



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

“COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR  
- 2018”

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

**AUTOR**

GENRRY ALARCON TITO

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi familia y a las personas que han confiado en mí, que aportaron a mi crecimiento personal y profesional para la obtención de este título profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por hacerme disfrutar de la vida con salud que me permite ser feliz, teniendo fe en que todo se haga posible, en darme fortaleza y empeño para concluir mis estudios en la Universidad Autónoma del Perú.

A mis padres, por haberme dado educación y un hogar donde crecer, el apoyo largo e incondicional, los consejos donde adquirí los valores que hoy definen mi vida y que me encaminaron en mi carrera universitaria.

A los profesores, por ayudarme en los estudios, brindándome los conocimientos académicos, también por su dedicación y compromiso en toda la carrera de Administración que fue muy valiosa.

A la señorita Anita Guerrero Pinedo, subgerente de la empresa BBVA, por brindarme el tiempo y la confianza para hacer las encuestas de estudio para la investigación de mi tesis.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por la paciencia y el apoyo incondicional al guiarme y darme las pautas para hacer el proceso de mi investigación de mi tesis que se realizó.

## RESUMEN

Hoy en día existen empresas que muestran un bajo rendimiento en las actividades laborales de los colaboradores en factores relacionados con el coaching empresarial, considerado el entrenamiento de los colaboradores.

La situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

La hipótesis fue existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa BBVA de la sede Villa El Salvador, con una muestra de 16 personas, los datos se obtuvieron de manera censal.

Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estudio estadístico alfa de Cronbach 0.821 para el cuestionario de coaching empresarial y 0.828 para el cuestionario de desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.920, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación muy fuerte entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

**Palabras clave:** Coaching empresarial, entrenamiento, desempeño laboral.

## ABSTRACT

Actually, several companies show a very low performance in working activities that workers do in business coaching related factors, which are workers training whose objective is demand a good job.

The problematic situation enable the formulation of the main question: what relationship exists between business coaching and job performance in the Villa El Salvador BBVA company workers - 2018?

The objective of this investigation was determine the relationship that exists between business coaching and job performance in the Villa El Salvador BBVA company workers 2018.

The hypothesis was, the relationship between business coaching and job performance in the Villa El Salvador BBVA company workers exists - 2018.

The type of investigation is cross slice no experimental with a descriptive correlational design, the population was made of the Villa El Salvador BBVA company workers and a sample of 16 people, the database were gotten by census.

The applied instruments show a high reliability in the alpha of cronbach statistical study, getting 0.821 for the business coaching questionnaire and 0.828fr the job performance questionnaire.

In the hypothesis a 0.920 R of Pearson was gotten, with a p value of 0.000, thus is concluded that a very strong correlation exists between business coaching and job performance in the Villa El Salvador BBVA company workers.

**Keywords:** Business coaching, training, job performance.

## INTRODUCCIÓN

La tesis que lleva por título: “Coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018”. Explica la situación problemática de coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, el entrenamiento realizado de coaching empresarial es una variable importante en la empresa, el entrenamiento da una relación al desempeño laboral en los colaboradores para que cumplan sus actividades laborales con una meta en común con la empresa.

El problema general es: ¿Qué relación existe entre coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador – 2018?

El objetivo de la investigar fue determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Los resultados de la investigación confirman las hipótesis que han sido planteadas en el trabajo; si existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

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

En el capítulo I, se presenta el problema de la investigación que comprende: realidad problemática, justificación e interpretación de la investigación, objetivos y limitaciones.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca antecedentes y definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que incluye el tipo de diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variable – operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamientos – análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, están comprendidas las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, las cuales han facilitado el desarrollo y recolección de datos de la presente investigación y anexos.

## ÍNDICE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

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

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos	7
1.4	Limitaciones de la investigación	7

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	18
2.2.1	Bases teóricas de la variable coaching empresarial	18
2.2.2	Bases teóricas de la variable desempeño laboral	25
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	32

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

3.1	Tipo y diseño de investigación	36
3.2	Población y muestra	38
3.3	Hipótesis	39
3.4	Variables – Operacionalización	40
3.5	Métodos y técnicas de investigación	42
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	43
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	47



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

4.1	Validación del instrumento.	50
4.1.1	Análisis de fiabilidad.	51
4.2	Resultados descriptivos de las variables.	52
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.	54
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.	62
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.	63
4.6	Procedimientos correlacionales	65

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

5.1	Discusiones.	71
5.2	Conclusiones.	75
5.3	Recomendaciones.	76

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de la empresa del BBVA de la sede Villa El Salvador	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable coaching empresarial	41
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	41
Tabla 4	Resultado de la validación del cuestionario coaching empresarial	50
Tabla 5	Resultado de la validación del cuestionario desempeño laboral	50
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable coaching empresarial	51
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	51
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable coaching empresarial.	52
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.	53
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión diagnóstico.	54
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión diseño.	55
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión puesta en marcha.	56
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento y evaluación.	57
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción del trabajador.	58
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión autoestima.	59
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.	60
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión capacitación del trabajador.	61
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el coaching empresarial y desempeño laboral.	62
Tabla 19	Prueba de normalidad de la variables coaching empresarial y desempeño laboral.	63
Tabla 20	Resultado de correlación entre el coaching empresarial y desempeño laboral.	65
Tabla 21	Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: diagnóstico y el desempeño laboral.	66
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: diseño y el desempeño laboral.	67
Tabla 23	Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: puesta en marcha y el desempeño laboral.	68

Tabla 24 Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable coaching empresarial.	52
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.	53
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión diagnóstico.	54
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión diseño.	55
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión puesta en marcha.	56
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento y evaluación.	57
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción del trabajador.	58
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión autoestima.	59
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.	60
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión capacitación del trabajador.	61
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral.	62
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables coaching empresarial y el desempeño laboral.	64

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

## 1.1. Realidad problemática.

En la actualidad el mundo de los mercados es muy competitivo, las organizaciones y empresas procuran mantenerse en el tiempo, adaptándose a los cambios y las actualizaciones en sus mejoras sugeridas tanto económicas como en beneficios, por lo cual es recomendable que se ocupen de implementar nuevos avances en sus funciones cotidianas, dando ejecución de actividades laborales de manera sorprendente, incorporando una proyección que transformen en un modo de hacer las cosas, que los miembros adquieran una proyección de nuevos conocimientos y una nueva y/o distinta forma de hacer su labor profesional en el trabajo. Por ello mismo son guiados para hacer una correcta ejecución de sus actividades laborales, así mismo, el coaching empresarial es un instrumento como técnica moderna que se utiliza en recursos humanos de las empresas y organizaciones, el cual busca fomentar y enriquecer las habilidades, capacidades, destrezas y todo aquello que permita obtener mayores resultados en el puesto de trabajo en rango jerárquico que ocupe en la empresa.

Asimismo, el coaching empresarial da a conocer que: “Es una herramienta que utiliza la empresa, donde se aplica en sesiones que ayuda a los colaboradores, desarrollado sus capacidades operativas de trabajo al máximo, donde demuestra el cumplimiento de los objetivos de la empresa como contribución y competitividad” (Villa y Caperán, 2010, p.71).

Por otra parte, es importante que el desempeño laboral sea eficiente en ejercer a todo nivel a un ámbito global empresarial, como la alta gerencia hasta el último miembro o trabajador, por ello garantiza que las metas se cumplan para llegar al objetivo establecido y por ende se justifica por lo que se ha creado.

El desempeño laboral es entendido como: “Una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Por lo cual toda evaluación es un proceso para estudiar y juzgar el valor, excelencia, y cualidades de una persona” (Chiavenato, 2007, p.243).

En las entidades bancarias de EE.UU. como BankBoston hacen la evaluación del desempeño laboral, que sirve como instrumento para medir el desempeño y el nivel de satisfacción del trabajo, su autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajo, dando rendimiento de la meta para el objetivo en los colaboradores que conforma la organización. Por lo cual, la información que se obtiene y sirve para ver el diagnóstico de cómo se desenvuelven en su puesto de trabajo, si el resultado es inferior, observan en que están fallando para tomar acciones de corrección, pero si el resultado es bueno o satisfactorio es porque dan un buen desempeño y es alentador.

Es necesario que el gerente o administrador se concentre con el acuerdo de su objetivo, intercambiando información de forma abierta, dando énfasis al desempeño en equipo, apoyando o contribuyendo a que el trabajador realice la tarea asignada, dando recomendaciones a sus miembros o colaboradores, permitiéndoles que aprendan con bases de sus errores, siempre y cuando el impacto no sea demasiado negativo. Estas estrategias permiten motivar positivamente al miembro o colaborador y hacer el logro como éxito en la organización o empresa en términos de la rentabilidad económica esperada.

Por otra parte, en el ámbito nacional, en las organizaciones o empresas bancarias como Scotiabank, BCP y otras, hay circunstancias donde los miembros o colaboradores enfrentan en su puesto de trabajo un ambiente laboral negativo, razón por la cual es conveniente dar uso a herramientas y estrategias de comunicación y de corrección de conflictos en el campo profesional y empresarial. En caso contrario, si esto sigue, las organizaciones y empresas tienen que atenerse a las consecuencias de tener un bajo rendimiento laboral, el deficiente proceso productividad; lo cual impide crear condiciones propias para el desarrollo competitivo en el mercado que demuestra el poco desarrollo o práctica de mejoras laborales, lo cual pone en riesgo la gestión de sus operaciones y el compromiso de las gerencias en estos aspectos, eficacia y eficiencia organizacional. A partir de ese punto, se da mérito a las organizaciones y empresas que empezaron a crear sistemas efectivos a través del Coaching Empresarial como una herramienta de

aplicación para el mejor desempeño de los miembros o colaboradores enfocados a las metas.

El coaching empresarial es una solución ante los problemas descritos, la caracterización de la dirección de la operación laboral en la organización y empresas, dando a los profesionales entrenamientos en procedimientos, sacando el potencial del individuo en el área que labora como una mejora continua con motivación y haciendo que todos los miembros de la organización y empresa estén en una dirección para cumplir el objetivo que se plantea.

De tal manera, el coaching es un instrumento sistemático propio del departamento de recursos humanos, que da la modalidad para facilitar las actividades a desarrollar en la inducción al empleado para lograr incorporar valores de compromiso y responsabilidad a sus colaboradores, por lo cual, es la implementación de la misma, para brindar calidad laboral o buen clima laboral en la organización o empresa.

En la Empresa BBVA dentro del Mega Plaza Express de Villa El Salvador ubicada en la calle Lima 250, Lurín aplican el coaching empresarial enfocado a los colaboradores, adquiriendo resultados buenos en el puesto que labora el personal. Es una herramienta para mejorar el desempeño, dando procesos como el diagnóstico de que es lo que está ocurriendo en su contexto, ver el diseño donde se elabora y planifica los procesos, así mismo la puesta en marcha que son las sesiones que se emplea de acuerdo al diseño, también el seguimiento y evaluación que son resúmenes y resultados que se miden.

Por otra parte, en ocasiones que los colaboradores muestran problemas en el desempeño laboral, como la insatisfacción laboral en su puesto de labor, la falta de autoestima al cumplir sus metas y/o la ausencia de trabajo en equipo, para liderar aplicando estas herramientas, estos inconvenientes demuestran que no se da un adecuado procedimiento. Si la situación de darse el mal uso de las herramientas continúa, va a seguir el bajo rendimiento del colaborador, pérdida de tiempo y gasto inadecuado. Si estas herramientas son



adecuadamente utilizadas, darán una contribución en una dirección viable para la empresa BBVA en el distrito de Villa El Salvador.

En el análisis que se detalla acorde al problema que acontece en las variables tanto nacional e internacional y en particular en la empresa BBVA, para dar la formulación del problema general de la investigación.

### **Problema general.**

¿Qué relación existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

### **Problemas específicos.**

¿Qué relación existe entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

¿Qué relación existe entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

¿Qué relación existe entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

¿Qué relación existe entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018?

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

En la investigación que se llevó a cabo en la empresa se observa que hay ocasiones donde se muestra la dificultad en el desempeño laboral de los colaboradores, debido a los factores de insatisfacción laboral en su puesto de labor, la falta de autoestima al cumplir sus metas y la ausencia de trabajo en equipo, que se relaciona con el coaching empresarial. Asimismo, la

investigación tiene como finalidad conocer en la práctica el coaching empresarial y la teoría de desempeño laboral, por la cual se dio a conocer la relación que existe entre ambas variables, también identificar en qué estado se encuentra el problema para poder medir y dar sugerencias de ideas para evitar el problema a los altos directivos de la empresa para que desarrollen nuevas estrategias para erradicar el problema y por ello dar un mejor desempeño laboral en los colaboradores de la empresa, por lo tanto, como consecuencia positiva se beneficiarían ambos como colaborador y empresa.

Justificación teórica, la investigación pretende brindar evidencias teóricas sobre variable actuales que se vienen desarrollando en el ámbito de las empresas y en función de las teorías de los autores de Villa y Caperán (2010) para el coaching empresarial que lo define como: “La herramienta que se aplica en los colaboradores o equipos de trabajo para desarrollar la capacidad que tiene el colaborador, dando el cumplimiento de metas para el objetivo en la empresa, como contribución y por ende alta competitividad” (p.71). Asimismo, para el desempeño laboral, la teoría de Chiavenato (2007) que lo define como: “El desempeño que realiza una persona en el puesto de trabajo donde desarrolla actividades, así mismo se evalúa en un proceso para estudiar y juzgar el valor, cualidades y excelencias de una persona laborando” (p.243).

Justificación práctica, el desarrollo de la investigación otorga resultados producto de los datos recogidos de la muestra en contraste con informaciones teóricas, que permitieron obtener conclusiones y posteriores recomendaciones que se pusieron al alcance de la empresa BBVA de Villa El Salvador, dichas alternativas de solución tuvieron como finalidad la paliación de la problemática identificada en el lugar donde se desarrolló la investigación.

Justificación metodológica, al investigar se puso al alcance de la comunidad académica dos instrumentos de recolección de datos uno para medir el coaching empresarial y otro para medir el desempeño laboral, dichos instrumentos permitieron establecer las correlaciones necesarias entre las variables de estudio; asimismo, estos instrumentos fueron sometidos a criterios rígidos de validez para verificar la validez de contenido, criterio, constructo y

confiabilidad que indican que los instrumentos miden lo que realmente dicen medir.

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

#### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

#### **Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Determinar la relación entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Determinar la relación entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Determinar la relación entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

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

En la investigación, se presentó las siguientes limitaciones:

#### **Limitación teórica.**

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionadas a las variables de estudio, pero con diseños de investigación distintos a la investigación realizada que tiene descriptiva correlacional, razón por la cual la

discusión se realizó con investigaciones de diferentes diseños de investigación.

### **Limitación institucional.**

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

### **Limitaciones bibliográficas.**

Carencia de información con respecto al desempeño laboral, ya que no hay libros que se enfoquen en esa variable: por otro lado, hay carencia de antecedentes locales como internacionales de coaching empresarial.

### **Limitación temporal.**

El investigador se encuentra laborando y estudiando, estas actividades demandan mucho tiempo, razón por la cual no se dispone del tiempo necesario para poder realizar la investigación.

### **Limitación económica.**

La falta económica para comprar libros, ya que estos no son tan comerciales y son importados, por lo cual sus precios son muy elevados al adquirir.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudio.**

### **Antecedentes internacionales.**

Peña (2018) en su tesis: “El coaching empresarial en la cultura organizacional de la PYMES del sector calzado de la provincia de Tungurahua” realizada en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador para optar el grado de académico del título de ingeniera de empresas, cuyo objetivo fue determinar como el coaching empresarial aporta al fortalecimiento de la cultura organizacional de la pymes del sector calzado de la provincia de Tunguarahua, desarrollado con un diseño de exploratoria descriptiva, con una muestra conformada por 327 empresas entre ellos microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye que, en el sector calzado de las pymes, no tienen el establecimiento de valores empresariales sólidos, por lo cual no existe un lineamiento con los valores sus empleados, asimismo influye en la generación de actitudes y Comportamientos negativos, de tal manera debilita su cultura organizacional por el hecho que los empleados no comparten los mismos valores y no adquieren el sentido de pertenencia.

Se demuestra que las pequeñas y medianas empresas les faltan un liderazgo efectivo, por ende, limita tener comunicación buena entre el subordinado y líder. También la mayoría de pymes determina que el coaching empresarial es una herramienta que ayuda el acercamiento entre los empleados y el intercambio de sus habilidades, conocimientos y experiencias, para conseguir resultados mejorados a través de la flexibilidad y adaptación a situaciones de cambio.

De tal manera que la implementación de coaching empresarial como una herramienta facilita el fortalecimiento de la cultura organizacional de las pymes, a esto se destaca que el tiempo demuestra que en la educación y capacitación tienen mayores niveles de éxitos si es de manera personalizado, donde cada individuo tiene su conocimientos y habilidades diferentes que deben ser direccionados según las personas. (p. 87).

Porras (2017) en su tesis: “Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016” realizada en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil para optar el grado de académico del título de licenciada en ciencias de la educación especialización en asignaturas secretariales, cuyo objetivo fue diagnosticar la influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el año 2016, desarrollado con un diseño explicativa,

descriptivo y de campo, con una muestra conformada por 25 colaboradores administrativos de la Universidad Metropolitana, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye que la Universidad Metropolitana tiene un proceso de entrenamiento, asimismo no está acorde en las necesidades de sus colaboradores, por lo cual según el estudio que se realizó en la universidad Metropolitana manifestó que desconocen que es un coaching con el 92%, por otra parte el 80% de los colaboradores administrativos están convencidos que el trabajo influye en su mejoramiento del desempeño laboral, de tal manera el 48% de los colaboradores manifiestan que su trabajo nunca ha sido valorado, por lo cual no reciben estímulos que los motiven en su desempeño laboral, Asimismo el 68% afirman que no se sienten bien trabajando en equipos, consideran que muchos no saben hacerlo, y para evitar problemas prefieren hacerlo de manera individual, también manifestaron los colaboradores que el 100% que no hace las aplicaciones de evaluaciones y por ende no se preocupan por su desempeño.

De tal manera la experiencia de un coaching en la institución permitirá mejorar la calidad y productividad del trabajo. Todo aprendizaje vivencial ocurre cuando todo el personal se involucra en el aprendizaje, por lo cual las evaluaciones de desempeño son importantes porque ayudan a corregir los errores que se la organización dando una retroalimentación. (p. 77).

Veloz (2017) en su tesis: “Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador” realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar para optar el grado de académico del título de magíster en dirección de empresas, cuyo objetivo fue determinar los lineamientos estratégicos a seguir que permitan la aplicación del coaching empresarial para mejorar el clima organizacional, desarrollado con un diseño descriptivo, con una muestra conformada por 40 colaboradores de Adecco Ecuador, llega a las siguientes conclusiones:

Determina que, al realizar el desarrollo de la propuesta del modelo de coaching empresarial, en donde estableció primeramente el coach interno lo cual se definió a los directores según la estructura de la empresa Adecco.

Con los resultados obtenidos se determinó que existen dos factores que no estaban fortalecidos por lo cual se desarrolló estrategias de mejoras con plazos definidos, para poder influir en los colaboradores, interviniendo en el actuar de estos, de tal forma que genere y promueva la motivación, fomentando y profundizando las relaciones y cohesión en los equipos de trabajo y asimismo haciendo fortalecer un ambiente adecuado de trabajo.

De tal manera con desarrollo de estrategias, se creó un ambiente de relación satisfactorio entre directivo y colaborador, por lo cual el clima laboral de la empresa logró que mejore en el desempeño haciendo el desarrollo de coaching empresarial. (pp. 77 - 78).

Berneio (2016) en su tesis: “El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi” realizada en la escuela profesional de Psicología industrial en la universidad técnica de Ambato para optar el grado académico de título profesional en Psicología industrial, cuyo objetivo fue determinar relacionar la incidencia del entrenamiento en el desempeño laboral, en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi, en el país de Ecuador, desarrollado con un diseño exploratorio descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 50 colaboradores del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye en su investigación en sus datos estadísticos donde 10 grados de libertad a un nivel de significancia de 0,05 se obtiene 18,31 como el valor del chi cuadrado calculado es 82,38 se encuentra fuera de la región de aceptación, por lo cual demuestra que el entrenamiento si incide en el desempeño laboral del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi.

Por otra parte, concluye que el entrenamiento incide directamente en el desempeño laboral, por lo cual este proceso de entrenamiento permite adquirir conocimientos necesarios en los colaboradores para el desempeño en su puesto de trabajo, asimismo refuerza la preparación de un colaborador no solo de manera laboral sino en lo personal. (pp. 87 - 89).

Monroy (2015) en su tesis: “Coaching y desempeño laboral (Estudio realizado con los supervisores y viviendas medicas de las empresas farmacéuticas de la ciudad Quetzaltenango)” realizada en la universidad Rafael Ladívar de Guatemala para optar el grado de académico de licenciado en psicología industrial organizacional, cuyo objetivo fue determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de la empresa farmacéutica de Quetzaltenango, desarrollado con un diseño descriptivo, con una muestra conformada por 40 colaboradores y supervisores de 6 empresas farmacéutica de la ciudad Quetzaltenango, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye que la aplicación de coaching se relaciona de forma positiva en el desempeño laboral de los colaboradores, también dio el logro de las metas organizacionales, lo cual hace que los colaboradores sean ms productivos en su actividad.



Por lo cual las estrategias que se utilizan en la actualidad en las empresas son para lograr las metas que se planifican, como la capacitación y trabajo en equipo, asimismo son elementos esenciales en la práctica del coaching, por tanto se convierte en una estrategia, que permite lograr en las organizaciones los objetivos que se plantean.

De tal manera para las empresas farmacéuticas da como factibilidad establecer un sistema de trabajo a base de coaching como herramienta administrativa, por lo cual es de suma importancia la disposición de parte de los colaboradores en cumplir los requisitos que conlleva tal práctica, por ende obtener los beneficios que resulta el uso del coaching tanto en colaborador y las empresas. Pues la aplicación de coaching es de suma importancia en las empresas ya que da un impacto bueno y se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores. (pp. 86 - 87).

Mérida (2014) en su tesis: “Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas” realizada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para optar el grado de académico del título de licenciatura en psicología industrial/organizacional, cuyo objetivo fue determinar si el programa de capacitación de coaching mejora el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas, desarrollado con un diseño de pre-prueba y post-prueba, con una muestra conformada por 16 colaboradores entre ellos jefes y supervisores de dicha empresa, llega a las siguientes conclusiones:

Determina que los resultados de los datos obtenidos manifiestan que se creó un cambio en el nivel de desempeño de los jefes y supervisores, según la herramienta promedio antes de la capacitación se encontraba en 64.82% con un resultado bueno, alcanzando una mejora de 76.12% en rendimiento, donde el rango de desempeño es muy bueno ya aplicado el programa.

De tal manera el desempeño de los jefes y supervisores según el instrumento utilizado arrojó un rango bueno promedio por lo que se ejecutó eficazmente el programa de capacitación de coaching, por lo cual dio resultados favorables. (p. 48).

### **Antecedentes nacionales.**

Beraun (2017) en su tesis: “El coaching y el desempeño laboral en acompañante pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, año 2017” realizada en la escuela profesional de administración de la Universidad César Vallejo para optar el grado de académico de título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL

01 – San Juan de Miraflores - 2017, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 65 acompañantes pedagógico de la UGEL 01 del distrito de San Juan de Miraflores, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye que, si hay relación positiva y muy fuerte con la hipótesis general, existe relación entre el coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01, del distrito San Juan de Miraflores, 2017. Donde evidencio mediante la prueba de Rho Spearman, demostrando un nivel de mínimo de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Asimismo, ambas variables dieron una correlación de 0.888, lo cual indico que es una relación alta y positiva.

Existe relación entre el coaching y la eficacia personal en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores – 2017, donde evidencio mediante la prueba de Rho Spearman, demostrando un nivel de mínimo de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.001 < 0.05$ ”, donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Asimismo, dieron una correlación de 0.626, lo cual indico que es una relación positiva.

Existe relación entre el coaching y el comportamiento en Acompañantes Pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores -2017. Donde evidencio mediante la prueba de Rho Spearman, demostrando un nivel de mínimo de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.001 < 0.05$ ”, donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Asimismo, dieron una correlación de 0.855, lo cual indico que es una relación alta positiva.

Existe relación entre el coaching y la motivación en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan De Miraflores -2017. Donde evidencio mediante la prueba de Rho Spearman, demostrando un nivel de mínimo de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.001 < 0.05$ ”, donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Asimismo, dieron una correlación de 0.526, lo cual indico que es una relación positiva. (pp. 31 - 34).

Duran (2017) en su tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A., La Molina, 2017” realizada en la escuela profesional de Administración de la universidad César Vallejo para optar el grado de académico de título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A., desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 50 colaboradores de la empresa BCP, llega a las siguientes conclusiones:

Determino que si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones multicanal del Banco de Crédito del Perú, La Molina – 2017; donde obtuvo como resultado de

correlación de Pearson de valor 0.958, por lo cual existe una correlación positiva fuerte y con un valor mínimo de 0.000, por lo tanto, indica que acepta la hipótesis general alterna y rechaza la hipótesis general nula. (p.35).

Concluye que existe el problema entre el clima organizacional con el desempeño, así mismo hay problemas entre la eficacia, las estrategias, rendimiento y los objetivos de los colaboradores, también se determinó el problema entre el rendimiento y objetivos de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca de BCP. (pp. 41 – 42).

Fernández (2018) en su tesis: “Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca” realizada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo para optar el grado de académico de doctorado en Administración, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre coaching gerencial empresarial con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 17 colaboradores que laboran en la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, llega a las siguientes conclusiones:

Determina que existe una relación entre el coaching gerencial empresarial con el desempeño laboral del personal de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca – 2017; donde obtuvo un resultado de correlación de Pearson de valor 0.712, por lo cual existe una correlación positiva y con un valor mínimo de significancia 0.001, por lo tanto, indica que acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Por lo cual, el coaching gerencial se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores, da a conocer que es sustancial mejorar el desempeño laboral mediante sesiones o programas de coaching gerencial empresarial. (pp. 92 – 93).

Flores (2017) en su tesis: “El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017” realizada en la escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo para optar el grado de académico de título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue determinar si la aplicación del coaching contribuirá mejorar el desempeño laboral en la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017, desarrollado con un diseño descriptivo causal, con una muestra conformada por 100 colaboradores de la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye que la aplicación de la herramienta del coaching en los colaboradores les permite dar un mejoramiento en el desempeño laboral en la aseguradora, asimismo el rendimiento de los colaboradores influye en el desempeño laboral a través de proceso, por lo cual se determina que el desarrollo de capacidades de los colaboradores también influye en el desempeño laboral de la aseguradora.

Por otra parte en la hipótesis general donde menciona que el coaching influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro. Donde evidencio mediante una correlación de Pearson de 0,799 el cual nos muestra que es de tipo correlacional positiva considerable.

De tal manera el proceso de coaching influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro. Donde evidencio mediante una correlación de Pearson de 0,802 el cual nos muestra que es de tipo correlacional positiva considerable.

Asimismo el desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro. Donde evidencio mediante una correlación de Pearson de 0,764 el cual nos muestra que es de tipo correlacional positiva considerable. (pp. 38 - 47).

Castañeda (2016) en su tesis: "El proceso de desarrollo de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016" realizada en la escuela profesional de Administración de la Universidad Privada del Norte para optar el grado de académico de título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el proceso de desarrollo de personas y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la empresa hotelera, llega a las siguientes conclusiones:

Determina que hay relación entre las variables, con los resultados concluye que el proceso de desarrollo de personas tiene una relación directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016.

Por lo cual determino como evidencia a través de la prueba de Pearson, obtenido un resultado de correlación con un coeficiente 0.516 donde da un valor de significancia de 0.000, lo cual indico aceptar la hipótesis general alterna y rechazar hipótesis general nula. (p. 94).

Picón (2014) en su tesis: "El coaching y la cultura organizacional en las docentes de la educación inicial del distrito de Imperial Cañete 2014" realizada en la escuela de postgrado en la Universidad César Vallejo para optar el grado de académico de magister en administración de la educación, cuyo objetivo fue determinar la relación del coaching con la cultura organizacional en los

docentes de educación inicial del distrito de Imperial Cañete 2014, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 51 docentes de la institución inicial del distrito Imperial Cañete, llega a las siguientes conclusiones:

Concluye dando un resultado de significancia bilateral en el valor de  $0.00 < 0.01$ , donde rechaza la hipótesis nula general y aceptando la hipótesis general, así mismo se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman de valor de 0.764 por lo que concluye que el coaching se relaciona significativamente con la cultura organizacional en los docentes de Educación Inicial del distrito de Imperial Cañete 2014.

El coaching se relaciona significativamente con el liderazgo en los docentes de educación inicial del distrito de Imperial Cañete 2014. Donde evidencio mediante la prueba de Spearman, demostrando una correlación de 0.685, lo cual indico que es una relación positiva donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

El coaching se relaciona significativamente con la estructura organizacional en los docentes de Educación Inicial del distrito de Imperial Cañete 2014. Donde evidencio mediante la prueba de Spearman, demostrando una correlación de 0.685, lo cual indico que es una relación positiva donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

El coaching se relaciona significativamente con el sistema cultural en los docentes de Educación Inicial del distrito de Imperial Cañete 2014. Donde evidencio mediante la prueba de Spearman, demostrando una correlación de 0.764, lo cual indico que es una relación positiva donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

El coaching se relaciona significativamente con el clima organizacional en los docentes de educación inicial del distrito de Imperial Cañete 2014. Donde evidencio mediante la prueba de Spearman, demostrando una correlación de 0.847, lo cual indico que es una relación positiva donde rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. (p. 84).

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

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

#### **2.2.1.1. Definición de coaching empresarial.**

El coaching empresarial es una herramienta que utilizan las empresas para mejorar el entorno del capital humano, por lo cual hace potenciar el desempeño del colaborador ayudando a motivarse y satisfaciéndose para llegar a lograr objetivo y ser competitivo.

Villa y Caperán (2010) al respecto, dicen:

Es una herramienta que se aplica como prácticas de desarrollos en sesiones de entrenamiento, donde ayuda a los colaboradores o equipos de trabajo a desarrollar bien su capacidad operativa en su trabajo, donde se demuestra el cumplimiento de los objetivos de la empresa como contribución y por ende alta competitividad, llegando a crear en el gerente y equipo un comportamiento de ganadores. (p. 71).

O'connor y Lages (2005) definen el coaching empresarial:

Resuelven los conflictos que se da entre un ejecutivo con otros ejecutivos y por ende necesita un coaching para resolver el problema que se está dando, así mismo en un directorio necesita ver con claridad la visión y el conjunto de valores acorde a la misión y dirección que se proyecta la empresa. (p. 29).

Chávez (2012) dice: “Es la forma que guía al individuo y de acciones ejecutivas, por lo cual es beneficioso por parte de la empresa que los grupos y los colaboradores se esfuerzan en base al desarrollo como contribución y ser productivos laboralmente” (p. 159).

El coaching empresarial se centra en el individuo, demostrando competencia en el desempeño y valores acorde al objetivo que se plantee, dado que hace sacar sus capacidades que tiene en su interior, así mismo se recalca que si influye de una manera directa en los resultados de corporativos en el desempeño de trabajo dando mejorías.

De tal manera ayuda a desplegar el potencial al máximo en las empresas donde lo practican, por lo cual su finalidad es adquirir resultados

buenos o favorables que se reflejen en el desempeño laboral de la empresa en el entorno competitivo, productividad, relaciones personales y aprendizaje.

### **2.2.1.2. Importancia de coaching empresarial.**

El coaching empresarial es una herramienta importante ya que hace una conexión con los colaboradores de una organización o empresa, así mismo sacando el potencial con sus habilidades, por ende, dando un favor a la organización o empresa.

Villa y Caperán (2010) afirman:

En la actualidad el coaching empresarial es necesario e importante para desarrollar conocimientos, habilidades que facilita el proceso al cambio que se adapte, por el conjunto y diversidad de herramientas como recursos, con la finalidad de hacer buenos profesionales en su vida laboral como personal. (p. 17).

Lozano (2008) en la revista de escuela de administración de negocios mencionan que:

El coaching se ha convertido en una herramienta que contribuye al desarrollo de estrategias que benefician al desarrollo personal como también profesional y a los que se desenvuelven proactivamente para conseguir el éxito, por lo cual es un proceso integral que ayuda al individuo a dar resultados extraordinarios en su vida como en lo profesional, organizaciones y negocios; demostrando mejora continua en su desempeño. (p. 128).

Según Timothy (1997) menciona: “El Coaching es el arte de crear un ambiente a través de la conversación y de una manera de ser, que facilita el proceso por el cual una persona se moviliza de manera exitosa para alcanzar sus metas soñadas” (p. 54).

Según lo prescrito por los autores, el coaching facilita a las personas que 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, facilita el diagnóstico y la corrección de problemas de desempeño, como base de coaching empresarial, donde las empresas lo dan importancia para un mejor desarrollo.

### **2.2.1.3. Características del coaching empresarial:**

Las características del coaching empresarial, son diversas, explicadas según autores que se citan a continuación:

Villa y Caperán (2010) afirman que las características son:

- El interés por mejorar el rendimiento, buscando optimizar al máximo el desempeño de los colaboradores.
- Sigue el control en el desarrollo de sus colaboradores, aplicando procedimientos de evaluación, diagnóstico y planificación en el desarrollo de los colaboradores.
- Hace uso de la retroalimentación para apoyar a corregir los niveles de desempeño, logrando un nivel de persuasión, asertividad donde se manifiesta el objetivo. (p. 84).

Para la revista de escuela de administración de negocios (2008) respecto a las características mencionan:

- Da la perfección del conocimiento a una nueva filosofía de desarrollo humano.
- Establece la estrategia de aprendizaje a través de la creación.
- Utilización de los profesionales de desarrollo humano como consultores internos y responsables del desempeño de los sistemas gerenciales.
- Establece el uso de los gerentes como coach en el desempeño.
- Encuentra las estrategias de recompensas, que motiven a los colaboradores a mejorar su desempeño laboral, logrando buenos resultados. (p. 132).

Colomo y Casado (2006) en la revista Journal of Technology Management & Innovation menciona lo siguiente:

- Contribuye a dar un sistema de valores, principios, herramientas con el fin de cumplir las metas para el objetivo.
- Ayuda que la persona sea autónomo, libre, activo y responsable de construir su propio crecimiento y desarrollo tanto en el trabajo y en su vida.



- Hace ampliar la conciencia sobre aquello que debe ser mejorado con las alternativas de mejoras continuas.
- Pretende potenciar lo mejor de cada individuo, desarrollando, descubriendo y aprovechándose oportunidades o como generando alternativas de sí misma.
- El Coaching se basa en los valores esenciales como el compromiso, la confianza. La responsabilidad, la diversidad entre otros. (p. 133).

Asimismo, el coaching en el entorno empresarial se convierte en una herramienta donde orienta y consigue orientar los objetivos que se establecen, haciendo llegar con nuevas perspectivas a los colaboradores de una empresa, por medio de comunicación efectiva en los que equipos de trabajos donde laboran.

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas al coaching empresarial.**

##### **Teoría de coaching empresarial de Villa y Caperán (2010)**

En el entorno empresarial el coaching tiene diferencia en el cual se enfoca y se usa, por lo cual hay tipos como el coaching vital, ejecutivo personalizado y entre otros.

Según Villa y Caperán (2010) dice que Coaching personal: “Se enfoca a aspectos personales del individuo con la finalidad de que adquiera el hábito de la proactividad para que pueda alcanzar el nivel de resultados que desea en su encuentro consigo mismo” (p. 121).

##### **Tipos de coaching**

Coaching Vital:

Villa y Caperán (2010) mencionan que:

Se enfoca en el desarrollo de la habilidad de la persona que facilita a una relación buena y provechosa en su entorno, dando una partida en su imagen como fortalecimiento y confianza de uno mismo, direccionándose en una acción de búsqueda mejorable de una vida mejor como misión. (p. 64).

Coaching ejecutivo:

Villa y Caperán (2010) afirman que:

Se centra en el desarrollo de competencias en los empleados o directivos que son líderes, quienes conforman en una organización o empresa. Así mismo se realiza la elaboración de un plan de conciliación entre las necesidades de la persona con la relación de las competencias y objetivos organizacionales o empresariales, los objetivos, la misión y cultura de la empresa a la que pertenecen, por la cual da la manera favorable en la calidad de trabajo. (p. 64).

Por otra parte, el Coaching ejecutivo también tiene clases que intervienen en las organizaciones o empresas y son:

a) Coaching ejecutivo personalizado:

Para Villa y Caperán (2010) menciona lo siguiente:

Enfocado a promover el desarrollo potencial de la persona quienes conforman el equipo. Por la cual la forma que intervienen en las razones de actitud y la capacidad que posee la persona, desarrollando diferentes aptitudes y habilidades como las decisiones, soluciones de conflicto, control de estrés, desarrollo de competencias de organizaciones o empresas, cambios de cultura organizacional, planes de acogidas y el apoyo de outplacement. (p. 64).

b) Coaching ejecutivo de equipo o grupal:

Villa y Caperan (2010) afirma que:

Tiene como objetivo a que el equipo ejecutivo o directivo tome una dirección en la misión y visión de la organización o empresa, haciendo que el equipo mejore, dinamizando al equipo o grupo con transformaciones de cambios empresariales. En tanto las intervenciones más habituales son métodos de solución de conflictos, mejora del desempeño en su potencial y los niveles de sinergia que da un resultado en grupo eficaz. (p. 64).

Por otra parte Lozano (2008) en la revista de escuela de la administración de negocios menciona que el coaching en la docencia: “Es una estrategia que es usada hoy en día, por lo general en España para contribuir al desempeño del docente en el aula de clase en diferentes aspectos que son importantes para poder guiar a un grupo de alumnos” (p. 133).

Por lo cual el coaching es utilizado en todo ámbito ya sea en la empresa, educación y en otros aspectos, con tal que esta herramienta contribuya al desempeño laboral del individuo con la finalidad de desplegar su meta con el objetivo.

c) Coaching personal:

O'connor y Lages (2014) definen que:

Se basa en la vida personal, la profesión, la salud y las relaciones, facilita el desarrollo de la persona para sacar el potencial, alcanzar sus metas como objetivos y cambio profundos. Es un proceso que ayuda a las personas a tener en claro con sus metas, como personales, laborales y relaciones buenas afectivas para poner en su camino y alcanzarlas. (p. 28).

El Coaching es un proceso que encamina a llegar al objetivo principal al máximo desarrollo profesional en todo ámbito y personal del individuo que lo recibe, en donde realizado de forma óptima y adecuada, puede resultar en un gran cambio en su vida.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de coaching empresarial.**

##### **Diagnóstico.**

Villa y Caperan (2010) en la primera fase se analiza al coachee a identificar sus problemas dado en marco establecido en misión: "El coach tendrá que impulsar al coachee a reformular el problema general y que se cuenta cual es el verdadero problema, el coach deberá tomar apuntes del problema como información" (p. 90).

Chiavenato (2009) menciona: "Cuando el problema es identificado por su causa, la acción de reunir información por medio informales, como charlas, o por medio formales, como entrevistas, cuestionarios u observación personal para el análisis" (p. 431).

## **Diseño.**

Villa y Caperán (2010) definen que:

Se da la recopilación de información y los problemas o necesidades, se centra en elaborar y planificar los procesos, secuenciales, hitos e indicadores. Lo cual se da el compromiso triangular, da a conocer el compromiso de respeto y confidencialidad no solo debe ser coach y coachee sino también de la organización. (p.91).

Chiavenato (2002) menciona: “El diseño de programa de entrenamiento debe estar asociado a los problemas y necesidades, por lo cual la organización debe dar disposición de espacios y ofrecer oportunidad de las nuevas competencias y conocimientos adquiridos en el entrenamiento” (p. 313).

## **Puesta en marcha.**

Para Villa y Caperán (2010) en esta fase se hace el desarrollo de sesiones, el coach garantiza la confidencialidad con el coachee en las sesiones: “Da a conocer como se resolverán las incidencias y de que quien depende realmente el logro de los objetivos que se plantean. El plan de desarrollo individual facilita la puesta en práctica las habilidades adquiridas” (p. 92).

Chiavenato (2002) menciona: “El entrenamiento desarrolla en el colaborador a potenciar sus habilidades laborales, con el fin de resolver los problemas y sean más productivos, influyendo en sus comportamientos y por ende contribuyan mejor la consecución de los objetivos de la empresa” (p. 306).

## **Seguimiento y evaluación.**

Seguimiento:

Villa y Caperán (2010) define que: “Es el proceso continuo que da la oportunidad al coach de tener resúmenes de los resultados tras el proceso

del coaching. Enfocándose en el sistema de evaluación de coach y coachee, que han consensuado desde un inicio” (p. 93).

Chiavenato (2009) menciona: “Es el mecanismo permite verificar si el proceso de entrenamiento facilita al colaborador la percepción clara y fundamental del esfuerzo y resultado adquirido del proceso desarrollado” (p. 214).

Evaluación:

Según Villa y Caperán (2010) menciona que: “En la evaluación se mide el rendimiento y desempeño, asimismo el clima laboral en encuestas de satisfacción. Asimismo, mejora la motivación, el rendimiento, cambios de comportamiento, reducción de conflictos, adaptación de cambios, adquisición y aplicación de nuevas competencias” (p. 94).

Según Anwandter y Escobar (2015) menciona:

Es un indicador que se toma en cuenta, es la medición de habilidades y capacidades que tiene el individuo en su puesto de trabajo como se desenvuelve, por lo cual acorde a la medición de la evaluación se da los resultados del individuo. (p. 45).

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

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

El desempeño laboral se considera el cargo de los coordinadores o gerentes de una organización o empresa donde realiza sus funciones, por un conjunto de actividades tangibles, medibles y observables, permitiéndole al colaborador a cumplir sus metas en el lugar que labora, en un periodo determinado, por lo tanto, se basa en los resultados que alcanza el colaborador.

Chiavenato (2007) define:

Son las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización. (p. 243).

Por otra parte, Wether y Davis (2008) mencionan:

Es una actividad sujeta a la observación, que mide el rendimiento del trabajador, así mismo es un acontecimiento de series conductuales que produce la persona que está laborando dando el resultado, por otra parte, una tarea es una acción laboral y la acción hace la tarea, por la cual es el desempeño. Toda acción realizada en un trabajo de labor en la organización es para alcanzar un objetivo, por ello esto es medido por las herramientas administrativas y se pueden tomar aspectos cuantitativos, cualitativos o de método. (p. 302).

Para los autores Robbins y Coulter (2005) determinan:

Que es un proceso que se hace en una organización que tan exitosa ha sido el logro de sus actividades objetivos laborales. En general a nivel organizacional el desempeño laboral es medible que brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas que hace el individuo. (p. 465).

De acuerdo según lo prescrito de los autores, el desempeño laboral es un proceso que se hace en una organización o empresa, para medir el rendimiento del individuo en el trabajo, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos por este o a nivel individual.

#### **2.2.2.2. Importancia de desempeño laboral.**

En toda empresa u organización el desempeño laboral en el colaborador es esencial, ya que permite medir la actividad que hace en puesto de trabajo como desempeño, como también el planteamiento como objetivo que se propone y por ende dar retroalimentación al colaborador sobre su desempeño.

Chiavenato (2007) define que: “Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

Para Werther y Davis (2008) dicen que: “Es importante que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño laboral, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo” (p. 306).

Para Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

Los gerentes se interesan en el desempeño de la organización, es decir, los resultados finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización. Es un concepto complejo, pero importante, y los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen con un desempeño alto de la organización. Después de todo, no quieren (ni intentan) obtener un desempeño mediocre, sino desean que sus organizaciones, unidades o grupos de trabajo logren altos niveles de desempeño, sin importar la misión, las estrategias o las metas que se persiguen. (p. 465).

El desempeño laboral es un componente fundamental que se da en el colaborador o trabajador como evaluación por su desempeño en las empresas, por lo cual ayuda a implementar estrategias y afinar eficacias en su puesto de trabajo.

### **2.2.2.3. Características de desempeño laboral.**

Las características del desempeño laboral, son diversas, explicadas según autores que se citan a continuación:

Según Chiavenato (2007) menciona las siguientes características:

- Mejora el nivel de desempeño por capacitaciones de sí mismo, todos los miembros de la organización o empresa actúan para incrementar el índice de desempeño.
- Genera consideración por el desempeño alcanzado como promociones y reconocimientos en un periodo establecido.
- Da a conocer en que factor se está fallando para demostrar que se requiere capacitar, por ello un óptimo desempeño es un indicio de que existe un gran potencial que no se aprovecha.
- Identifica los errores en el diseño de puesto: El bajo nivel de desempeño en un puesto es la clara revelación errónea de un mal puesto de trabajo, con la evaluación se mide eso.
- Capacidad de difundir sus propias ideas de manera efectiva ya sea grupal o individual, asimismo el buen desempeño se da en una buena comunicación.

- Alcanza niveles de conocimientos profesionales como técnicos también en áreas relacionadas en su puesto de trabajo, a la capacidad que tienden de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Capacidad del desarrollo eficaz en equipos o grupos de trabajos para alcanzar la metas de la organización, contribuyendo y generando un clima laboral bueno que permita la conformidad de los colaboradores. (p. 155).

Para Werther y Davis (2007) mencionan las siguientes características:

- Es un sistema que da a conocer las necesidades internas en cada área de la organización.
- Permite medir el grado en que están logrando las metas para cuales se establece la labor.
- Identificar las capacidades y habilidades del colaborador.
- Da énfasis a las necesidades de las capacitaciones y en el desarrollo de la empresa.
- Contribuye en el mejoramiento en aprovechar al máximo los recursos. (pp. 102-104).

De tal manera el desempeño laboral ayuda a identificar el nivel o grado de rendimiento del colaborador en una organización o empresa, por lo cual, si esto es bajo o alto, asimismo se dan las evaluaciones y capacitaciones para dar una retroalimentación para que se desarrolle con mejoramientos las habilidades del colaborador logrando sus metas y objetivos.

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

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

Si el desempeño laboral son las actividades y conductas que demuestra el individuo al trabajar en una organización o empresa donde cumple las metas y objetivos, de tal manera para medir las actividades como comportamientos se da una evaluación de desempeño y los elementos del desempeño laboral.



## **Evaluación del desempeño:**

Según Chiavenato (2007) define: “Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Por lo cual toda evaluación es un proceso para estudiar y juzgar el valor, excelencia, y cualidades de una persona” (p. 241).

Para Robbins y Coulter (2005) mencionan:

Es un proceso que establece las normas de éste y evalúa al colaborador para tomar decisiones de recursos humanos objetivas. Por lo cual la evaluación del desempeño es una parte fundamental de un sistema de administración. De tal manera esto contribuye a la organización o empresa, asimismo la justificación de la permanencia del colaborador en el puesto de trabajo que le brinda la empresa. (p. 296).

Según Werther y Davis (2008) definen:

La evaluación del desempeño constituye el proceso donde se estima el rendimiento global del empleado, por lo cual es una contribución total a la organización, asimismo justifica su permanencia en la empresa, de tal manera si el desempeño es satisfactorio o que alcance niveles inesperados o que exceda de lo esperado debe ser alentador. (p. 302).

La evaluación de desempeño mide el resultado de los empleados, por la cual es el proceso que hace para determinar el grado de desempeño que permite ver el resultado del trabajo en sus objetivos, así mismo es una herramienta administrativa que se utiliza en las organizaciones o empresas en el área de recursos humanos.

## **Elementos del desempeño laboral:**

Hoy en las organizaciones se han estudiado o miden el desempeño laboral como relacionado, partiendo de una dependencia de variedad factores, elementos, habilidades, características o competencias de acuerdo a los conocimientos y capacidades que demuestra el individuo aplicando en su puesto de trabajo.

Chiavenato (2007) define que se evalúa al individuo mediante factores anticipados en conceptos definidos y valorados que se presenta en dos factores:

Factor operativo: Demuestra el conocimiento de liderazgo, trabajo en equipo, exactitud, cantidad, calidad y trabajo.

Factor actitudinal: Demuestra disciplina, responsabilidad, actitud cooperativa, iniciativa, habilidad de seguridad, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y la discreción. (p. 406).

Por otra parte, Robbins (2005) menciona otra forma de pensar que los Gerentes de las organizaciones deben considerar la competencia y habilidades recomendadas para llegar a las metas en su finalidad:

Habilidades técnicas, es el conocimiento que da como especialización en proceso de producción, conocimiento en software, comercio y ventas.

Habilidades humanas, es el desarrollo que da la motivación que ayuda al individuo en su puesto de trabajo dentro de la organización, así mismo el administrado asume el rol de líder con el fin de lograr los objetivos de la empresa para su beneficio de esta.

Habilidades conceptuales, demuestra que el individuo pueda entender que es lo quiere llegar la organización o empresa como meta u objetivo en un corto, mediano y largo plazo. (p. 12).

La evaluación es un proceso que también tiene en cuenta las características del individuo como su conocimiento sobre su trabajo o que tan bueno puede liderar en su puesto, como también sus valores que definen su integridad. Así mismo acorde a esto, el colaborador es calificado o evaluado.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de desempeño laboral.**

##### **Satisfacción del trabajo.**

Según Chiavenato (2009) menciona que:

Denominan que es un sentimiento favorable o desfavorable que se da en un conjunto en el empleado que percibe en su trabajo, que demuestra en determinadas actitudes laborales. Por otra parte, relaciona la naturaleza del puesto de trabajo, la supervisión, estructura organizacional, entre otros. Da un sentimiento de emociones de ánimos buenos y malos en el pensamiento de la persona, estas

conductas benefician a los superiores de la organización a ver el efecto que tendrán las labores de tareas en el comportamiento futuro. (p. 548).

Para Robbins y Coulter (2005) afirman que:

La satisfacción del trabajo es la actitud general del individuo en su trabajo, lo cual si tiene un alto nivel de satisfacción en su puesto de trabajo va tener un comportamiento positivo en su trabajo. De tal manera si el individuo está insatisfecho en su trabajo tendrá una actitud negativa, si se habla de comportamiento y actitudes en los empleados e individuos, se refiere a la satisfacción del puesto de trabajo. (p. 344).

### **Autoestima.**

Chiavenato (2009) define que:

Es el sistema de necesidades que tiene un individuo para que este motivado, demostrando necesidad de logro en su meta en una organización, por ende, el reconocimiento dentro de un grupo o equipo de trabajo. Es importante que en los trabajos den la oportunidad a los trabajadores que demuestren sus habilidades, para que tengan confianza y motivación en su autoestima. (p. 195).

Para Robbins y Coulter (2005) mencionan que:

La autoestima ofrece consideración interesante en la conducta del colaborador en las organizaciones. Asimismo, se relaciona directamente con las expectativas de éxitos, por lo cual las personas con una autoestima alto poseen creer habilidades necesarias para lograr su objetivo en su trabajo. De tal manera los individuos con alto nivel de autoestima toman riesgos grandes al seleccionar un empleo, lo más seguro que elijan trabajos convencionales en comparación de personas que tienen un nivel bajo de autoestima. (p. 353).

### **Trabajo en equipo.**

Chiavenato (2009) menciona que:

Es la reunión de un grupo de trabajadores que satisfacen el conjunto de necesidades por lo cual se produce estructura que posee un sistema permanente de interacciones dando el principio al concepto de equipo de trabajo. Dentro de este esquema aparece o se producen fenómenos que se desarrollan procesos, como la cohesión, la semejanza de sus miembros, el origen del liderazgo, patrones de comunicación. (p. 232).

Para Robbins y Coulter (2005) definen que:

El trabajo en equipo es un grupo de individuos, cuyos miembros trabajan en un objetivo común y específico usando su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, y destrezas complementarias en el trabajo en equipo. Lo cual los

esfuerzos quienes conforman el trabajo en equipo dan como resultado un nivel alto en desempeño, de tal manera generara una sinergia positiva con el esfuerzo combinados de quienes los conforma. (p. 383).

### **Capacitación del trabajador.**

Chiavenato (2009) define que:

Es el procedimiento implementado en el área de recursos humanos. Con la finalidad de que el individuo desempeñe su habilidad en aspecto eficientemente posible, por lo cual los programas de capacitación producen una retroalimentación con resultados favorables en las organizaciones. (p. 371).

Para Robbins y Coulter (2005) definen que:

Son instrumentos primordiales para mejorar la competitividad en las empresas, para fortalecer su cohesión organizacional, donde responden los desafíos que implanta la globalización como también cambios tecnológicos, lo cual requiere la adaptación permanente de los recursos humanos en los procesos de trabajo. (p. 6).

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

### **Coaching empresarial.**

Es un conjunto de métodos y técnicas cuyo objetivo es conseguir eficacia en los resultados, motivar a los trabajadores y de esta manera contribuir a su satisfacción en lo profesional y en lo personal.

### **Diagnóstico.**

Es la identificación del problema que se da en una organización o empresa, por lo cual se debe reformular el problema general para encontrar cual es la causa del verdadero problema.

### **Diseño.**

Es la recopilación de toda información de lo que sucede en problemas o necesidad que se da en el contexto y se elabora el proceso, de tal manera que se planifica el diseño de coaching que se va dar.

**Puesta en marcha.**

Es el dónde y cómo se desarrollarán las sesiones dependiendo de los problemas para resolverlos, asimismo el individuo demuestra las habilidades que tiene para poder desarrollar la sesión.

**Seguimiento y evaluación.**

Es el proceso continuo que se da para ver los resultados de la evaluación, donde se mide el desarrollo de la persona, con la finalidad de motivar, dar cambios de comportamientos, reducir los conflictos y adaptación al cambio.

**Desempeño laboral.**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Satisfacción de trabajo.**

Es el sentimiento favorable o desfavorable que se da en un conjunto de empleados que perciben en su trabajo, lo cual, si el empleado está insatisfecho tendrá una actitud negativa de su trabajo por lo contrario a esto tendrá una actitud positiva en su trabajo.

**Autoestima.**

Es el método de necesidades que tiene la persona para que este motivado, destacando necesidad de logros en la empresa, lo cual, si el individuo tiene alto nivel de autoestima darán buenos resultados en su desempeño.

**Trabajo en equipo.**

Es el grupo de trabajadores que satisfacen el conjunto de necesidades donde se produce redesarrollo de procesos con objetivo en común, por lo cual generan una sinergia positiva con el esfuerzo conjunto del equipo.

**Capacitación del trabajador.**

Son programas que hace la empresa como una retroalimentación, produciendo resultados favorables a la empresa en el desempeño, asimismo, son herramientas como instrumentos primordiales para mejorar la competitividad en las organizaciones.

**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### **Tipo de investigación.**

El tipo de investigación que se utilizó para realizar la investigación es no experimental, porque no existe manipulación de variables, solo se describen, analizan y explican las variables en el contexto real.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen: “El tipo de estudio descriptivo se especifica, las características, las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se analiza” (p. 92).

Por otra parte, la investigación de acuerdo a los momentos de recolección de los datos es de tipo transversal, porque se aplicó los instrumentos a la muestra en un único momento.

Así mismo Hernández et al. (2014) menciona: “La investigación corte transversal recoge o recolecta datos de información en un solo momento, en un tiempo, de tal manera su propósito es describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

La investigación es de un nivel relacional, porque de acuerdo a los objetivos y análisis de las variables, se aplicará un estadístico de correlación, que permitirá cuantificar la relación entre las dos variables.

Por lo cual según Bernal (2010) menciona: “El nivel relacional en una investigación tiene el propósito de mostrar o examinar las relaciones entre variables o resultados” (p. 114).



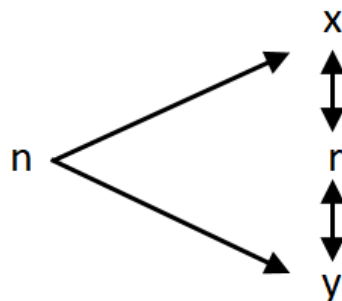
## Diseño de Investigación.

La investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos del diseño descriptivo correlacional debido a que determina si dos variables están asociadas o en qué nivel se asocian.

Según Hernández et al. (2014) afirman: “El estudio descriptivo correlacional explica las propiedades como también las características de cualquier fenómeno que se estudie o analice, asociando variables mediante un patrón predecible para un grupo o población que describe tendencias” (p. 93).

Por la cual el diseño descriptivo correlacional define si se relaciona, donde se ve las características la situación del contexto donde hay individuos, así mismo se ve la causa y efecto de la problemática a analizar. Da la referencia al estudio de análisis de cantidades, por la cual involucra un proceso de estudio numérico con relación a fundamentos estadísticos.

Estructura:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

x: Coaching empresarial

y: Desempeño laboral

r: Correlación de las variables

### 3.2. Población y muestra.

#### **Población.**

En la presente investigación la población estuvo conformado por los 16 colaboradores de la empresa BBVA en la sede de Villa El Salvador.

Tabla 1

*Población de la empresa del BBVA de la sede de Villa El Salvador.*

	Número de colaboradores	%
Total	16	100.00

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

La población es un factor importante ya que se identifica las unidades que se va analizar donde se va investigar el estudio a realizar.

#### **Muestra.**

En esta investigación la población es reducida, ya que es una sede del BBVA y no tiene una muestra mayor y se hizo un censo con los 16 colaboradores que trabajan en la empresa bancaria a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra probabilística, porque todos los colaboradores tuvieron la oportunidad de ser encuestados, asimismo es una muestra de tipo censal, porque se va considerar a todos los trabajadores que laboran como una muestra en la sede del BBVA para poder determinar la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de la BBVA en la sede Villa El Salvador.

Hernández et al. (2014) define: “La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características son las de ser objetivo, de

tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p. 172).

La muestra nos sirve para efectuar o realizar un censo donde se incluye todos los casos tales como personas, dentro de un universo o población.

Por otra para la muestra probabilística según Hernández et al. (2014) menciona: “En la muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p. 175).

### **3.3. Hipótesis.**

#### **Hipótesis general:**

Ho: No existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Ha: Existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

#### **Hipótesis específico:**

H1: Existen relaciones entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H2: Existen relaciones entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H3: Existen relaciones entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H4: Existen relaciones entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

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

Según Hernández et al. (2014) define: “Las variables adquieren valor en base a teorías para la investigación científica cuando se relaciona con otras variables, es decir que forma parte de una hipótesis en teoría. En este caso, suele denominar en hipótesis creadas o constructos” (p. 105).

#### **Variable 1: Coaching empresarial.**

##### **Definición conceptual.**

Villa y Caperán (2010) mencionan:

Es una herramienta que se aplica como prácticas de desarrollos en sesiones de coaching, donde ayuda a los colaboradores o equipos de trabajo a desarrollar bien su capacidad operativa en su trabajo, donde se demuestra el cumplimiento de los objetivos de la empresa como contribución y por ende alta competitividad, llegando a crear en el gerente y equipo un comportamiento de ganadores. (p. 71).

##### **Definición operacional.**

El coaching empresarial es una variable que se midió en función de 4 dimensiones, expresado en 8 indicadores y en términos de 24 ítems, que emitieron medir la actitud que tienen los trabajadores de la empresa respecto al coaching empresarial que se realizó.

#### **Variable 2: Desempeño laboral.**

Chiavenato (2007) menciona:

Son las conductas del trabajador en busca de los objetivos que se fija, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, demostrando las características entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúa con la naturaleza del trabajo dentro de la organización. (pp. 243 - 244).

## Definición operacional.

El desempeño laboral es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones, expresado en 8 indicadores y en términos de 24 ítems, que emitieron media la actitud que tienen los trabajadores de la empresa respecto del desempeño laboral que se realizó.

## Cuadro de operacionalización de las variables.

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable coaching empresarial*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Diagnóstico	Necesidad del cliente.	Del 1 al 6	1=Malo.	Bajo
	Número de entrevistas.			
Diseño	Compromiso triangular.	Del 7 al 12	2=Regular.	31-46
	Plan de trabajo			Medio
Puesta en marcha	Implementación.	Del 13 al 18	3=Bueno.	47-58
	Desarrollo de sesiones.			Alto
Seguimiento y evaluación	Seguimiento. Evaluación.	Del 19 al 24		59-63

Tabla 3  
*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción del trabajo	Actitud hacia el trabajo.	Del 1 al 6	1=Malo.	Bajo
	Efecto de comportamiento.			
Autoestima	Desarrollo de logros.	Del 7 al 12	3=Regular.	30-46
	Estabilidad emocional.			Medio
Trabajo en equipo	Satisfacción de objetivo.	Del 13 al 18	3=Bueno.	47-58
	El desarrollo de procesos.			Alto
Capacitación del trabajador	Habilidad en aspecto eficiente. Retroalimentación.	Del 19 al 24		59-62

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

#### **Método de investigación.**

Se usó el método científico en el proceso que se desarrolló en la investigación, donde se observó lo que sucede, por lo cual también se evaluara las posibles comprobaciones de la experimentación.

Para Hernández et al. (2014) definen: “Clarifican las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p. 101).

También en esta investigación se utilizó el método general cuantitativo para ver si hay relación entre las variables acorde al problema, donde los datos serán analizados y cuantificado para su descripción. Asimismo, dar hipótesis que se pueden medir en análisis estadísticos.

El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, que según Hernández et al. (2014) definen: “El enfoque cuantitativo realiza la recolección de datos para probar las hipótesis en base en la medición y el análisis estadístico, tiene como finalidad establecer pautas de comportamientos y probar teorías” (p.18).

Por otra parte, se utilizó el método analítico, porque se hará la descomposición de todo en sus partes, donde se estudió el fenómeno y se divido en parte para estudiarlo cada una de ellas, donde la primera variable y de igual manera la segunda variable con sus dimensiones fue estudiado para sacar una conclusión del estudio que se realizó.

Por lo cual según Bernal (2010) especifica: “Este proceso cognoscitivo se basa en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de sus partes del todo para estudiarlas en formas individuales” (p. 60).

## **Técnicas de investigación.**

En la investigación de estudio, se usó la técnica de recolección de datos en base a una encuesta, por la cual esta técnica ayudo a recoger y analizar a los colaboradores de la empresa BBVA sede Villa El Salvador, por ende por esta técnica pedir información a través de instrumento para la investigación.

Bernal (2010) menciona: “Una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

Se usó la técnica de análisis por que nos ayuda a analizar los resultados que se obtiene de las muestras aplicadas, a través de las observaciones y encuestas.

Hernández et al. (2014) dice: “Es un método que busca obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en profundidad y evitando a toda costa no involucrar sus creencias o experiencia” (p. 251).

Se utilizó la técnica de observación que observar al individuo, fenómenos, hechos, casos, objetos y acción, porque se va obtener la información para medir las variables de la investigación.

Hernández et al. (2014) menciona: “La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones” (p. 252).

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

La recolección de datos de la muestra se pidió hacer la elaboración de dos instrumentos para el recojo de datos, uno para medir el coaching empresarial y de igual manera la otra medir el desempeño laboral. Estos

instrumentos fueron elaborados por el investigador, de tal manera sometida a validez de contenido, criterio y constructo, así como su nivel de confiabilidad antes de su aplicación.

En lo que respecta al cuestionario.

Hernández et al. (2014) dice: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Por otra parte, todo instrumento de recolección de datos o mediciones tendrá que reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

### **Instrumento I: Coaching empresarial.**

#### **Ficha técnica**

Nombre	: Coaching empresarial.
Autor	: Genrry Alarcon Tito
Procedencia	: Perú.
Año	: 2018
Edad de aplicación	: 20 años en adelante.
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: Aproximadamente 20 minutos.
Aplicación	: Colaboradores.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

#### **Descripción:**

El instrumento que se utiliza es para el propósito de la investigación es el cuestionario, que sirve para medir las cuatro dimensiones de coaching empresarial como son: diagnóstico, diseño, puesta en marcha y seguimiento y evaluación, que consta de 24 ítems, por lo cual seis son de la dimensión de diagnóstico, seis ítems para la dimensión diseño, seis ítems para dimensión puesta en marcha y seis ítems para dimensión seguimiento y evaluación. De



tal manera se basó en la escala de Likert para las respuestas que fueron tres opciones, lo cual la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 72.

Esta escala se elabora para medir los niveles de coaching empresarial que presentan los trabajadores del BBVA de Villa El Salvador. Los análisis estadísticos demostraron que la prueba presenta validez y confiabilidad.

Norma de aplicación:

El instrumento se aplica de manera individual, donde cada colaborador evaluado debe marcar cinco posibles respuestas de los ítems o preguntas que conforman el cuestionario, por lo cual indicara los criterios a evaluar.

Malo: 1  
Regular: 2  
Bueno: 3

Normas de medición:

Se califica los resultados sumando los totales por dimensiones de la variable, de tal manera un total general del instrumento, luego se ubicará en la tabla de baremos para explicar la importancia del coaching empresarial y por ende sus dimensiones.

## **Instrumento II: Desempeño laboral.**

### **Ficha técnica**

Nombre : Desempeño laboral.  
Autor : Genrry Alarcon Tito  
Procedencia : Universidad Autónoma del Perú.  
Año : 2018  
Edad de aplicación : 20 años en adelante.

Administración	: Individual.
Duración	: Aproximadamente 20 minutos.
Aplicación	: Colaboradores.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

#### Descripción:

El instrumento que se utiliza es para el propósito de la investigación que es el cuestionario, que sirve para medir las cuatro dimensiones del desempeño laboral como son: satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador, que consta de 24 ítems, por lo cual seis son de la dimensión de satisfacción del trabajador, seis ítems para la dimensión autoestima, seis ítems para dimensión trabajo en equipo y seis ítems para dimensión capacitación del trabajador. De tal manera se basó en la escala de Likert para las respuestas que fueron 3 opciones, lo cual la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 72.

Esta escala se elabora para medir los niveles del desempeño laboral que presentan los trabajadores del BBVA de Villa El Salvador. Los análisis estadísticos demostraron que la prueba presenta validez y confiabilidad.

#### Norma de aplicación:

El instrumento se aplica de manera individual, donde cada colaborador evaluado debe marcar cinco posibles respuestas de los ítems o preguntas que conforman el cuestionario, por lo cual indicara los criterios a evaluar.

Malo:	1
Regular:	2
Bueno:	3

Normas de medición:

Se califica los resultados sumando los totales por dimensiones de la variable, de tal manera un total general del instrumento, luego se ubicará en la tabla de baremos para explicar la importancia del desempeño laboral y por ende sus dimensiones.

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

Para analizar los datos que se obtuvieron a través de los instrumentos de encuestas, se analizarán mediante un programa o software estadístico informático de SPSS en la versión 23, donde se implementará bases de datos, para dar un análisis estadístico de las variables.

El análisis que se dio los siguientes pasos:

La aplicación del instrumento a los colaboradores de la empresa del BBVA de Villa El Salvador.

Se recolectó la información para la elaboración de bases de datos.

Para la organización de los datos obtenidos, se implementó en una base de datos de la variable coaching empresarial como también desempeño laboral, por lo cual fueron sometidos en un análisis estadístico en el programa SPSS para obtener los análisis descriptivos.

Así mismo mediante la base de datos en el SPSS del análisis descriptivo, se procederá a sacar los resultados descriptivos de las variables que se trabajó.

Por lo cual el análisis descriptivo de las variables, se dieron en puntajes y su presentación fue en medias, varianzas, máximo, mínimos y confiabilidad.

También el resultado que dio, se analizó en un desarrollo de interpretación de valores estadísticos, por lo cual se estableció el nivel de las dos variables y como sus dimensiones.

Por lo cual después se presentan las tablas y figuras por variables y dimensiones.

Se desarrolló el interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, también se realizará el análisis inferencial que permite la contratación de la hipótesis.

Se elaboró las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

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

#### 4.1. Validación del instrumento.

##### Validez del instrumento coaching empresarial.

La validez del instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4  
*Resultados de la validación del cuestionario de coaching empresarial*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Lic. Joanna Herrera Zavaleta	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

##### Validez del instrumento de desempeño laboral.

La validez del instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5  
*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Lic. Joanna Herrera Zavaleta	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad.

##### **Fiabilidad del instrumento del coaching empresarial.**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable coaching empresarial se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6  
*Fiabilidad del instrumento de la variable coaching empresarial*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.821 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

##### **Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable desarrollo organizacional se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7  
*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	24

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.828 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables.

### Resultados descriptivos de la variable coaching empresarial.

Tabla 8  
*Análisis descriptivo de la variable: Coaching empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	12,5
	Medio	11	68,8
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

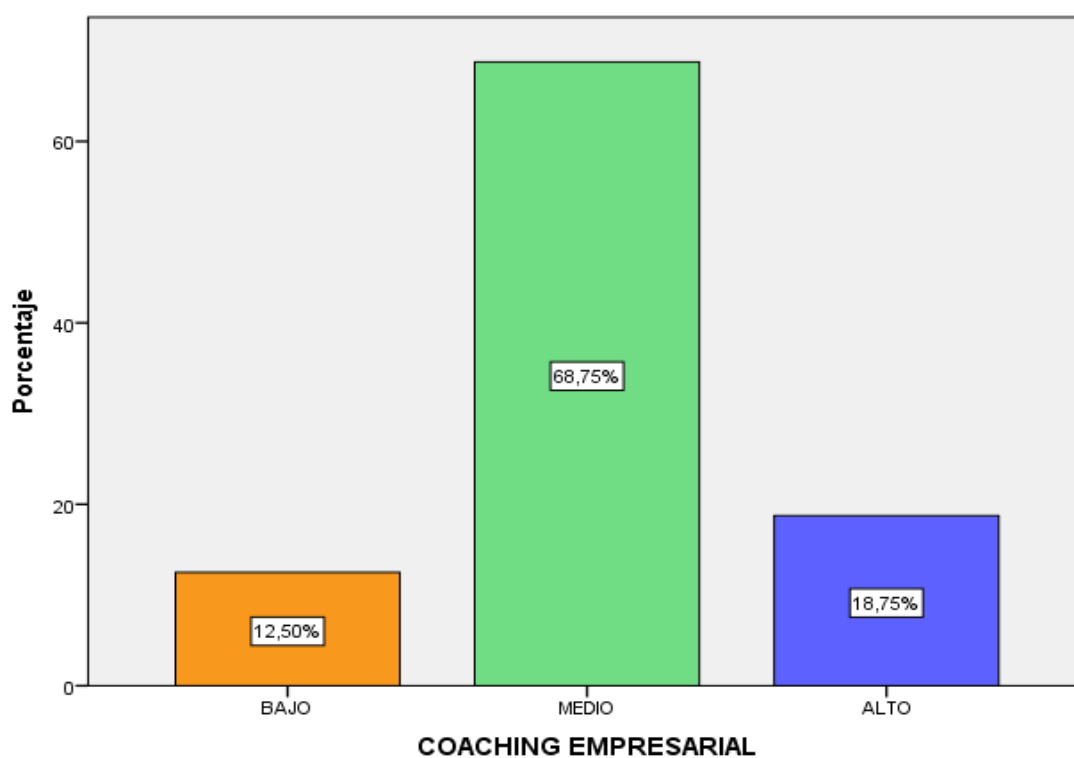


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable coaching empresarial.

### Interpretación.

En la figura 1 se aprecia que 11 colaboradores que representan el 68.75% consideran a la variable coaching empresarial como un nivel medio, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran alto, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% consideran al coaching empresarial en un nivel bajo.



## Resultados descriptiva de la variable desempeño laboral.

Tabla 9  
*Análisis descriptivo de la variable: Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	12,5
	Medio	11	68,8
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

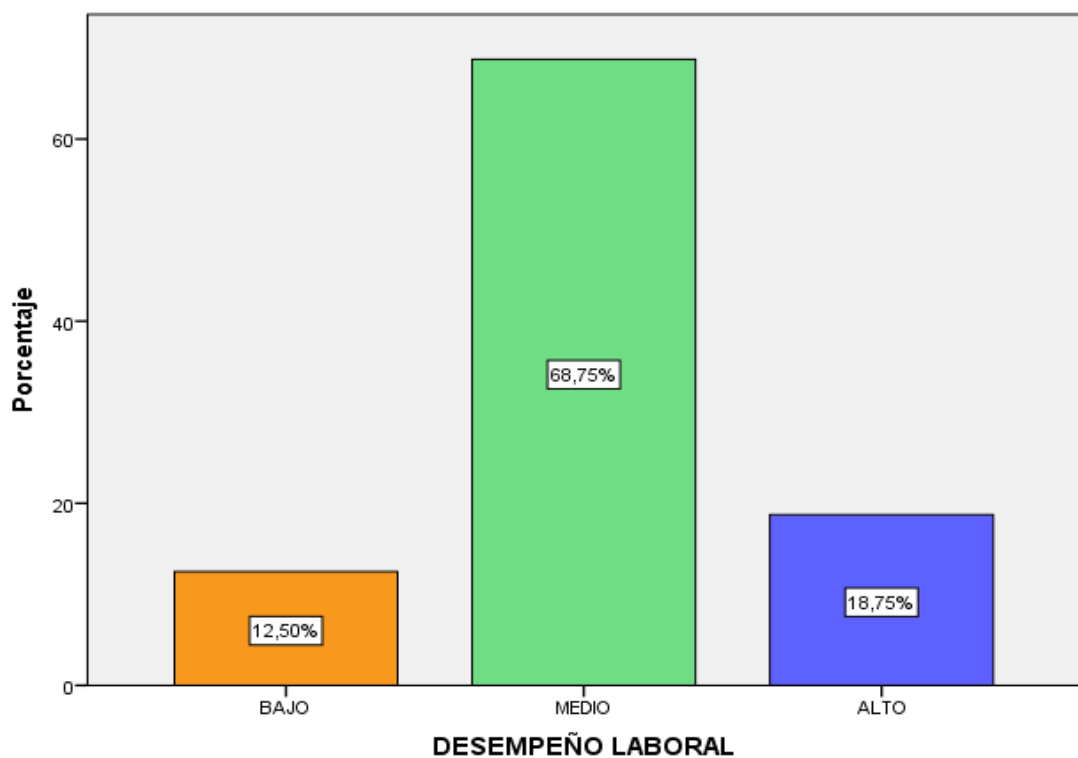


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

### Interpretación.

En la figura 2 se aprecia que 11 colaboradores que representan el 68.75% consideran a la variable desempeño laboral como un nivel medio, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran alto, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% consideran al desempeño laboral en un nivel bajo.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

#### Descriptivas de las cuatro dimensiones del coaching empresarial.

Tabla 10  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Diagnóstico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	Medio	9	56,3
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

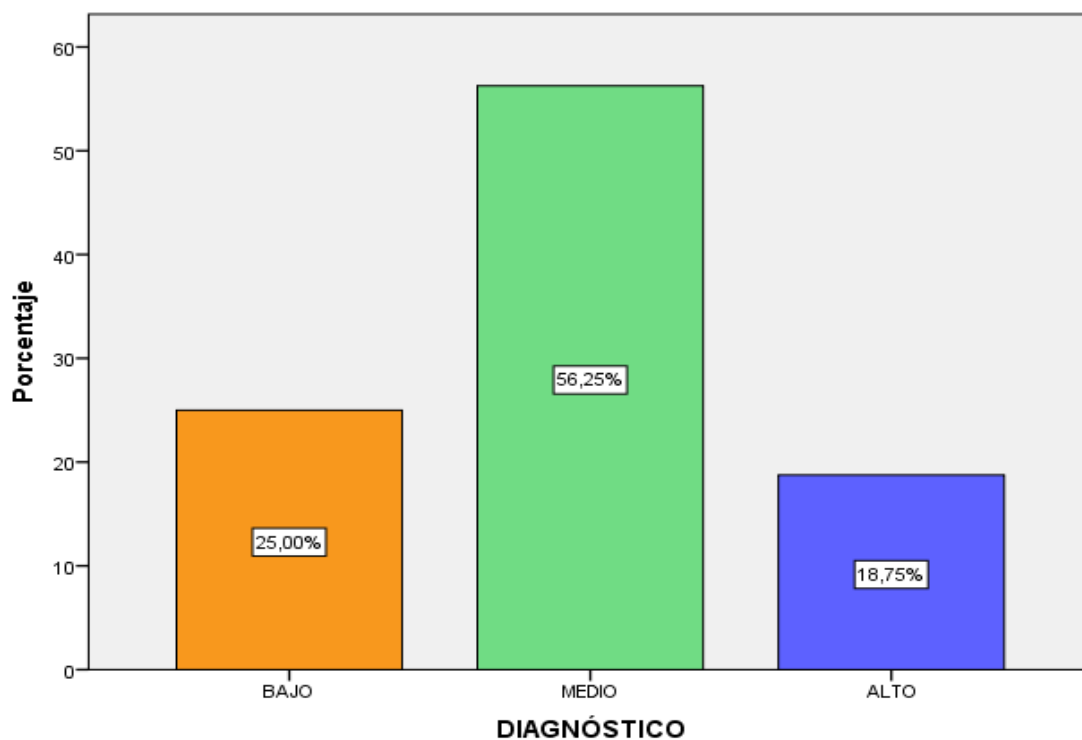


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión diagnóstica.

#### Interpretación.

En la figura 3 se aprecia que 9 colaboradores que representan el 56.25% consideran a la dimensión diagnóstica como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75% consideran a la dimensión diagnóstica en un nivel alto.

Tabla 11  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Diseño*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	18,8
	Medio	11	68,8
	Alto	2	12,5
	Total	16	100,0

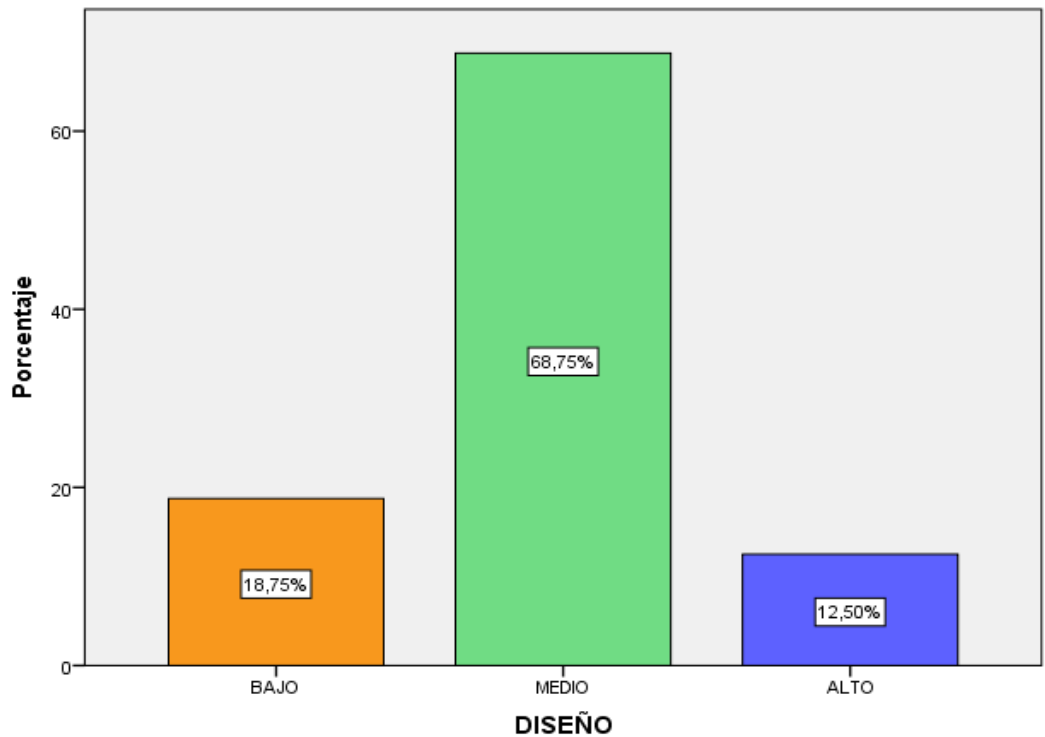


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión diseño.

### Interpretación.

En la figura 4 se aprecia que 11 colaboradores que representan el 68.75% consideran a la dimensión diseño como un nivel medio, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran bajo, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% consideran a la dimensión diseño en un nivel alto.

Tabla 12  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Puesta en marcha*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	Medio	10	62,5
	Alto	2	12,5
	Total	16	100,0

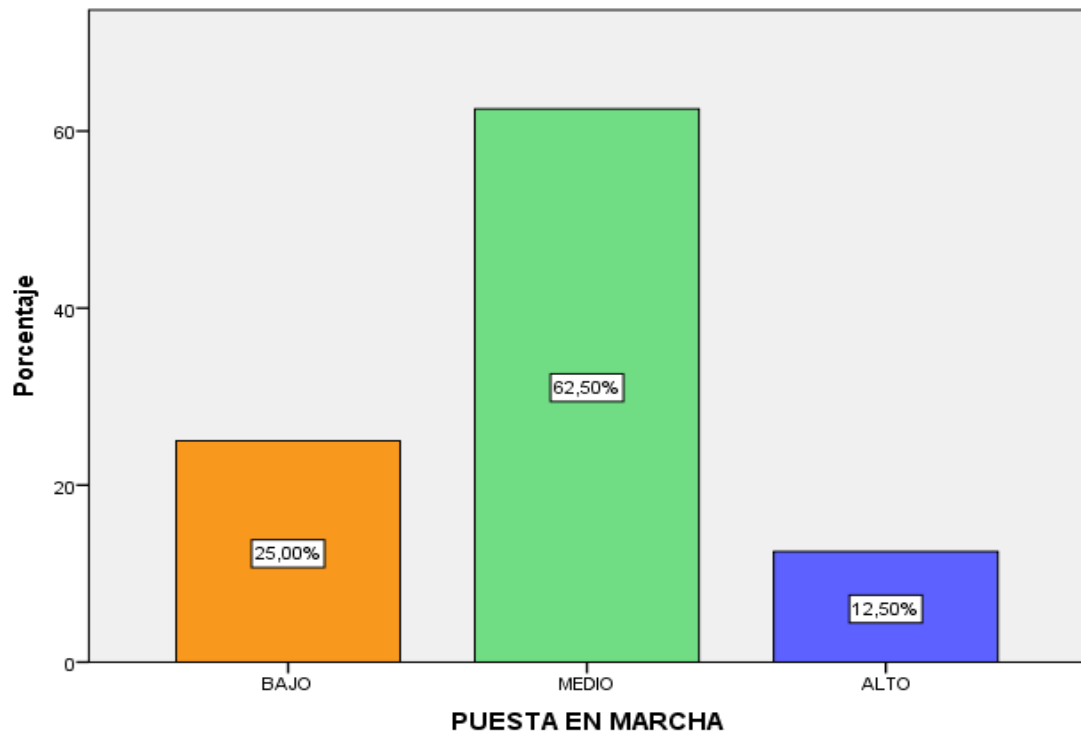


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión puesta en marcha.

### Interpretación.

En la figura 5 se aprecia que 10 colaboradores que representan el 62.50% consideran a la dimensión puesta en marcha como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% consideran a la dimensión puesta en marcha en un nivel alto.

Tabla 13  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Seguimiento y evaluación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	Medio	9	56,3
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

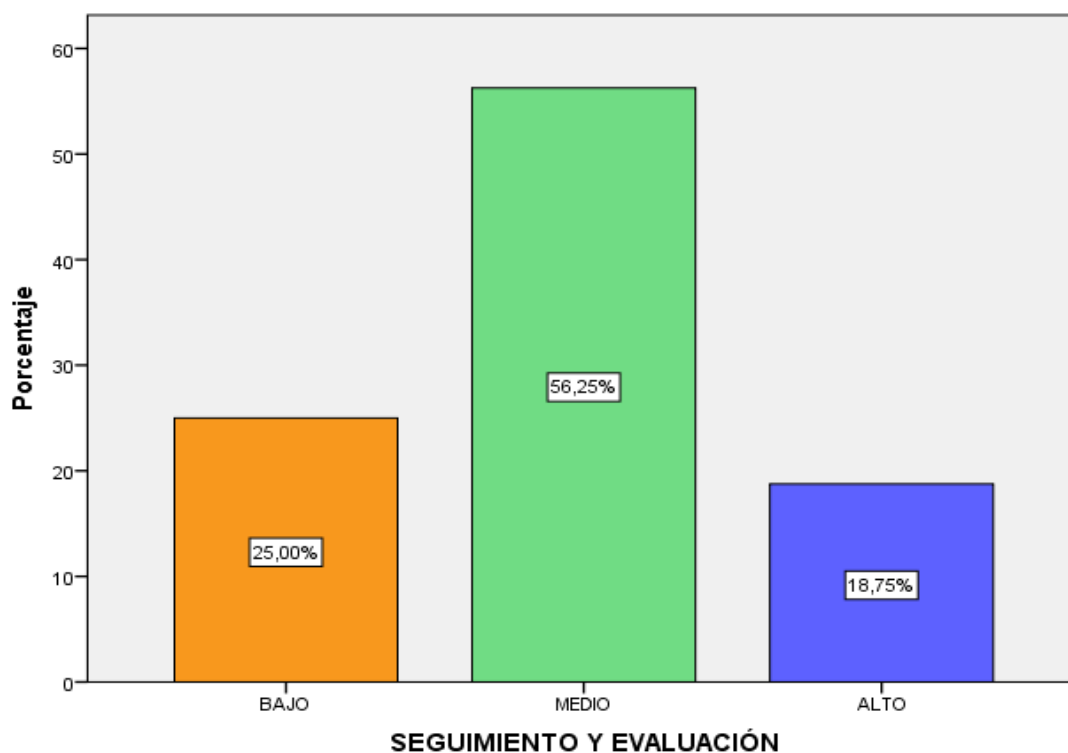


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión seguimiento y evaluación.

### Interpretación.

En la figura 6 se aprecia que 9 colaboradores que representan el 56.25% consideran a la dimensión seguimiento y evaluación como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75% consideran a la dimensión seguimiento y evaluación en un nivel alto.

## Descriptivas de las cuatro dimensiones de desempeño laboral.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión: Satisfacción del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	18,8
	Medio	11	68,8
	Alto	2	12,5
	Total	16	100,0

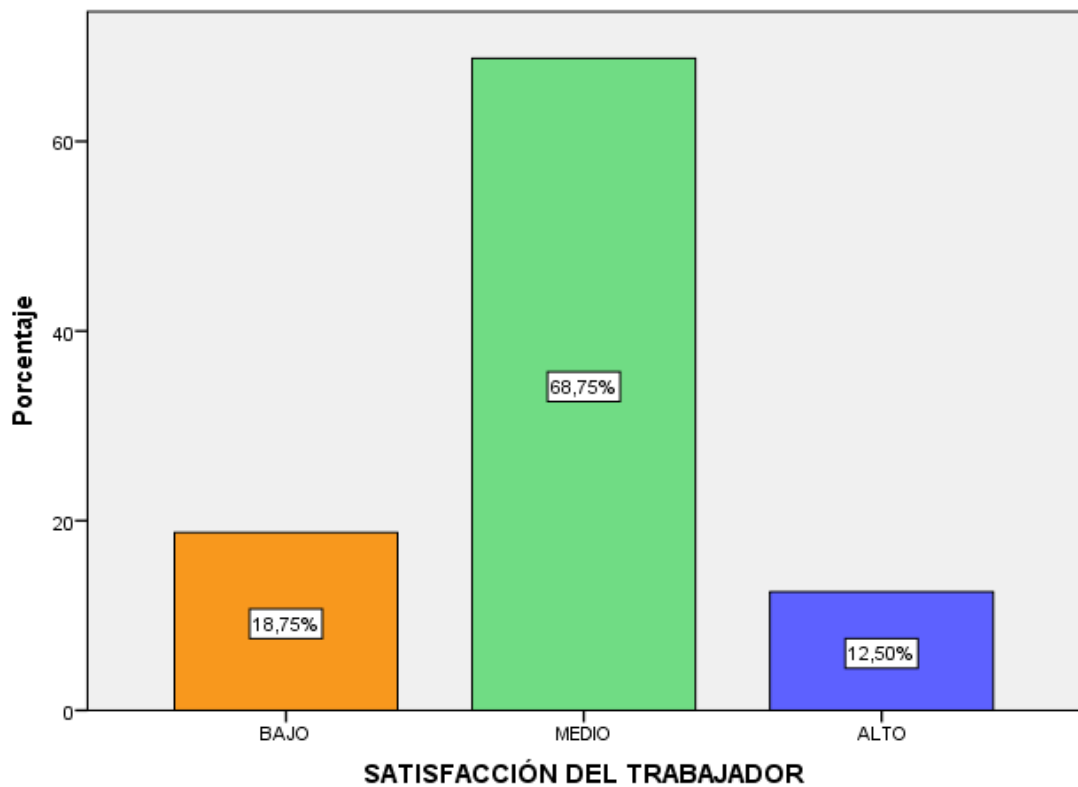


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción del trabajador.

### Interpretación.

En la figura 7 se aprecia que 11 colaboradores que representan el 68.75% consideran a la dimensión satisfacción del trabajador como un nivel medio, 3 de los colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran bajo, y 2 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% consideran a la dimensión satisfacción del trabajador en un nivel alto.

Tabla 15  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Autoestima*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	Medio	9	56,3
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

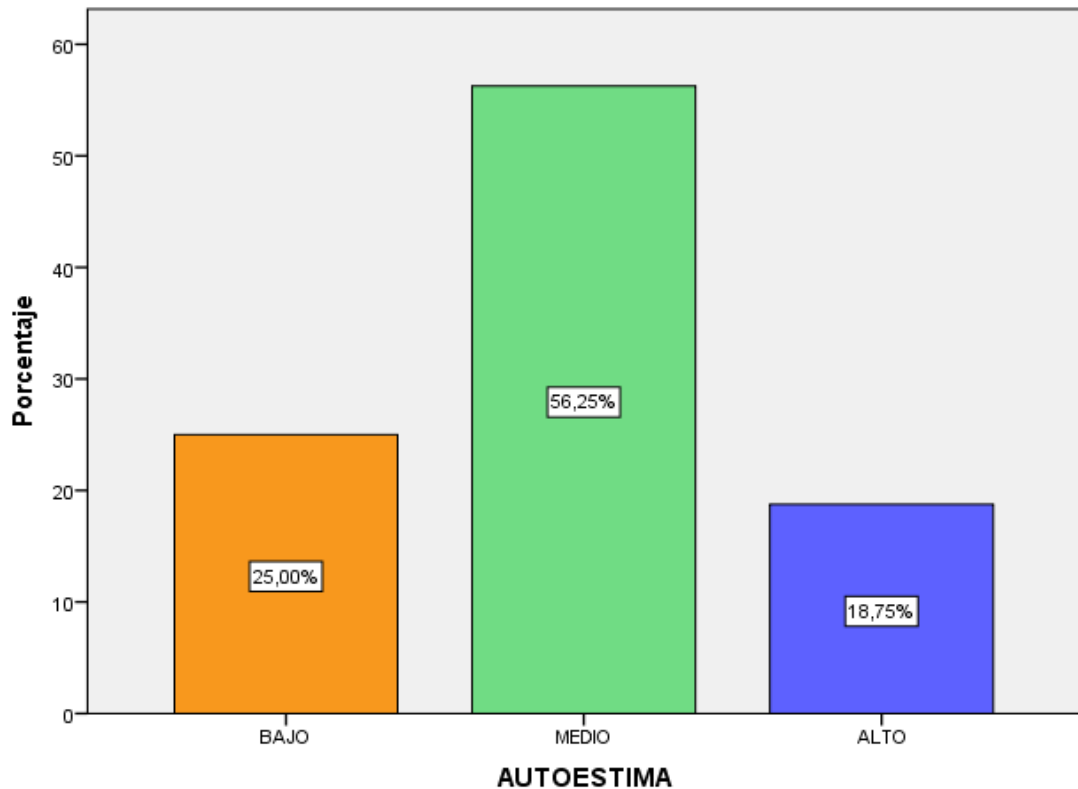


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión autoestima.

### Interpretación.

En la figura 8 se aprecia que 9 colaboradores que representan el 56.25% consideran a la dimensión autoestima como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75% consideran a la dimensión autoestima en un nivel alto.

Tabla 16  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	medio	11	68,8
	Alto	1	6,3
	Total	16	100,0

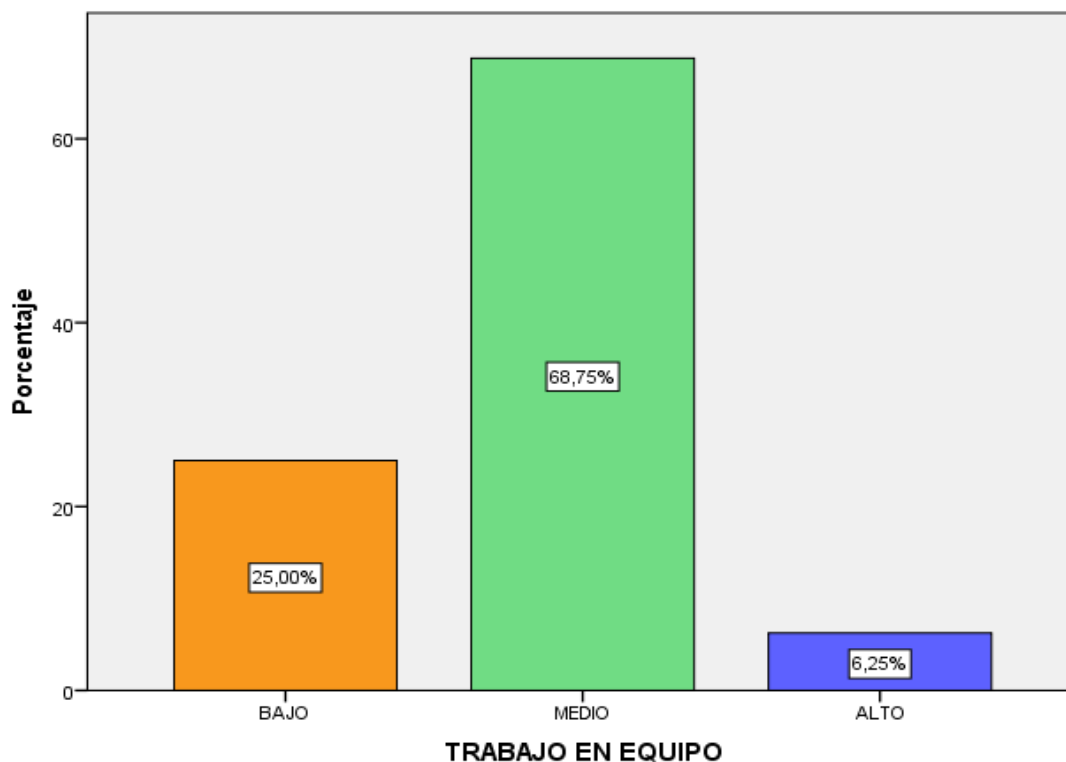


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.

### Interpretación.

En la figura 9 se aprecia que 11 colaboradores que representan el 68.75% consideran a la dimensión trabajo en equipo como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 1 colaborador encuestado que equivalen al 6.25% consideran a la dimensión trabajo en equipo en un nivel alto.



Tabla 17  
*Análisis descriptivo de la dimensión: Capacitación del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	25,0
	medio	9	56,3
	Alto	3	18,8
	Total	16	100,0

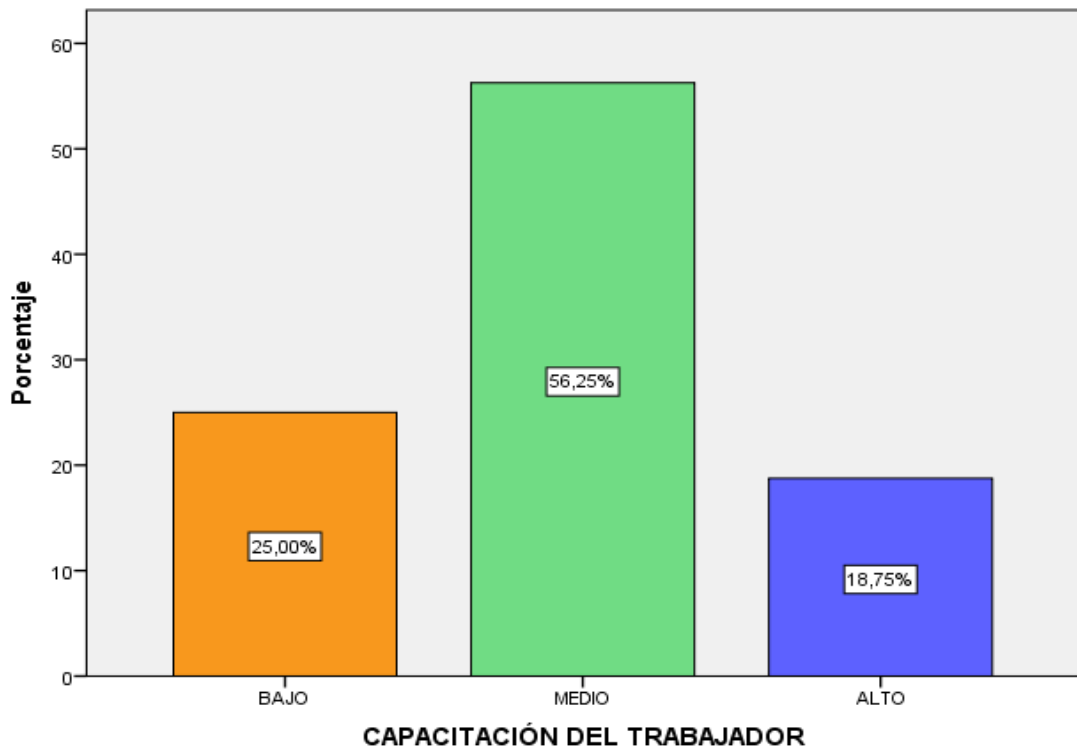


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión capacitación del trabajador.

### Interpretación.

En la figura 10 se aprecia que 9 colaboradores que representan el 56.25% consideran a la dimensión capacitación del trabajador como un nivel medio, 4 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran bajo, y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75% consideran a la dimensión capacitación del trabajador en un nivel alto.

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

Tabla 18

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

Coaching empresarial	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Bajo	2	13%	0	0.0%	0	0%	2	12.5%
Medio	0	0.0%	10	62.5%	1	6.3%	11	68.8%
Alto	0	0%	1	6.3%	2	12.5%	3	18.8%
Total	2	12.5%	11	68.8%	3	19%	16	100.0%

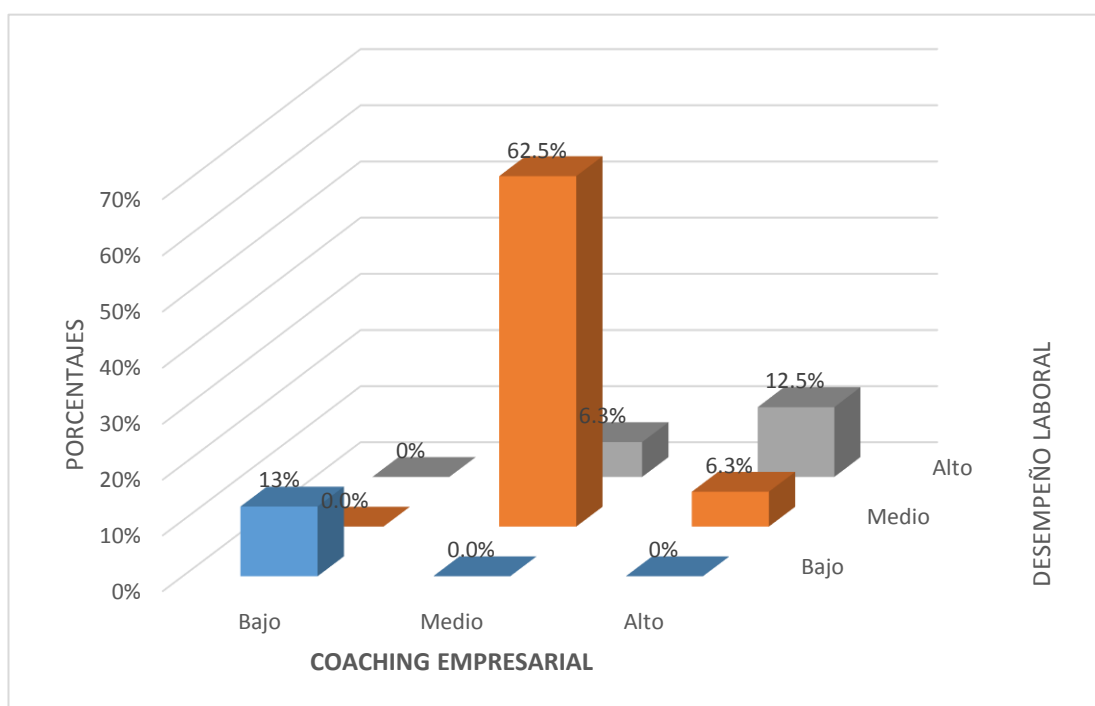


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral

#### Interpretación.

La tabla 18 y figura 11 muestran la descripción referente a las variables coaching empresarial y desempeño laboral, donde se observa que el 13% de los encuestados perciben como bajo la relación entre dichas variables. Así mismo, 62.5% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel medio, mientras que el 12.5% encuestados afirman que esta relación es alta; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

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

**Ho:** La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

**Ha:** La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

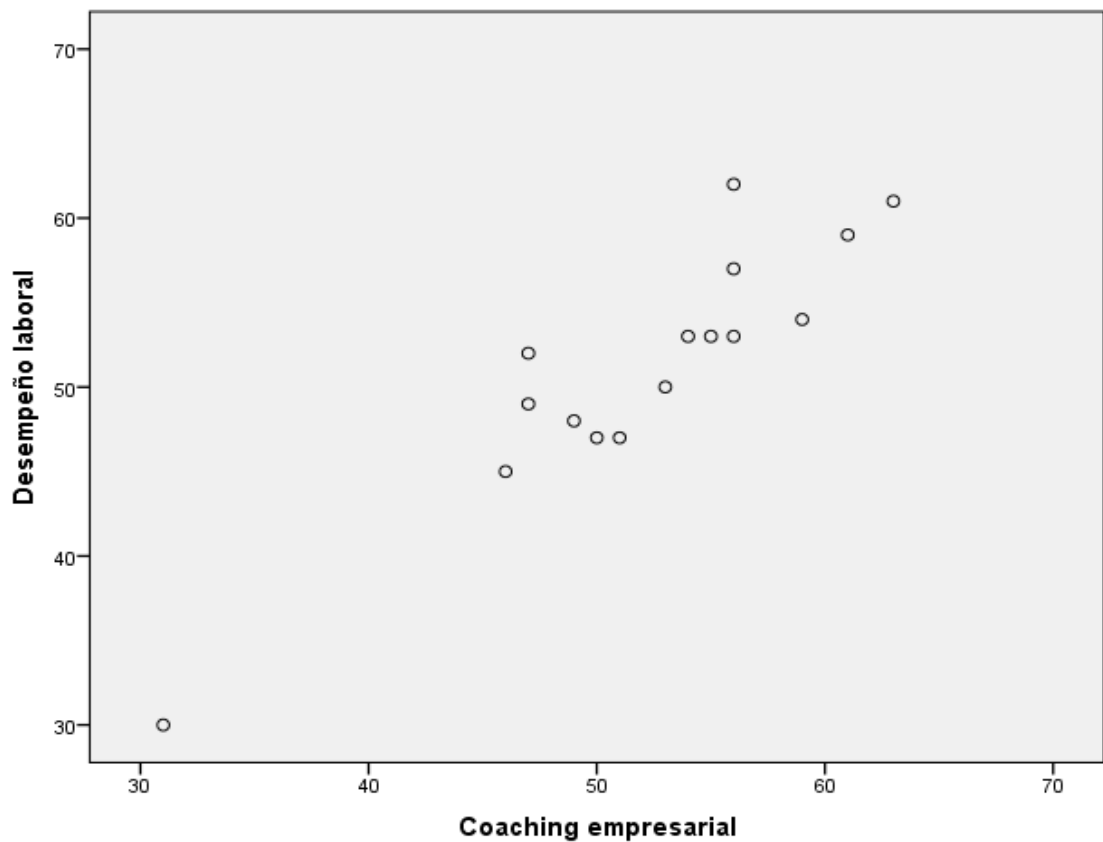
Tabla 19

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables coaching empresarial y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Coaching empresarial	,146	16	,200 <sup>*</sup>	,902	16	,088
Desempeño laboral	,163	16	,200 <sup>*</sup>	,898	16	,076

#### **Interpretación.**

La tabla 19 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en ambas, ya que el coeficiente obtenido es 0.076 mayor que 0.05; dicho resultado permite determinar la aceptación de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.



*Figura 12.* Gráfico de dispersión de las variables coaching empresarial y el desempeño laboral.

### **Interpretación.**

El gráfico 12 de dispersión nos indica una tendencia positiva; es decir, a medida que va aumentando el valor de la variable de coaching empresarial aumenta también el desempeño laboral de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales.

##### Contraste de la hipótesis general

Ho: No existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Ha: Existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 20  
*Resultados de correlación entre el coaching empresarial y desempeño laboral*

		Coaching empresarial	Desempeño laboral
Coaching empresarial	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

##### Interpretación.

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables coaching empresarial y desempeño laboral, en una R de Pearson que asciende a 0,920, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva muy alta entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

## Contrastación de hipótesis específicas.

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existen relaciones entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H1: Existen relaciones entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 21

*Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: diagnóstico y el desempeño laboral*

		Diagnóstico	Desempeño laboral
Diagnostico	Correlación de Pearson	1	,606**
	Sig. (bilateral)		,013
	N	16	16
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,606**	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	16	16

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación.

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión diagnóstico del coaching empresarial y el desempeño laboral, en una R de Pearson que asciende a 0,606, con un nivel de significancia  $p=0,013$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la

dimensión diagnóstico del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

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

Ho: No existen relaciones entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H2: Existen relaciones entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 22

*Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: diseño y el desempeño laboral*

		Diseño	Desempeño laboral
Diseño	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

### **Interpretación.**

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión diseño del coaching empresarial y el desempeño laboral, en una R de Pearson que asciende a 0,803, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión diseño del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

### Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existen relaciones entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H3: Existen relaciones entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 23

*Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: puesta en marcha y el desempeño laboral*

		Puesta en marcha	Desempeño laboral
Puesta en marcha	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	16	16
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	16	16

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

### Interpretación.

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión puesta en marcha del coaching empresarial y el desempeño laboral, en una R de Pearson que asciende a 0,758, con un nivel de significancia  $p=0,001$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión puesta en marcha del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.



#### Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: No existen relaciones entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

H4: Existen relaciones entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\rho \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 24

*Resultados de correlación entre la dimensión del coaching empresarial: seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral*

		Seguimiento y la evaluación	Desempeño laboral
Seguimiento y la evaluación	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

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

#### Interpretación.

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión seguimiento y la evaluación del coaching empresarial y el desempeño laboral, en una R de Pearson que asciende a 0,922, con un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión seguimiento y la evaluación del

coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

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

## 5.1. Discusiones.

En el presente estudio se plantea la necesidad de investigar los aspectos negativos del desempeño laboral que impulsan poco a poco el incremento de insatisfacción laboral, la ausencia de autoestima y la falta de trabajo en equipo, en la actualidad las empresas bancarias toman mayor interés en el personal de trabajo, donde implementan el coaching empresarial como una herramienta de entrenamiento a los colaboradores para que obtengan un mejor desempeño en lugar que labora y mejorar su competitividad en la empresa donde trabaja.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obtenidos como resultados de un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de coaching empresarial se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,821; mientras que el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbrach que asciende a 0,828 mayor que el 0,75 , demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados obtenidos con la investigación y siendo el objetivo general de determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, podemos decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Pearson se obtuvo de 0,920 a un nivel de significado de P valor de 0,000, es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estas relaciones muy altas entre las variables que se investigó, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Beraun (2017) en su tesis “El coaching y el desempeño laboral en acompañantes pedagógicos de la UGEL 01 – San Juan de Miraflores, año 2017” concluye con una relación de Rho Spearman de 0,888 y un nivel de significancia bilateral menor a 0,05, es decir “ $0,001 < 0,05$ ”; lo cual indica que es una correlación muy buena, de tal manera que se encontró una relación positiva muy fuerte entre

las variables de coaching y desempeño laboral, asimismo el coaching es un entrenamiento que hace que la eficacia laboral se cumpla la productividad de trabajo del colaborador, por lo cual también, el comportamiento se refleja en el entrenamiento ya que los acompañantes demuestran una aptitud muy buena y relaciones interpersonales, respondiendo en su trabajo un acuerdo en común, de tal manera el coaching motiva a cada uno de los acompañantes pedagógicos a tener voluntad y desarrollar la determinada actividad que se asigne.

Asimismo, respecto a los objetivos específicos logrados, en el objetivo específico 1 donde se logró la relación de las dimensiones de la variable coaching empresarial con el desempeño laboral de determinar la relación entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, se puede decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Pearson 0,606 a un nivel de significancia de P valor 0,013 es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existe relación entre el diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estas relaciones moderadas entre las variables que se investigó, se asemeja con los resultados plasmados en el estudio de Fernández (2017) en su tesis "Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca", donde su objetivo específico fue diagnosticar la práctica de objetivo y logros de metas y las estrategias y desempeño que presentan el coaching en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, concluye con una relación de Pearson de 0,712, señala que el P-valor =  $0,001 < 0,05$ , lo cual indica que es una correlación buena, por lo cual hay relación positiva alta entre las variables, lo cual indica que si hay relación positiva entre la dimensión diagnóstico del coaching empresarial y el desempeño laboral, asimismo la aplicación del diagnóstico en un proceso de coaching es el análisis de las relaciones internas en una empresa, donde identifica los problemas, por lo cual el proceso procura a resolver los conflictos o problemas que tiene el colaborador con la finalidad que el colaborador se desarrolle bien su capacidad de trabajo que brinda en la empresa.

Por otra parte, en el objetivo específico 2 donde se logró determinar la relación entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, podemos decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Pearson 0,803 a un nivel de significancia de P valor 0,000 es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existe relación entre el diseño y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estas relaciones altas entre las variables que se investigó, se asemeja con los resultados plasmados en el estudio de Berneo (2016) en su tesis “El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi”, donde su objetivo específico fue determinar la existencia de entrenamiento en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi, concluye en su investigación arrojó como resultado 10 grados de libertad a un nivel de significancia de 0,05 se obtiene 18,31 y como el valor del chi-cuadrado calculado es 82,38 se encuentra fuera de la región de aceptación, lo cual el entrenamiento del coaching y el desempeño laboral tiene una incidencia directa entre las variables como también una relación entre ambas variables, asimismo en el diseño de proyecto que se da en el proceso coaching es la recopilación de datos o información de los problemas o las necesidades, donde se planifica los procesos, asimismo el colaborador obtendrá conocimientos, destrezas y habilidades en las sesiones dentro de la empresa.

En el objetivo específico 3 donde se logró determinar la relación entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, se puede decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Pearson 0,758 a un nivel de significancia de P valor 0,001 es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existe relación alta entre la puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estas relaciones altas entre las variables que se investigó, se asemeja con los resultados plasmados en el estudio de Flores (2017) en su tesis “El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017”, donde su objetivo específico fue

determinar si el proceso del coaching contribuye a mejorar el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017, concluye con una relación de Pearson de 0,802 señalando una significancia de 0,000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0,05, lo cual indica que es una relación positiva alta entre la dimensión de puesta en marcha del coaching empresarial y el desempeño laboral, asimismo el proceso influye en el desempeño laboral donde los colaboradores logran a resolver sus problemas y cumplir sus metas orientados a resultados en su puesto de trabajo donde hace sus actividades, todo esto se logra a través de las sesiones del proceso del coaching en la empresa.

También en el objetivo específico 4 donde se logró determinar la relación entre el seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador, se puede decir que los resultados estadísticos fueron positivos con un R de Pearson 0,922 a un nivel de significancia de P valor 0,000 es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), es decir que existe relación entre el seguimiento y evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador. Estas relaciones son muy altas entre las variables que se investigó, se asemeja con los resultados plasmados en el estudio de Flores (2017) en su tesis "El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017" donde su objetivo específico fue determinar si influye el desarrollo de capacidades del coaching en el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017, concluye con un relación de Pearson de 0,764 señalando una significancia de 0,000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0,05, lo cual indica que es una relación positiva alta entre la dimensión de seguimiento y evaluación del coaching empresarial y el desempeño laboral, asimismo el desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral, donde se mide las capacidades y habilidades en evaluaciones, de tal manera se ven los resúmenes de resultados de los colaboradores tras el proceso que se da del coaching, donde el seguimiento es una retroalimentación para una mejora continua en la empresa.

## 5.2 Conclusiones

Primero. Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,920\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

Segundo. Existe una relación moderada significativa mediante un R de Pearson de 0,606\*\* a un nivel de significancia de 0,013 menor a 0,05 entre la dimensión diagnóstico del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

Tercero. Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,803\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre la dimensión diseño del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

Cuarto. Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,758\*\* a un nivel de significancia de 0,001 menor a 0,05 entre la dimensión puesta en marcha del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.

Quinto. Existe una relación altamente significativa mediante un R de Pearson de 0,922\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre la dimensión seguimiento y evaluación del coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.



### 5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, los resultados permiten recomendar que el proceso de entrenamiento (coaching empresarial) que se da en el BBVA de Villa El Salvador, tenga una supervisión, donde se observe si se está yendo en una dirección buena, como en el diagnóstico, diseño, puesta en marcha y el seguimiento con la evaluación, dando un entrenamiento al máximo y por ende el entrenado demostrando un desempeño al máximo.

En relación al objetivo específico 1, relación entre el diagnóstico y el desempeño laboral, los resultados permiten recomendar al entrenador del BBVA de la sede Villa El Salvador, que conozca bien y a profundidad a los que van hacer entrenados, como analizando e identificando sus fortalezas y debilidades, como también sus problemas, lo cual establecerá una misión en el proceso.

En relación al objetivo específico 2, relación entre el diseño y el desempeño laboral, los resultados permiten recomendar al entrenador del BBVA de la sede Villa El Salvador, desarrollar un buen análisis según la recopilación de datos, como a través de la información, según los diagnósticos de los entrenados para la elaboración y planificación del proceso de entrenamiento.

En relación al objetivo específico 3, relación entre la puesta en marcha y el desempeño laboral, los resultados permiten recomendar al entrenador del BBVA de la sede Villa El Salvador, desarrollar las sesiones de entrenamiento con un énfasis en identificar la capacidades, como manejar las emociones correctamente, asimismo se lograra conseguir la metas y objetivos, por lo cual, los entrenados estarán motivados para dar al máximo sus capacidades en las sesiones que se dan en el entrenamiento.

En relación al objetivo específico 4, relación entre el seguimiento y evaluación con el desempeño laboral, los resultados permiten recomendar al entrenador del BBVA de la sede Villa El Salvador, como dar un seguimiento

continuo después de las sesiones, en donde adquirirá los resultados, si son buenos o malos, donde va a ver en qué está fallando el entrenado y dar una mejora continua como retroalimentación en su desempeño laboral.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

Chávez, N. (2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización. *Pensamiento y gestión*, 12(33), 140-161. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64624867007>

Colomo, R. y Casado, C. (2006) MENTORING & COACHING. IT PERSPECTIVE. *Journal of Technology Mangement & Innovation*, 1(3), 131-139. Recuperado de [https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14559/mentoring\\_JTMI\\_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://earchivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14559/mentoring_JTMI_2006.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lozano, Luz. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Escuela de Administración de Negocios*, 5(63), 127-137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611455009>

## Libros

Anwandter, P. y Escobar, R. (2015). *Team Coaching: Como desarrollar equipos de altos desempeños*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Sj\\_DCgAAQBAJ&pg=PT173&dq=desarrollo+de+capacidades+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjUpYjFnrTUAhUGSyYKHb6QDmsQ6AEIRjAG#v=onepage&q=desarrollo%20de%20capacidades%20coaching&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Sj_DCgAAQBAJ&pg=PT173&dq=desarrollo+de+capacidades+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjUpYjFnrTUAhUGSyYKHb6QDmsQ6AEIRjAG#v=onepage&q=desarrollo%20de%20capacidades%20coaching&f=false)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2002a). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002b). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (8ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Ciudad de México, Mexico: McGraw-Hill.

O'Connor, J., y Lages, A. (2005). *Coaching con PNL. Programación Neurolinguista. Guía práctica para obtener lo mejor de ti mismo y los demás*. Barcelona, España: HaperCollinsPuMishers.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación.

Timothy, W. (1997). *El juego interno del tenis*. Barcelona, España: Editorial Sirio.

Villa, J. y Caperán, J. (2010). *Manual de Coaching*. Barcelona, España: Editorial Profit.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (6ª ed.). Ciudad de Mexico, México: McGraw-Hill.

## **Tesis**

Beraun, J. (2017). *El coaching y el desempeño laboral en acompañante 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)

Berneu, T. (2016). *El entrenamiento y el desempeño laboral en el área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Cotopaxi* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23412/1/Bermeo%20Rodr%C3%ADguez%20Tania%20Cristina.pdf>

Castañeda, C. (2016). *El proceso de desarrollo de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca en el año 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10898/Casta%C3%B1eda%20V%C3%A1squez%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duran, K. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del Banco de Crédito del Perú S.A., La Molina, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3150/Duran\\_LKH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3150/Duran_LKH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, V. (2018). *Coaching gerencial empresarial y Desempeño laboral 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>

Flores, J. (2017). *El coaching y el desempeño laboral en las aseguradoras BNP Paribas Cardif S.A, distrito de San Isidro, año 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12385/Flores\\_MJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12385/Flores_MJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mérida, J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Merida-Juan.pdf>
- Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral (Estudio realizado con los supervisores y viviendas medicas de las empresas farmacéuticas de la ciudad Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monroy-Alvaro.pdf>
- Peña, M. (2018). *El coaching empresarial en la cultura organizacional de la PYMES del sector calzado de la provincia de Tungurahua* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28195/1/495%20O.E..pdf>
- Picón, J. (2014). *El coaching y la cultura organizacional en las docentes de la educación inicial del distrito de Imperial Cañete 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de [https://issuu.com/janetpiconvalladolid/docs/tesis\\_2014\\_5ta\\_revisi](https://issuu.com/janetpiconvalladolid/docs/tesis_2014_5ta_revisi)
- Porras, G. (2017). *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestión del personal administrativo de la universidad metropolitana en el año 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1098/1/T-ULVR-1072.pdf>
- Veloz, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5432/1/T2144-MBA-Veloz-Aplicacion.pdf>

## **ANEXOS**



# ANEXO 1: INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

The screenshot displays the Feedback Studio interface in Google Chrome. The main document is a thesis titled "COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR" by GENRRY ALARCON TITO, supervised by DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE. The document is from the Faculty of Business Sciences, Professional Career of Administration of Companies. The interface includes a sidebar with navigation icons and a right-hand panel titled "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) showing an 8% match rate for the student's work.

**Feedback Studio - Google Chrome**  
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1075289969&s=1&o=1043933717

**feedback studio** | INFORME FINAL DE TESIS | /0 | 4 de 11

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

**TESIS**  
"COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR"

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

**AUTOR**  
GENRRY ALARCON TITO

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**Resumen de coincidencias** X

**8 %**

1 Entregado a Universida... 8 %  
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 117 | Número de palabras: 21678 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 09:52 p.m. 23/11/2018

**ANEXO 2:**

**CONSTANCIA EMITIDA POR LA EMPRESA BBVA QUE ACREDITA LA  
REALIZACION DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

The logo for BBVA, consisting of the letters 'BBVA' in a bold, sans-serif font. To the left of the logo is a vertical bar with a gradient from dark grey at the top to light grey at the bottom.

Lima, 22 de junio del 2018

Estimados y Distinguidos Señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de acreditar que el estudiante de término de la carrera de Administración de empresa de la universidad Autónoma del Perú, el joven Genrry Alarcon Tito ha tenido el permiso para realizar la Tesis en la Empresa BBVA a lo mismo con fines de obtener información que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera, sobre el tema de investigación relacionado a "Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa Salvador", cuyo estudio contribuye e impacta en la organización positivamente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Anita Guerrero Pinedo'.

**Anita Guerrero Pinedo**  
Séb Gerente-Oficina  
Oficina Mega Express Villa El Salvador

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario de coaching empresarial

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el coaching empresarial en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de en tu vida personal como laboral.

1. Malo	2. Regular	3. Bueno
---------	------------	----------

Nº	ÍTEMS	Puntajes		
		1	2	3
<b>Diagnóstico.</b>				
1	El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.	1	2	3
2	El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.	1	2	3
3	La empresa realiza el proceso de entrenamiento.	1	2	3
4	El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas.	1	2	3
5	El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.	1	2	3
6	El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores.	1	2	3
<b>Diseño.</b>				
7	El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.	1	2	3
8	El entrenamiento se enfoca de acuerdo a la dirección de la empresa.	1	2	3
9	El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del coach.	1	2	3
10	Tienes confianza con el entrenador o supervisor en el proceso de entrenamiento.	1	2	3
11	El entrenamiento y desempeño laboral inciden positivamente en los colaboradores.	1	2	3
12	El entrenamiento se realiza en un proceso planificado.	1	2	3
<b>Puesta en marcha.</b>				
13	El entrenamiento te hace ver tus objetivos.	1	2	3
14	El entrenamiento permite que desempeñes bien en tu trabajo.	1	2	3
15	El entrenamiento facilita la toma de decisiones.	1	2	3
16	El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.	1	2	3
17	Considera que el entrenamiento es bueno si se realiza en grupo.	1	2	3
18	El desarrollo de entrenamiento da una buena actitud en el desempeño.	1	2	3
<b>Seguimiento y evaluación.</b>				
19	Disfruta de los beneficios que le otorga con el entrenamiento.	1	2	3
20	El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.	1	2	3
21	El entrenamiento motiva a los colaboradores.	1	2	3
22	El entrenamiento mejora el desempeño laboral.	1	2	3
23	Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.	1	2	3
24	El entrenamiento incide con el desempeño laboral.	1	2	3

## Cuestionario de desempeño laboral

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo se percibes el desempeño laboral en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de en tu vida laboral como en la empresa donde trabajas.

1. Malo	2. Regular	3. Bueno
---------	------------	----------

Nº	ÍTEMS	Puntajes		
		1	2	3
<b>Satisfacción del Trabajo.</b>				
1	Estas capacitado para realizar tus funciones.	1	2	3
2	Usted realiza su trabajo en el tiempo establecido.	1	2	3
3	En su trabajo nunca ha cometido errores.	1	2	3
4	Tiene la iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas futuros en el trabajo.	1	2	3
5	Su supervisor le felicita contantemente por su trabajo.	1	2	3
6	Realiza horas extras en su puesto de trabajo.	1	2	3
<b>Autoestima.</b>				
7	El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.	1	2	3
8	Cuando se hace un mal trabajo, es bueno dar soluciones.	1	2	3
9	Revisa periódicamente un trabajo para no cometer errores.	1	2	3
10	Tiene predisposición para realizar su trabajo.	1	2	3
11	El conflicto afecta en el trabajo laboral.	1	2	3
12	Cuando hay un conflicto laboral, es excusa para hacer mal su trabajo.	1	2	3
<b>Trabajo en equipo.</b>				
13	Comparte la información de trabajo con el grupo.	1	2	3
14	Ayuda a las personas que están malhumoradas.	1	2	3
15	Las relaciones con tus compañeros son efectivas.	1	2	3
16	Aporta ideas al grupo o equipo de trabajo.	1	2	3
17	Se realiza un buen liderazgo en la empresa.	1	2	3
18	Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.	1	2	3
<b>Capacitación del Trabajador.</b>				
19	Aplicar nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.	1	2	3
20	Las evaluaciones son permanentes.	1	2	3
21	Las evaluaciones que califica el desempeño laboral determina en que estas fallando.	1	2	3
22	La capacitación retroalimenta el procedimiento de trabajo.	1	2	3
23	El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.	1	2	3
24	La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la organización o empresas.	1	2	3











## ANEXO 5: FICHA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR.**

1ra. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR.		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>COACHING EMPRESARIAL</b> El coaching empresarial es un conjunto de métodos y técnicas cuyo objetivo es conseguir eficacia en los resultados, motivar a los trabajadores y de esta manera contribuir a su satisfacción en lo profesional y en lo personal.	Diagnóstico	Necesidad del cliente.	1. El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.						✓		✓		✓				
			2. El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.						✓		✓		✓				
			3. La empresa realiza el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
		Número de entrevistas.	4. El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas.						✓		✓		✓				
			5. El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.						✓		✓		✓				
			6. El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores.						✓		✓		✓				
	Diseño	Compromiso triangular.	7. El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.						✓		✓		✓				
			8. El entrenamiento se enfoca de acuerdo a la dirección de la empresa.						✓		✓		✓				
			9. El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del entrenador.						✓		✓		✓				
		Plan de trabajo.	10. Tienes confianza con el entrenador o supervisor en el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
			11. El entrenamiento y el desempeño laboral inciden positivamente en los colaboradores.						✓		✓		✓				
			12. El entrenamiento se realiza en un proceso planificado.						✓		✓		✓				

Puesta en marcha	Implementación.	13. El entrenamiento te hace ver tus objetivos.							✓	✓		✓		✓			
		14. El entrenamiento permite que desempeñes bien en tu trabajo.							✓	✓		✓		✓			
		15. El entrenamiento facilita la toma de decisiones.							✓	✓		✓		✓			
	Desarrollo de sesiones.	16. El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.							✓	✓		✓		✓			
		17. Considera que el entrenamiento es bueno si se realiza en grupo.							✓	✓		✓		✓			
		18. El desarrollo de entrenamiento da una buena actitud en el desempeño.							✓	✓		✓		✓			
	Seguimiento y evaluación	Seguimiento.	19. Disfruta de los beneficios que le otorga con el entrenamiento.							✓	✓		✓		✓		
			20. El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.							✓	✓		✓		✓		
			21. El entrenamiento motiva a los colaboradores.							✓	✓		✓		✓		
Evaluación.		22. El entrenamiento mejora el desempeño laboral.							✓	✓		✓		✓			
		23. Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.							✓	✓		✓		✓			
		24. El entrenamiento incide con el desempeño laboral.							✓	✓		✓		✓			

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

2da. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR.		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Satisfacción del Trabajo	Actitud hacia el trabajo.	1. Estas capacitado para realizar tus funciones.						✓		✓		✓				
			2. Usted realiza su trabajo en el tiempo establecido.						✓		✓		✓				
			3. En su trabajo nunca ha cometido errores.						✓		✓		✓				
		Efecto de comportamiento.	4. Tiene la iniciativa y capacidad para anticiparse a problema futuros en el trabajo.						✓		✓		✓				
			5. Su supervisor le felicita constantemente por su trabajo.						✓		✓		✓				
			6. Realiza horas extras en su puesto de trabajo.						✓		✓		✓				
	Autoestima	Desarrolla de logro.	7. El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.						✓		✓		✓				
			8. Cuando se hace un mal trabajo, es bueno dar soluciones.						✓		✓		✓				
			9. Revisa periódicamente un trabajo para no cometer errores.						✓		✓		✓				
		Estabilidad emocional.	10. Tiene predisposición para realizar su trabajo.						✓		✓		✓				
			11. El conflictos afecte en el trabajo laboral.						✓		✓		✓				
			12. Cuando hay un conflict laboral, es excusa para hacer mal su trabajo.						✓		✓		✓				

	Trabajo en equipo	Satisfacción de objetivo en común.	13. Comparte la información de trabajo con el grupo.							✓	✓		✓		✓		
			14. Ayudar a las personas que están malhumoradas.							✓	✓		✓		✓		
			15. Las relaciones con tus compañeros son efectivas.							✓	✓		✓		✓		
		El desarrollo de procesos.	16. Aporta idea al grupo o equipo de trabajo.							✓	✓		✓		✓		
			17. Se realizar un buen liderazgo en la empresa.							✓	✓		✓		✓		
			18. Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.							✓	✓		✓		✓		
	Capacitación del Trabajador	Habilidades en aspecto eficiente.	19. Aplicar nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.							✓	✓		✓		✓		
			20. Las evaluaciones son permanentes.							✓	✓		✓		✓		
			21. Las evaluaciones que califica el desempeño laboral determinan en que estas fallando.							✓	✓		✓		✓		
		Retroalimentación.	22. La capacitación retroalimenta el procedimiento de trabajo.							✓	✓		✓		✓		
			23. El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.							✓	✓		✓		✓		
			24. La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la organización o empresas.							✓	✓		✓		✓		


---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Validación del instrumento Coaching Empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR.**

1ra. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION.		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR.		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM.		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>COACHING EMPRESARIAL</b> El coaching empresarial es un conjunto de métodos y técnicas cuyo objetivo es conseguir eficacia en los resultados, motivar a los trabajadores y de esta manera contribuir a su satisfacción en lo profesional y en lo personal.	Diagnóstico	Necesidad del cliente.	1. El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.						✓		✓		✓				
			2. El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.						✓		✓		✓				
			3. La empresa realiza el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
		Número de entrevistas.	4. El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas.						✓		✓		✓				
			5. El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.						✓		✓		✓				
			6. El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores.						✓		✓		✓				
	Diseño	Compromiso triangular.	7. El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.						✓		✓		✓				
			8. El entrenamiento se enfoca de acuerdo a la dirección de la empresa.						✓		✓		✓				
			9. El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del entrenador.						✓		✓		✓				
		Plan de trabajo.	10. Tienes confianza con el entrenador o supervisor en el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
			11. El entrenamiento y el desempeño laboral inciden positivamente en los colaboradores.						✓		✓		✓				
			12. El entrenamiento se realiza en un proceso planificado.						✓		✓		✓				

	Puesta en marcha	Implementación.	13. El entrenamiento te hace ver tus objetivos.							✓	✓		✓				
			14. El entrenamiento permite que desempeñes bien en tu trabajo.							✓	✓		✓				
			15. El entrenamiento facilita la toma de decisiones.							✓	✓		✓				
		Desarrollo de sesiones.	16. El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.							✓	✓		✓				
			17. Considera que el entrenamiento es bueno si se realiza en grupo.							✓	✓		✓				
			18. El desarrollo de entrenamiento da una buena actitud en el desempeño.							✓	✓		✓				
	Seguimiento y evaluación	Seguimiento.	19. Disfruta de los beneficios que le otorga con el entrenamiento.							✓	✓		✓				
			20. El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.							✓	✓		✓				
			21. El entrenamiento motiva a los colaboradores.							✓	✓		✓				
		Evaluación.	22. El entrenamiento mejora el desempeño laboral.							✓	✓		✓				
			23. Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.							✓	✓		✓				
			24. El entrenamiento incide con el desempeño laboral.							✓	✓		✓				

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

2da. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Satisfacción del Trabajo	Actitud hacia el trabajo.	1. Estas capacitado para realizar tus funciones.						✓		✓		✓		✓		
			2. Usted realiza su trabajo en el tiempo establecido.						✓		✓		✓		✓		
			3. En su trabajo nunca ha cometido errores.						✓		✓		✓		✓		
		Efecto de comportamiento.	4. Tiene la iniciativa y capacidad para anticiparse a problema futuros en el trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			5. Su supervisor le felicita constantemente por su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			6. Realiza horas extras en su puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
	Autoestima	Desarrolla de logro.	7. El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.						✓		✓		✓		✓		
			8. Cuando se hace un mal trabajo, es bueno dar soluciones.						✓		✓		✓		✓		
			9. Revisa periódicamente un trabajo para no cometer errores.						✓		✓		✓		✓		
		Estabilidad emocional.	10. Tiene predisposición para realizar su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			11. El conflictos afecte en el trabajo laboral.						✓		✓		✓		✓		
			12. Cuando hay un conflict laboral, es excusa para hacer mal su trabajo.						✓		✓		✓		✓		



Trabajo en equipo	Satisfacción de objetivo en común.	13. Comparte la información de trabajo con el grupo.							✓	✓		✓		✓		
		14. Ayudar a las personas que están malhumoradas.							✓	✓		✓		✓		
		15. Las relaciones con tus compañeros son efectivas.							✓	✓		✓		✓		
	El desarrollo de procesos.	16. Aporta idea al grupo o equipo de trabajo.							✓	✓		✓		✓		
		17. Se realizar un buen liderazgo en la empresa.							✓	✓		✓		✓		
		18. Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.							✓	✓		✓		✓		
Capacitación del Trabajador	Habilidades en aspecto eficiente.	19. Aplicar nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.						✓	✓		✓		✓			
		20. Las evaluaciones son permanentes.						✓	✓		✓		✓			
		21. Las evaluaciones que califica el desempeño laboral determinan en que estas fallando.						✓	✓		✓		✓			
	Retroalimentación.	22. La capacitación retroalimenta el procedimiento de trabajo.						✓	✓		✓		✓			
		23. El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.						✓	✓		✓		✓			
		24. La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la organización o empresas.						✓	✓		✓		✓			

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

Validación del instrumento Coaching Empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

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



Firma del Experto Informante.

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

Validación del instrumento Desempeño laboral.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

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



Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR.**

1ra. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION.		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR.		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS.		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA	NO	COHERENCIA	NO	RELEVANCIA	NO	CLARIDAD	NO	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
<b>COACHING EMPRESARIAL</b> El coaching empresarial es un conjunto de métodos y técnicas cuyo objetivo es conseguir eficacia en los resultados, motivar a los trabajadores y de esta manera contribuir a su satisfacción en lo profesional y en lo personal.	Diagnóstico	Necesidad del cliente.	1. El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			2. El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			3. La empresa realiza el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓		✓		
		Número de entrevistas.	4. El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas.						✓		✓		✓		✓		
			5. El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
			6. El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
	Diseño	Compromiso triangular.	7. El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.						✓		✓		✓		✓		
			8. El entrenamiento se enfoca de acuerdo a la dirección de la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			9. El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del entrenador.						✓		✓		✓		✓		
		Plan de trabajo.	10. Tienes confianza con el entrenador o supervisor en el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓		✓		
			11. El entrenamiento y el desempeño laboral inciden positivamente en los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
			12. El entrenamiento se realiza en un proceso planificado.						✓		✓		✓		✓		

Puesta en marcha	Implementación.	13. El entrenamiento te hace ver tus objetivos.							✓	✓		✓		✓		
		14. El entrenamiento permite que desempeñes bien en tu trabajo.							✓	✓		✓		✓		
		15. El entrenamiento facilita la toma de decisiones.							✓	✓		✓		✓		
	Desarrollo de sesiones.	16. El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.							✓	✓		✓		✓		
		17. Considera que el entrenamiento es bueno si se realiza en grupo.							✓	✓		✓		✓		
		18. El desarrollo de entrenamiento da una buena actitud en el desempeño.							✓	✓		✓		✓		
Seguimiento y evaluación	Seguimiento.	19. Disfruta de los beneficios que le otorga con el entrenamiento.							✓	✓		✓		✓		
		20. El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.							✓	✓		✓		✓		
		21. El entrenamiento motiva a los colaboradores.							✓	✓		✓		✓		
	Evaluación.	22. El entrenamiento mejora el desempeño laboral.							✓	✓		✓		✓		
		23. Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.							✓	✓		✓		✓		
		24. El entrenamiento incide con el desempeño laboral.							✓	✓		✓		✓		

FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Wilber H. Flores Vilca  
 ESTADÍSTICO INFORMATICO  
 CIP 77059

2da. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR.		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Satisfacción del Trabajo	Actitud hacia el trabajo.	1. Estas capacitado para realizar tus funciones.						✓		✓		✓		✓		
			2. Usted realiza su trabajo en el tiempo establecido.						✓		✓		✓				
			3. En su trabajo nunca ha cometido errores.						✓		✓		✓				
		Efecto de comportamiento.	4. Tiene la iniciativa y capacidad para anticiparse a problema futuros en el trabajo.						✓		✓		✓				
			5. Su supervisor le felicita constantemente por su trabajo.						✓		✓		✓				
			6. Realiza horas extras en su puesto de trabajo.						✓		✓		✓				
	Autoestima	Desarrolla de logro.	7. El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.						✓		✓		✓				
			8. Cuando se hace un mal trabajo, es bueno dar soluciones.						✓		✓		✓				
			9. Revisa periódicamente un trabajo para no cometer errores.						✓		✓		✓				
		Estabilidad emocional.	10. Tiene predisposición para realizar su trabajo.						✓		✓		✓				
			11. El conflictos afecte en el trabajo laboral.						✓		✓		✓				
			12. Cuando hay un conflict laboral, es excusa para hacer mal su trabajo.						✓		✓		✓				

Trabajo en equipo	Satisfacción de objetivo en común.	13. Comparte la información de trabajo con el grupo.							✓	✓		✓		✓		
		14. Ayudar a las personas que están malhumoradas.							✓	✓		✓		✓		
		15. Las relaciones con tus compañeros son efectivas.							✓	✓		✓		✓		
	El desarrollo de procesos.	16. Aporta idea al grupo o equipo de trabajo.							✓	✓		✓		✓		
		17. Se realizar un buen liderazgo en la empresa.							✓	✓		✓		✓		
		18. Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.							✓	✓		✓		✓		
Capacitación del Trabajador	Habilidades en aspecto eficiente.	19. Aplicar nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.							✓	✓		✓		✓		
		20. Las evaluaciones son permanentes.							✓	✓		✓		✓		
		21. Las evaluaciones que califica el desempeño laboral determinan en que estas fallando.							✓	✓		✓		✓		
	Retroalimentación.	22. La capacitación retroalimenta el procedimiento de trabajo.							✓	✓		✓		✓		
		23. El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.							✓	✓		✓		✓		
		24. La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la organización o empresas.							✓	✓		✓		✓		

**FIRMA DEL EVALUADOR**

*Ing. Wilber H. Flores Vilca*  
 ESTADÍSTICO e INFORMÁTICO  
 CIP 77059

Validación del instrumento Coaching Empresarial

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.: Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 0.13.24.100

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.  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77059

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 0.13.24.100

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.  
Ing. Wilber H. Flores Vilca  
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO  
CIP 77059

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR.**

1ra. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA	NO	COHERENCIA	NO	RELEVANCIA	NO	CLARIDAD	NO	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
<b>COACHING EMPRESARIAL</b> El coaching empresarial es un conjunto de métodos y técnicas cuyo objetivo es conseguir eficacia en los resultados, motivar a los trabajadores y de esta manera contribuir a su satisfacción en lo profesional y en lo personal.	Diagnóstico	Necesidad del cliente.	1. El entrenamiento identifica bien el problema de la empresa.						✓		✓		✓				
			2. El entrenamiento cumple con la necesidad de la empresa.						✓		✓		✓				
			3. La empresa realiza el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
		Número de entrevistas.	4. El entrenamiento solo se hace a personas seleccionadas.						✓		✓		✓				
			5. El proceso de entrenamiento apoya al desempeño de los colaboradores.						✓		✓		✓				
			6. El entrenamiento mejora la personalidad de los colaboradores.						✓		✓		✓				
	Diseño	Compromiso triangular.	7. El entrenamiento es un proceso largo en sesiones.						✓		✓		✓				
			8. El entrenamiento se enfoca de acuerdo a la dirección de la empresa.						✓		✓		✓				
			9. El entrenamiento hace ver el objetivo que tiene la empresa a través del entrenador.						✓		✓		✓				
		Plan de trabajo.	10. Tienes confianza con el entrenador o supervisor en el proceso de entrenamiento.						✓		✓		✓				
			11. El entrenamiento y el desempeño laboral inciden positivamente en los colaboradores.						✓		✓		✓				
			12. El entrenamiento se realiza en un proceso planificado.						✓		✓		✓				



	Puesta en marcha	Implementación.	13. El entrenamiento te hace ver tus objetivos.							✓	✓		✓			
			14. El entrenamiento permite que desempeñes bien en tu trabajo.							✓	✓		✓			
			15. El entrenamiento facilita la toma de decisiones.							✓	✓		✓			
		Desarrollo de sesiones.	16. El entrenamiento es beneficioso para uno mismo.							✓	✓		✓			
			17. Considera que el entrenamiento es bueno si se realiza en grupo.							✓	✓		✓			
			18. El desarrollo de entrenamiento da una buena actitud en el desempeño.							✓	✓		✓			
	Seguimiento y evaluación	Seguimiento.	19. Disfruta de los beneficios que le otorga con el entrenamiento.							✓	✓		✓			
			20. El entrenamiento mejora el rendimiento laboral.							✓	✓		✓			
			21. El entrenamiento motiva a los colaboradores.							✓	✓		✓			
		Evaluación.	22. El entrenamiento mejora el desempeño laboral.							✓	✓		✓			
			23. Tienes predisposición para el proceso de entrenamiento.							✓	✓		✓			
			24. El entrenamiento incide con el desempeño laboral.							✓	✓		✓			

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

2da. VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.
				Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN.		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM.		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Satisfacción del Trabajo	Actitud hacia el trabajo.	1. Estas capacitado para realizar tus funciones.						✓		✓		✓				
			2. Usted realiza su trabajo en el tiempo establecido.						✓		✓		✓				
			3. En su trabajo nunca ha cometido errores.						✓		✓		✓				
		Efecto de comportamiento.	4. Tiene la iniciativa y capacidad para anticiparse a problema futuros en el trabajo.						✓		✓		✓				
			5. Su supervisor le felicita constantemente por su trabajo.						✓		✓		✓				
			6. Realiza horas extras en su puesto de trabajo.						✓		✓		✓				
	Autoestima	Desarrolla de logro.	7. El desempeño de su trabajo es una fortaleza cuando lo hace bien.						✓		✓		✓				
			8. Cuando se hace un mal trabajo, es bueno dar soluciones.						✓		✓		✓				
			9. Revisa periódicamente un trabajo para no cometer errores.						✓		✓		✓				
		Estabilidad emocional.	10. Tiene predisposición para realizar su trabajo.						✓		✓		✓				
			11. El conflictos afecte en el trabajo laboral.						✓		✓		✓				
			12. Cuando hay un conflict laboral, es excusa para hacer mal su trabajo.						✓		✓		✓				

	Trabajo en equipo	Satisfacción de objetivo en común.	13. Comparte la información de trabajo con el grupo.						✓	✓		✓	✓		
			14. Ayudar a las personas que están malhumoradas.						✓	✓		✓	✓		
			15. Las relaciones con tus compañeros son efectivas.						✓	✓		✓	✓		
		El desarrollo de procesos.	16. Aporta idea al grupo o equipo de trabajo.						✓	✓		✓	✓		
			17. Se realizar un buen liderazgo en la empresa.						✓	✓		✓	✓		
			18. Es importante el comportamiento de un grupo para liderar.						✓	✓		✓	✓		
	Capacitación del Trabajador	Habilidades en aspecto eficiente.	19. Aplicar nuevas ideas que uno tiene para mejorar el trabajo.						✓	✓		✓	✓		
			20. Las evaluaciones son permanentes.						✓	✓		✓	✓		
			21. Las evaluaciones que califica el desempeño laboral determinan en que estas fallando.						✓	✓		✓	✓		
		Retroalimentación.	22. La capacitación retroalimenta el procedimiento de trabajo.						✓	✓		✓	✓		
			23. El desempeño laboral es bueno cuando hay una buena capacitación.						✓	✓		✓	✓		
			24. La capacitación retroalimenta el desempeño laboral en la organización o empresas.						✓	✓		✓	✓		

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento Coaching empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Lic. Hanna Herrera Zardeta

DNI: 40692979

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Lic. Joana Paola Herrera Zardeta

DNI: 40692979

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 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BBVA DE VILLA EL SALVADOR.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Qué relación existe entre la fase de diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fase de diseño de proyecto y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación entre la fase de diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre la fase de diseño de proyecto y el desempeño laboral en los trabajadores de la</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existen relaciones entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existen relaciones entre la fase de diagnóstico y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p>Existen relaciones entre la fase de diseño de proyecto y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<p><b>Variable 1: Coaching empresarial.</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnóstico</li> <li>2. Diseño</li> <li>3. Puesta en marcha</li> <li>4. Seguimiento y evaluación</li> </ol>	<p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <p>Medidas de tendencia central: Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión:</p> <p>Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas de forma:</p> <p>R de Pearson para la contratación de hipótesis.</p>		
			El tipo de estudio es no experimental	La población estará conformada por un total de 16 trabajadores			<b>Nivel de investigación</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>
			Relacional	La muestra estará conformada por 16 trabajadores.			<b>Diseño de investigación</b>	<b>Tipo de muestreo</b>
			Descriptiva correlacional	Probabilístico			<p><b>Variable 2: Desempeño laboral.</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción de trabajo</li> <li>2. Autoestima</li> <li>3. Trabajo en equipo</li> <li>4. Capacitación del trabajador</li> </ol>	

<p>¿Qué relación existe entre la fase de puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fase de seguimiento y evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador?</p>	<p>empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre la fase de puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre la fase de seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p>	<p>Existen relaciones entre la fase de puesta en marcha y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p> <p>Existen relaciones entre la fase de seguimiento y la evaluación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador.</p>				
---	--	--	--	--	--	--

