



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

**“COACHING ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA TIENDA MAESTRO PERÚ  
- VILLA EL SALVADOR”**

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

**AUTORA**

**CINDY LILIANA RAMOS CHURASI**

**ASESOR**

**MG. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ**

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi familia, que con su apoyo incondicional todo el tiempo, me brindaron motivación para nunca rendirme y salir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, en primer lugar, por guiarme en todo momento en este tiempo de mi formación en la universidad, por siempre cuidarme y por nunca dejar que me rinda ante cualquier situación, le agradezco por ser mi soporte para cumplir mis metas.

Agradezco a mis padres, por nunca dejarme y por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida personal y profesional, por su interés, esfuerzo y sacrificio de brindarme una buena educación, por las enseñanzas que siempre me dieron, gracias a ellos soy quien soy y hoy estoy cumpliendo mis metas.

Agradezco a los docentes, por siempre guiarme durante la formación universitaria, por sus enseñanzas, paciencia, dedicación, motivación, por su apoyo durante el desarrollo de esta investigación realizada.

## RESUMEN

Esta investigación se realiza en la tienda Maestro Perú, empresa dedicada a la comercialización de productos para el mejoramiento del hogar. Si bien la empresa tiene procedimientos para el desarrollo de cada colaborador, pero no están trabajando de manera alineada, no están recibiendo un buen coaching organizacional que los ayude a cada colaborador a reconocer sus habilidades, a buscar formas de realizar su trabajo eficiente y alcanzar sus metas mensuales planteadas. El problema principal de esta investigación es ¿Qué relación existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la tienda Maestro Perú, sede Villa el salvador? Y como objetivo principal es determinar la relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral. El tipo de investigación es descriptivo no experimental, con diseño de descriptivo correlacional. La muestra corresponde a 60 colaboradores. El instrumento utilizado para medir las variables es una encuesta de 54 ítems. El instrumento fue validado por especialistas; el resultado de confiabilidad de los instrumentos arrojó resultados de 0.873 para el coaching organizacional y 0.803 para el desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación positiva entre las variables de estudio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de = 0.36 con un p valor de 0,005 menor a 0,05 se concluye que existe una correlación positiva débil entre las variables coaching organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú S.A, sede Villa El Salvador.

**Palabras clave:** Coaching organizacional, Proceso, Alineamiento, Desempeño, Competencias.

## ABSTRACT

This research is carried out in the store Maestro Peru, a company dedicated to the marketing of products for the improvement of the home. Although the company has procedures for the development of each collaborator, but they are not working in an aligned manner, they are not receiving a good organizational coaching that helps each collaborator to recognize their abilities, to find ways to carry out their efficient work and achieve their goals. monthly goals raised. The main problem of this research is: What is the relationship between organizational coaching and the work performance of employees in the company Maestro Peru, Villa El Salvador headquarters? And as the main objective is to determine the relationship between organizational coaching and work performance. The type of research is non-experimental descriptive, with descriptive correlational design. The sample corresponds to 60 collaborators. The instrument used to measure the variables is a survey of 54 items. The instrument was validated by specialists; The result of reliability of the instruments yielded results of 0.873 for organizational coaching and 0.803 for job performance. The results obtained were satisfactory since a positive correlation was found between the study variables, with a Spearman's Rho correlation coefficient of  $= 0.36$  with a p value of 0.005 less than 0.05, it is concluded that there is a weak positive correlation between variables organizational coaching and work performance of employees in the company Maestro Perú S.A, Villa El Salvador headquarters.

**Keywords:** Organizational Coaching, Process, Alignment, Performance, Competencies.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	9
1.4	Limitaciones de la investigación.....	9

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudio.....	12
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	19
2.2.1	Bases teóricas del coaching organizacional .....	19
2.2.2	Bases teóricas del desempeño laboral.....	25
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	29

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación .....	33
3.2	Población y muestra.....	35
3.3	Hipótesis.....	36
3.4	Variables – Operacionalización.....	37
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	40
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados .....	40
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	44

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento.....	46
4.1.1	Análisis de fiabilidad.....	47
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	48
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	50
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	56

4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	57
4.6	Procedimientos correlacionales.....	60
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	Discusiones.....	65
5.2	Conclusiones.....	67
5.3	Recomendaciones.....	68

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de la investigación.....	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable coaching organizacional.....	39
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	39
Tabla 4	Resultado de validación del cuestionario del coaching organizacional.....	46
Tabla 5	Índice de consistencia interna del cuestionario del coaching organizacional.....	46
Tabla 6	Resultado de la validación del cuestionario del desempeño laboral.....	47
Tabla 7	Índice de consistencia interna del cuestionario del desempeño laboral.....	47
Tabla 8	Descripción de los resultados de los niveles de la variable coaching organizacional.....	48
Tabla 9	Descripción de los resultados de la variable desempeño laboral...	49
Tabla 10	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión proceso de coaching organizacional.....	50
Tabla 11	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión alineamiento organizacional.....	51
Tabla 12	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión coach.....	52
Tabla 13	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión clima organizacional.....	53
Tabla 14	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión competencias.....	54
Tabla 15	Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión productividad.....	55
Tabla 16	Resultados descriptivos del coaching organizacional con el desempeño laboral.....	56
Tabla 17	Prueba de normalidad.....	57
Tabla 18	Correlación entre coaching organizacional y desempeño laboral.	58



Tabla 19	Correlación entre proceso de coaching organizacional y desempeño laboral.....	60
Tabla 20	Correlación entre alineamiento organizacional y desempeño laboral.....	61
Tabla 21	Correlación entre coach y desempeño laboral.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo del coaching organizacional.....	48
Figura 2	Análisis descriptivo del desempeño laboral.....	49
Figura 3	Análisis descriptivo Dimensión: Proceso de coaching organizacional.....	50
Figura 4	Análisis descriptivo Dimensión: Alineamiento organizacional....	51
Figura 5	Análisis descriptivo Dimensión: Coach.....	52
Figura 6	Análisis descriptivo Dimensión: Clima organizacional.....	53
Figura 7	Análisis descriptivo Dimensión: Competencias.....	54
Figura 8	Análisis descriptivo Dimensión: Productividad.....	55
Figura 9	Análisis descriptivos de los resultados de correlación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral.....	56
Figura 10	Grafica de dispersión de la correlación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral.....	58

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulada “El coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador – 2017”, la situación problemática del estudio es la relación que existe si se aplica de manera correcta el coaching organizacional para mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores, ya que en estos tiempos existen muchas empresas en todo el mundo que no hacen uso de esta herramienta y pues no identifican cual es el problema, o ese cuello de botella que no deja que sus colaboradores se desempeñen de manera eficiente. No producen como desean, no consiguen ventas esperadas, y no entienden el motivo real de esta situación.

Hoy en día nos encontramos en un mundo globalizado, cambiante, competitivo, por lo que las empresas deberían estar preparadas para cualquier situación sea buena o mala, deberían de entender que el motor de las empresas son sus colaboradores; y son ellos en quien más tienen que enfocarse. Muchas empresas están acostumbradas a capacitar llenando solo de teorías a sus colaboradores, mas no se enfocan en el bienestar, en motivarlo, en lo que puedan estar sintiendo ellos.

El problema general de esta investigación es ¿Qué relación existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador -2017?

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador -2017.

Así mismo la hipótesis de investigación fue que: si existe relación que existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador -2017.

Este trabajo de investigación consta de cinco capítulos, los cuales son:

Capítulo I, comprende del planteamiento del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

Seguido el capítulo II, donde se desarrollará el marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas, definiciones conceptuales y operacionales de variables.

El capítulo III, comprende del método de estudio (tipo, diseño, población, muestra), hipótesis de investigación general y específica, operacionalización, métodos y técnicas de investigación, análisis estadísticos.

En el capítulo IV, se podrá observar los resultados luego de haber procesado nuestros datos estadísticos.

En el capítulo V, comprende de las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas, las fuentes de información para poder llevar a cabo esta investigación.

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

## 1.1 Realidad problemática

En la actualidad, el coaching se ha convertido en un elemento imprescindible para conseguir mejorar tanto la comunicación como los resultados de cualquier empresa o equipo de trabajo, y es que se trata de la una buena alternativa para obtener nuevos conocimientos y, sobre todo, aprender a desarrollarnos dentro del mundo laboral.

Hoy en día a nivel mundial se observa que aún existen empresas que no hacen uso del coaching organizacional dentro de sus compañías u organizaciones, ya sea por falta de conocimiento o interés propio. Siendo así un gran problema para ellos frente a este mundo globalizado, con nuevos mercados, competencias, no están generando crecimiento, ni rentabilidad, algunas empresas llegar a desaparecer, otras se mantienen, pero no empiezan a crecer, es decir, no hay una buena gestión dentro de la empresa, existe falta de motivación de los colaboradores, no alcanzan ventas deseadas, no son capaces de superar desafíos, se presenta mucho la falta de rendimiento y productividad de la empresa. Y es que las empresas de hoy en día se preocupan solo en capacitar y capacitar, en llenarlos de conocimientos técnicos, mas no en desarrollar su conocimiento táctico, sus habilidades destrezas que ellos mismos no logran identificar y trabajar en ello. En base a todos estos problemas existe un estudio en donde indica que todos estos sucesos han impulsado a que hoy en día se dice que hay alrededor de 47,500 coaches para las empresas, con una concentración más en la parte de América del Norte, Europa y Oceanía del 76%.

Según el diario Universia (2017) se publicó un informe donde indican resultados, por el Consejo de Líderes de Ventas (CEB - Sales Leadership Council), respecto al desempeño dentro de un equipo de ventas que realizan tres horas mensuales de Coaching Organizacional, esto significó una mejora en el promedio de ventas del 107%. Así mismo también se publica la consultora de negocios BearingPoint, al cabo de 12 semanas de un continuo trabajo de coaching que se pueden alcanzar mejoras de hasta el 30% en el desempeño de un equipo.

Según el diario Portafolio (2012) indica que, a nivel Latinoamérica, está existiendo una gran demanda con empresas que llevan a tener estos problemas, se dice que no existen ejecutivos muy bien preparados, es por ello que no pueden guiar o impulsar a personas que están su cargo, para que puedan desempeñarse mejor y traer consigo beneficios a sus empresas. Ya sea por miedo, falta de conocimiento o iniciativa de buscar ayuda a organizaciones que brinden servicios de solución en cuanto a este tema. Además de ello hay un estudio que indica que existen alrededor de 26,000 profesionales de coaches para las empresas. Estos temas se mueven mucho más en las regiones de Colombia, Perú, Ecuador, y en Centro América. Pero lamentablemente algunas organizaciones no las aprovechan.

Según Life Perú (2014) un caso en base a estos problemas es el de la última crisis financiera a nivel global y más aún en Europa y estados unidos. Se dice que la compañía telefónica Siemens se vio casi en la quiebra y casi se ve en la necesidad de cerrar su producción. Entre las medidas que se tomaron para que esto no sucediera, se basó más hacia el cuidado de su personal, el capital humano sobreviviente que recibió un proceso de coaching. Teniendo como éxito de esta intervención, se rescató diferentes fortalezas que retribuyeron respeto hacía el colaborador y a sus necesidades, motivación en cuanto a sus funciones de producción, seguridad laboral, una compenetración entre ejecutivos y colaboradores.

Según el diario Gestión (2015) Meerhof es la única Master Certified Coach (MCC) en Perú y que forma parte del 4% de coaches acreditados por la International Coach Federation nos indica que el servicio del coaching está registrando una importante demanda debido a que la economía se está poniendo más difícil por ello indica que: “El coaching es una alternativa para poder explorar, con esa persona, identificar cuáles son las causas que no permiten lograr los objetivos que tienen dentro de la organización y poder encontrar nuevas posibilidades de acción o nuevas posibilidades de expandir sus acciones generando aprendizaje”.

A nivel nacional también hay organizaciones y mypes sobre todo, que están sufriendo estos problemas, tan solo por falta de conocimiento o falta de decisión por mejorar su equipo de trabajo. A pesar de que también ya contamos con

organizaciones que brindan este servicio de coaches organizacionales como es por ejemplo Life Perú.

Lira (2018) el caso de la empresa Lacta s.a.c, esta es una empresa agroexportadora ubicada en Perú, en el distrito de san Borja, esta empresa tuvo un tiempo en cual entró en crisis en cuanto a la producción de sus colaboradores, y es que no sabían cómo desarrollar ciertas habilidades que lo ayudaban a poder trabajar de manera eficiente. Eso es lo que dice el feje de la empresa:

Estamos inmensamente agradecidos con Life Perú por la experiencia vivida en el taller corporativo, nuestros colaboradores han aprendido e interiorizado en tan solo 8 horas conceptos claves para desarrollarse tanto en el ámbito laboral como en el personal.

Estos aprendizajes ya van dando sus primeros frutos, habiéndose formado un grupo mucho más unido, motivado y alineado.

¡Felicitaciones a Life Perú por el gran trabajo que realizan!

Entonces queda claro que el coaching organizacional conlleva a realizarse todo un proceso de desarrollo en nuestro aspecto personal o con el colaborador y equipo dentro de una organización, teniendo en cuenta una constante evaluación, motivación y retroalimentación para generar finalmente, resultados positivos, tanto personales como laborales.

La empresa que se estudiará en esta investigación, es Maestro Perú ubicado en el distrito de Villa El Salvador, dedicada a brindar productos y servicios para la construcción y mejoramiento del hogar (artículos de ferretería, limpieza, organización, pinturas, herramientas de trabajo, entre otros).

La empresa Maestro Perú, sede de Villa El Salvador, cuentan con protocolos a seguir según sea el área de trabajo, por ello al momento de contratar personal, éste entra por una serie de capacitaciones, antes y durante el tiempo de servicio, por parte de sus jefes, supervisores o coordinadores de área. Pero si esto no es



desarrollado de la manera correcta pues de alguna manera no está sumando en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores. En varias ocasiones se observan que hay colaboradores que tan solo asisten por asistir y no dan todo de sí en su área, es decir se llenan de conocimientos, pero alguno de ellos no sabe cómo llevarlo a la práctica o desarrollarlo de manera correcta frente a clientes dentro de su área de trabajo. En ocasiones se puede distinguir las pocas ganas de los trabajadores, se observa cansancio, desinterés, prefieren hacer otras cosas que no tienen que ver con su área, o se escuden, evaden problemas, mucha falta de liderazgo. Claro no es el caso de todos los colaboradores.

Así mismo se observa la falta de un alineamiento organizacional en cada área dentro de tienda, una persona especializada a quien denominamos coach, quien se encargue del entrenamiento de los trabajadores.

Frente a las situaciones descritas anteriormente esta herramienta del Coaching organizacional dentro del centro de trabajo, permitirá establecer metas claras y que generan mayor motivación para el logro. Esto tiene un fuerte impacto frente al desempeño porque las personas se ven desafiadas y movilizadas a cumplir estos retos. Además, al ser metas claras, saben a dónde orientarse y alcanzar sus resultados. Así mismo contribuye a que las personas descubran los valores que los mueven a hacer lo que hacen, dando sentido y entregando un propósito en sus acciones, lo que ayuda a mejorar el desempeño por medio de la alta motivación que genera.

Jefes, supervisores y coordinadores, tienen la gran tarea de entrenar a cada colaborador de su área, de convertirse en su coach laboral, para que de esta manera descubran ciertas habilidades jamás identificadas y quizás no estén en un área correcto, quizás puedan laborar en otra área de la empresa en donde se sientan mucho mejor, en donde les guste lo que hacen, generando así resultados beneficiosos tanto para ellos mismos como para los clientes y la tienda en general.

Por último, el coaching organizacional ayuda a generar relaciones más abiertas, claras y vínculos de confianza, buscando mejorar el clima laboral, fortaleciendo las relaciones sociales y generando espacios más creativos,

saludables y productivos. Aportando positivamente al buen desempeño laboral de cada colaborador dentro de la organización. Por ello es necesario que la tienda Maestro Perú, sede de Villa El Salvador, ponga más énfasis en el coaching organizacional y lo desarrolle en sus colaboradores dentro la organización, ya que mucho depende de ello, atraer a los clientes, brindar buenos servicios, mejorar la rentabilidad y crecimiento de las ventas.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador?

### **Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador?

- ¿Qué relación existe entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador?

- ¿Qué relación existe entre el coach y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador?

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

La presente investigación es importante porque busca determinar la relación del coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maestro Perú S.A. sede Villa El Salvador. Si bien es cierto la empresa tiene sus métodos de capacitar a sus colaboradores durante ciertos periodos, cuentan con un área de recursos humanos, gerencia, jefaturas, coordinadores y supervisores que se encargan de guiar al colaborador. Trabajan con la herramienta de coaching pero no se observa mejoras en el desempeño de los colaboradores

causando disgusto en clientes; no alcanzan ventas deseadas, no solucionan problemas y la rentabilidad no refleja ningún crecimiento económico en la organización; por tal motivo la presente investigación se realiza con el propósito de analizar y dar mejoras al proceso de coaching organizacional que realizan cada líder de área y dar mejoras en el desarrollo de sus actividades de cada colaborador haciendo que se comprometan con los objetivos de la empresa, que trabajen en equipo alineados con un objetivo en común, el de alcanzar sus metas personales, en su área y en toda la organización, obteniendo clientes satisfechos, buenas ventas, reconocimientos, motivaciones, optimizando procesos, y contribuyendo positivamente a su crecimiento personal, laboral y el de la empresa.

Por otro lado, la investigación se justifica por los siguientes aportes:

- Aporte teórico, esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimientos acerca del coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador 2017; cuyos resultados de esta investigación podrán emplearse como sugerencias que podrán ser tomadas para retroalimentar conocimientos del proceso del coaching organizacional, alineamiento organizacional, para la empresa. El motivo principal es que la empresa aún no posee personas calificadas basadas en el coaching para ayudar a desarrollar, entrenar, a sus colaboradores y traer beneficios para la persona como para la organización. Cuando hablamos de una persona calificada basada en el coaching organizacional, nos referimos al coach, el entrenador, quien ayudará a cada uno de los colaboradores a descubrir sus habilidades, sus emociones, y de acuerdo a ello poder desarrollarse de manera eficiente según el área de trabajo que se le asigne según sus resultados del coaching. Todo dependerá, del entrenamiento que reciban los colaboradores, si se desarrollan sus habilidades, motivaciones, competencias, actitudes, responsabilidad, compromiso, entonces habrá un buen desempeño laboral que traerá beneficios grandes para la empresa.
- En el aporte práctico: Este presente trabajo tiene la finalidad de obtener y dar a conocer las alternativas de solución del coaching organizacional, frente

a problemas de desempeño laboral ya que hoy en día está afectando mucho a las empresas u organizaciones reflejando baja productividad por parte de los colaboradores, por lo tanto, el nivel de rentabilidad para la empresa también es baja. Así mismo pretende contribuir positivamente en los colaboradores de la tienda Maestro en Villa El Salvador, desarrollando las habilidades, aptitudes y capacidades de cada trabajador, preocupándose por el potencial humano, ya que hoy en día no todo es llenar de conocimientos técnicos a los colaboradores. De esta manera se mejorarán las ventas ya que el colaborador estaría haciendo uso de sus capacidades no identificadas anteriormente, y esto también influirá mucho en que sus clientes llenen sus expectativas, de alguna manera el beneficio será tanto para los colaboradores, como para el crecimiento económico de la organización.

- En el aporte metodológico: Esta investigación se realizará con el instrumento de recolección de datos, el cual nos permitirá establecer cuál es la relación que existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Maestro Perú de Villa El Salvador.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

El presente trabajo de investigación busca determinar el enfoque del coaching organizacional en relación al desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador.

- Determinar la relación que existe entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.
- Determinar la relación que existe entre el coach y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

#### **1.4. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

##### **Limitaciones bibliográficas**

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

##### **Limitación teórica**

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

##### **Limitación institucional**

Ingreso restringido a centros de estudios especializados, por lo que se da un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

##### **Limitación temporal**

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

##### **Limitación económica**

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfica actualizado.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio**

### **Internacionales**

Toro (2017) en su tesis “Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador” previa obtención de maestría en dirección de empresas, con el objetivo de analizar el efecto que causa el coaching organizacional dentro de las empresas como Adecco y la gran oportunidad que este programa de desarrollo les brinda, con un tipo de análisis estadístico descriptivo, con un tamaño de muestra de 40 colaboradores concluye que:

La aplicación de coaching organizacional se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores ya que aumenta el índice de ventas, el número de clientes y el número de visitas que se realizan, así mismo permite el logro de metas organizacionales y hace que los colaboradores sean más productivos en su actividad laboral.

Las estrategias realizadas actualmente en las empresas para lograr las metas que planean, son trabajo en equipo y capacitación, que a su vez son elementos esenciales en la práctica del coaching, por el cual éste se convierte en una estrategia con la cual se logran los objetivos organizacionales. El sistema de trabajo a base de coaching tiene como fundamento una estructura que incluye una planificación estricta que conlleva el establecimiento de metas y objetivos dentro de la organización. Así mismo los beneficios que se logran con este sistema son el incremento del índice de ventas, el aumento de número de clientes y de número de visitas que se realizan, lo cual se traduce en aumento del índice de productividad en el desempeño laboral de los colaboradores, y esto también representan mayores utilidades y participación en el mercado para la empresa u organización.

Según Caisa y Guamán (2017) en su tesis “El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua - Ecuador”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables coaching y desempeño laboral basado en el sector cooperativo, esta investigación es de

modalidad cuantitativa, con un tipo de investigación descriptiva correlacional y una muestra de 385, donde concluye que:

Estos resultados tienen relación con lo que sostiene “El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”, ya que determinan que, si existe relación entre las variables coaching organizacional y el desempeño laboral, probando la hipótesis alterna con un estadístico R de Pearson de 0,77 y un p-valor al  $0,003 < 0,05$ . Esto cabe indicar que existe una correlación positiva entre dichas variables.

Según Rocha y Holguín (2014) en su tesis “El Coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa” previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas en la universidad San Francisco de Quito en Ecuador, cuyo objetivo es analizar el impacto que dará el coaching frente al clima laboral dentro de una organización. Esta investigación está basada en entrevistas a profundidad, a un grupo determinado de la empresa, es de tipo documental y exploratoria, con el que se concluyen:

Que el coaching puede dar una nueva orientación a las empresas, inyectándolas de energía para alcanzar las metas, incentivando su crecimiento económico e impulsando al fortalecimiento de la organización. De igual forma ayuda a fortalecer el aprendizaje de los colaboradores de las empresas, dándoles seguridad y confianza en lo que hacen, haciendo que exista mayor productividad por parte de ellos. Después de todo se puede deducir que es una herramienta clave para mejorar el clima laboral, lo que trae efectos positivos a las empresas, ya que aumenta el nivel de productividad, aumenta las ventas y los ingresos, existiendo un buen clima laboral dentro de las empresas el trabajo siempre va a ser más fácil y productivo.

Según Valenzuela (2013) en su tesis “Implementación del coaching organizacional en la empresa Multipack”, previa obtención para el grado de licenciado en ciencias de la comunicación, desarrollada en la ciudad de México, con el objetivo de determinar que el coaching organizacional es de mucha importancia para los colaboradores ya que las empresas tienden a mejorar



mecanismos para sus procesos y productos. Tomando un tipo de análisis estadístico descriptivo, con un tamaño de muestra de 100 colaboradores concluye que:

El proceso de coaching organizacional conlleva a una serie de pasos el cual hace que mejore el desempeño de los colaboradores en base a sus relaciones, comunicación y aprendizaje, esto ayuda a mejorar la actitud del personal y a simplificar los procesos de manera que genera mayor rentabilidad en la empresa Multipack. Y es así que Multipack recomienda este proceso de desarrollo y crecimiento para las demás empresas, al coaching organizacional.

Según Iturralde (2011) en su tesis “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010” en la universidad técnica de Ambato, en Ecuador, cuya finalidad es medir el desempeño laboral de los colaboradores automatizando la administración de recursos humanos, desarrollada en una muestra de 78 colaboradores, con su tema concluye:

El tipo de evaluación respecto al desempeño más utilizado es la evaluación por competencias, la cual cuenta con la evaluación en 360°, que ayuda dar a los colaboradores una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, y su propio auto evaluación, es decir algo más completo. La Evaluación de 360°, como comúnmente se le conoce, es un instrumento muy versátil que conforme las empresas, puede ser aplicado a muchos otros aspectos dentro de la organización. Es una manera sistematizada de obtener opiniones, de diferentes personas, respecto al desempeño de un colaborador en particular, de un departamento o de una organización, esto permite que se utilice de muy diferentes maneras para mejorar el desempeño maximizando los resultados integrales de la empresa, es por ello que se recomienda que utilicen una evaluación integral en el cual todos los integrantes conozcan del método, sus ventajas beneficios y en correspondencia de los mismos sean parte activa de las decisiones de motivación del premio, la recompensa o del castigo y la separación de su puesto de trabajo.

## Nacionales

Fernández (2018) en su tesis “Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Alas Peruanas filiar Cajamarca”, previo a obtener el grado de doctorado en administración con el objetivo de determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral, Lima, con un estudio descriptivo correlacional y una muestra de 17 colaboradores, concluyendo que:

Existe una correlación positiva media, significativa, entre el coaching gerencial empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Alas Peruanas de la filial de Cajamarca, por el cual cabe destacar la importancia de mejorar el desempeño laboral mediante programas como el coaching gerencial empresarial u organizacional.

Arévalo (2017) en su tesis “El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año, 2017”, previo a obtener el grado de licenciado en administración, con el objetivo de determinar el grado de relación e influencia entre el coaching empresarial en el desempeño de los colaboradores en la empresa Trilce ubicado en el distrito de Lima, utilizando un estudio descriptivo y una muestra de 148 colaboradores concluyendo que:

Existe una correlación R de Pearson cuyo valor es 0,922 lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte entre las variables coaching empresarial y la influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Trilce; con un nivel de significancia de 0,000 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Gamboa y Gutiérrez (2017) en su tesis “Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa grupo Zeus Service S.A.C.” en Trujillo, previa obtención para el título profesional de licenciado en administración, con el objetivo de proponer un plan de coaching organizacional basado en el desempeño laboral tomando como puntos principales el liderazgo,

trabajo en equipo y cumplimiento de metas; con un estudio de carácter descriptivo y una muestra de 50 colaboradores concluyen que:

El coaching organizacional es un proceso que ayuda a las empresas a desarrollar muy bien el potencial humano de sus colaboradores, a obtener liderazgo en ellos, a influir que estos trabajen en equipo, todos por alcanzar una meta establecida de la empresa en cuanto a producción, ventas. Es importante también que los supervisores mantengan siempre el liderazgo y confianza en sus colaboradores ya que esto motiva a que trabajen con entusiasmo, seguridad y se sientan capaces de traer resultados positivos con su desempeño laboral dentro de la organización que laboran.

Beraun (2017) en su tesis “El coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores – 2017” previo a obtener el título profesional de licenciado en administración, en el distrito de Lima, Perú, con el objetivo de determinar la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01, con un tipo de investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal, con una muestra de 65 acompañantes pedagógicos, llegan a la conclusión de:

Que con la prueba Rho de Spearman obtuvieron un resultado de  $0,001 < 0,05$  por el cual se rechaza la hipótesis nula. También poseen una correlación de 0.888, esto indica que es una correlación significativa, por el cual existe una relación positiva muy fuerte entre el coaching y el desempeño laboral. Por otro lado respecto a las dimensión del personal calificado el Rho de Spearman da existencia a 0,001 de significancia con una correlación de 0,626, lo cual indica que es una correlación positiva considerable, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre el desempeño laboral y el personal calificado (coach) en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores-2017.

Monzón y Caruajulca (2016) en su tesis “Aplicación del coaching organizacional para el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de

Bambamarca” previo a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, en la universidad privada Antenor Orrego, con el objetivo que fue determinar el beneficio que existiría frente al desempeño laboral al aplicar el programa de coaching organizacional en la Municipalidad Provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca, desarrollada en un tamaño de muestra que equivale a 100 colaboradores, con un diseño de investigación descriptivo, concluye con lo siguiente:

La aplicación del coaching organizacional mejora las tareas asignadas de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, en un porcentaje del 58%, haciendo que estos se desempeñen de manera eficiente y sintiéndose mejor identificadas en la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca, año 2016.

Guzmán y Parravicini (2016) en su tesis “Aplicación del coaching en la gestión por competencia del talento humano de la empresa Hidrandina S.A de la ciudad de Trujillo” previo a obtener el título profesional de licenciado en administración, con el objetivo de determinar si la aplicación del coaching contribuye al mejoramiento de la gestión por competencia del talento humano de la empresa Hidráulica, con un diseño de investigación cuasi experimental, no probabilística, con una muestra de 30 colaboradores, concluye:

Al haber aplicado el coaching organizacional dentro de la empresa Hidráulica, influyó mucho en cuanto a la gestión por competencia del talento humano, mejorando la conciencia, auto creencia y competencias en los colaboradores, orientados hacia los resultados de productividad, innovación y desarrollo de relaciones, haciéndoles sentir identificados de cuán importante son para la empresa que laboran.

Huillca (2016) en su tesis “Influencias de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa” previo a obtener el título profesional de licenciado en turismo y hotelería, con el objetivo de determinar la influencia de las técnicas del coaching y estrategias motivaciones de los empleados de los

hoteles tres estrellas, con un diseño de investigación no experimental, tipo transversal, investigación cuantitativa, con una población de 21 hoteles, concluye que:

La dimensión de proceso de coaching organizacional, encontró una correlación al 0,43 con el coeficiente Rho de Spearman, con p-valor al  $0.040 < 0,05$  con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles tres estrellas.

## **2.2. Desarrollo de la temática coaching organizacional y desempeño laboral**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable coaching organizacional**

#### **2.2.1.1. Definiciones del coaching organizacional**

Bisquerra (2008) indica que:

El coaching es un tipo de entrenamiento que tiene como objetivo promover el establecimiento y la aclaración de metas, el desarrollo de competencias personales y profesionales hasta un nivel óptimo, influye en superar bloqueos mentales y emocionales e impulsar a llegar a ser lo mejor que uno mismo puede. (p. 163).

Aparicio (2006) afirma que:

El coaching es una estrategia para lograr el cambio, para conseguir ver posibilidades donde aunque existen, no se llegan a vislumbrar. Aplicar esta herramienta en la organización es lo que el gurú americano Jim Selman predica en el llamado coaching organizacional, un concepto nuevo que refiere a viejas prácticas de enseñanzas modernizadas para lograr mover las organizaciones y transformar a una masa crítica suficiente que modifique la cultura de las compañías. (p. 48).

Según el autor cabe resaltar que el coaching organizacional es una estrategia de cambio, es una herramienta que evolucionará el desempeño laboral, es decir, el desarrollo de las habilidades y capacidades de cada colaborador trayendo consigo resultados positivos frente al desarrollo de la persona y la organización.

De La Corte (2002) afirma que:

El coaching organizacional se ha convertido en un factor clave para las empresas, ya que ha sido la herramienta más utilizada para alinear las expectativas de las organizaciones con los objetivos y expectativas de rendimiento individuales; también busca crear un perfil de comportamientos de liderazgo específicos que se esperan a futuro y dar a los líderes de la organización la oportunidad de que se les brinde retroalimentación sobre su rendimiento contra dicho perfil. (p. 36).

Según el autor se deduce que el coaching organizacional es una pieza clave dentro de las organizaciones, puesto que ayuda a alcanzar en nivel de liderazgo de cada individuo y a encaminar a que todos trabajen por un mismo objetivo y meta.

Andrade (2012) afirma que:

Coaching organizacional o corporativo; es una herramienta de ayuda para lograr alcanzar metas y cumplir los objetivos de la empresa, se encuentra dirigido a las grandes compañías; por lo general esta iniciativa debe ser promovida por el departamento de Recursos Humanos, ya que las metas y objetivos que existen son las de toda la organización. (p. 7).

Andrade (2012) indica que:

Una parte fundamental del coaching organizacional es el reconocimiento a los colaboradores, esto quiere decir "tener en cuenta" y "reconocer" los aportes individuales y hasta cierto punto, premiar y motivar a quien se lo merece; el reconocimiento parece sencillo, pero no lo es, ya que es complejo encontrar este punto como método empresarial. En las conductas empresariales se sigue teniendo la creencia que si existe comunicación hay pérdida de autoridad y si se reconoce una labor bien realizada o una actitud adecuada a un colaborador, esto implicará aumentos de salarios; el grave error de "Si no les digo nada a mis empleados, es porque hicieron las cosas bien, los llamo solamente para indicarles donde se equivocaron". Lo lamentable es no llegar a darse cuenta que un buen reconocimiento, aunque sea verbal, en el momento indicado es uno de los indicadores más directos de la motivación, favoreciendo también a la comunicación; reconocer a todo ser humano necesita una retroalimentación positiva y constante. (p.14).

Según lo que indica la autora podemos deducir que un factor motivacional para los colaboradores también es el reconocimiento para quienes realmente lo merecen. Existen muchas situaciones en la cual las organizaciones se olvidan de ello, no lo realizan o no muestran interés en hacerlo, tienen otra filosofía, cuando no es así, y pues pierden quizás una pequeña herramienta de motivación para su colaborador y una oportunidad de desarrollo.

### **2.2.1.2. Objetivo del coaching organizacional**

Andrade (2012) indica que:

El objetivo principal del coaching corporativo es transformar a las organizaciones mediante el proceso tomando en cuenta que se realice a cada uno de sus colaboradores, porque cuando un individuo cambia, se impacta el medio que lo rodea ocurriendo al principio un cambio pequeño, pero a medida que transcurre el tiempo se va trasladando a nivel macro. Generalmente, los obstáculos que enfrenta una empresa son consecuencias de las dificultades que experimentan sus partes: las diferentes áreas que la componen y sus colaboradores; al plantear soluciones desde el principio, no solo se evita que se sigan generando tales dificultades, sino, también que se contaminen las personas o departamentos no afectados. Esta es la razón por la que el coach y el colaborador o equipo, buscan un camino eficaz para alcanzar las metas empresariales aplicando sus propias habilidades y recursos. (p.11).

Andrade (2012) afirma que:

El reconocimiento, la comunicación y la motivación, son un común denominador y es donde el 85% de las compañías falla en su implementación. El reconocimiento promueve la motivación, motivar es poner en movimiento; este movimiento es impulsado por emociones. Esto mejora la autoestima de todo colaborador y lo motiva para mejorar su desempeño. Una persona motivada rinde 80% de su capacidad laboral. La misma persona rinde un 30% de su capacidad cuando está desmotivada. Esto significa que por la misma remuneración se pierde nada menos que el 50% de capacidad de cada empleado que podría ser invertido en la organización al prestarle atención al potencial emocional de los colaboradores y el entorno humano general. Por lo tanto, se debe poner particular atención a la motivación de los empleados; se debe tener espíritu de equipo, ser un líder absoluto, comunicar adecuadamente. (p. 15).

Según el párrafo anterior se puede decir que el proceso de implementación del coaching organizacional dentro de una empresa tiene tres puntos importantes las cuales ayudan a no fracasar y estos son: el reconocimiento, la comunicación y la motivación, piezas fundamentales a tener en cuenta.

### **2.2.1.3. Importancia del coaching organizacional**

Andrade (2012) indica que:

El coaching en las organizaciones es de mucha importancia porque ayuda que las personas se adapten a los cambios de manera eficaz y eficiente, moviliza los valores centrales y los compromisos del ser humano, renueva las relaciones y hace eficaz la comunicación, predispone a los individuos a la colaboración, trabajo en equipo y creación de consensos, permite explotar la potencialidad de las personas, desarrolla

las habilidades de los coachees, ayuda con el diagnóstico y la corrección de problemas de desempeño, entre otras. (p. 24).

En el párrafo anterior podemos deducir cuanto de importancia tiene el coaching organizacional ya que hoy en día las organizaciones necesitan de un buen desempeño laboral de sus colaboradores para aumentar rentabilidad, adaptación a los cambios de manera eficaz y eficiente, creando valores y compromisos por cada uno de sus partes.

#### **2.2.1.4. Características del coaching organizacional**

Monroy (2015) indica sus principales características:

- Concreta: Se enfoca en conductas que tienen que mejorarse; el coach utiliza un lenguaje directo y motivador para aquellas personas que se someten al proceso de entrenamiento.
- Interactiva: Existe un intercambio de información, una serie de cuestionarios cada una con sus respuestas, por lo tanto, existe un intercambio de ideologías y pensamientos, que se da con el absoluto involucramiento de las partes que intervienen durante el entrenamiento.
- Responsabilidad compartida: Es necesario que tanto coach como coachee sean responsables de tal enunciado, por medio del trabajo en equipo y el desarrollo de sus actividades desde el rol que juega cada uno. Es decir, todo depende de los mismos miembros para el mejoramiento de las líneas de comunicación.
- Forma específica: Se trata de dos factores importantes; una de ellas es, que el objetivo de la conversación sea clara durante el proceso como desde la fase inicial; y lo otro es enfocarse en cómo evolucionan los participantes de acuerdo a los objetivos.
- Respeto: El coach es el responsable de aplicar este sistema todo el tiempo y de asegurarse el respeto que debe existir, es comunicador del respeto que se debe expresar a la persona que recibe el coaching. (p.14).

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

Ravier (2005) indica que:

La historia del coach viene de los siglos XV y XVI, cuando empezó a hacerse popular la ciudad húngara de Kocs, situada a 70km de budapest, se dice que ese lugar se convirtió en una parada para todos los viajes, entre dos capitales en el cual se usaba un carruaje caracterizado por ser único y cómodo, fue así como lo empezaron a llamar Kocsi szekes es decir, carruaje de Kocs, esto significaba excelencia. De esta manera se dice que el término kocsi pasó al alemán por kutsche y al español como



coche. Por lo tanto, la palabra coach (coche) tiene origen húngaro. La ciudad de Kocs se formó de la palabra Kocsi que se pronuncia cochí. Entonces la palabra coach derivado de coche, cumplía la función de transportar a las personas de un lugar a otro, es decir de un lugar en donde están, a donde quieren llegar; la única diferencia de esta analogía es que el coach no es quien carga con el viaje, ni es responsable del rumbo y decisiones que pueda tomar el conductor (el coche) a lo largo del proceso. (p. 3).

## **Influencias de la psicología humanista**

Ravner (2005) indica que:

En la psicología humanista se fusionan las dos influencias (filosofía existencialista y método fenomenológico). A mediados de los años ochenta, cuando la psicología humanista entra en devaluación, comienza a gestarse el coaching tal como lo conocemos hoy en día. El coaching habla el mismo lenguaje de la psicología humanista con conceptos como: conciencia, libertad, voluntad, autorrealización, liberación del potencial. Algunas enseñanzas prácticas de la psicología humanista al mundo del coaching.

- Valoramos la peculiaridad de las personas reconociendo que cada humano es diferente.
- Trabajamos con la conciencia, dejando de lado todo aspecto de inconsciente. La conciencia es la que otorga libertad y capacidad de elección del hombre.
- Las sesiones de coaching, son no directivas.
- El coaching se centra en el cliente, no en los objetivos.

Es decir, a través del cliente se trabajan los objetivos, nunca los objetivos pueden estar por encima del cliente.

- El coaching no enseña, el cliente aprende.
- Nos orientamos al comportamiento (hacer, vivir, sentir).
- El coaching trabaja con la pulsión del síndrome de crecimiento de las personas. También reconocemos el síndrome de decadencia y el juego que entre ambas se advierte en el ser humano. (p.11).

## **Teoría PNL (programa neurolingüística): herramienta del coaching**

Ester (2019) indica que:

PNL, forma parte de la psicología aplicada y se encarga de analizar los patrones mentales de las personas con el propósito de cambiar los modos de pensar y de actuar que no resultan beneficiosos. Todo aquello que rodea a los seres humanos, los estímulos recibidos desde el nacimiento, son etiquetados mediante el lenguaje. Cada experiencia vivida asocia definiciones que terminan dirigiendo la forma de sentir, actuar y reaccionar de cada persona. En este circuito intervienen el cerebro y el lenguaje que se unen para formar programas mentales que manifiestan su percepción cada cual. Tanto como el coaching también es casi el mismo proceso:

- La identificación del problema

- La identificación clara de la condición del problema
- Identificación precisa del estado que se desea
- La identificación puesta en marcha de recursos disponibles
- Identificación del estado resultado. (p. 5)

### **2.2.1.6. Dimensiones del coaching organizacional**

#### **Proceso del coaching organizacional**

Martínez (2011) indica que:

La diferencia que existe entre los conceptos de herramienta y técnica, en lo que respecta al tema del coaching organizacional: En un programa de coaching cuando se habla de herramientas se refiere a instrumentos como las herramientas de evaluación, ejercicios de desafíos y ejercicios de relajación, entre otra. Por su parte, el término técnica, se refiere al modo como se utilizan las herramientas y deriva del griego Techne, que significa arte, y también del latín performance, que significa dar forma. En consecuencia una técnica será el arte de usar una herramienta, o lo que es lo mismo la forma en que se utiliza. El coach debe ser un profesional experto y con conocimientos de las técnicas y herramientas necesarias que le permitan entender el objeto del servicio que debe dar a su cliente y que además le permita obtener la información necesaria para el análisis del trabajo que va realizar. (p. 1).

Frente a lo que explica el párrafo anterior, nos indica que las técnicas y herramientas de coaching organizacional no es nada más y nada menos que todas las actividades que se realizan dentro del proceso para el desarrollo de cada colaborador, y de esa manera pueda ir descubriendo cada una de las habilidades o capacidades que aún no habían sido desarrolladas por el cual no estaban siendo aprovechadas.

#### **Coach**

Un coach tiene que creer en sí mismo, creer en la palabra en los recursos de otras personas, tiene que creer en las habilidades de estas personas y en que, si pueden ser capaz de desarrollarlos, Nadie está roto, todos son héroes de su propia historia, todos deberían de creer en sus posibilidades. Un coach no es quien todo lo sabe, no es quien viene a explicarte conocimientos teóricos.

Martin (2010) indica que:

El coach tiene que ser fuerte y hábil al momento de escuchar para saber sobrellevar las dinámicas internas que realice con un determinado grupo de personas, por aquellas cosas ocultas, ayuda a concertar responsabilidades. Un coach hace crecer a las personas, a los equipos y a las organizaciones. El coach debe escuchar y hacer que se escuchen y se respeten el grupo, el coach no aconseja como lo hace un consultor, el coach facilita que los equipos mismos puedan encontrar sus respuestas a los retos, y tiene la habilidad de mantenerse en su propio juicio e interpretación. (p. 86).

## **Alineamiento organizacional**

Alles (2007) indica que:

El aprendizaje es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo dentro de una organización para poder obtener resultados que sus miembros realmente desean. Es decir se construye una disciplina de desarrollar una visión compartida. También se construye sobre la disciplina personal, ya que los equipos están constituidos por individuos talentosos. (p. 78).

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

#### **2.2.2.1. Definición del desempeño laboral**

Mayurí (2008) dice que:

El desempeño laboral es el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral. (p. 26).

Frente al párrafo anterior se puede deducir que el desempeño laboral es reflejo del esfuerzo que realiza el colaborador frente a sus distintas actividades laborales dentro de su área de trabajo durante sus horas laborales, y esto puede ser medido mediante algunas herramientas de evaluación que decida tomar la empresa, para que de esta manera se pueda plantear estrategias de solución o mejoramiento buscando el beneficio de la organización.

### 2.2.2.2. Características del desempeño laboral

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) comentan que:

Existe una gran cantidad de criterios que podrían evaluarse al valorar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características que se interrelacionan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos que se reflejan en los resultados. (p. 22).

Sum (2015) afirma que:

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, uno de ellos consiste en apoyar en la dirección a tomar decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que reconocen con detalle las habilidades y competencias de los colaboradores para los cuales se pueden plantear programas correctivos.

¿Qué se evalúa?

Los criterios que seleccione la dirección para describir el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

- Resultados de las tareas individuales: Los fines son más importantes que los medios, entonces la administración debería evaluar los resultados de las actividades del colaborador tales como la cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta.
- Conductas: En algunos casos es difícil otorgar resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desarrollan cargos en donde las tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo grupal, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del colaborador. Aquellas conductas, actitudes, que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.
- Rasgos: Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede revelar en los colaboradores confianza en sí mismos y así evidenciar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo. (p. 27).

La evaluación del desempeño laboral es todo un proceso en donde se analizan diferentes criterios tales como las conductas personales individuales, cantidades de horas que ha producido, los rasgos que vienen a ser las actitudes que presentan los colaboradores dentro de su centro de trabajo.

### 2.2.2.3. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011) indica que:

Las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. (p. 228).

Según lo que nos indica el autor, los supervisores inmediatos de cada colaborador deberían de observar y evaluar constantemente a cada uno de sus colaboradores, ya que son ellos quien tienen más contacto directo con cada colaborador.

Sum (2015) indica que:

Se realiza la evaluación de un colaborador por parte de los colegas (pares), gana más prestigio. Un colaborador que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo auto administrado. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la motivación en las tareas de los empleados tiene como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción. (p. 31).

Respecto a los párrafos anteriores basados en la evaluación podemos concluir cuanto de importancia tiene esta acción ya que gracias a ello se mide el desempeño de los colaboradores dentro de la organización, y seguidamente en base a ello podremos analizar la situación y así mismo crear estrategias de solución o de mejoramiento para que los colaboradores sigan desarrollándose de forma eficiente en beneficio propio y de la empresa.

### **2.2.2.3. La importancia de realizar investigación de personal.**

Aamodt (2010) explica que:

La última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este, mejora o no como resultado de la capacitación. (p. 46).

Según el párrafo anterior, podemos deducir cuán importante es realizar investigaciones en base a la productividad de cada colaborador y a las capacitaciones que este recibe, de tal modo que gracias a ello podremos saber si el colaborador está realmente recibiendo lo que necesita o no, para su buen desempeño dentro de la organización.

### **2.2.2.3. Teoría relacionada al desempeño laboral**

#### **Teoría Gestión Por Competencias.**

Alles (2007) indica que:

La gestión por competencias se basa en el desarrollo competitivo, el cual se muestra en tres subsistemas:

- Selección; para que una vez puesta en marcha solo entren personas con competencias deseadas.
- Evaluación de desempeño, para conocer el grado de competencia de cada uno de los colaboradores.
- El desarrollo, de las mismas.

Por lo tanto, una vez que se ha puesto en marcha el modelo de gestión por competencias y se definen las competencias específicas relacionadas con distintos puestos de trabajo. Existen tres pilares de metodología y son:

- Selección
- Desempeño
- Desarrollo. (p. 17).

#### **2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **Clima organizacional**

Chirinos, Meriño, y Martínez (2018) definen: “El clima organizacional son cualidades, características, del ambiente laboral que percibe y experimenta cada miembro de la organización, las percepciones se reflejan de los valores, actitudes, políticas, remuneración, opiniones personales” (p. 46).

##### **Competencias**

Irigoin y Vargas (2002) definen que: “Las competencias son una combinación integrada de habilidades, conocimientos y actitudes conducentes a un desempeño adecuado” (p. 14).

##### **Productividad**

Felsinger y Runza (2002) definen que: “Productividad es el indicador que revela que tan bien se están dando uso de los recursos. Así mismo es la relación entre producción y personal ocupado, es decir que tan bien se utiliza el personal en el proceso de producción” (p. 2).

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

##### **Coaching organizacional**

Es una herramienta de apoyo organizacional que ayuda, motiva, a los colaboradores a ser más eficientes con el apoyo y participación de sus empleadores en el proceso. Es la suma de todas las habilidades de entrenamiento, dar retroalimentación sobre el desempeño, delegar y motivar al colaborador. Es también hoy en día una gran oportunidad para el mejoramiento de la empresa, tanto para aumentar rentabilidad como para el desarrollo humano de sus colaboradores dentro de la organización.

## **Proceso de coaching organizacional**

Es un conjunto de actividades que se trabajan dentro del entrenamiento del coaching organizacional, aplicando sus técnicas con el objetivo de llegar a cada uno de los colaboradores y ayudar a descubrir ciertas habilidades no identificadas, el coach se encargara de principio a fin en todo momento y se requiere de bastante responsabilidad y respeto de ambas partes.

## **Alineamiento organizacional**

Es un conjunto de técnicas que utiliza una organización, es decir, crear relación entre la estrategia, la cultura, los procesos, las personas y el liderazgo, para trabajar en conjunto frente a determinados objetivos o metas y mejorar la productividad de los colaboradores en la empresa.

## **Personal calificado (coach)**

Persona capaz de desarrollar un buen desempeño dentro de su área de trabajo. De hecho, hoy en día es pieza fundamental para que trabaje en la organización, genere resultados positivos frente a la productividad, ventas, etc.

## **Desempeño laboral:**

El desempeño laboral es la manera en cómo se desarrollan los colaboradores dentro de la organización para cumplir con los objetivos o metas determinadas que tienen, es de mucha importancia ya que de esto depende mucho la productividad, el crecimiento de la empresa, por ello tiene que utilizarse distintos métodos, de motivación, capacitación, evaluación para que la organización en general traiga consigo beneficios tanto para la institución como para los colaboradores.



## **Clima organizacional**

Es el ambiente laboral que se vive día a día dentro de una organización, si bien es cierto, va depender mucho de esto el bienestar del colaborador ya que, si se trata de un ambiente tenso o con problemas no es sano para un nuevo colaborador que recién este integrándose a la organización, pero si se muestra todo lo contrario entonces éste se sentirá muy satisfecho, en confianza, para poder realizar sus labores de la manera más tranquila.

## **Competencias**

Son los resultados obtenidos de evaluar, formar, desarrollar y medir el desempeño de un colaborador al éxito desde su puesto de trabajo. Son factores que distinguen a una persona de otra por su desempeño superior demostrado, es decir, son características individuales de una persona ya sea motivación, rasgos, capacidades, actitudes, que le permiten desempeñarse de manera óptima en su puesto de trabajo.

## **Productividad**

Es el nivel de producción que hace un colaborador, es la medida económica que calcula cuantos bienes y servicios a producido una persona dentro de la organización, se considera también el nivel de ventas que realiza un trabajador en su empresa.

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

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

#### **Tipo de estudio**

La investigación es de tipo descriptivo no experimental, ya que este tipo de investigación se basa en observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto, para luego de esto poder analizarlos.

Hernández (2014) define:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural. (p.152).

Así mismo, la investigación es de tipo transeccional, porque al momento de hacer la recolección de datos, este se realizó en un momento único.

Hernández (2014) indica que: “Las investigaciones transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

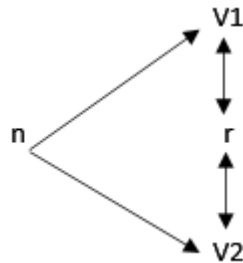
#### **Diseño de la investigación**

La investigación es de diseño descriptivo correlacional, ya que se describirá y determinará la correlación que existe entre las dos variables, coaching organizacional y desempeño laboral, dentro de un determinado tiempo.

Hernández (2014) indica que: “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cual otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Hernández (2014) define: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



**Donde:**

N: Tamaño de muestra (60 colaboradores)

V1: Coaching Organizacional

V2: Desempeño Laboral

R: Relación entre las variables

### 3.2. Población y muestra

#### Población

Para la presente investigación la población está conformada por 60 colaboradores entre hombres y mujeres que laboran en la tienda Maestro Perú S.A, ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Hernández (2014) define: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Tabla 1

*Población de colaboradores de Maestro Perú, sede Villa El Salvador*

	frecuencia	%
Hombre	36	60%
Mujer	24	40%
Total	30	100.00

Se observa en la tabla 1, que la población está conformada por 36 hombres que se representa con un 60% de la población; así como con 24 mujeres que representa un 40% de la población, siendo así un total de 60 colaboradores entre hombres y mujeres, representado por el 100% de población.

## **Muestra**

En esta investigación, debido al tamaño de la población conformada por los colaboradores de la empresa donde se realizó este estudio, la muestra está conformado por 60 colaboradores a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos, considerándose una muestra probabilística de tipo censal, para poder determinar la relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Hernández (2014) define que:

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (p. 173).

Hernández (2014) indica que:

Las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 175).

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe una relación significativa entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

**H<sub>o</sub>:** No existe una relación significativa entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

#### **Hipótesis específicas**

**Hi:** Existe relación entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

**Hi:** Existe relación entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

**Hi:** Existe relación entre el coach y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

### **3.4. Variables- operacionalización**

Hernández (2014) define que:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. (p.105).

## **Variables**

### **Variable 1: Coaching organizacional**

#### **Definición conceptual**

Vives (2016) define el coaching organizacional como:

El conjunto de esfuerzos y técnicas enfocadas al equipo humano de una empresa u organización. Está destinado a lograr a la vez la eficacia en los resultados y la motivación y satisfacción personal de los trabajadores, cualquiera que sea su nivel. Es una acción directa sobre las personas que son los verdaderos autores y responsables de la competitividad empresarial. (p. 9).

#### **Definición operacional**

El coaching organizacional es una variable que se midió en función de tres dimensiones y en términos de 27 ítems, que emitieron media la actitud que tienen los colaboradores de la empresa respecto al coaching organizacional que se realiza en la misma.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Quispe (2015) define: “El desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que se manifiesta en el colaborador al realizar las funciones o tareas que lleva a su cargo” (p. 51).

#### **Definición operacional**

El desempeño laboral es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones y en términos de 27 ítems, que emitieron media la actitud de los colaboradores de la empresa respecto al coaching organizacional que se realiza en la misma.

## Operacionalización

Tabla 2

*Operacionalización de la variable coaching organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Proceso de coaching organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de la situación.</li> <li>- Plan de acción.</li> <li>- Seguimiento.</li> </ul>	Del 1 al 9	1=Totalmente en desacuerdo	Bajo 110 - 137
			2=En desacuerdo	Medio
Alineamiento organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos.</li> <li>- Herramientas de medición.</li> <li>- Valores.</li> </ul>	Del 10 al 18	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	138 - 153
			4=De acuerdo	Alto
Coach	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Actitud.</li> </ul>	Del 19 al 27	5= Totalmente de acuerdo	154 - 162

Tabla 3

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> <li>- Satisfacción laboral.</li> </ul>	Del 1 al 9	1=Totalmente en desacuerdo	Bajo 89 - 97
			2=En desacuerdo	Medio
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitudes y habilidades.</li> <li>- Evaluaciones.</li> <li>- Ascensos.</li> </ul>	Del 10 al 18	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	98 - 110
			4=De acuerdo	Alto
Productividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevos procesos productivos.</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Crecimiento.</li> </ul>	Del 19 al 27	5= Totalmente de acuerdo	111 - 125



### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **Métodos de investigación**

Para la presente investigación se utilizó el método cuantitativo.

Hernández (2014) indica que: “Un enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

López y Fachelli (2015) definen a la encuesta como: “Una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p. 8).

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

#### **Instrumentos**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario del coaching organizacional; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maestro Perú, en Villa El Salvador.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo,

han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Hernández (2014) define que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

### **Instrumento I: Cuestionario del coaching organizacional**

#### **Ficha Técnica**

Nombre : Cuestionario del coaching organizacional  
Autor : Cindy Liliana Ramos Churasi  
Procedencia : Perú  
Administración: Individual y colectiva  
Duración : 30 minutos  
Aplicación : Colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.  
Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

#### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones del coaching organizacional dentro de una organización como son: Proceso de coaching organizacional, alineamiento organizacional y coach. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 27 ítems, de los cuales 9 son para el proceso de coaching organizacional, 9 ítems para la dimensión alineamiento organizacional y 9 ítems para la dimensión coach. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 135.

## **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

## **Normas de calificación**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel del coaching organizacional y de sus dimensiones.

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

### **Ficha Técnica**

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Cindy Liliana Ramos Churasi
Procedencia	: Perú
Administración:	Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

### **Descripción:**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones del desempeño laboral de una organización como son: clima organizacional, competencias, productividad. Dentro de la estructura formal se tiene 27 ítems, de los cuales 9 son para la dimensión clima organizacional, 9 ítems para competencias y 9 ítems para la dimensión productividad. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 135.

### **Normas de aplicación**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

### **Normas de calificación**

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de gestión organizacional.

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

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable. Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables. Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis de fiabilidad de las variables coaching organizacional y desempeño laboral

##### Validez del instrumento de la variable coaching organizacional y desempeño laboral

El instrumento fue validado a través de criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario del coaching organizacional*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Ing. Vásquez Ruiz Zoilo	Aplicable
Mg. James Pajuelo	Aplicable
José Luis Sanguinetti	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo los certificados de la validez de los instrumentos.

##### Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica

Tabla 5

*Índice de consistencia mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de coaching organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	27

##### Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el coaching organizacional es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.873 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

## Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento fue validado a través de criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

*Resultados de la validación del cuestionario del desempeño laboral*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Ing. Vásquez Ruiz Zoilo	Aplicable
Mg. James Pajuelo	Aplicable
José Luis Sanguinetti	Aplicable

*Nota:* Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

## Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica

Tabla 7

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de la variable para el cuestionario de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	27

## Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre el desempeño laboral es confiable ya que el valor de Alfa de Cronbach es de 0.803 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.



## 4.2. Descripción de resultados

### 4.2.1. Descripción de los niveles del coaching organizacional en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la percepción de los trabajadores sobre el nivel de coaching organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	15	25,0
Medio	34	56,7
Alto	11	18,3
Total	60	100,0

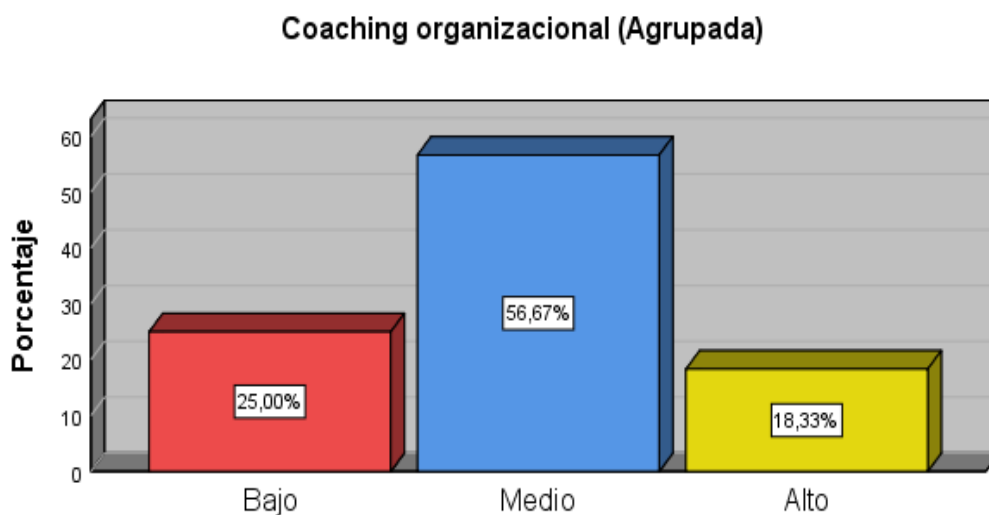


Figura 1. Distribución porcentual del nivel de la variable coaching organizacional.

### Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 15 colaboradores representan un 25% del universo en estudio, percibiendo un nivel bajo del coaching organizacional en la empresa, así mismo 34 colaboradores representan el 56.7% de la población en estudio evidenciando contar un nivel medio de coaching organizacional y finalmente 11 colaboradores que representan el 18.33% de la población, considerando tener un nivel alto de coaching organizacional.

#### 4.2.2. Descripción de los niveles de desempeño laboral en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable del desempeño laboral*

Niveles	fi	%
Bajo	14	23,3
Medio	33	55,0
Alto	13	21,7
Total	60	100,0

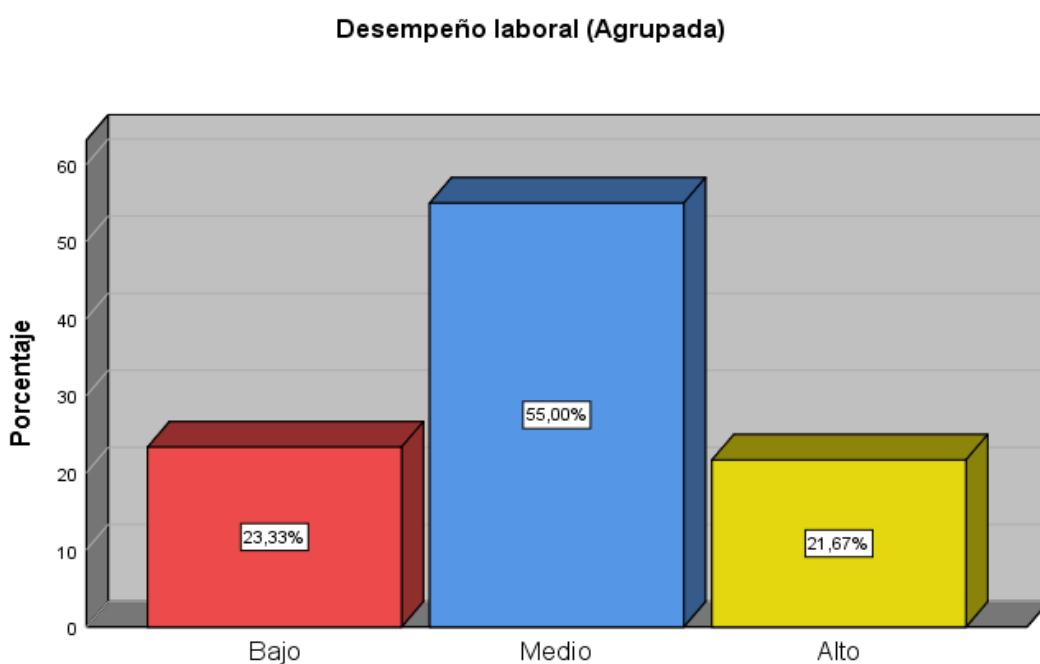


Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los colaboradores sobre el desempeño laboral.

#### Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 14 colaboradores que corresponden al 23,3% del universo en estudio perciben un nivel bajo del desempeño laboral, de la misma manera 33 colaboradores representados en 55% de la población en estudio se dice contar con un nivel medio del desempeño laboral y finalmente 13 colaboradores que representan un 21,67% de la población consideran tener un nivel alto de desempeño laboral.

### 4.3. Descriptivas de las tres dimensiones del coaching organizacional

#### Descripción de los resultados de los niveles del proceso de coaching organizacional en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el proceso de coaching organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	16	26,7
Medio	31	51,7
Alto	13	21,7
Total	60	100,0

Proceso de coaching organizacional (Agrupada)

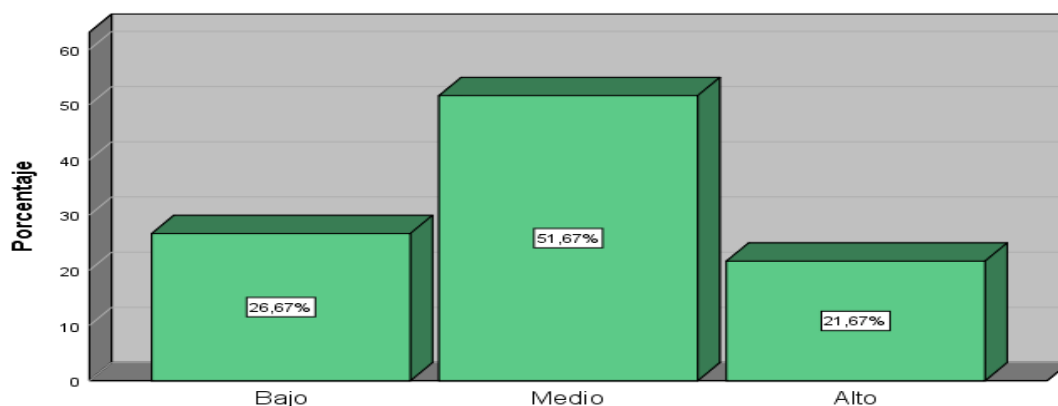


Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de la dimensión proceso de coaching organizacional.

#### Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 16 colaboradores que corresponden al 26,7% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión proceso de coaching organizacional, por otro lado, 31 colaboradores representando el 51,7% de la población perciben tener un nivel medio respecto al proceso de coaching organizacional y finalmente 13 colaboradores que representan el 21,7% de la población señalan tener un nivel alto respecto al proceso de coaching organizacional de la empresa.

## Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión alineamiento organizacional en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 11

*Distribución y porcentajes de los colaboradores según el nivel de alineamiento organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	16	26,7
Medio	33	55,0
Alto	11	18,3
Total	60	100,0

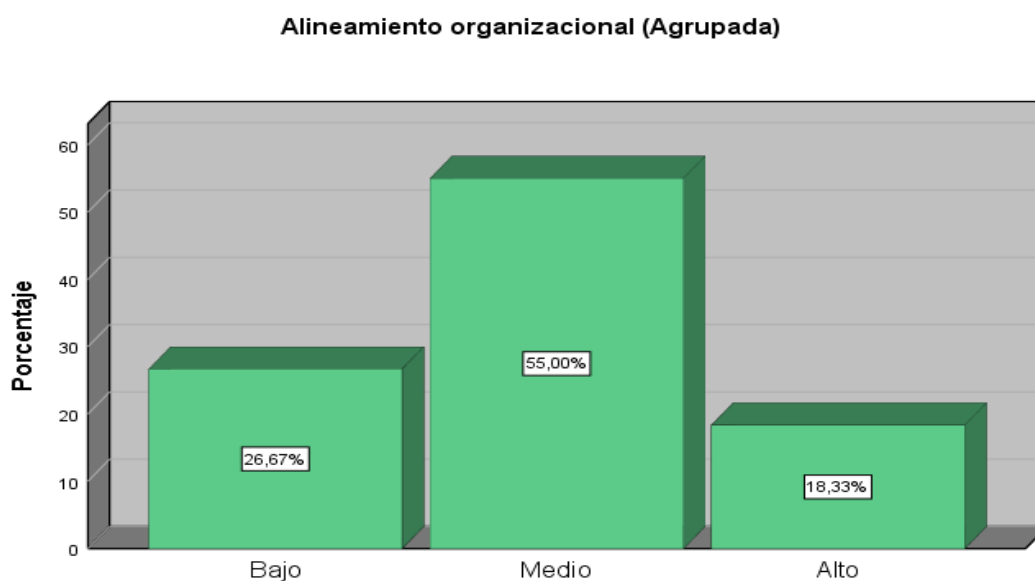


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de alineamiento organizacional.

### Interpretación

En la presente tabla y figura, observamos que 16 colaboradores que representan 26,7% consideran tener un nivel bajo de alineamiento organizacional, por otro lado 33 colaboradores que representan el 55% consideran tener un nivel medio de alineamiento organizacional, mientras que 11 colaboradores que son un 18,3% consideran tener un nivel alto de alineamiento organizacional en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

## Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión del coach en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel del coach*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	18,3
Medio	38	63,3
Alto	11	18,3
Total	60	100,0

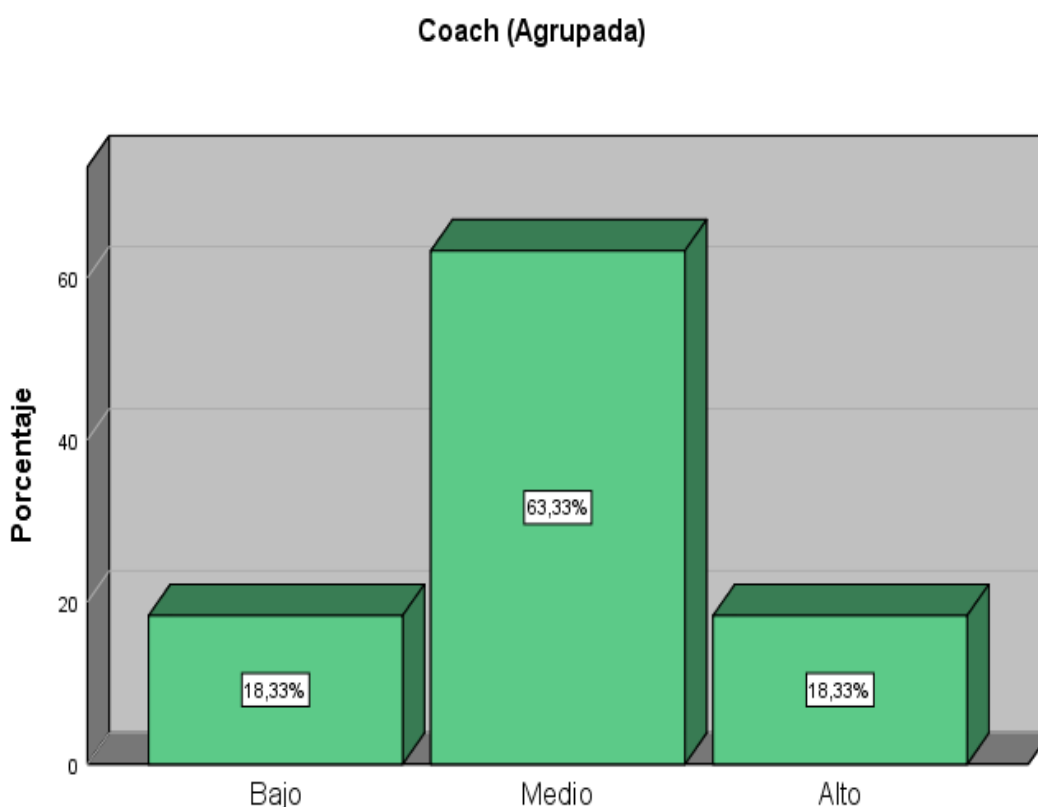


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores respecto al coach.

### Interpretación

En la presente tabla se puede apreciar que 18,3% de los colaboradores consideran tener un coach con un nivel bajo, 63,3% de los colaboradores consideran tener un coach un nivel medio, y finalmente 18,3% de los colaboradores también consideran tener un coach con un nivel alto.

## Descriptivas de las tres dimensiones del desempeño laboral

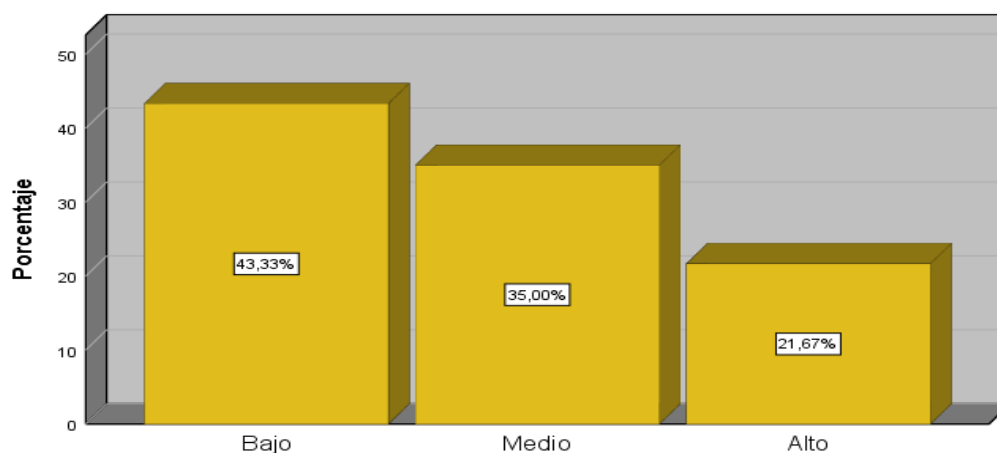
### Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión clima organizacional en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de clima organizacional*

Niveles	fi	%
Bajo	26	43,3
Medio	21	35,0
Alto	13	21,7
Total	60	100,0

**Clima organizacional (Agrupada)**



*Figura 6.* Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de clima organizacional.

### Interpretación

En la presente tabla y figura, se puede observar que el 43,3% de los colaboradores consideran tener un nivel bajo en cuanto al clima organizacional, por otro lado 35% de los colaboradores consideran tener un nivel de clima organizacional medio, finalmente 21,7% de los colaboradores consideran tener un clima organizacional nivel alto en la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

## Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión competencias en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según el nivel de competencias*

Niveles	fi	%
Bajo	20	33,3
Medio	29	48,3
Alto	11	18,3
Total	60	100,0

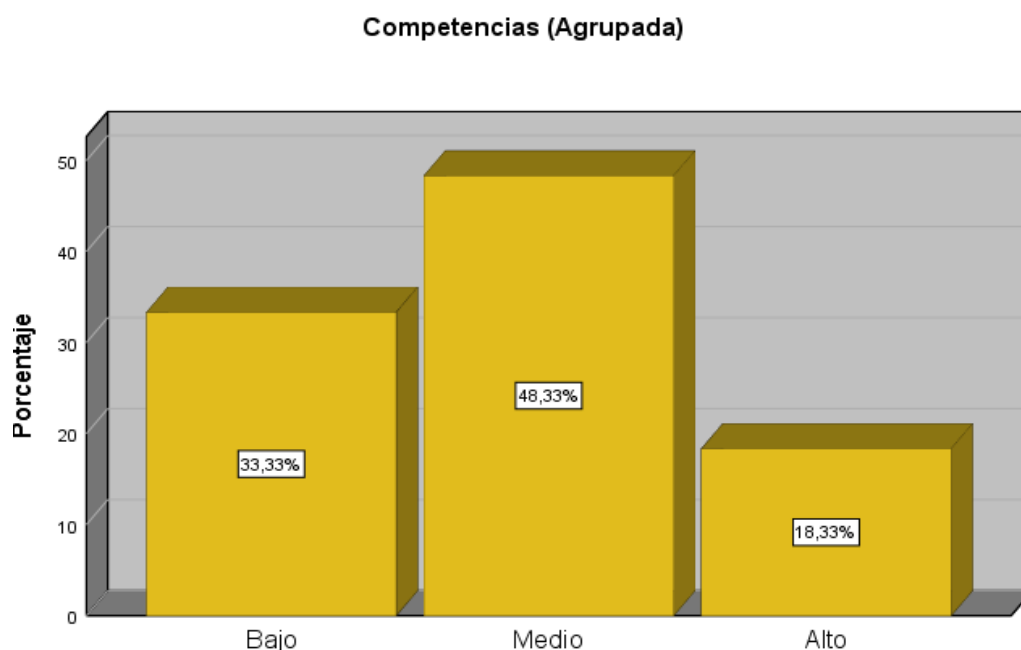


Figura 7. Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de competencias.

### Interpretación

En la presente tabla se observa que 20 colaboradores que representan un 33,3% consideran que existe un nivel bajo de competencias, así mismo 48,3 % de los colaboradores consideran que existe un nivel medio de competencias, y por último un 18,3% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto de competencias en la tienda Maestro Perú, Villa El Salvador.

## Descripción de los resultados de los niveles de la dimensión productividad en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de productividad en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador*

Niveles	fi	%
Bajo	18	30,0
Medio	30	50,0
Alto	12	20,0
Total	60	100,0

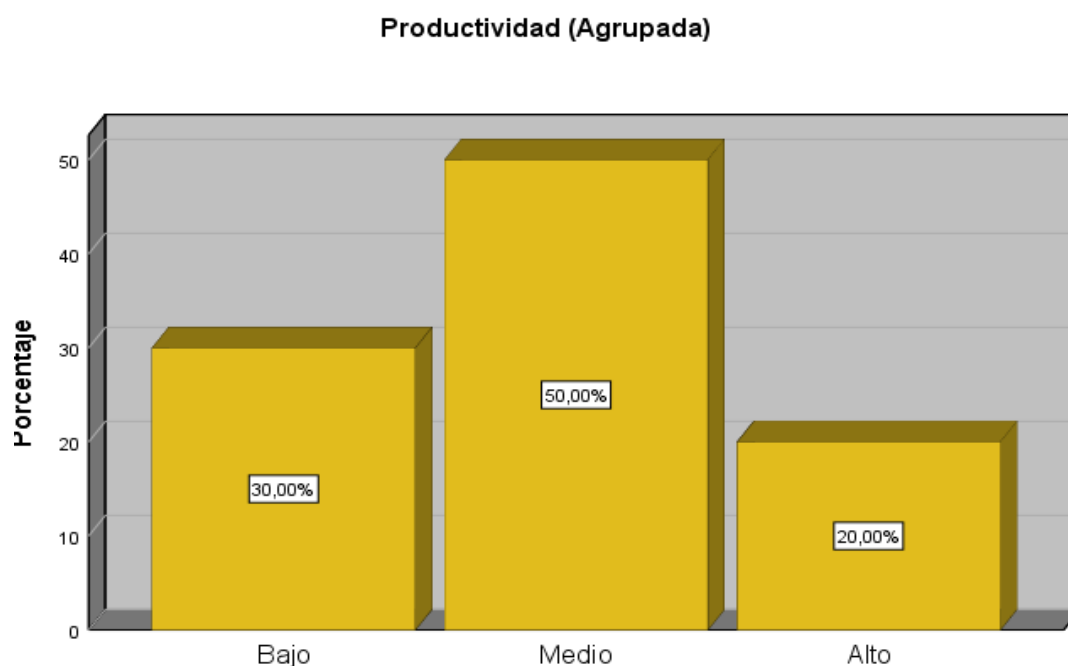


Figura 8. Distribución porcentual de los clientes según el nivel de productividad.

### Interpretación

En la presente tabla y figura, se puede observar que un 30% de los colaboradores consideran tener un nivel bajo de productividad, así mismo, se puede observar que un 50% de los colaboradores consideran tener un nivel de productividad medio en sus labores, por último, un 20% de los trabajadores consideran tener un nivel alto de productividad en la empresa Maestro Perú, Villa El Salvador.

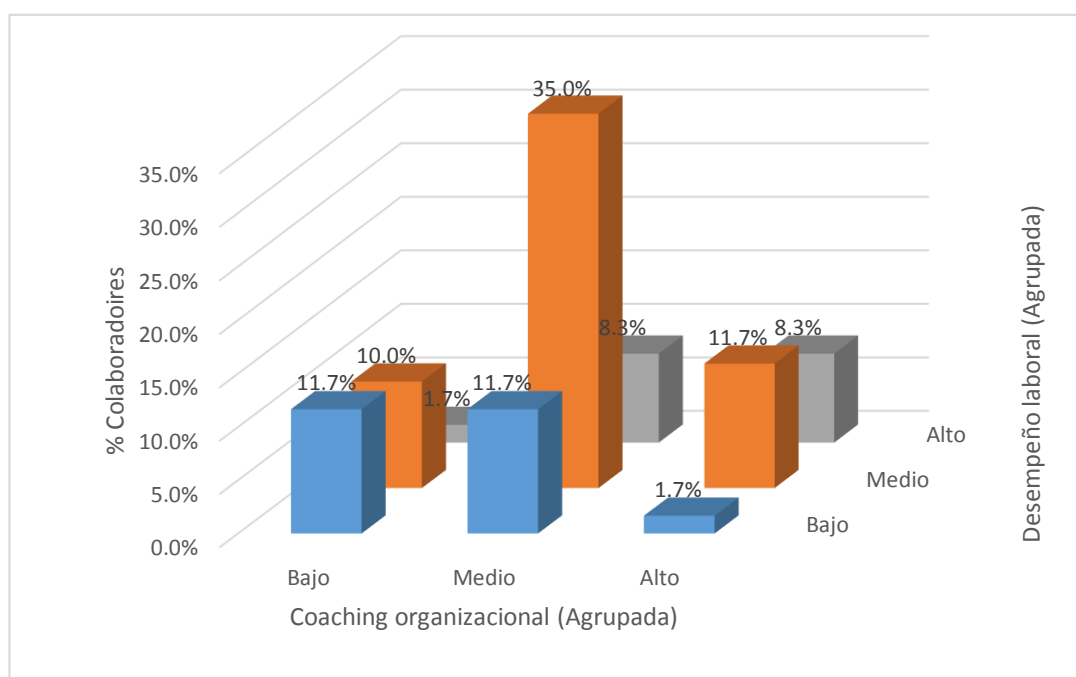


#### 4.4. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral, según los niveles de percepción.

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el coaching organizacional y el desempeño laboral.*

	Bajo	Medio	Alto
Bajo	11.7%	11.7%	1.7%
Medio	10.0%	35.0%	11.7%
Alto	1.7%	8.3%	8.3%



*Figura 9. Distribución de porcentajes de los colaboradores de la empresa, según percepción sobre el nivel de coaching organizacional y desempeño laboral.*

De la tabla 16 y figura 9, muestran descripción referente a las variables coaching organizacional y desempeño laboral, donde se observa que el 35% de colaboradores perciben en nivel medio al coaching organizacional y al desempeño laboral. Así mismo el 11,7% de los colaboradores de la misma forma consideran un nivel medio al coaching organizacional y el desempeño laboral, por el cual se podría decir que, si existe una relación positiva, pero de nivel bajo.

#### 4.5. Prueba de Normalidad

H<sub>0</sub>: la distribución del desempeño laboral es paramétrico

H<sub>1</sub>: la distribución del desempeño laboral es no paramétrico

Tabla 17  
*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

<b>Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra</b>		
		<b>Desempeño laboral</b>
N		60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	103,3500
	Desv. Desviación	8,70968
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,204
	Positivo	,204
	Negativo	-,077
Estadístico de prueba		,204
Sig. asintótica(bilateral)		,000

*Nota:* La distribución de prueba es normal. Se calcula a partir de datos.

En la tabla 17, se muestra el análisis de la normalidad del coaching organizacional y el desempeño laboral, se observa que no todas las variables muestran valores p (sig.) mayores a 0.05, esto indica que dichos resultados no pertenecen a una distribución de contraste normal. Por lo tanto, la prueba de hipótesis para las correlaciones se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso Rho de Spearman, ya que ambas variables al ser correlacionadas, no se ajustan a la distribución normal.

## Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador.

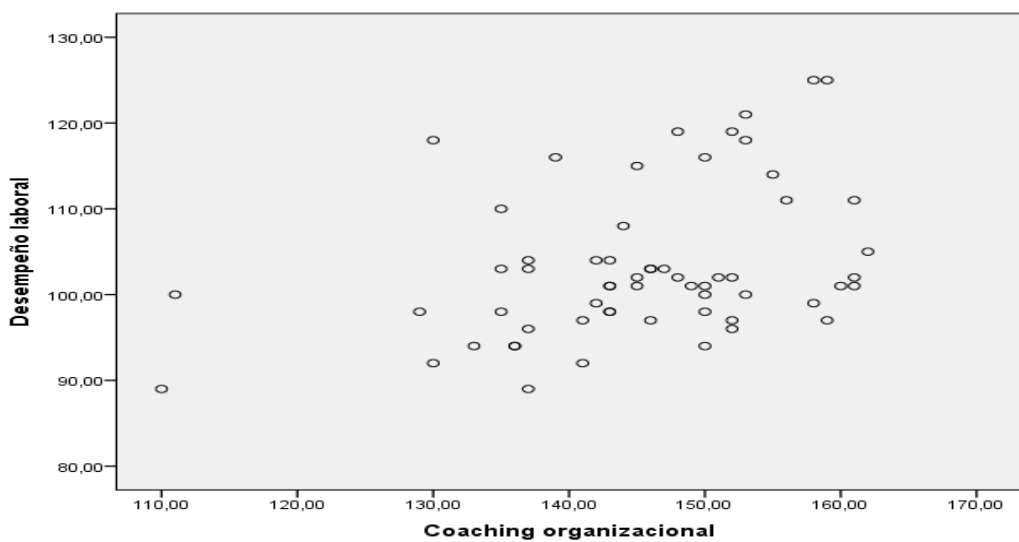
**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador.

Tabla 18

*Correlación entre coaching organizacional y desempeño laboral*

		Coaching organizacional	Desempeño laboral
Coaching organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,360**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	60	60
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,360**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	60	60

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)



*Figura 10.* Dispersión de la correlación entre el coaching organizacional y desempeño laboral.

### **Descripción del grado de relación entre las variables**

De acuerdo a la tabla 18, se puede observar que resultados del análisis estadístico dan cuenta a existencia de una correlación Rho de Spearman de 0,360 entre las variables.

### **Contraste de hipótesis**

La significancia de  $p=0,005$  que es menor al 0,05, lo cual significa que existe una correlación positiva, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

#### 4.6. Prueba de hipótesis específicas

##### **Correlación entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre proceso de coaching organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú - Villa El Salvador.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre proceso de coaching organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú - Villa El Salvador.

Tabla 19

*Correlación entre proceso de coaching organizacional y desempeño laboral*

		Proceso de coaching organizacional	Desempeño laboral
Proceso de coaching organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

*Nota:* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

##### **Descripción del grado de relación entre las variables**

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión proceso de coaching organizacional y la variable desempeño laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,512, este grado de relación es positiva y tiene un nivel medio.

## Contraste de hipótesis

La significancia de  $p=0,000$  muestra que es menor al  $0,005$  lo cual indica que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y la variable mencionada, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación media entre la dimensión proceso de coaching organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

## Correlación entre alineamiento organizacional y desempeño laboral

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de la tienda Maestro Perú - Villa El Salvador.

$H_1$ : Si existe una relación significativa entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la tienda Maestro Perú - Villa El Salvador.

Tabla 20  
*Correlación entre alineamiento organizacional y desempeño laboral*

		Alineamiento organizacional	Desempeño laboral
Alineamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,287*
	Sig. (bilateral)	.	,026
	N	60	60
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,287*	1,000
	Sig. (bilateral)	,026	.
	N	60	60

Nota: La correlación es significativa en el nivel  $0,05$  (2 colas).

## Descripción del grado de relación entre las variables

De acuerdo a la tabla 20, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=287$  entre el coaching organizacional y el desempeño laboral. Este grado de correlación es positiva y tiene un nivel de correlación bajo.

## Contraste de hipótesis

La significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$ , lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Es decir, existe una relación positiva entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

## Correlación entre coach y desempeño laboral

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el coach y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador.

$H_1$ : Si existe una relación significativa entre el coach y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador.

Tabla 21

*Correlación entre coach y desempeño laboral*

		Coach	Desempeño laboral
Coach	Coefficiente de correlación	1,000	,204
	Sig. (bilateral)	.	,117
	N	60	60
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,204	1,000
	Sig. (bilateral)	,117	.
	N	60	60

## **Descripción del grado de correlación entre el coach y el desempeño laboral**

De acuerdo a la tabla 21, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación  $r=0,204$  entre el coach y el desempeño laboral. Este grado de correlación es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

## **Contraste de hipótesis**

La significancia de  $p=1,000$  muestra que  $p$  es mayor a  $0,05$ , lo cual permite señalar que se acepta la hipótesis nula, de manera que se rechaza la hipótesis alterna. Es decir no existe una relación significativa entre el coach y el desempeño laboral en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.



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

## 5.1. Discusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, las pruebas de confiabilidad del instrumento, se determinó un alto nivel de confiabilidad, respecto a la fiabilidad del instrumento de la variable coaching organizacional con valor alfa de Cronbach igual a 0,873 mientras que, respecto a la fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral, obtuvo un alfa de Cronbach de 0,803, lo que indica que el instrumento en ambos casos es confiable y por lo tanto permite seguir con la investigación.

Así mismo de los resultados obtenidos en la investigación con respecto la hipótesis general “Existe relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador”; se establece que es positiva débil, ya que se aprecia una correlación Rho de Spearman bajo y un nivel significativo, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, el coaching organizacional si se correlaciona con el desempeño laboral en la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Por otro lado, Fernández (2018) en su tesis titulada “Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Alas Peruanas filial Cajamarca” sostiene que existe una correlación positiva media, directa, entre las variables coaching empresarial y desempeño laboral, con un estadístico de R de Pearson, ya que rechazan la hipótesis nula, considerando la hipótesis alterna y demostrando el nivel de correlación positiva entre dichas variables.

Así mismo Arévalo (2017) en su tesis titulada “El coaching empresarial y su influencia en el desempeño de los colaboradores en la empresa Trilce, Comas, año 2017” concluye con una correlación R de Pearson que existe una correlación positiva muy fuerte; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

En cuanto a la dimensión del proceso de coaching organizacional, se encontró una correlación media, indicando que se rechaza la hipótesis nula, es decir si existe una correlación positiva moderada entre dicha dimensión respecto a la variable del desempeño laboral de la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Así mismo Huillca (2016) en su tesis “Influencias de las técnicas del coaching organizacional y estrategias en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa 2016” respecto a la dimensión de proceso de coaching organizacional, encontró una correlación Rho de Spearman, positiva moderada entre dicha dimensión y variable.

En cuanto a la dimensión del coach y la variable del desempeño laboral en la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador, se encontró que no existe una relación entre dicha dimensión y variable, concluyendo que se acepta la hipótesis nula, rechazando así la hipótesis alterna. Por otro lado Beraun (2017) en sus tesis “El coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, año 2017” indican que con la prueba Rho de Spearman obtuvieron un resultados que indica que es una correlación positiva considerable, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerable entre el desempeño laboral y el personal calificado (coach) en acompañantes pedagógicos de la UGEL01 – San Juan de Miraflores-2017.

## 5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual indica “Determinar la relación entre el coaching organizacional el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador”, se encontró una correlación Rho de Spearman, concluyendo que, si existe una relación significativa débil entre el coaching organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la tienda Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Se concluye que si existe una correlación positiva media entre la dimensión proceso de coaching organizacional y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

Con la prueba de confiabilidad se determinó el nivel de fiabilidad entre las variables coaching organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador, ya que el resultado estadístico del alfa de Cronbach fue de 0,873 para la variable del coaching organizacional y un alfa de Cronbach de 0,803 para lo que es el instrumento de la variable del desempeño laboral, lo cual indica que los instrumentos en ambos casos son confiables y puede ser investigado.

De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual indica “Determinar la relación entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador”, se encontró una correlación, con el coeficiente Rho de Spearman, concluyendo que si existe una relación significativa débil entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú, sede Villa El Salvador.

### **5.3. Recomendaciones**

En relación al objetivo general, el cual pide “Determinar la relación entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador” debido a que se observó una correlación débil, esto quiere decir que no se está dando un buen uso del coaching organizacional por el cual se propone poner énfasis en el tema, reestructurar estrategias de solución como por ejemplo, ferias motivacionales, reconocimientos, ascensos, preocuparse más por el bienestar de los colaboradores.

En relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador”, se propone reestructurar el proceso, las estrategias, de llegar a cada colaborador, de poder identificar sus problema, sus habilidades, ya sea mediante un proceso largo de entrenamiento que el colaborador no sienta que va ser aburrido, sino que lo vea como una oportunidad de desarrollo personal y laboral. Fomentar el grato clima laboral, los valores de la empresa que quizás mucho no le toman importancia, son piezas fundamentales para el bienestar de cada persona, por eso se dice que un colaborador motivado, feliz, es un colaborador eficiente.

En relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador” se propone que los jefes de área, coordinadores, supervisores, estén al tanto de que todos los miembros de sus áreas, tengan claro cuáles son sus objetivos o metas que deben alcanzar tanto como tienda en general y como área, buscar la manera de que todos trabajen alineados, ya sea mediante reuniones semanales, en donde se establezcan las metas, objetivos de la semana, y muy aparte de esto, estar en constante actividad con ellos, resolviendo

dudas, delegándoles nuevas tareas, fomentando confianza, mejorando el clima laboral y no una barrera de colaborador-jefe que en muchas empresas suelen manejar. Si bien es cierto un clima amical y con respeto hace que el colaborador se sienta a gusto en su organización.

En relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre el coach y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador”, se propone que la gerencia y el área de recursos humanos, planteen capacitar mejor a los jefes, supervisores y coordinadores directos de cada área, para que puedan estar más capacitados y manejar este tema del coaching, saber cómo llegar a sus colaboradores, por otro lado, se recomienda también que cuenten con personal especializado en coaching para que este pueda llevar a cabo de manera correcta el proceso de entrenamiento del coaching organizacional que creen usarlo pero que no está siendo aprovechado de la manera correcta.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

- Aparicio, A. (2006). El coach construye la confianza y si no existe, la inventa. *Antiguos alumnos del IEEM*, (19), 48-53. Recuperado de [http://www.larioja.org/upload/documents/679625\\_CH\\_N\\_204-2006.El\\_coach\\_construye.pdf](http://www.larioja.org/upload/documents/679625_CH_N_204-2006.El_coach_construye.pdf)
- Bisquerra, R. (2008). Coaching: Un reto para los orientadores. *Aeop*, 19(2), 163-170.
- Caisa, E. y Guamán, M. (2017). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Innova Research Journal*, 2(3), 17-26. Recuperado de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/305/578>
- Chiang, M., Méndez, G. y Sánchez, G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36. Recuperado de [http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang\\_et\\_al-theoria\\_19-2.pdf](http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf)
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Ean*, (84), 43-61. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- De la corte, J. (2002). La figura del coaching en el ámbito laboral. *Derecho y conocimiento*, (2), 269-284. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2549/b15617208.pdf?sequence=1>
- Gestión (2015). Demanda de coaching está en aumento por dificultades en la economía y estrés de ejecutivos. *Gestión*. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/demanda-coaching-esta-aumento-dificultades-economia-y-estres-ejecutivos-2132279>



Life Perú (2014). Coaching empresarial. *Life Perú*. Recuperado de <https://life.pe/coaching-empresarial/>

Lira, I. (2018). Testimonio empresarial Llaxta S.A.C. *Life Perú*. Recuperado de <https://life.pe/testimonial/llaxta-sac/>

Martínez, I. (2011). Herramientas y técnicas de coaching. *Scribd*, (1), 1-7. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/144047693/HERRAMIENTAS-Y-TECNICAS-DE-COACHING>

Martin, J. (2010). Coaching organizacional. *Capital humano*, (240), 82-90. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/9/1/0/6/pd0000049106.pdf>

Portafolio (2012). El coaching se metió en las organizaciones. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/coaching-metio-organizaciones-109688>

Ravier, L (2005). Breve historia del coaching. *Leo Ravier company*, (1). Recuperado de <https://www.leoravier.com/2005/11/historia-del-coaching/>

Universia (2017). Cómo el coaching ayuda a mejorar el rendimiento de los trabajadores. *Universia*. Recuperado de <http://noticias.universia.pr/practicaseempleo/noticia/2017/04/12/1151541/como-coaching-ayuda-mejorar-rendimiento-trabajadores.html>

## **Libros**

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial / organizacional*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>

Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Recuperado de [http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano\\_a.pdf](http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf)

Andrade, L. (2012). *La importancia actual del coaching en las organizaciones del siglo XXI*. Recuperado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6893/AndradeVillarrealLydaGisela2012.pdf;jsessionid=http://www.larioja.org/upload/documents/679625\\_CH\\_N\\_204-2006.El\\_coach\\_construye.pdf?sequence=2](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6893/AndradeVillarrealLydaGisela2012.pdf;jsessionid=http://www.larioja.org/upload/documents/679625_CH_N_204-2006.El_coach_construye.pdf?sequence=2)

Aparicio, A (2006). *Jim Selman: "El coach construye la confianza y si no existe, la inventa"*. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wpcontent/docs/Jim%20Selman.pdf>

Dessler, G. y Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Ester (2019). *Psicología social, coaching y PNL. Programación Neuro Lingüística-PNL*. Recuperado de <http://www.psicologiaypnl.com/>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Santa Fe, México: McGraw Interamericana

Irigoin, M. y Vargas, F. (2002). *Competencia laboral*. Recuperado de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf)

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)

Villa, J. y Caperán, J. (2014). *Manual del coaching, como mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona, España: Profit.

## Tesis

Arévalo, M. (2017). *El coaching empresarial y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Trilce, Comas, año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12214/Ar%C3%A9valo\\_VME.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12214/Ar%C3%A9valo_VME.pdf?sequence=1&isAllowed)

Beraun, J. (2017). *El coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14440/Beraun\\_BJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14440/Beraun_BJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Felsingher, E. y Runza, P. (2002). *Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros* (Tesis de maestría). Recuperado de [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsingher\\_MADE.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsingher_MADE.pdf)

Fernández, V. (2018). *Coaching gerencial empresarial de los colaboradores de la universidad Alas Peruanas filial Cajamarca* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/715/TESIS%20VICTOR%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, R. y Gutiérrez, J. (2017). *Propuesta de coaching empresarial basada en el desempeño laboral de los supervisores de la empresa grupo Zeus Service S.A.C., Trujillo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11630/Gutierrez%20Colmenares%20Jeferson%20Cristhian%20%20Gamboa%20Torres%20Ronald%20Edward%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, W. y Parravicini, L. (2016). *Aplicación del coaching en la gestión por competencias del talento humano de la empresa Hidrandina S.A de la ciudad de Trujillo en el año 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE\\_ADMI\\_WENDY.GUZMAN\\_LUIS.PARRAVICINI\\_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2329/1/RE_ADMI_WENDY.GUZMAN_LUIS.PARRAVICINI_APLICACION.DEL.COACHING.EN.LA.GESTION.POR.COMPETENCIAS_DATOS.PDF)

Huillca, R. (2016). *Influencia de las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 3 estrellas de la ciudad de Arequipa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3119/THhuhur.pdf?sequence1&isAllowed=y>

Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Mayuri, J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación-FEBAN, Lima 2006* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri\\_bj.pdf;jsessionid=3DE7BA64A797647BBE293C309D65F984?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf;jsessionid=3DE7BA64A797647BBE293C309D65F984?sequence=1)

Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>

Monzón, G. y Caruajulca, E. (2016). *Aplicación del coaching organizacional para mejorar del desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualcayoc, en la ciudad de Bambamarca* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE\\_ADMI\\_EDINSON.CARUAJULCA\\_GERSON.MONZON\\_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION..DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20->

2015-EPAEQuispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocha, M. y Holguín, M. (2014). *El coaching como herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2985/1/110047.pdf>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Toro, E. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial de ecuador* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>

Valenzuela, G. (2013). *Implementación del coaching en la empresa Multipack Ciudad de México* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/0692455/Index.html>

Vives, L. (2016). *Coaching empresarial que potencializa el talento humano y la productividad organizacional* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14884/VivesGutierrezLinaMaria2016.pdf;jsessionid=DA60DD944F10E51942920F0B083?sequence=4>

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1: Informe de software antiplagio



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### TESIS

COACHING ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA TIENDA MAESTRO PERÚ - VILLA EL  
SALVADOR

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

### AUTOR

CINDY LILIANA RAMOS CHURASI

### ASESOR

SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

**12%**  
INDICE DE SIMILITUD

FUENTES PRIMARIAS

**1** docplaye  
Fuente de inte

**2** Submitte  
Trabajo del es

Excluir citas

Excluir bibliografía

## ANEXO N°2 : Matriz de Consistencia

Coaching organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Maestro Perú, sede Villa el salvador

PROBLEMA	OBJETIVO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nivel-diseño de investigacion	Poblacion y muestra
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el coaching organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa El Salvador -2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y el proceso de coaching organizacional en los colaboradores en la tienda Maestro Perú - Villa El Salvador -2017?</li> <li>¿Qué relación existe entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Maestro Perú- Villa El Salvador - 2017?</li> <li>¿Qué relación existe entre el coach y el desempeño laboral de la empresa Maestro Perú - 2017?</li> </ul>	<p>Determinar la relación entre el coaching organizacional el desempeño laboral en los colaboradores de la tienda Maestro Perú – Villa el Salvador.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre el proceso de coaching organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador-2017</li> <li>Determinar la relación que existe entre el alineamiento organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador-2017</li> <li>Determinar la relación que existe entre el coach y el desempeño laboral de los colaboradores en la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador-2017</li> </ul>	<p>Variable 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de coaching organizacional</li> <li>Alineamiento organizacional</li> <li>Coach</li> </ul> <p>Variable 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clima organizacional</li> <li>Competencias</li> <li>productividad</li> </ul>	<p>Variable 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la situación</li> <li>Plan de acción</li> <li>Seguimiento</li> <li>Objetivo</li> <li>Herramientas de medición</li> <li>Valores</li> <li>Confianza</li> <li>Empatía</li> <li>Actitud</li> </ul> <p>Variable 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>liderazgo</li> <li>trabajo en equipo</li> <li>satisfacción laboral</li> <li>aptitudes y habilidades</li> <li>evaluaciones</li> <li>ascensos</li> <li>nuevos procesos productivos</li> <li>retroalimentación</li> <li>crecimiento</li> </ul>	<p>Variable 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Totalmente en desacuerdo</li> <li>Desacuerdo</li> <li>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>De acuerdo</li> <li>Totalmente de acuerdo</li> </ol> <p>Variable 2.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Totalmente en desacuerdo</li> <li>Desacuerdo</li> <li>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>De acuerdo</li> <li>Totalmente de acuerdo</li> </ol>	<p>Tipo de investigación: descriptiva no experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional, corte transversal</p> <p>Método: cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> Variable 1 O<sub>2</sub> Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p>Técnicas e instrumentos: <u>Encuesta</u></p>	<p><b>Poblacion:</b></p> <p>La población a estudiar en la presente investigación, está conformada por los colaboradores de la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Muestreo probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>60 colaboradores</p>



Variables e instrumentos	Estadístico a utilizar
<p><b>Variable 1:</b> coaching organizacional</p> <p><b>Técnicas:</b> cuestionario para describir la variable coaching organizacional</p> <p><b>Autor:</b> Cindy Ramos Churasi</p> <p><b>Ambito de aplicación:</b> Colaboradodres de la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador</p> <p><b>Variable 2:</b> desempeño laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> cuestionario para describir la variable desempeño laboral</p> <p><b>Autor:</b> Cindy Ramos Churasi</p> <p><b>Ambito de aplicación:</b> Colaboradodres de la tienda Maestro Perú, sede Villa el Salvador</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, a través del programa SPSS</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>Obtención de prueba de normalidad de las variables de estudio, a través del programa estadístico SPSS</p> <p>Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, a través del programa estadístico SPSS.</p>

### ANEXO N°3: Intrumento

#### Variable: Coaching organizacional

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema coaching organizacional, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Totalmente en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.

N°	Proceso de coaching organizacional	1	2	3	4	5
1	Reconoce sus funciones dentro de su área de trabajo.					
2	Logra identificar las necesidades de los clientes.					
3	Logra resolver obstáculos frente a un inconveniente dentro de su área					
4	Es usted participe de una serie encuestas para medir su desempeño					
5	Es usted participe de capacitaciones constantes orientados a desarrollarse laboralmente.					
6	Participa en charlas interactivas que ofrece la empresa.					
7	Es evaluado después de las encuestas y charlas en las que participo					
8	Recibe recomendaciones constantes por parte de su superior					
9	Se interesan mucho por su desarrollo personal y laboral en su centro de trabajo					
	<b>Alineamiento organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Tiene claro los objetivos dentro de su área de trabajo.					
11	Se compromete con los objetivos de su área de trabajo.					
12	Existe trabajo en equipo guiado a un solo objetivo.					
13	Se realizan encuestas para evaluar el cumplimiento de objetivos.					
14	Se realizan reuniones informativas sobre el cumplimiento de metas.					
15	Considera necesario las encuestas o reuniones, en la organización.					
16	Se aplican los valores del respeto dentro de su empresa.					
17	Existe honestidad dentro de su área de trabajo.					
18	Trabaja con responsabilidad dentro de su área.					

	<b>coach</b>	1	2	3	4	5
19	Confía en sus capacidades, y en poder desarrollarse mejor en su área de trabajo.					
20	Confía en la capacidad del entrenador durante las enseñanzas.					
21	Existe confianza entre en colaborador y entrenador					
22	Existe una estrecha cercanía capacitaciones, actividades, entre el colaborador y el guía.					
23	El entrenador logra ponerse en su lugar					
24	El entrenador logra entender sus problemas o dificultades.					
25	Su actitud es pieza fundamental en su desempeño laboral					
26	Considera importante la actitud positiva para traer mejores resultados.					
27	Existe una actitud positiva en los asesores de tienda gracias al entrenamiento organizacional.					

### Variable: Desempeño laboral

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema desempeño laboral, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Totalmente en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo.

N°	Clima organizacional	1	2	3	4	5
1	Existe liderazgo dentro su centro de trabajo					
2	Considera que los jefes de área fomentan el liderazgo como ejemplo a seguir					
3	El líder de área en la tienda, lo apoya con el cumplimiento de sus funciones.					
4	Considera importante el trabajo en equipo en un centro de labor como este.					
5	Existe trabajo en equipo en el área que usted se desempeña.					
6	Los miembros de otro departamento le brindan apoyo cuando se los pide.					
7	Se siente satisfecho con el trato de sus compañeros de área o departamento.					
8	El ambiente de trabajo que existe en la tienda, influye en su desempeño laboral.					
9	Los jefes o supervisores lo apoyan y motivan en su área de trabajo.					
	<b>competencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Es usted capaz de resolver problemas que se les presente con algún cliente.					
11	El esfuerzo y perseverancia laboral que manejan sus compañeros, fomentan la competencia.					
12	Existe responsabilidad con las tareas, en su equipo de trabajo.					
13	La tienda realiza evaluaciones a sus colaboradores.					
14	La tienda realiza evaluaciones personales y en equipo.					
15	Cada colaborador es evaluado y luego informado sobre su nivel de desempeño laboral					
16	Existe oportunidad de ascensos para los colaboradores.					
17	Los ascensos ayudan a que el colaborador de la tienda se desarrolle cada vez mas					

18	Los ascensos motivan a los colaboradores.					
	Productividad	1	2	3	4	5
19	El proceso o protocolo que siguen los colaboradores para realizar las ventas trae resultados positivos.					
20	Se dan nuevas formas de trabajo para el mejoramiento de las ventas en la tienda Maestro.					
21	Los entrenadores brindan capacitaciones acerca de los nuevos métodos de trabajo.					
22	Después de cada trabajo que realiza, se autoevalúa en cuanto a su desempeño laboral.					
23	El jefe de área lo evalúa, luego le informa y lo aconseja a cuanto a su desempeño laboral					
24	Recibe evaluaciones y apoyo constantemente					
25	Considera que usted se está desarrollando laboralmente.					
26	Los entrenamientos o capacitaciones fortalecen sus conocimientos y habilidades.					
27	El líder de área los mantiene informados acerca del crecimiento en ventas y en desarrollo humano de toda la tienda Maestro en villa el salvador.					

# ANEXO N° 04: validación del instrumento

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ JESUS

DNI: 7818481

Especialidad del validador:    Temático [ ]    Metodológico [ ]    Estadístico

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*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]  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay está detallada en el documento adjunto.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: JOSÉ LUIS JONGUINATI FUERTI

DNI: 43312336

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico [ ]

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*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

18 MAYO 2018  
[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento**

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.: Mg. Javier Antonio Patricio Rosalva

DNI: 03997186

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 N°5: Consentimiento de la institución o empresa donde se aplica la investigación

**MAESTRO**

www.maestro.pe

### CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

Por el presente documento certificamos que la Srta.:

**CINDY LILIANA RAMOS CHURASI**

Identificado con DNI 74605984, se encuentra realizando su tesis denominada "COACHING ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAESTRO PERU S.A – VILLA EL SALVADOR", en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente.

Lima, 7 de Septiembre del 2018,

*Sandra Fabian Huatuco*  
COORDINADORA DE CAJAS  
MAESTRO

**SANDRA FABIAN HUATUCO**  
MAESTRO PERU S.A

Jr. San Lorenzo 881, Surquillo,  
Lima 34 - Perú