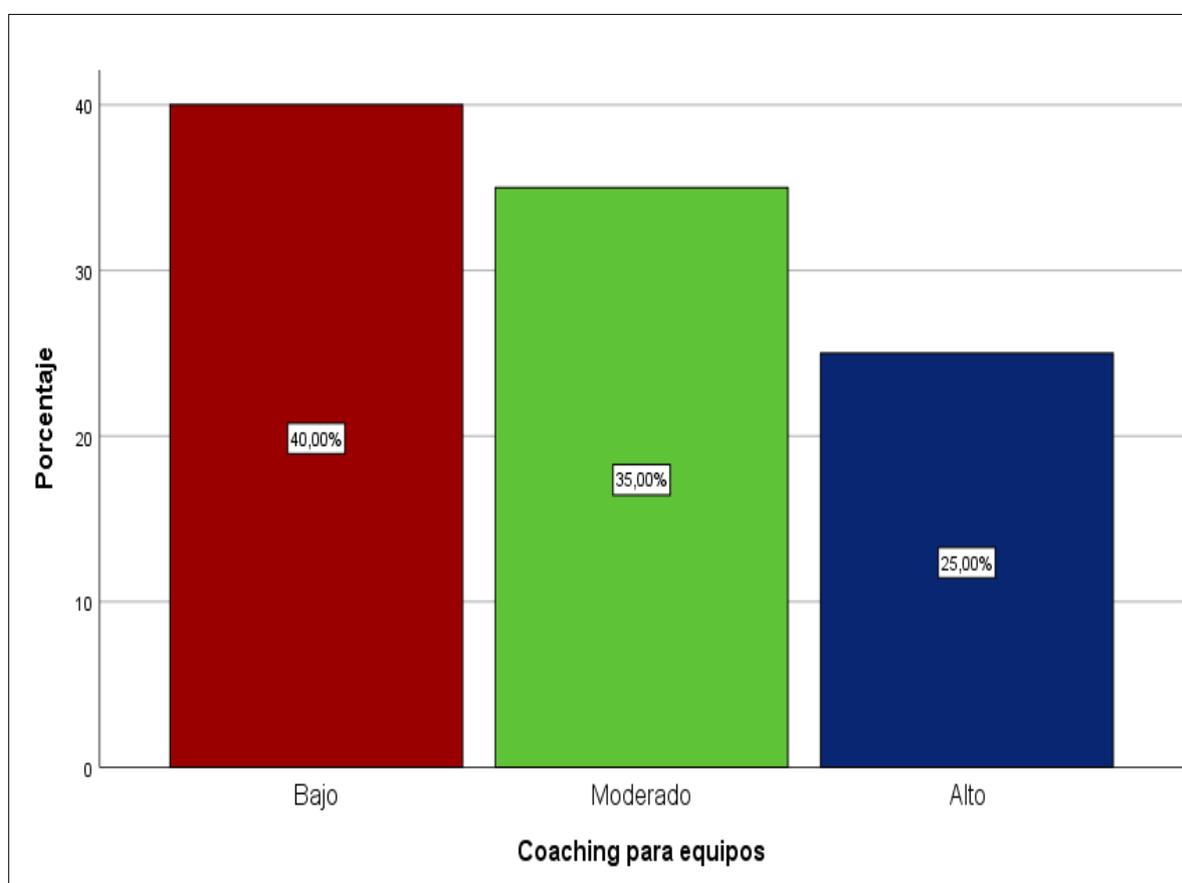
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching para equipos.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	8	40,0
Moderado	7	35,0
Alto	5	25,0
Total	20	100,0

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la dimensión coaching para equipos.*



Se percibe en la figura 5 que 8 trabajadores que representan el 40% estiman que coaching para equipos es un nivel bajo, 7 trabajadores que representan el 35% lo estima un nivel moderado y 5 trabajadores que representan el 25% es alto. Esto resultados evidencian que mutuamente desean brindar un feedback, pero rara vez un trabajador acepta su bajo rendimiento y también mejorar la optimización de procesos.

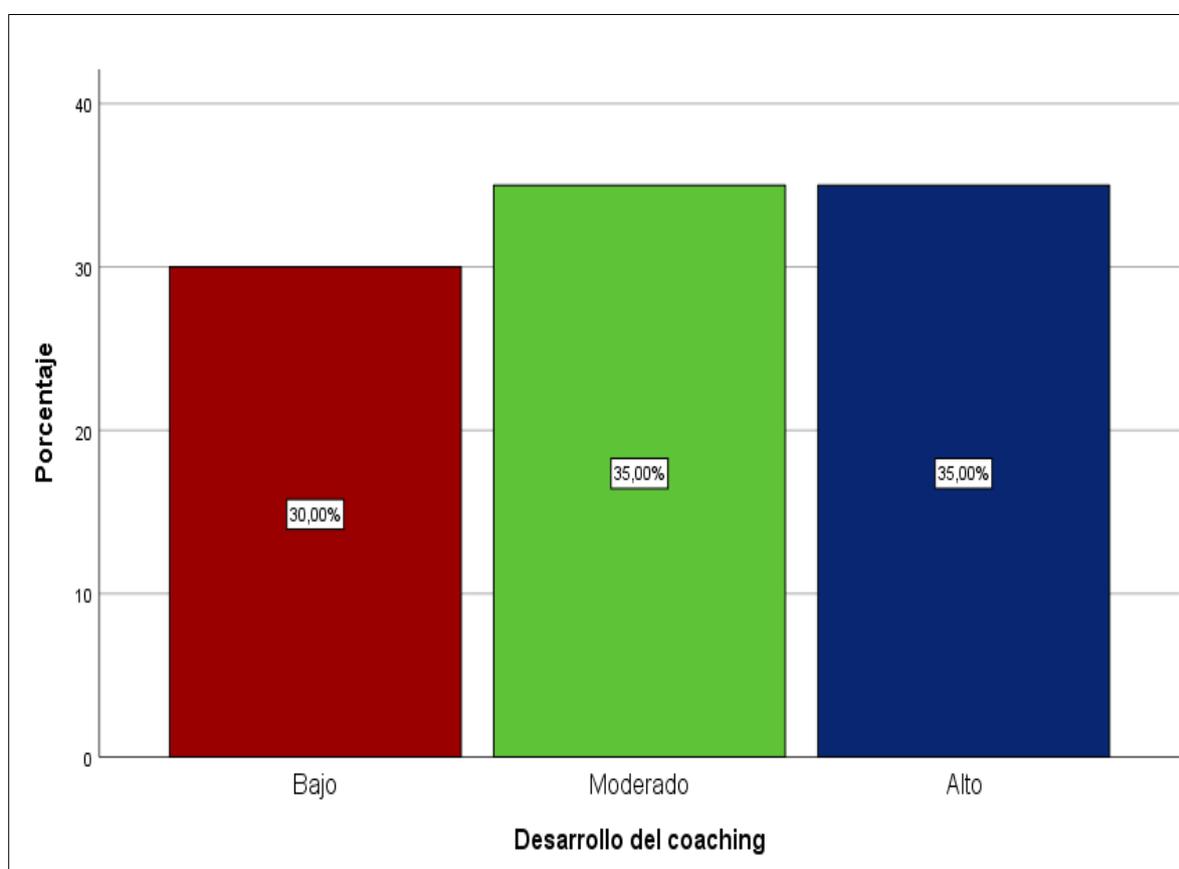
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo del coaching.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Moderado	7	35,0
Alto	7	35,0
Total	20	100,0

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo del coaching.*



Se percibe en la figura 6 que 7 trabajadores que representan el 35% estiman que desarrollo del coaching es un nivel moderado, 7 trabajadores que representan el 35% lo estima un nivel alto y 6 trabajadores que representan el 30% es bajo. Estos resultados evidencian que los trabajadores se esfuerzan en fomentar el desarrollo de los entrenamientos, capacitaciones y la retroalimentación de manera adecuada.

## Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

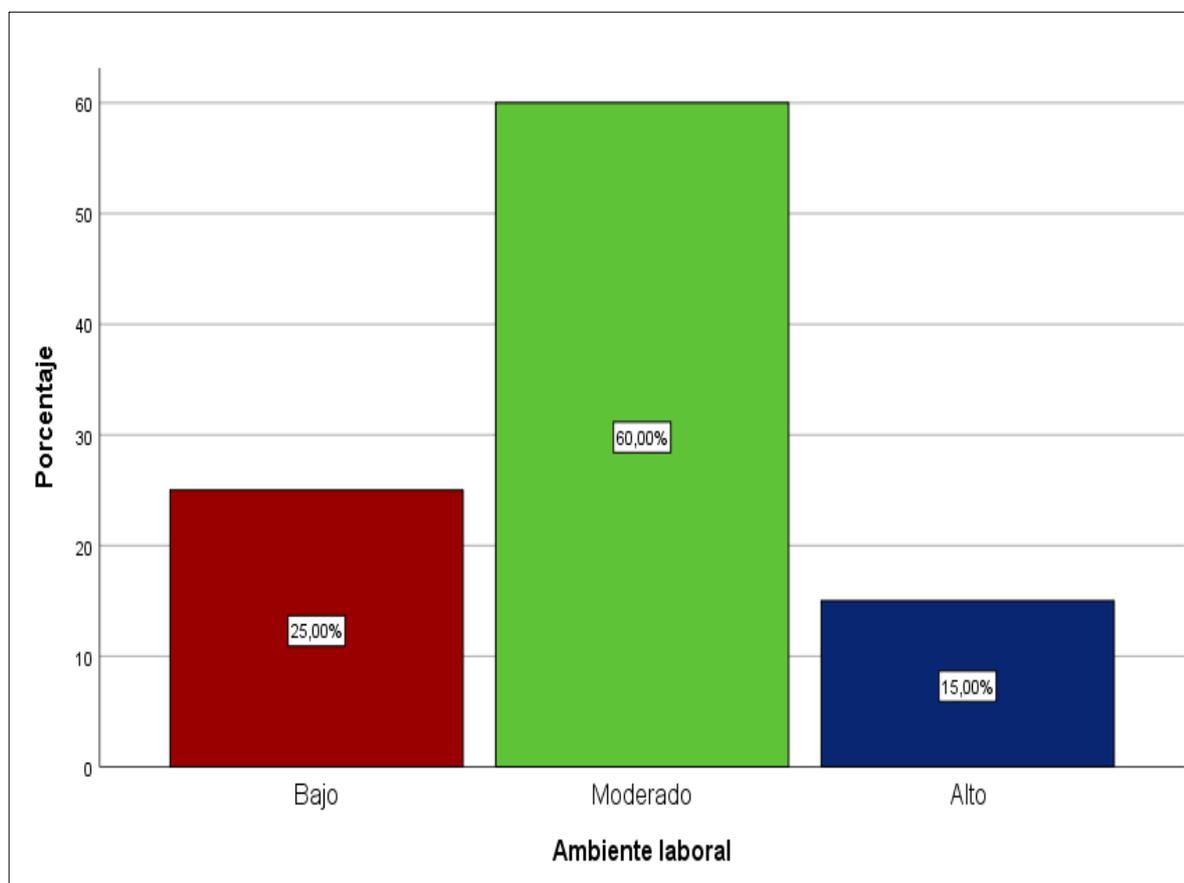
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Moderado	12	60,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

**Figura 7**

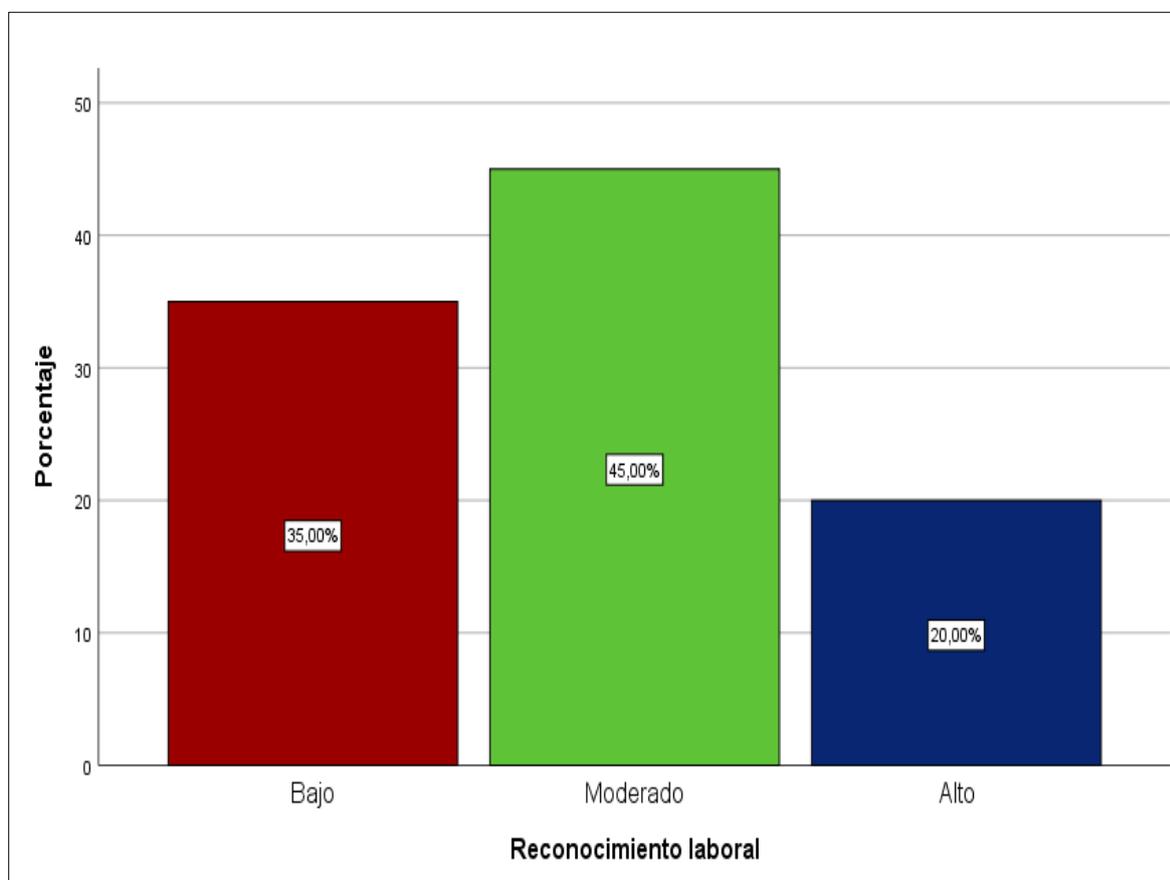
*Análisis descriptivo de la dimensión ambiente laboral.*



Se percibe en la figura 7 que 12 trabajadores que representan el 60% estiman que ambiente laboral es un nivel moderado, 5 trabajadores que representan el 25% lo estima un nivel bajo y 3 trabajadores que representan el 15% es alto. Esto evidencia que los trabajadores no se sienten o no crean un buen ambiente entre ellos.

**Tabla 15***Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento laboral.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Moderado	9	45,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 8***Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento laboral.*

Se observa en la figura 8, que 9 trabajadores que representan el 45% estiman que reconocimiento laboral es un nivel moderado, 7 trabajadores que representan el 35% lo estima un nivel bajo y 4 trabajadores que representan el 20% es alto. Estos resultados evidencian que colaboradores tratan de brindar reconocimientos mutuos, o por parte de algún supervisor o el gerente.

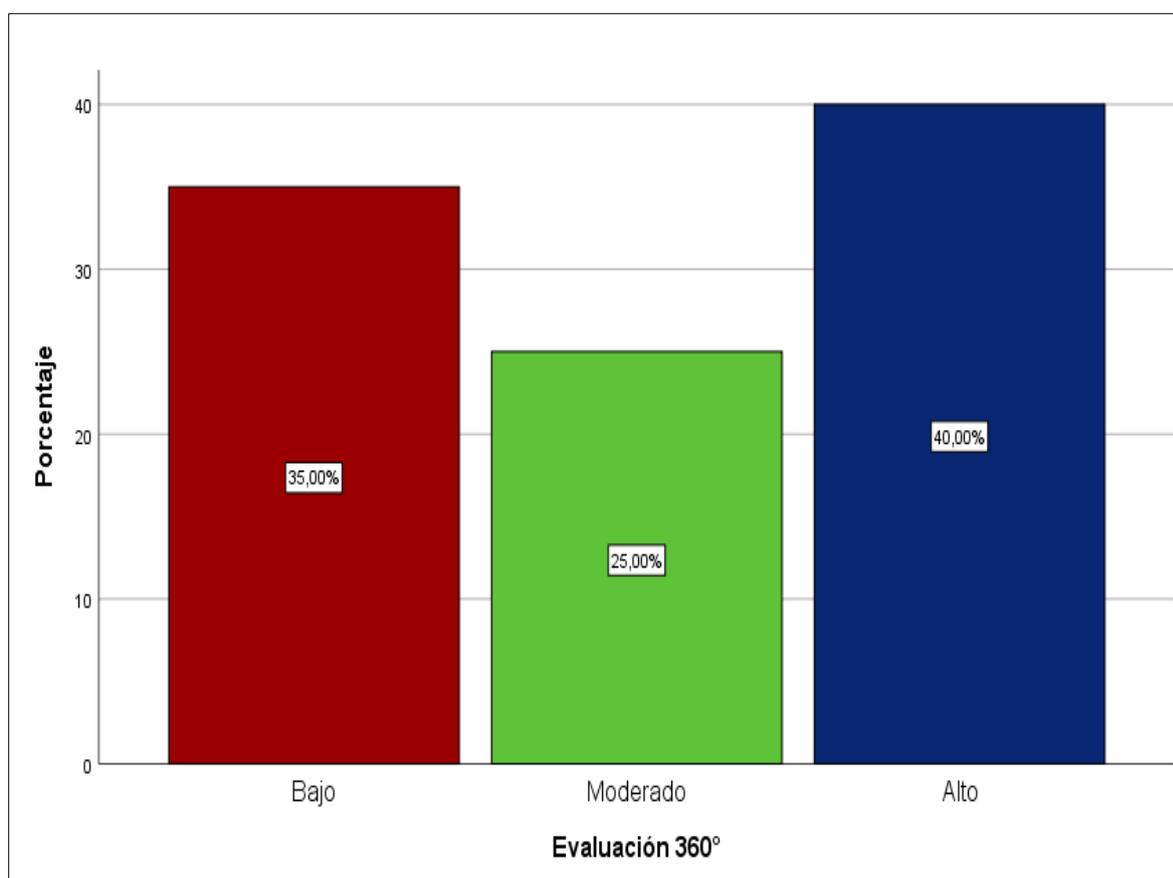
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación 360°.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Moderado	5	25,0
Alta	8	40,0
Total	20	100,0

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación 360°.*



Se observa en la figura 9, que 8 trabajadores que si representan el 40% estiman que la evaluación 360° es un nivel alto, 7 trabajadores que representan el 35% lo estima un nivel bajo y 5 trabajadores que representan el 25% es moderado. Estos resultados evidencian que los trabajadores no siempre sienten esa retroalimentación y comunicación entre los gerenciales y los trabajadores.

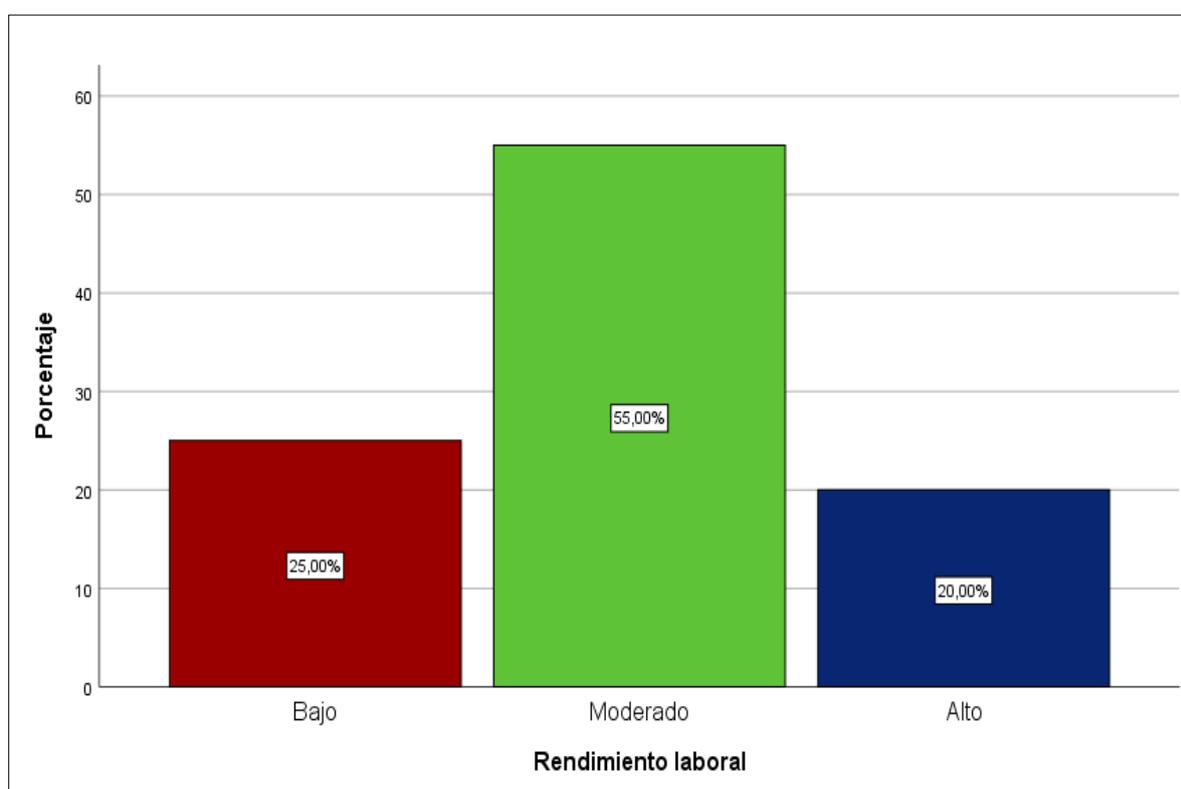
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral.*

	Trabajadores	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Moderado	11	55,0
Alta	4	20,0
Total	20	100,0

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral.*



Se identifica en la figura 10, que 11 trabajadores que representan el 55% estiman que el rendimiento laboral es un nivel moderado, 5 trabajadores que representan el 25% lo estima un nivel bajo y 4 trabajadores que representan el 20% es alto. Esto evidencia que los trabajadores se esfuerzan en brindar un buen rendimiento dentro su turno.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

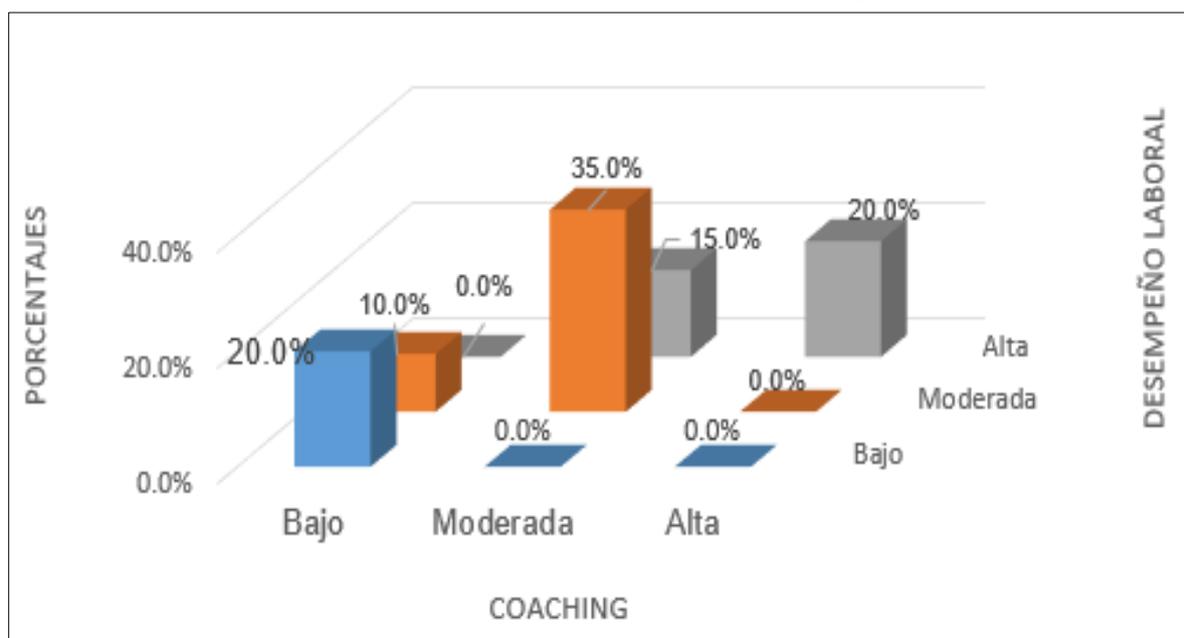
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre coaching y desempeño laboral.*

Coaching	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	4	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%
Moderado	2	10.0%	7	35.0%	0	0.0%	9	45.0%
Alto	0	0.0%	3	15.0%	4	20.0%	7	35.0%
Total	6	30.0%	10	50.0%	4	20.0%	20	100.0%

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre coaching y desempeño laboral.*



En la tabla 18 se presenta la descripción de la relación que presentan las variables de estudio, los resultados indican que el 20% de los encuestados consideran que las variables se relacionan a un nivel bajo. De igual modo, el 35% de los encuestados consideran que las variables se relacionan de manera moderada y finalmente, el 20% de los encuestados considera que dicha relación es alta, esto prueba que existe relación positiva y directa entre la variable coaching y desempeño laboral, de tal forma que se verifica con la correspondiente prueba de hipótesis.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. La variable desempeño laboral presenta distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

**Tabla 19**

*Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral.*

	Estadístico		Sig.
Desempeño laboral	,968	20	,706

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados explicados en la tabla 19 respecto a la normalidad que presentan los puntajes de la variable desempeño laboral. Estos resultados indican que los puntajes de la variable presentan una distribución de contraste normal, lo que permite aceptar la hipótesis nula. De acuerdo con estos resultados, la prueba de normalidad adecuada para la prueba de hipótesis es la prueba R de Pearson.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### ***Contrastación de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre el coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

**Tabla 20**

*Resultados de correlación entre el coaching y el desempeño laboral.*

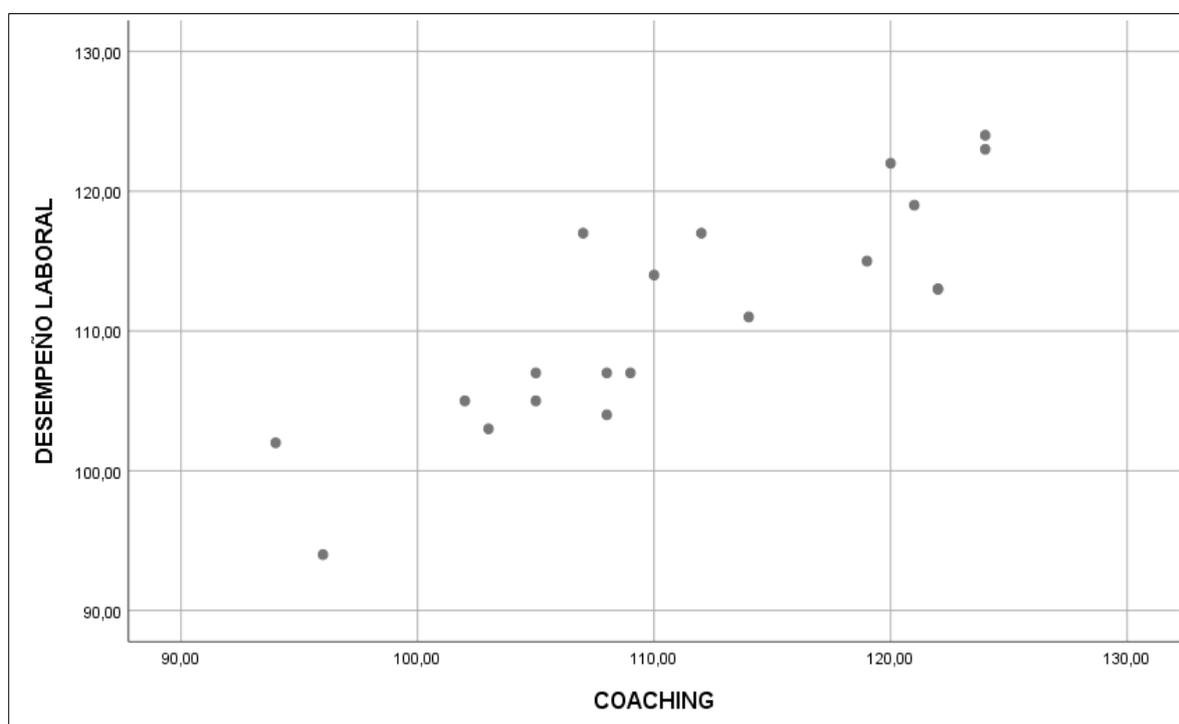
		Desempeño laboral
Coaching	Correlación de Pearson	,853**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Los resultados de la tabla 20, indican un valor de significancia de 0.000 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.853 indicando que las variables coaching y desempeño laboral presentan un nivel de correlación positiva alta, según las respuestas de los colaboradores de la tienda Starbucks 91 Kio – Lurín.

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión de las variables coaching y desempeño laboral.*



En la figura 12 se puede observar una relación positiva y directa entre coaching y desempeño laboral, es decir a mayores puntajes de variable desempeño laboral mayor serán los puntajes de la variable coaching.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

H<sub>1</sub>. Existe relación entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

**Tabla 21**

*Resultados de correlación entre el coaching profesional y el desempeño laboral.*

		Desempeño laboral
Coaching	Correlación de Pearson	,555*
profesional	Sig. (bilateral)	,011
	N	20

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

Los resultados que se observan en la tabla 21 indican un valor de significancia de 0.011 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.555 indicando que la dimensión coaching profesional y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación positiva moderada, según las respuestas de los colaboradores de la tienda Starbucks 91 Kio – Lurín, 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el coaching personal y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre el coaching personal y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

**Tabla 22**

*Resultados de correlación entre el coaching personal y el desempeño laboral.*

		Desempeño laboral
Coaching	Correlación de Pearson	,846**
personal	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Los resultados que se observan en la tabla 22 indican un valor de significancia de 0.000 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.846 indicando

que la dimensión coaching personal y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación positiva alta, según las respuestas de los colaboradores de la tienda Starbucks 91 Kio – Lurín, 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación entre coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

**Tabla 23**

*Resultados de correlación entre el coaching para equipos y el desempeño laboral.*

		Desempeño laboral
Coaching para	Correlación de Pearson	,766**
equipos	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Los resultados que se observan en la tabla 23 indican un valor de significancia de 0.000 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.766 indicando que la dimensión coaching para equipos y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación positiva alta, según las respuestas de los colaboradores de la tienda Starbucks 91 Kio – Lurín, 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>. No existe relación entre desarrollo del coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre desarrollo del coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020.

**Tabla 24**

*Resultados de correlación entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral.*

		Desempeño laboral
Desarrollo del coaching	Correlación de Pearson	,825**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

Los resultados que se observan en la tabla 24 indican un valor de significancia de 0.000 que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Pearson de 0.825 indicando que la dimensión desarrollo del coaching y la variable desempeño laboral presentan un nivel de correlación positiva alta, según las respuestas de los colaboradores de la tienda Starbucks 91 Kio – Lurín, 2020.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los cuestionarios propuestos por la investigadora presentan niveles adecuados de confiabilidad, los resultados indican que el cuestionario de coaching presenta un nivel de confiabilidad muy alto (0.950) y el cuestionario de desempeño laboral también presenta un nivel alto de confiabilidad (0.924) siendo instrumentos adecuados para el desarrollo de la investigación.

El resultado de la hipótesis general indica que el coaching y el desempeño laboral presentan una correlación muy alta ( $r=0.853$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Este resultado guarda relación con los resultados obtenidos por Alarcón (2018) en su tesis *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador*, donde se indica que el coaching empresarial y el desempeño laboral presenta un resultado de correlación de 0,920 con un valor  $p=0.000$ , por lo tanto, se concluye que existe una relación alta entre ambas variables, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado refleja, que es importante porque el manejo de los entrenamientos y conocimientos de los trabajadores les permite desarrollar el coaching donde influye de manera positiva moderada con el desempeño laboral, esto conlleva que los colaboradores estarán más complementados y obtengan más conocimientos dentro de la tienda y resulten complacidos en su área de trabajo.

El resultado de la hipótesis específica 1 indica que el coaching profesional y el desempeño laboral presentan una correlación moderada ( $r=0.555$ ;  $\text{Sig.}=0.011$ ). Este resultado guarda relación con los resultados obtenidos por Alarcón (2018) en su tesis *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador*, donde se explica que el diseño y el desempeño laboral presentan una correlación de 0.803, con un nivel de significancia 0,000 que es menor al 0,05 lo

cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión diseño del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estos resultados reflejan que el coaching profesional es de valor dentro de la tienda de acuerdo con el desempeño laboral, porque el desarrollo coaching profesional ayuda a que los colaboradores se enfoquen en sus habilidades y permitan alcanzar un ascenso y reflejar su rendimiento y desempeño contando con más experiencia en su área de trabajo.

El resultado de la hipótesis específica 2 indica que el coaching personal y el desempeño laboral presentan una correlación alta ( $r=0.846$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Este resultado guarda relación con los resultados obtenidos por Montoya et al. (2016) en su tesis *Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional*, donde se indica que el coaching personal y el desempeño laboral presentan una relación media de 8.40, de aquí se deduce que el coaching personal se relaciona con los emprendedores. Estos resultados afirman que el coaching personal ayuda a mejorar los conocimientos y objetivos personales, enfrentar debilidades y aplicarlos dentro su área.

El resultado de la hipótesis específica 3 indica que el coaching para equipos y el desempeño laboral presentan una correlación alta ( $r=0.766$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Este resultado guarda relación con los resultados obtenidos por Arévalo (2017) en su tesis *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, Año 2017*, donde se explica que el trabajo en equipo y el desempeño laboral presentan una correlación de 0,869. Estos resultados muestran que en la tienda hay una aplicación mínima frente a la comunicación entre el equipo, es importante porque así brinda un ambiente más confiable, y si hubiera un problema, enfrentarlo de

manera conjunta, al contar con un buen coaching para equipos permite realizar adecuadamente el objetivo de la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.

El resultado de la hipótesis específica 4 indica que el desarrollo del coaching y el desempeño laboral presentan una correlación alta ( $r=0.825$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Este resultado guarda relación con los resultados obtenidos por Arévalo (2017) en su tesis *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, Año 2017*, donde se explica que el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral presentan un nivel de correlación de 0,863.

Estos resultados determinan que la tienda Starbucks 91 Kio, cuenta con desarrollo del coaching adecuado puesto que se relaciona con el desempeño laboral, es decir, una correcta aplicación de coaching en todas sus fases y tipos permite mejorar las habilidades de los colaboradores de las organizaciones que a su vez ayuda a tener un mejor desempeño de sus funciones.

## **5.2. Conclusiones**

Primero. Existe una relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín 2020 a un nivel de significancia de 0,00. Se concluye que la relación es positiva moderada, es decir si aumentan y aplican los entrenamientos sacan a flote los conocimientos y aprendizajes, también se puede brindar capacitaciones para mejorar el desarrollo del desempeño laboral dentro de la organización.

Segundo. Existe una relación significativa entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín 2020 a un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que los trabajadores se esfuerzan en trazar una meta para realizar y crear oportunidades de ascenso en su área de trabajo, sin

embargo, es importante porque consiguen experiencias en otras áreas para el desarrollo profesional de cada trabajador.

Tercero. Existe una relación significativa entre el coaching personal y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín 2020 a un nivel de significancia de 0,00. Se concluye que el personal al aplicar y desarrollar los entrenamientos previamente vistos, ayudan a manejar de una mejor manera la comunicación y permite un mejor desempeño laboral.

Cuarto. Existe una relación significativa entre el coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín 2020 a un nivel de significancia de 0,00. Se concluye que el coaching para equipos al fomentar la comunicación, la confianza y también mejorar la optimización de procesos en conjunto que influya al desempeño laboral.

Quinto. Existe una relación significativa entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín 2020 a un nivel de significancia de 0,00. Se concluye que el desarrollo del coaching permite una mejor fluidez y capacidad de expresar los conocimientos de los trabajadores y así mejorar el desempeño laboral.

### **5.3. Recomendaciones**

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general que consiste en determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral dentro de la tienda Starbucks 91 Kio Lurín - 2020. Se recomienda al gerente mejorar mediante un plan de acción que ayude a conseguir soluciones frente a las metas de la tienda Starbucks 91 Kio, ya que se ha mostrado que existe relación entre el coaching y desempeño laboral.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 1 que consiste en determinar la relación entre el coaching profesional y desempeño laboral se puede recomendar a la tienda Starbucks Kio, desarrollar una motivación y sentimientos que involucra el crecimiento profesional de los trabajadores, y así ayudar con el cumplimiento de metas dentro de la empresa. Las actividades de esta recomendación son:

- Se verificará si los trabajadores desean contar con un desarrollo profesional, como una línea de carrera dentro de la empresa.
- Dar seguimiento al plan de desarrollo para cada trabajador, con la finalidad de saber cuál es su punto de vista profesional.
- Se recomienda realizar encuestas para averiguar su interés de cada trabajador.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 2 que consiste en determinar la relación entre el coaching personal y desempeño laboral se puede recomendar a la tienda Starbucks 91 Kio, estrategias de desarrollo para el propósito personal, así pudieron tener motivaciones verdaderas para el comienzo de acciones de manera natural y sacar lo mejor de uno mismo. Las actividades de esta recomendación son:

- Se recomienda verificar la situación del trabajador emocionalmente mediante encuestas anónimas, para saber qué es lo siente o que le pueda incomodar, y así mejorar el desarrollo personal.
- Se recomienda observar las metas trazadas y cumplidas por los trabajadores para fomentar la confiabilidad hacia la empresa Starbucks, y ofrecer un reconocimiento por el esfuerzo logrado y así desarrollarse mejor en su área.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 3 que consiste en determinar la relación entre el coaching para equipos y desempeño laboral, se puede recomendar a la tienda Starbucks 91 Kio, desarrollar los objetivos o metas, en conjunto, con todo el equipo, que cada uno aporte o apreciaciones, mientras el equipo sea consciente su rendimiento será mayor. Las actividades de esta recomendación son:

- Observar que falta de recursos necesitan, para plantear un proyecto mediante charlas para fomentar la empatía de todos los trabajadores frente a problemas o situaciones que podrían estar pasando.
- Se deberán realizar una evaluación a los subordinados (trimestralmente) para observar si existe preferencia entre ellos, y no perjudicar de alguna a los trabajadores y la operación en la tienda Starbucks Kio.
- Se recomienda brindar reuniones dinámicas mensuales para fomentar la comunicación y si sienten alguna inconformidad dentro de la tienda, y generar la confianza en el equipo.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 4 que consiste en determinar la relación entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral se puede recomendar a la tienda Starbucks Kio, desarrollar de una manera adecuada, cuando el coach y el coachee, cuenten con una comunicación fluida y fortalezcan la confianza, para que así el trabajador pueda vencer sus miedos, y pueda salir de su zona de confort. Las actividades de esta recomendación son:

- Se recomienda propagar actividades para alcanzar las metas, para obtener el desarrollo de los entrenamientos, que permitan a cada trabajador perder sus miedos y poder comunicarse con los subordinados, tras problemas que puedan ocurrir dentro o afuera de la tienda.

- Se recomienda a la tienda Starbucks 91 Kio, una estrategia como un buzón de sugerencias, así podrán conocer las inquietudes u opiniones del trabajador.
- Comprobar si los trabajadores conocen realmente sus funciones en su área a través de las metas diarias que ofrece la tienda.

## **REFERENCIAS**

- Alarcón, G. (2018). *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/autonoma/794>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Granica.
- Alles, M. (2011). *Dirección estrategia de recursos humanos: Gestión por competencias* (3ª ed.). Granica.
- Arévalo, M. (2017). *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12214>
- Bécart, A. (2015). *Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida* [Tesis doctoral, Universidad Pablo de Olavide de Sevilla]. Repositorio Institucional UPO. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/2353/becart-anne-tesis15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación científica* (3ª ed.). Pearson.
- Berneio, T. (2016). *El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23412>
- Brocka, E. (2012). *El entrenamiento del personal*. Morata
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

- Díaz, G. (2016). *Coaching en la gestión del talento humano de una Universidad Privada de Lima - 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13901>
- Fernández, V. (2018). *Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca* [Tesis doctoral, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional Upagu. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/715>
- Hernández, R y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- López, F. (2016). Educación superior comparada: Tendencias mundiales y de América Latina y Caribe. *Scielo*, 21(1), 13-32. <https://www.scielo.br/j/aval/a/dfxvHWdWxqy6trJyqqLvMpS/?format=pdf&lang=es>
- Lozano, L. (2008). *El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales*. EAN.
- Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf>
- Montoya, C., Noriega, H., Sánchez, R. y Urbina F. (2016). *Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas].                      Repositorio                      Institucional                      UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621369>

Munguira, A. (2018). *Diseño de investigación*. Pirámide.

O'Connor, J. y Lages, A. (2005). *Coaching con PNL. Programación Neuro lingüista. Guía práctica para obtener lo mejor de ti mismo y los demás*. Haper Collins

Porras, G. (2017). *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR. de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1098>

Robbins, S. y Coulter, M. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.) Pearson.

Román, J. y Fernández, M (2008). *Liderazgo y coaching*. RED.

Silva, O. (2014). *La estructura organizativa y su incidencia en la evaluación del desempeño laboral por competencias en la empresa alta seguridad, de la ciudad de Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio                                      Institucional                                      UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8053>

Soriano, R. (2012). *Métodos para la investigación social*. Plaza y Valdes.

Villa, J. y Caperán, J. (2010). *Manual de coaching como mejorar el rendimiento de las personas*. Profit.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Whitmore, J. (2013). *Coaching*. Paidos.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Coaching y desempeño laboral en la tienda de Starbucks Kio, Lurín- 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el coaching con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020?  <b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020?  ¿Qué relación existe entre coaching personal y el	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral dentro de la tienda Starbucks Kio 91 Lurín - 2020.  <b>Objetivos específicos</b> Determinar relación entre el desarrollo del coaching y el equipo de trabajo de la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020.  Determinar la relación entre coaching para	<b>Hipótesis general</b> El coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín – 2020.  <b>Hipótesis específicas</b> El coaching profesional se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020.  El coaching personal se relaciona con el desempeño laboral	<b>Variable 1: Coaching</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Coaching profesional.	- Practica del coaching. - Relación con el éxito profesional.	1. Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5. Siempre	Alto [24-25] Moderado [21-24) Bajo [18-21)
			Coaching personal.	- El propósito personal. - Maneras de lograr		Alto [28-30] Moderado [24-28) Bajo [20-24)
			Coaching para equipos.	- Confiabilidad - Flexibilidad laboral		Alto [28-30] Moderado [25-28) Bajo [23-25)
Desarrollo del coaching.	- Feedback - Estabilidad emocional - Capacitación	Alto [38-40] Moderado [34-38) Bajo [31-34)				

desempeño laboral la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020? ¿Qué relación existe entre el coaching para equipos y el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020? ¿Qué relación existe entre el desarrollo del coaching y el desempeño laboral de la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020?	equipos y desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020. Determinar la relación entre el coaching profesional y el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020. Determinar la relación entre coaching personal y el desempeño laboral la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020.	la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020. El coaching para equipos se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín – 2020. El desarrollo del coaching se relaciona con el desempeño laboral en la tienda Starbucks Kio, Lurín-2020.	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Ambiente laboral	- Condiciones de trabajo. - Responsabilidad del trabajador. - Comunicación	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [42-44] Moderado [37-42) Bajo [34-37)
			Reconocimiento Labora	- Económico - No económico.		Alto [23-25] Moderado [20-23) Bajo [17-20)
			Evaluación 360°	- Equipo de trabajo - Capacitación del trabajador		Alto [24-25] Moderado [21-24) Bajo [19-21)
Rendimiento laboral	- Seguridad laboral - Cumplimiento de metas	Alto [29-30] Moderado [26-29) Bajo [24-26)				
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística por utilizar</b>		
<b>Tipo:</b> Aplicada	<b>Población:</b> La población de la presente		<b>Técnicas:</b>	<b>Estadística descriptiva</b>		

<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal.</p>	<p>investigación estará compuesta por 20 colaboradores de la tienda Starbucks Kio 91</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> El muestreo es probabilístico de tipo censal.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 20</p>	<p>Para esta investigación utilizamos las encuestas virtuales para medir las variables estudiadas.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Encuestas virtuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Gráfico de barras</li> </ul> <p><b>Estadística inferencial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- R de Pearson</li> </ul>
---	--	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COACHING

**Instrucciones.** Este cuestionario contiene proposiciones relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el coaching. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible para cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión del mundo laboral. Lea detenidamente y seleccione una alternativa de acuerdo como piense, marcando con un aspa (x). A continuación, la escala a utilizar es:

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

		<b>ESCALA</b>				
<b>COACHING PROFESIONAL</b>		<b>Puntuaciones</b>				
1	Aplicas la práctica del coaching en la empresa.	1	2	3	4	5
2	La práctica de coaching logra las metas propuestas para la empresa	1	2	3	4	5
3	La práctica del coaching incide a un mejor desarrollo de actividades.	1	2	3	4	5
4	La empresa se preocupa por tu crecimiento profesional	1	2	3	4	5
5	Las capacitaciones que se realizan están en función de tus actividades diarias.	1	2	3	4	5
<b>COACHING PERSONAL</b>						
6	Existe motivación al realizar tus actividades dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
7	Se evidencia un buen liderazgo personal dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
8	La autoevaluación tiene un buen propósito en tu puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
9	Consideras que tu productividad ha mejorado a raíz del coaching que practica la empresa.	1	2	3	4	5
10	El colaborador(a) interviene de manera verbal y física en las capacitaciones.	1	2	3	4	5
11	Aplicas lo desarrollado de la capacitación en tu puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>COACHING PARA EQUIPOS</b>						

12	Te desempeñas adecuadamente en tu puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
13	El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.	1	2	3	4	5
14	La gerente conversa con sus colaboradores de manera clara y concisa.	1	2	3	4	5
15	El trabajo en equipo es una estrategia que se emplea actualmente.	1	2	3	4	5
16	Se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
17	Hubo disposición de parte de los partners en cumplir los requerimientos de la práctica del coaching.	1	2	3	4	5
<b>DESARROLLO DEL COACHING</b>						
18	La retroalimentación en tu empresa se realiza de manera constante	1	2	3	4	5
19	Tuviste alguna dificultad en tus labores después de la retroalimentación	1	2	3	4	5
20	Sientes que te desempeñas mejor después de la retroalimentación.	1	2	3	4	5
21	El coaching que se realiza mejora la autoestima	1	2	3	4	5
22	Las habilidades que necesita tu área de trabajo le facilitan el cumplimiento de metas laborales	1	2	3	4	5
23	Superas las adversidades con facilidad.	1	2	3	4	5
24	Se promueve la práctica del coaching dentro de la organización.	1	2	3	4	5
25	La capacitación es uno de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones.** Este cuestionario contiene proposiciones relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes sobre desempeño laboral. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible para cada uno de los ítems. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión del mundo laboral. Lea detenidamente y seleccione una alternativa de acuerdo como piense, marcando con un aspa (x). A continuación, la escala a utilizar es:

1.Nunca          2.Casi nunca          3.A veces          4.Casi siempre          5.Siempre

<b>AMBIENTE LABORAL</b>						
1	Los objetivos asignados se adaptan a cada partner.	1	2	3	4	5
2	Existe la confianza en la empresa.	1	2	3	4	5
3	Cuentas con equipos necesarios para realizar tu trabajo de manera adecuada.	1	2	3	4	5
4	Te adaptas fácilmente al trabajo bajo presión.	1	2	3	4	5
5	Cumples con el horario en el trabajo.	1	2	3	4	5
6	Cumples con los compromisos adquiridos en el trabajo.	1	2	3	4	5
7	Los colaboradores se expresan sin preocupaciones.	1	2	3	4	5
8	Hay una buena comunicación entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
9	La comunicación del gerente es fluida.	1	2	3	4	5
<b>RECONOCIMIENTO LABORAL</b>						
10	Dentro de la organización cuentan con incentivos económicos.	1	2	3	4	5
11	Consideras que tu trabajo cuenta con un sueldo de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5
12	Se entregan mutuamente reconocimiento entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
13	Los reconocimientos les impulsan para realizar su trabajo de manera adecuada.	1	2	3	4	5
14	Les otorgan reconocimientos por metas cumplidas.	1	2	3	4	5
<b>EVALUACION 360°</b>						
15	Consideras productivo el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
16	Te gusta trabajar en equipo antes de manera personal.	1	2	3	4	5

17	Trabajar en equipo te facilita lograr objetivos.	1	2	3	4	5
18	La capacitación permite desempeñarse adecuadamente en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Las capacitaciones ayudan a la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>						
20	Usted sigue las normas de seguridad adecuadamente.	1	2	3	4	5
21	La empresa cumple con los estándares de seguridad.	1	2	3	4	5
22	Se siente seguro(a) dentro de su área de trabajo.	1	2	3	4	5
23	El trabajo que realiza es de manera efectiva.	1	2	3	4	5
24	Desarrolla con calidad su trabajo	1	2	3	4	5
25	Logra sus objetivos propuestos en la empresa.					

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento COACHING

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

### Validación del instrumento: COACHNG:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI:

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

### Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Segundo Zoilo Vásquez Ruiz

DNI:

Especialidad del validador: Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ X ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Coaching

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilela

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1900402260&s=1&lang=es&u=1075289969

feedback studio Alessandra Nicolle Zegarra Gómez COACHING Y D... /0 9 de 14

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA TIENDA STARBUCKS 91 KIO, LURIN - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**  
ALESSANDRA NICOLLE ZEGARRA GÓMEZ  
ORCID: 0000-0002-3367-5333

**ASESOR**

**Resumen de coincidencias**

**9 %**

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
3	www.theibfr.com Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 104 Número de palabras: 18413 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 15°C Nublado 08:14 15/09/2022

**Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio**



**LASINO S.A**  
**STARBUCKS KIO**  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lurín, 26 de Junio del 2020.

Sr.  
**ELVIS ERNESTO ESPETIA HUANCA**  
Gerente de Tienda Starbucks Kio

Presenta -

Ref: Informe final de Coaching y Desempeño laboral en la tienda Starbucks 91 Kio, Lurín - 2020.

**De mi consideración:**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la estudiante Alessandra Nicole Zegarra Gomez identificada con DNI N° 73009100 realizar la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre "COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA TIENDA STARBUCKS 91 KIO, LURÍN - 2020".

Por tal motivo, también se autorizó realizar sus encuestas aplicando a los trabajadores que laboran en la tienda Starbucks 91 Kio, siendo FAVORABLE la colaboración de todos los involucrados.

La estudiante ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificando las deficiencias que tiene la tienda, asimismo identificando otros factores importantes para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular, me despido no sin antes expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,



---

Carretera Panamericana Sur Kilometro 25.62 - Telf: 094 326 069  
Distrito de Lurín

## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1. Coaching

ADS																											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
1	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
2	Femenino	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Femenino	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	Femenino	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
7	Masculino	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
8	Masculino	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
9	Femenino	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
10	Femenino	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4
11	Masculino	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
12	Femenino	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Masculino	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3
14	Femenino	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
16	Femenino	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Femenino	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
18	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
19	Masculino	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
20	Femenino	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	Femenino	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5

## Variable 2. Desempeño laboral

J	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
2	Femenino	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Femenino	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	Femenino	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
6	Femenino	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
7	Masculino	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
8	Masculino	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
9	Femenino	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
10	Femenino	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
11	Masculino	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
12	Femenino	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	Masculino	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	5	4
14	Femenino	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Femenino	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	Femenino	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
17	Femenino	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
18	Masculino	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
19	Masculino	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
20	Femenino	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
21	Femenino	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4

### Anexo 7. Plan de acción del coaching

	Que	Como	Con que	Cuando	Quien
<b>Acción 1: Coaching y desempeño laboral</b>	Se enfocará en el mejoramiento de aplicación frente a los entrenamientos para conseguir un buen desempeño.	- Coordinar y solicitar horarios adecuados para la realización de este plan de acción.	- Comunicación - Entrenamientos - Conocimientos.	Del 05 de agosto a noviembre del 2020.	El gerente de tienda y/o subordinados.
<b>Acción 2: Coaching profesional</b>	Se aplicará un plan de desarrollo a los trabajadores que quieran ascender.	- Desarrollar el “plan de desarrollo” para evaluar el rendimiento y desarrollo del trabajador.	- Comunicación - Entrenamiento.	Del 05 de agosto a noviembre del 2020.	Los colaboradores
<b>Acción 3: Coaching personal</b>	Se realizará charlas mediante videos o por zoom personalizadas, para su formación personal, y ayudará al desempeño dentro de su área.	- Charlas e interacciones vía zoom. - Videos sobre el aprovechamiento de los conocimientos.	- Comunicación - Confianza en sí mismo. - Materiales.	Del 05 de agosto a noviembre del 2020.	Los colaboradores
<b>Acción 4: Coaching para equipos</b>	Se enfocará una mejor comunicación dentro del equipo de trabajo a través de dinámicas.	- Solicitar al gerente brindar al equipo una meta que se utilice mediante trabajo en equipo - Desarrollar la empatía del equipo.	- Comunicación - Confianza. - Materiales.	Del 05 de agosto a noviembre del 2020.	Subordinados y trabajadores.

<p><b>Acción 5: Desarrollo del coaching</b></p>	<p>Se realizará herramientas o programas donde se procure el desarrollo del coaching para un buen desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar materiales de reciclaje para fomentar el desarrollo de habilidades.</li> <li>- Solicitar que un subordinado sea el encargado de medir el desarrollo mediante una encuesta sobre el aprendizaje del enteramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Materiales</li> <li>- Confianza en sí mismo.</li> </ul>	<p>Del 05 de agosto a noviembre del 2020.</p>	<p>Subordinados y trabajadores.</p>
---	--	---	--	---	-------------------------------------