



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores
de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTOR:

Soto Mendez, Kerry Gianfranco (orcid.org/0000-0002-6857-8664)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, que por guiarme y protegerme de las adversidades de la vida y enseñarme el camino correcto.

A mis padres, por el amor que me entregan día a día y por darme la suficiente fuerza para salir adelante, lograr mis metas y apoyarme en lo material, espiritual y moralmente al cual les dedico el fruto de mi labor.

A mi esposa, mis hijas Valeria y Sophia por ser el gran motor y motivo de mi vida siendo mi gran sostén en mi hogar, para cumplir cada sueño y meta trazada.

A mi hermano mayor, por su apoyo constante y por ser mi soporte y empuje para poder lograr mis objetivos, siendo mi compañero inseparable de aliento y superación.

A los docentes de postgrado, ya que gracias a sus conocimientos brindados. Yo, hoy en día, puedo ponerlo en práctica sirviendo de apoyo sustancial para mi formación profesional.

Agradecimiento

A DIOS porque siempre está con nosotros bendiciéndonos y siempre nos da sabiduría y entendimiento para a pesar de las adversidades seguir adelante.

A Mis Padres por sus oraciones, su apoyo incondicional hace que pueda salir adelante y así lograr alcanzar todas mis metas trazadas, para así formarme profesionalmente exitoso, pidiéndole a Dios que sea paciente, humilde y que me proteja día a día.

A la Universidad César Vallejo, por todo lo que nos brinda, por formarme integralmente a lo largo del desarrollo académico de postgrado.

A los Docentes, que con su experiencia contribuyeron al fortalecimiento de mis competencias como máster.

A Mi Esposa que siempre me hace ver mis errores para superarme cada vez más.

A Mis Hijas Valeria Carolina Soto Rios y Sophia Kaeli Soto Rios por sus alegrías, su felicidad que me motivan constantemente y necesite a lo largo de este proyecto de investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento	III
Índice de Contenidos	IV
Índice de Tablas	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	10
3.1.1 Tipo de Investigación:	10
3.1.2 Diseño de Investigación:	10
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Determinar la relación entre Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.....	17
4.2. Nivel de Coaching Empresarial en los Trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.....	18
4.3. Nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.....	19
4.4. Relación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.....	20
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Población de una Empresa Constructora	13
Tabla 2 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	14
Tabla 3. Correlación de Pearson entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral	17
Tabla 4 Nivel de Percepción del Coaching Empresarial.....	18
Tabla 5 Nivel de Percepción del Desempeño Laboral	19
Tabla 6 Correlación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral	20

RESUMEN

La presente tesis titulada " El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021". La investigación fue aplicada con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa. La muestra estuvo considerada los 70 trabajadores motivo el cual; se tendría un resultado más fidedigno. En el desarrollo para la obtención de datos se utilizó el instrumento de cuestionario enfocado en las variables coaching empresarial y desempeño laboral. Los resultados conseguidos se examinaron estadísticamente en el programa Microsoft Excel; SPSS para ordenar el coeficiente de correlación de Pearson teniendo como resultado la información presentada estadísticamente. Además se determinó que la variable independiente coaching empresarial tiene una relación muy significativa ($p < 0.05$) y en grado moderado Pearson de 0.461 con la variable dependiente de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021, se pudo reconocer el nivel de coaching en un 86% con un nivel alto, el 14% en un nivel regular y en 0% en un nivel bajo; también se identificó el nivel de desempeño laboral en un 71% al nivel regular, el 29% en un nivel alto y el 0% en un nivel bajo.

Palabras clave: Coaching, Trabajo en Equipo, Desempeño Laboral, Orientación resultados.

ABSTRACT

This thesis entitled "Business coaching and job performance of workers in a construction company, Province of Trujillo, 2021". The research was applied with a non-experimental design, it correlates! and transverse. The population was made up of all the employees of the company. The sample was considered the 70 workers reason which; would have a more reliable result. In the development to obtain data, the questionnaire instrument focused on the variables of business coaching and job performance was used. The results obtained were statistically examined in the Microsoft Excel program; SPSS to order the Pearson correlation coefficient resulting in the information presented statistically. In addition, it was determined that the independent variable business coaching has a very significant relationship ($p < 0.05$) and to a moderate degree Pearson of 0.461 with the dependent variable of job performance of the workers of a construction company, Province of Trujillo, 2021, it was possible to recognize the level of coaching in 86% with a high level, 14% in a regular level and 0% in a low level; the level of job performance was also identified at 71% at the regular level, 29% at a high level and 0% at a low level.

Keywords: Coaching, Teamwork, Work Performance, Results Orientation.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en la sociedad hemos observado que nos encontramos con diferente tipo de personas que tienen diversas costumbres, culturas y creencias, es por ello; que han ido suscitando cambios al nivel organizacional tanto en lo personal y social. En consecuencia al nivel gerencial las organizaciones han tenido la obligación de realizar modificaciones y promover la creatividad con el fin de aumentar y mejorar los resultados al cumplimiento laboral y la productividad de cada trabajador. Así mismo, las empresas valoran el rendimiento laboral debido a la realización de los trabajos de cada colaborador.

Siendo así, los gerentes tienden a realizar estrategias con tal de desarrollar destrezas y habilidades para aumentar el desempeño, a través de enseñanzas del entrenador y de esta forma los trabajadores se comprometan con ejecutar los objetivos de la compañía. De tal manera, la valoración del cumplimiento laboral se ha convertido en algo especial, en determinar qué actos se van dando de manera defectuosa, de forma que se pueden mejorar las flaquezas en base a un mejoramiento de acciones retroactivas.

En este contexto, se hace uso de herramientas; el coaching que incide de manera inmediata en las actividades laborales, ya que proporciona una mejor visualización del desempeño laboral, las competencias y las metas o valores inculcados dentro de la empresa. (Molins, 2019)

En las empresas peruanas públicas o privadas, los gerentes buscan realizar esta estrategia para generar un mejor rendimiento en cada trabajador mediante el trabajo que realiza, donde los beneficios que se puedan obtener son en mejora de la gestión del tiempo para aumentar los niveles de productividad, económicos y financieros como también las relaciones interpersonales más firmes y generar una marca positiva en el clima laboral organizacional.

Por otro lado, se realiza planes de trabajo en la empresa en estudio ubicada en la ciudad de Trujillo; donde se gestionan diseños de mejora, a través del entrenamiento a los trabajadores con el propósito de tener un éxito en su productividad.

Así, de acuerdo con la descripción del hecho discutido se presenta la siguiente incógnita: ¿Cuál es la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021?

Se justifica esta investigación ofreciendo un aporte al conocimiento de la administración de negocios, y en particular a modelos y herramientas gerenciales desde las siguientes pautas: al aportar con las teorías del entrenador empresarial y el rendimiento de cada trabajador; recolectando la información teórica de expertos en gestión del talento humano e investigadores. Este ayudara como antecedente a futuras investigaciones similares; y de manera práctica, dado que; nos permite establecer el nivel de relación de las variables de independiente y dependiente; coaching empresarial y desempeño de los trabajadores de una empresa constructora; de la misma manera, se tratará de conseguir optimizar varios y recientes métodos de trabajo de coaching en la constructora ya mencionada; en lo metodológico se utilizó una técnica e instrumento que efectuaron una validación en el estudio donde se impuestos a un proceso de confiabilidad para garantizar su aplicación dentro de la organización y sociedad, debido a que; se requiere aprovechar a la organización para mejorar los recursos del coaching en función de un resultado más optimo en el desempeño de cada trabajador. El cumplimiento del trabajador es considerado como la clave importante para llevar finalmente una eficiencia con éxito en las organizaciones, siendo así motivo en que hoy en día el sector empresarial tiene más inclinación en que los directores tengan la capacidad no solo de competir en el cumplimiento; sino a su vez de progresar paulatinamente. Por tanto, el cumplimiento (desempeño) torna a simbolizar las actividades que contribuyen al logro del desempeño de las metas estandarizadas. (Pedraza E & Amaya G, 2010)

También, el buen desempeño se va a analizar a través de la utilización de táctica, del Coaching Empresarial. En relación con el Coaching es tomada como un planteamiento en la administración porque se orienta en el recurso de cada trabajador de las empresas, buscando empujar y mejorar a través del cumplimiento de destrezas, desafío y habilidades con el deseo de conseguir un efecto grato durante la productividad de sus funciones. (Monroy, 2015)

Durante este estudio de investigación pretende como objetivo general: determinar la relación que existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021. Así mismo, como objetivos específicos tenemos: determinar el nivel de Coaching Empresarial en los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021; determinar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021; y determinar la relación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Se expone como hipótesis general: Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos de investigación internacionales e nacionales, sirvieron de soporte y tienen los autores que se presentan:

En los antecedentes a nivel internacional se tiene que el coaching tiene participación en la superación del estrés: un papel intermediario de la auto eficiencia en una investigación de autogestión y enfrentamiento. El estudio utilizó en base la certeza del entrenador y puede ayudar a las personas a sobrellevar la situación de la consecuencia a investigar y finalmente, se habilita la regresión jerárquica para datos longitudinales en un lapso en la semana 10; demostró una intervención de coaching bien controlada con clientes que lograron grandes avances en el autocontrol y la autoeficacia frente a un grupo de diarios no tratados. (Ebner, K. & Schulte, E., 2018)

Por otro lado, se publicó una sección de investigación sobre la importancia del entrenamiento y desempeño de los supervisores retroalimentación para estimular el compromiso con el trabajo y reducir la intención de rotación; comparando los efectos de la peculiaridad de liderazgo transformacional y transaccional en las actitudes de los empleados a través de los comportamientos de los líderes. Se sugieren que los líderes asiáticos pueden desarrollar habilidades efectivas para facilitar algunas prácticas de recursos humanos mediante los comportamientos de desarrollo, con la intención de mejorar la responsabilidad de los empleados. (Chin, M., Awang, M. & Tuckey, M., 2019)

También, se publicó un capítulo científico respecto al coaching alrededor de una participación de crecimiento de cada organización: revisión sistemática de la eficacia y los instrumentos potenciales. La importancia de la eficacia en el entrenador se ha tomado en cuenta los estudios que ha sido sistemáticamente validada en la literatura científica. La conclusión del estudio demuestra que la productividad del trabajo demostró un cambio en la efectividad del desempeño del 28%. Coaching se considera un eficaz instrumento que lucra en las empresas y representa una secuencia de en hitos potenciales donde colaboran a la eficiencia,

sin embargo, tiene sus limitaciones y relevancia para estudios posteriores en la exploración académica. (Grover & Furnham, 2016)

Además, para identificar el peso del Coaching impactando al desempeño del personal administrativo mediante un método cuantitativo usando el instrumento de cuestionario donde la técnica a desarrollar fue encuestas manifestando que desconocen el coaching dado que; no han tenido un entrenador que los guíe a las mejoras personales y constructivas para mejorar la convivencia y tener un mejor servicio, considerando que el influye mucho en su desempeño diario. Las instrucciones generaran lograr un progreso personal y profesional para trabajar en equipo generando estrategias para su competitividad global a aquellas empresas que tengan la oportunidad de brindarles la importancia debida a la innovación del trabajador y generar un valor agregado en el mercado actual. (Porras, 2017)

También durante el estudio del coaching como instrumento de ayuda en el desempeño dentro del trabajo de la coacción de las ventas; desde el enfoque empresarial, son incontables las ventajas con relación al ejecutar las metas del área de ventas de diversas organizaciones donde al llevar a la práctica un programa de coaching, es ideal y no solo formar en el área de ventas a los trabajadores del área, sino emplear las herramientas brindadas y necesarias para que en la productividad de sus labores sea de una mirada de empoderamiento y asumir el compromiso con la empresa, tratando así mismo potenciar sus cualidades de cada trabajador.. (Moreno, 2017)

En los antecedentes al nivel nacional tenemos un enfoque de atención y comienzo con el plan de Coaching Empresarial que se basa en el tipo Grow con el propósito de aumentar un nivel de rendimiento laboral. El estudio es tipo aplicada, y un diseño preexperimental, donde se aplicó un cuestionario en Escala Likert como instrumento para la recolección de datos en una muestra de 30 trabajadores. Al finalizar el estudio se enfatizando que durante el análisis de la investigación en la organización se logró reconocer diferentes divisores que impactan de manera perjudicial al rendimiento de cada trabajador; dependiendo del uso de la tecnología y los instrumentos; el porcentaje de productividad puede mejorar a medida que los

trabajadores señalen un mejor desempeño en función de la percepción de la dinámica individual y del equipo, etc. (Díaz, 2018)

Por otro lado, se presentan estrategias donde el coaching demuestre que existe una mejora en la productividad del trabajador, siendo la investigación de tipo aplicada y de naturaleza cuantitativa se recolecta la información con la técnica de encuesta utilizando en su escala de medición la escala de Likert. Se determino establecer algunas características del coaching para aumentar la productividad del trabajador ante los desafíos de la empresa, así mismo se propone tener planteamiento de coaching que a través del aprendizaje y la exploración lleve a nuevos logros de metas empresariales y profesionales. (Moncayo, C. y Gil, I., 2018)

De igual manera, en otro estudio diagnostican el coaching y la relación que tiene con el desempeño laboral en los empleados, atribuyendo un examen estadístico de correlación de Pearson, correspondiente a ello el enfoque es cuantitativo, y no experimental; instrumento a utilizar es la encuesta. En efecto la consecuencia de la investigación demuestra en el coaching que tiene un bajo nivel encontrándose en 40%, y en el caso del desempeño en el trabajo tiene un bajo nivel de 47,7%. Demostrando que las variables de la investigación de estudio se tienen que la relación en la estadística es significativa en coaching y también al desempeño en el trabajo ($p < 0,05$), teniendo una correlación muy alta positiva (r de Pearson=0,943). (Abanto, 2017)

En la investigación realizada por determina la relación que existe en el coaching empresarial y en el desempeño laboral donde desarrollara un cuestionario para cada trabajador de la organización, con un tipo de estudio aplicado. Se logro obtener que la significancia en asintótica (p -valor = 0,000) siendo menor que el nivel en la significancia (p -valor =0,05). Entonces, podemos decir que tenemos suficiente prueba estadística para no considerar la hipótesis nula y tomar en cuenta la hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Así mismo, el Coaching Empresarial guarda relación significativa entre el desempeño laboral además, la correlación de Rho es 0,795 conforme con la escala de Bisquerra es una correlación de grado positiva y moderada. En efecto, los colaboradores de la organización se expresan

que el Coaching empresarial tendrá un mejor y moderado desempeño. (Salinas Diaz, 2019)

Por otra parte, en un estudio realizado seña lo como contribuir en el coaching entre el desempeño en el trabajo; la investigación se usó el instrumento de encuesta en los trabajadores de la empresa con el objeto de recolectar datos y obtener un análisis estadístico. Nos comparte que demuestra un valor de $\rho=0.922$ y una significancia <0.05 , teniendo un resultado de correlación en las variables de investigación desarrolladas. Teniendo el coaching como una herramienta de planeamiento administrativo y operativo en la empresa se usarán los componentes de ejercitar, motivar, educar, modificar, encaminar y habilitar una meta para tener un adecuado vínculo con el cliente y así ocasionar un intercambio de valor agregado en beneficio para la organización y los clientes. (Davila, 2017)

Así mismo, se establece en un estudio en la relación que tiene del coaching empresarial y a su vez el desempeño en el trabajo, donde el tipo de investigación en estudio es no experimental utilizando como instrumento en la recolección de los datos es el uso de la encuesta. La correlación fue media positiva en las variables de coaching empresarial y en el desempeño en el trabajo de cada trabajador, donde; el coeficiente en la correlación de $\rho = 0,62$, con un nivel de significancia del 5%. Concluyendo que se precisó efectivamente que el coaching tiene la relación con el desempeño en el trabajo, donde se desarrollaran varias funciones de manera efectiva y así no desperdiciar el potencial de cada trabajador con los diferentes factores desmotivación que algunos casos nos lleven a la migración de talentos y exposición de trabajo a destiempo. (Dianderas, 2018)

Las dimensiones del coaching son conceptualizadas por diferentes autores:

El liderazgo se puede especificar como la habilidad de contribuir en los trabajadores para realizar los objetivos grupales (Castaño, 2016)

La gestión de tiempo tiene comportamientos más valiosos en el desarrollo de formación y de las competencias de cada trabajador. Gestión precisa y eficiente del tiempo basada en señalización de indicadores o ratios en el tiempo conforme la planificación de actividades en los horarios de trabajo. (Ballenato, 2015)

La orientación a resultados está en representación activa que uno lo crea propio en el instante de conseguir un resultado en la organización y definir en la organización los objetivos, plantear las responsabilidades de cada empleado de la empresa y definir objetivos personales. (Romero, A. & Bolaños, L., 2017). Además, el coaching es caracterizado por constituir un nexo de interacción y confianza, garantizando un posicionamiento estable para investigar, tanto es así, que los resultados deben ser calculados de acuerdo con el objetivo conseguir ser el ejemplo de los empleadores con deseables resultados, siendo está formada a cada responsabilidad de cada laborador.

En la asertividad la manera perfecta de demostrar lo que se siente por cada uno y desea de la mejor manera, sin ocasionar algún tipo de molestia o intranquilidad a los individuos de su alrededor. (González, 2019)

El trabajo en equipo es de aptitud general, concepción de como el cumplimiento grupal se explica en las participaciones, por cada trabajador para lograr la importancia de un bien común (Villa, 2017)

El autocontrol es una habilidad que te permite sentirte cómodo y manejarte mejor con respeto sin ser controlado por otros. (Goleman, 2013)

Después de todo el cumplimiento laboral es la manera de demostrar el desenvolvimiento de un trabajador en sus labores dentro de la empresa (Palmar, G.& Rafael S., 2014)

Además, el nivel de desempeño que se comprende este ligado a la calidad del trabajo que el trabajador les suministra a sus actividades diarias, durante un determinado tiempo. Con respecto a las definiciones de recursos humanos se considera que el poder entender la manera de una persona para que se desenvuelva en su rol va a influir mucho el coaching diariamente. Tratándose de una diversión donde las rivalidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que repercute de frente a los resultados de la empresa; el cual tienen las siguientes dimensiones:

El compromiso coloca la responsabilidad del trabajador en la organización para aumentar la dotación de personal y reducir el ausentismo. La ausencia viene hacer

el número de personas que no están en su lugar de labores por distintas razones. (Chiavenato, 2011)

El trabajo en equipo se explica a un equipo de colaboradores que trabajan y están asociados a alcanzar los objetivos en conjunto donde cada persona utiliza los mejores talentos (Gutierrez, 2010)

La calidad del trabajo su concepto es como una cualidad que determina la referencia al elemento en establecer de manera directa que se agrupan como relación de la comunicación interpersonal en la empresa. Así mismo, generar un comentario al ambiente social de cualquier empresa donde se pueda establecer la satisfacción y el bienestar que comprende el organismo. (Vallejo, 2016)

En la preocupación del orden y la calidad implica la conducta para minimizar cualquier incertidumbre en cualquier materia. Limite cuando haya frecuentes omisiones, rupturas y testimonios injustos. (Álvarez, 2015)

La interacción que ilustre se localiza con la interrelación de la comunicación entre el orden y las técnicas, que esta ocasiona unos cambios en diferentes aspectos de los trabajadores. (Vallejo, 2016)

Estar orientado al cliente es la forma más agradable, los empleados pueden cuidar a los compradores al instante y poner a los empleados en control total de su salud. (Brown, T & Mowen, D., 2002)

La gestión del riesgo ensalza en la organización que utiliza los métodos y las técnicas en la inspección de exposición; con el propósito de considerarlo como efectivos. Este comprende, una planificación de operaciones para disminuir extravíos financieros. (Vallejo, 2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

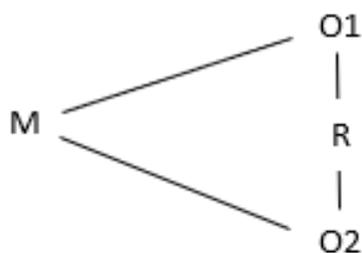
3.1.1 Tipo de Investigación:

En la investigación desarrollada de tipo cuantitativa se tendrá una finalidad de estudio aplicado con un alcance correlacional entre las variables, que permitirá determinar la exploración teórica y científica donde se busca alternativas de solución en función a los problemas planteados.

3.1.2 Diseño de Investigación:

En el trabajo desarrollado de la presente investigación de diseño no experimental, correlacional y de manera transversal. El diseño no experimental es porque no altera el método descriptivo de cada variable analizada en el estado natural u objetivo con el entorno en la investigación; correlación porque su propósito es mostrar el tipo de conexión entre las variables de formación y desempeño en el trabajo; de manera transversal cuando las variables se miden en un período o periodo de tiempo determinado.

Su representación gráfica será:



Dónde:

- M: Muestra
- O1: Observación de la Variable 1 (Coaching Empresarial)
- O2: Observación de la Variable 2 (Desempeño Laboral)
- R Relación de variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable Independiente (Coaching Empresarial):

- **Definición Conceptual:**

El coaching empresarial, medio de enseñanza que permite ayudar a otro individuo con el fin que permita razonar por sí misma con el objeto de reconocer la capacidad y aumentar el provecho a ello. (Rogriguez, 2019).

- **Definición Operacional:**

La presente investigación se medirá por medio del instrumento cuestionario el cual posibilita recoger los datos de las dimensiones que se consideraron en la variable independiente, donde se utilizará la escala Ordinal; esto nos permitirá relacionar cada variable como la dependiente conforme se diseñó en la investigación dada como no experimental y transversal.

- **Indicadores:** Percepción, eficacia, estándares de la empresa, simpatía, acuerdo y habilidades blandas.

- **Escala de Medición:** Ordinal

3.2.2 Variable Dependiente (Desempeño Laboral):

- **Definición Conceptual:**

El proceder sujeto de insinuación en el trabajador, que son considerables en el resultado final de cada empresa y se pueden calcular con las competencias de cada trabajador, y la contribución que proporciona a la empresa. (Robbins, 2017)

- **Definición Operacional:**

La presente investigación se medirá por medio del instrumento cuestionario el cual permitirá recolectar la información de las dimensiones que se consideraron en la variable dependiente, donde se utilizará la escala Ordinal; esto nos permitirá relacionar la variable independiente conforme se diseñó en la investigación no experimental y transversal.

- **Indicadores:** Responsabilidad, colaboración con los demás, satisfacción y esfuerzo, vinculo, convenio con la organización y prevención.

- **Escala de Medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

En la población se tiene la adición de la cantidad para la indagación, que se reúne de las características que se requiere para ser respetado como tal. Dichas unidades pueden estar simbolizada por personas, artículos, conjuntos, acontecimientos o fenómenos que contienen las facciones requeridas para cada estudio. (Ñaupas, 2018)

La población de esta investigación se conforma de 70 trabajadores entre hombres y mujeres que participen en la empresa de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Tabla 1 Población de una Empresa Constructora

UBICACIÓN	DIRECCION	CANTIDAD
Sede Esperanza	Av. Indo América	20
Sede Porvenir	Av. Sánchez Carrion	15
Sede Trujillo y otros.	Calle. Lucio Seneca	35
Total		70

Fuente: Empresa Constructora, 2021.

3.3.2. Muestra:

Por tanto, ya se tomó toda la población no se determinará muestra ni muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue el método de investigación que a partir de un diseño establecido a través del desarrollo de un cuestionario que persigue como finalidad recoger opiniones o percepciones de los informantes respecto a un determinado enigma. (Buendía, 2015).

Tabla 2 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICA	INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS	TOTAL DE ITEM	TIPO DE RESPUESTA
ENCUESTA	CUESTIONARIO COACHING EMPRESARIAL	20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
ENCUESTA	CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL	20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

En el cuestionario nos dice que es una característica del estudio. Arias (2016). No obstante, se trata de un orden de preguntas sobre un tema específico para obtener datos. En el estudio utilizaron dos tipos cuestionarios; el cual es un cuestionario de desempeño laboral nos permite destacar la puntuación que calcula los resultados de los empleados que laboran en la casa matriz y sucursales de la constructora; proporcionar estimaciones precisas y fiables de los parámetros de productividad laboral; con calidad de trabajo, y gestión de riesgos, eficiencia, comunicación, compromiso, orientación al cliente, cuidado de la calidad y el orden así como trabajo en equipo hacia los clientes. Para otro cuestionario de coaching empresarial se adaptó a su aplicación personal de cada trabajador; cabe destacar que la encuesta evalúa la importancia de los empleados en cada sucursal de la constructora; evaluando los siguientes parámetros; orientado a resultados, manejo del tiempo, liderazgo, asertivo, trabajo en equipo y autodirigido. El cuestionario constaba de 20 y 20 preguntas sobre entrenamiento y rendimiento, respectivamente. Hurtado (2013).

La Validez:

Para determinar la confiabilidad, es un procedimiento cuantitativo que mide la consistencia entre el uso de herramientas y la obtención de resultados consistentes y congruente dentro de un estudio. (Hernández & Mendoza, 2018).

La Confiabilidad:

Se utilizó el análisis estadístico de alfa de Cronbach, donde el valor de los resultados si se obtienen entre 0,8 y 0,89 determinan confiabilidad positiva, y si se sitúa entre 0,9 y 0,99 los resultados serían muy altos, debe entenderse como la garantía, y que el uso del instrumento daría los mismos resultados la muestra de investigación.

3.5. Procedimientos

Se empleará un par de cuestionarios que serán empleados a los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021, en donde se evaluará las variables de estudios; el cual, se tendrá una coordinación y también la accesibilidad a través del permiso de la constructora. Cabe recordar que el uso del instrumento y técnica empleada, de los cuestionarios se ejecutó vía online con preguntas y la obtención respuestas rápidas a través de la plataforma Google Form en un tiempo de 45 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

Se usará el sistema Microsoft Excel 2020, donde se tendrá una base de datos, para ordenar la información de los datos obtenidos por cada colaborador. Además, se usará el programa SPSS para la descripción estadística manifestando los datos requeridos, donde se usará la estadística descriptiva que comúnmente se determinan como estrategias; aplicando tablas de distribución de frecuencia.

De igual forma, para confirmar la hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018), se utiliza la estadística lógica mediante una prueba de significancia, que arrojará resultados desde 0.000 hasta 0.05 (Hernández y Mendoza, 2018). En el análisis estadístico de la prueba de Pearson mide el tipo de relación entre las variables de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018). En la confiabilidad y su validez, utilizamos un método internamente consistente el uso del alfa de Cronbach donde se verificará la precisión de los elementos de cada ítem y determinar la similitud.

3.7. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta el compromiso con el uso de recursos y la integridad de la imagen del estudio. (Hernández, 2014)

Conforme en los datos conseguidos en el proceso de estudio ante la investigación se referenciará también a las normas internacionales. Cada trabajador que participara en esta investigación se encontrara en discreción, es decir; no se revelara bajo ningún motivo. La información recopilada no debe de ser utilizada con propósito de malicia en el lugar de trabajo donde se realizó el estudio. Beneficencia, con respecto a la investigación desarrollada permitirá generar estrategias para aumentar la eficiencia del servicio del personal en el presente trabajo como así mismo en otra organización de igual similitud. Los trabajadores estuvieron informados para realizar este proyecto y obtener la participación de todos con el fin de lograr la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Determinar la relación entre Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Para poder determinar la relación se realizó el análisis de correlación entre ambas variables, previa evaluación de la hipótesis general, teniendo en cuenta el nivel de significancia del 5% (0.05). Para la prueba estadística se consideró los tipos de variable cuantitativas, posteriormente se hizo el análisis de normalidad de los datos de ambas variables (Ver Anexo 07).

Se determinó que la prueba paramétrica a usar es la Prueba de Correlación de Pearson.

Tabla 3. *Correlación de Pearson entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral*

CORRELACIONES		COACHING EMPRESARIAL
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.461**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral (n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

Interpretación: Se obtuvo un nivel de significancia $0.001 < 0.05$ (5%) de error estimado, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; lo que permite corroborar que las dos variables tienen relación, donde el coeficiente de correlación de Pearson es 0.461 significando que la correlación es positiva moderada entre las variables de coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

4.2. Nivel de Coaching Empresarial en los Trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Tabla 4 Nivel de Percepción del Coaching Empresarial

	NIVEL	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
COACHING	BAJO	0	0%
	REGULAR	10	14%
	ALTO	60	86%
TOTAL		70	100%
LIDERAZGO	BAJO	1	1%
	REGULAR	40	57%
	ALTO	29	41%
TOTAL		70	100%
GESTION DE TIEMPO	BAJO	7	10%
	REGULAR	8	11%
	ALTO	55	79%
TOTAL		70	100%
ORIENTACION DE RESULTADOS	BAJO	1	1%
	REGULAR	7	10%
	ALTO	62	89%
TOTAL		70	100%
ASERTIVIDAD	BAJO	1	1%
	REGULAR	23	33%
	ALTO	46	66%
TOTAL		70	100%
TRABAJO EN EQUIPO	BAJO	0	0%
	REGULAR	6	9%
	ALTO	64	91%
TOTAL		70	100%
AUTOCONTROL	BAJO	0	0%
	REGULAR	5	7%
	ALTO	65	93%
TOTAL		70	100%

Fuente: Cuestionario del Coaching Empresarial.

Interpretación: Como se observa en la encuesta realizada se obtuvo que el 86% (60) trabajadores en la variable de coaching empresarial se tiene un nivel alto, así mismo; con el 57% (40) trabajadores en la dimensión de liderazgo está en nivel regular; también con el 55% (79) trabajadores en la dimensión de gestión de tiempo está en un nivel alto; además se tiene 89% (62) trabajadores en la dimensión de orientación de resultados está al nivel alto; por otro lado, se tiene 66% (46) trabajadores en la dimensión de asertividad en un nivel alto; se tiene un 91% (64) trabajadores en la dimensión de trabajo en equipo en un nivel alto y el 93% (65) trabajadores en la dimensión de autocontrol se tiene un nivel alto de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

4.3. Nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Tabla 5 Nivel de Percepción del Desempeño Laboral

	NIVEL	FRECUENCIA (F)	PORCENTAJE (%)
DESEMPEÑO LABORAL	BAJO	0	0%
	REGULAR	50	71%
	ALTO	20	29%
TOTAL		70	100%
COMPROMISO	BAJO	6	9%
	REGULAR	30	43%
	ALTO	34	49%
TOTAL		70	100%
TRABAJO EN EQUIPO	BAJO	12	17%
	REGULAR	24	34%
	ALTO	34	49%
TOTAL		70	100%
PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CALIDAD	BAJO	0	0%
	REGULAR	1	1%
	ALTO	5	7%
TOTAL		6	9%
COMUNICACIÓN	BAJO	11	16%
	REGULAR	13	19%
	ALTO	46	66%
TOTAL		70	100%
ORIENTACION AL CLIENTE	BAJO	9	13%
	REGULAR	24	34%
	ALTO	37	53%
TOTAL		70	100%
GESTION DE RIESGO	BAJO	6	9%
	REGULAR	22	31%
	ALTO	42	60%
TOTAL		70	100%

Fuente: Cuestionario del Desempeño Laboral.

Interpretación: Como se observa en la encuesta realizada se obtuvo que el 71% (50) trabajadores en la variable de desempeño laboral se tiene un nivel regular , así mismo; con el 49% (34) trabajadores en la dimensión de compromiso está en nivel alto; también con el 49% (34) trabajadores en la dimensión de trabajo en equipo está en un nivel alto; además se tiene 7% (5) trabajadores en la dimensión de preocupación por el orden y calidad está al nivel alto; por otro lado, se tiene 66% (46) trabajadores en la dimensión de comunicación en un nivel alto; se tiene un 53% (37) trabajadores en la dimensión de orientación al cliente en un nivel alto y el 60% (42) trabajadores en la dimensión de gestión de riesgo se tiene un nivel alto de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

4.4. Relación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Tabla 6 *Correlación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral*

CORRELACIONES		LIDERAZGO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.382**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral (n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

CORRELACIONES		GESTION DE TIEMPO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.253**
	Sig. (bilateral)	.035
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral(n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

CORRELACIONES		ORIENTACION DE RESULTADOS
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.337**
	Sig. (bilateral)	.004
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral(n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

CORRELACIONES		ASERTIVIDAD
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.083**
	Sig. (bilateral)	.494
	N	70

*Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral(n=70) Salida: SPSS Versión: 25
Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.*

CORRELACIONES		TRABAJO EN EQUIPO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.230**
	Sig. (bilateral)	.056
	N	70

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral(n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

CORRELACIONES		AUTOCONTROL
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.223**
	Sig. (bilateral)	.063
	N	70

Fuente: Cuestionarios de las variables Coaching Empresarial y Desempeño Laboral (n=70) Salida: SPSS Versión: 25

Elaborado por: El autor del trabajo de Investigación.

Interpretación: Como se puede observar la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva media baja (0.382) con la dimensión de Liderazgo; una correlación positiva baja (0.253) con la dimensión gestión de tiempo; una correlación positiva media baja (0.337) con las dimensiones orientación resultados; una correlación positiva baja (0.083) con la dimensión asertividad; una correlación positiva baja (0.230) con la dimensión trabajo en equipo y una correlación positiva baja (0.223) con la dimensión autocontrol.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se está buscando la relación entre el nivel de coaching empresarial y el nivel de desempeño laboral; para lograr la aceptación en las empresas con el fin de desarrollar mayor productividad en sus labores cotidianas, en el mundo actual la preparación que tienen los trabajadores en las empresas no es muy alta, el cual; utilizan estrategias, métodos, planeamientos para acercarse y atraer un mejor desempeño personal y profesional, es importante el saber y comprender para generar una competitividad en la empresa, se relaciona las destrezas y habilidades que tienen cada trabajador en concordancia a las acciones que se desempeñan en su centro de labores para generar un valor agregado de alto desempeño, es decir, se tiene que estar motivando y evaluando a los colaboradores para tener un equipo con inteligencia emocional, y compromiso conforme a los objetivos y metas de la empresa.

Se percibe el juicio de los trabajadores con respecto a la visión y misión e enfoque en el trabajo que desarrollan en la empresa, es primordial que para generar que la organización sobresalga tengamos que invertir en el capital humano con el fin de mejorar la productividad en cada trabajador. Acorde a ello y ajustado al propósito principal de la investigación se tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021. Por lo que, se consideró tomar en cuenta estudios realizados por varios autores considerado en los antecedentes.

Conforme a la investigación presentada por Chin, M & Awang, M (2019) sobre importancia del entrenamiento y desempeño de los supervisores concluyó que los líderes asiáticos pueden desarrollar habilidades efectivas para facilitar algunas prácticas de recursos humanos mediante los comportamientos de desarrollo, con la intención de mejorar la responsabilidad de los empleados.

Siendo así, se infiere que no solamente es necesario tener nuevos trabajadores, sino también que es importante desarrollar habilidades conforme a sus actividades para mejorar la productividad de cada día.

En la investigación científica encontrada de Grober & Furnham (2016) el coaching participa en el crecimiento de cada organización: revisión sistemática de la eficacia y los instrumentos potenciales. Conclusión demostró que la productividad del trabajo cambio en la efectividad del desempeño del 28% considerando un eficaz instrumento que lucra en las empresas y representa una secuencia de hitos potenciales donde colaboran a la eficiencia.

Conforme a ello, se denota que la integración de los trabajadores con la empresa en concordancia con sus actividades ayuda a generar un valor agregado con el fin de aumentar la eficiencia mediante sus habilidades blandas del trabajador.

En efecto la investigación demuestra que el coaching tiene un bajo nivel encontrándose en 40%, y en el caso del desempeño en el trabajo tiene un bajo nivel de 47,7%. Lo que corrobora que los resultados obtenidos por Abanto (2017), al demostrar que las variables de la investigación de estudio se tienen que la relación en la estadística es significativa en coaching y también al desempeño en el trabajo ($p < 0,05$), teniendo una correlación muy alta positiva (r de Pearson=0,943).

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 3, además de la percepción que se tiene en correlación al coaching empresarial y desempeño laboral en el 2021, se pudo también confirmar mediante la prueba de correlación de Pearson demostrando que con un nivel de significancia del 0.000 menor al 5% ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula; aceptando la hipótesis de la investigación; mediante dicha correlación validamos que la relación de ambas variables fue de 0.277, lo cual indica que poseen un nivel de correlación positiva entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

Por otra parte, en el estudio de Davila (2017), señaló como contribuir en el coaching entre el desempeño en el trabajo; nos comparte que demuestra un valor de $\rho=0.922$ y una significancia <0.05 , teniendo un resultado de correlación en las variables de investigación desarrolladas. Teniendo el coaching como una herramienta de planeamiento administrativo y operativo en la empresa se usarán los componentes de ejercitar, motivar, educar, modificar, encaminar y habilitar una meta para tener un adecuado vínculo con el cliente y así ocasionar un intercambio de valor agregado en beneficio para la organización y los clientes.

De modo que, al aplicar un plan de trabajo donde influya la variable coaching en la productividad de cada trabajador aportara de manera eficaz en las funciones didácticas a desarrollar, en efecto nos brindara un vínculo personal laboral aumentado nuestras cualidades y beneficiando a las empresas ante un nuevo cambio que se ha planteado en el presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se determinó que el nivel del coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021., mediante un análisis de correlación de Pearson entre ambas variables, se obtuvo como resultado un valor de 0.277, lo cual indica que poseen un nivel de correlación directa y positiva; y para probar la hipótesis de que la relación de ambas variables es significativa, se procedió a realizar el análisis de normalidad, estimando un error de significancia estándar del 0.05 (5%); hallando una probabilidad de error cuyo valor es 0.020, menor al error 0.05 estimado, lo cual confirma la hipótesis asumida en esta investigación. Por lo tanto, podemos deducir que la relación entre la variable independiente (Coaching Empresarial) y la variable dependiente (Desempeño Laboral) es directa y significativa.

2.- Se concluyó que el nivel de la variable independiente (Coaching Empresarial) realizada a través de una encuesta, se obtuvo que el 53% (37) trabajadores en la variable de coaching empresarial se tiene un nivel regular , así mismo; con el 70% (49) trabajadores en la dimensión de liderazgo está en nivel regular; también con el 56% (39) trabajadores en la dimensión de gestión de tiempo está en un nivel regular; además se tiene 63% (44) trabajadores en la dimensión de orientación de resultados está al nivel regular; por otro lado, se tiene 63% (44) trabajadores en la dimensión de asertividad en un nivel regular; se tiene un 73% (51) trabajadores en la dimensión de trabajo en equipo en un nivel regular y el 97% (68) trabajadores en la dimensión de autocontrol se tiene un nivel bajo de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

3.- Finalmente se puede concluir, que el nivel del Desempeño Laboral obtuvo que el 61% (43) trabajadores en la variable de desempeño laboral se tiene un nivel regular , así mismo; con el 63% (44) trabajadores en la dimensión de compromiso está en nivel regular; también con el 56% (39) trabajadores en la dimensión de trabajo en equipo está en un nivel regular; además se tiene 89% (62) trabajadores en la dimensión de preocupación por el orden y calidad está al nivel regular; por otro lado, se tiene 91% (64) trabajadores en la dimensión de gestión de riesgo en un nivel regular; se tiene un 76% (53) trabajadores en la dimensión de orientación al cliente en un nivel regular y el 63% (44) trabajadores en la dimensión de gestión de riesgo se tiene un nivel regular de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Para el Gerente General

1. Identificar que el estudio será una fuente objetiva para desarrollar efectos positivos en la empresa con el fin de mejorar el desempeño de cada trabajador brindándole valor a sus actividades.

Para el Administrador

2. Tomar las siguientes consideraciones en el trabajo teniendo de conocimiento que las dimensiones del coaching empresarial y el desempeño laboral tienen asociación es por ello dar a conocer el contexto real que se tiene en el trabajo con el objetivo de reconocer las fortalezas, debilidades del centro de trabajo y sus empleadores con el fin de mejorar y generar habilidades competitivas.
3. Ampliar acciones inmediatas, a través de un planeamiento estratégico en el trabajo con el fin de mejorar las cualidades dentro de los trabajadores al momento de ejecutar sus funciones.
4. Crear hábitos en el trabajo, acoplándolo al ritmo de trabajo para con ello, incrementar las destrezas y productividad en el trabajo.

Para los Vendedores

5. Tener presente la opinión de los demás, respecto al modo de trabajo, sus creencias e ideales; pues con ello se pueden lograr una relación competitiva entre todos aumentando su desempeño en cada actividad satisfaciendo las necesidades empresariales como las personales y profesionales.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2017). *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22103/Abanto_
- Álvarez, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1,4).
- Ballenato, G. (2015). *Gestión del Tiempo*. Madrid: Pirámide. Madrid.
- Brown, T & Mowen, D. (2002). *The Customer orientation of service workers: Personality trait determinants and effects on self and supervisor performance ratings*. *Journal of Marketing Research*.
- Buendía. (2015). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw.
- Castaño, R. (2016). *Tipo de Liderazgo*. Madrid: Pirámide. Madrid.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chin, M., Awang, M. & Tuckey, M. (2019). *Supervisory coaching and performance feedback as mediators of the relationships between leadership styles, work engagement, and turnover intention*. *Human Resource Development International*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13678868.2018.1530170>
- Davila, V. D. (2017). *EL COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRILCE, COMAS, AÑO 2017*. LIMA: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Dianderas, M. M. (2018). *COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD JAUJA -2017*. HUANCAYO: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Diaz, Y. (2018). *Programa de Coaching Empresarial basado en el Modelo Grow para Mejorar el Desempeño Laboral en la Piladora Nuevo Horizonte, Monsefu - 018. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Ebner, K. & Schulte, E. (2018). *Coaching as an intervention for stress management: the mediating role of self-efficacy in a framework of self-management and coping*. *Revista Internacional de Manejo del Estrés*, 25(3), pp. 209–233. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/str0000058>
- Goleman, D. (2013). *Emotional Intelligence*. California: Bantam Books.
- González, J. (2019). *Asertividad*. México: *Revista Electrónica del Desarrollo Humano para la Innovación Social*, 6(12), pp. 1-12. Obtenido de <https://www.cdhis.org.mx/index.php/CAGI/article/view/137/218>

- Grover & Furnham. (2016). *Coaching as a Developmental Intervention in Coaching as a Developmental Intervention in Plos one*. London: University College London.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Molins, J. (2019). *Coaching y Salud*. Obtenido de www.escuelacoaching.com
- Moncayo, C. y Gil, I. (2018). *Coaching para la productividad de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú – Real Plaza – Chiclayo*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33195/moncayo>
- Monroy, A. (2015). *Coaching y Desempeño Laboral (Estudio Realizado con Supervisores y Visitadores Médicos de las Empresas Farmacéuticas de la Ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Moreno, M. E. (2017). *COACHING COMO HERRAMIENTA DE APOYO AL DESEMPEÑO LABORAL DE LA FUERZA DE VENTAS. BOGOTA - COLOMBIA: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*.
- Ñaupas. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativo y*. Ediciones de la U.
- Palmar, G.& Rafael S. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos, 17(39), pp.159-188*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pedraza E & Amaya G. (2010). *Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 493-505., 493-505*.
- Porras, G. (2017). *Influencia del coaching en el desempeño efectivo de la gestion del personal administrativo de la Universidad Metropolitana en el 2016*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Educacion.
- Robbins, S. &. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rogriguez. (2019). *Coaching Empresarial*. España: Interconsultin Bureau S.L.
- Romero, A. & Bolaños, L. (2017). *Fiscalización, Transparencia y Rendición de Cuentas*. . Mexico: D3 Ediciones.
- Salinas Diaz, L. Z. (2019). *EL COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL BANCO INTERBANK – HUACHO 2019*. HUACHO: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano. Riobamba*. Ecuador: Aval ESPOCH.
- Villa, A. (2017). *Aprendizaje basado en competencias*. Bilbao: Mensajero.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

El Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Metodología	Población
¿Qué relación existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021??	<p>Objetivo General: Determinar el grado de relación que existe entre el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.</p>	Existe relación significativa entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.	<p>Coaching Empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Gestión tiempo - Orientación resultados - Asertividad - Trabajo en Equipo - Autocontrol <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Trabajo en Equipo - Calidad de Trabajo - Preocupación por el orden y calidad - Comunicación - Orientación al Cliente - Gestión de Riesgo 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Naturaleza: Cuantitativo</p> <p>Finalidad: Aplicada.</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>Diseño: No Experimental Correlacional.</p>	<p>Población:</p> <p>Colaboradores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.</p>
	<p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de Coaching Empresarial en los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021. • Determinar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021. • Determinar la relación entre las dimensiones del Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021. 				<p>Muestra: Se ha tomado como muestra a 40 trabajadores de la empresa.</p> <p>Técnicas: Observación</p> <p>Instrumento: Encuestas</p>

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición
Coaching Empresarial	Según (Rodríguez, 2019) El Coaching Empresarial es un procedimiento de aprendizaje que consta en asistir a otra persona para que pueda pensar por sí misma con la finalidad de identificar el potencial y acrecentar el rendimiento.	Se medirá a través de un cuestionario que permita recoger información de las dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo -Gestión tiempo -Orientación resultados -Asertividad -Trabajo en Equipo -Autocontrol 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción - Eficacia. - Estándares en la empresa. - Simpatía - Acuerdo. - Habilidades Blandas. 	Ordinal
Desempeño Laboral	Para Faria (1995). El desempeño laboral se define como el producto del comportamiento del trabajador frente a la responsabilidad del puesto en el que labora, a las tareas y actividades encomendadas, la cual depende de un procedimiento de regulación entre la empresa y el trabajador.	Se medirá a través de un cuestionario que permita recoger información de las dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> -Compromiso -Trabajo en Equipo -Calidad de Trabajo -Preocupación por el orden y calidad -Comunicación -Orientación al Cliente -Gestión de Riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad -Colaboración con los demás. -Satisfacción y esfuerzo -Vinculo. -Convenio con la organización -Prevención 	Ordinal

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO SOBRE COACHING

Estimado(a) trabajador(a):

El actual instrumento tiene por objeto conocer el nivel de coaching de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la elección de la columna en cada una de los clausulas planteados, como resultado a su apreciación del coaching, según la siguiente escala:

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSION: LIDERAZGO						
1	¿Se brinda recomendaciones continuo a los trabajadores sobre los planes que previamente se han acordado con la organización?					
2	¿Se realiza continuos cambios de los trabajadores por mejores ofertas provenientes de dentro y de afuera de la organización?					
3	¿Se establece un planeamiento y optimizar el rendimiento de los colaboradores ante una presentación, entrevista o reunión en la que intervienen los mismos como ponentes?					
4	¿Se clarifica la visión y misión de la organización a los trabajadores?					
DIMENSION: GESTION TIEMPO						
5	¿Se transforma los antiguos comportamientos o hábitos de la organización por otros más eficaces?					
6	¿Se ocupa mucho tiempo para dedicarlo a lo que realmente importa en perspectiva de los trabajadores?					
DIMENSION: ORIENTACION RESULTADOS						
7	¿La organización invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?					

8	¿La organización supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?					
9	¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?					
10	¿Se Incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones continuas?					
DIMENSION: ASERTIVIDAD						
11	¿Se aplican sesiones de dialogo con cada uno de los trabajadores para potenciar sus fortalezas y virtudes?					
12	¿Se aplica un estilo de comunicación asertiva a un trabajador en caso incumpla una de las normas de la organización?					
13	¿Se identifica y comunica con anterioridad las consecuencias de que un trabajador no desarrolle todo su potencial?					
14	¿Se mejora la calidad de las relaciones laborales entre los jefes y trabajadores?					
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO						
15	¿Se persuade a los trabajadores a participar de forma continua acerca de un tema establecido en una reunión?					
16	¿Se concentra la mayor atención en el coach que en las de los trabajadores en una reunión de desarrollo?					
17	¿Se lleva a cabo el trabajo en equipo más dinámico y eficaz entre los trabajadores?					
DIMENSION: AUTOCONTROL						
18	¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los trabajadores de la organización?					
19	¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los trabajadores en todo aspecto?					
20	¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los trabajadores?					

Elaborado por: Sheyla Isabel Murillos Gonzales.

Modificado por: Kerry Gianfranco Soto Méndez el 21 de junio del 2022.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE COACHING

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre coaching
2) Autor:	Kerry Gianfranco Soto Méndez
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	45 minutos
6) Población	70 trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.
7) Finalidad	Identificar el nivel de coaching de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa seis dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Liderazgo (ítems, 1, 2, 3, 4); II. Gestión de tiempo (ítems 5, 6); III. Orientación de resultados (ítems 7, 8, 9, 10); IV. Asertividad (ítems, 11, 12, 13, 14); V. Trabajo en equipo (ítems, 15, 16, 17); VI. Autocontrol (ítems, 18, 19, 20). <p>Para conseguir la puntuación en cada dimensión se suman las valoraciones en los ítems semejantes y para alcanzar la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente tener el promedio de las seis dimensiones.</p> <p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de importancia de la variable Coaching de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.; que establecer la solidez interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 19 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente</p>	

de confiabilidad de $\alpha=0.81$, lo que tolera deducir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se establece mediante el juicio de tres expertos, especialistas en Administración de Negocios y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo [20-47], Regular: [48-73], y Alto: [74-100].

Estos valores se tendrán en cuenta para los resultados estadísticos

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador(a):

El actual instrumento tiene por objeto conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la elección de la columna en cada una de los clausulas planteados, como resultado a su apreciación del desempeño laboral, según la siguiente escala:

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

Nº	Item	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSION: COMPROMISO						
1	¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?					
2	¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la organización?					
3	¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la organización?					
4	¿Es consciente de la importancia de su puesto de trabajo en la organización?					
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO						
5	¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando los objetivos del área?					
6	¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?					
7	¿Emplea la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?					
8	¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la organización?					
DIMENSION: PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CALIDAD						
9	¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?					

10	¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?					
11	¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?					
DIMENSION: COMUNICACIÓN						
12	¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?					
13	¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?					
14	¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?					
DIMENSION: ORIENTACION AL CLIENTE						
15	¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?					
16	¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?					
17	¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?					
DIMENSION: GESTION DE RIESGO						
18	¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?					
19	¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de estas?					
20	¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?					

Elaborado por: Sheyla Isabel Murillos Gonzales.

Modificado por: Kerry Gianfranco Soto Méndez el 21 de junio del 2022.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre desempeño laboral
2) Autor:	Kerry Gianfranco Soto Méndez
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	45 minutos
6) Población	70 trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.
7) Finalidad	Identificar el nivel de coaching de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa seis dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Compromiso (ítems 1, 2, 3, 4); II. Trabajo en equipo (ítems, 5, 6, 7, 8); III. Preocupación por el orden y la calidad (ítems, 9, 10, 11). IV. Comunicación (ítems, 12, 13, 14); V. Orientación al cliente (ítems, 15, 16, 17); VI. Gestión de riesgo (ítems, 18, 19, 20); <p>Para conseguir la puntuación en cada dimensión se suman las valoraciones en los ítems semejantes y para alcanzar la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente tener el promedio de las seis dimensiones.</p> <p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora, Provincia de Trujillo, 2021, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 19 trabajadores con características similares a la</p>	

muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.81$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se establece mediante el juicio de tres expertos, especialistas en Administración de Negocios y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo: [20-47], Regular: [48-73], Alto: [74-100].

Estos valores se tendrán en cuenta para los resultados estadísticos

ANEXO 05: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS
ANALISIS DE CONFIABILIDAD CRONBACH
Cuestionario sobre Coaching

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE COACHING

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Puntaje	
Trabajador																						
1	2	1	5	5	2	1	5	3	5	1	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	68
2	2	4	5	2	2	5	5	5	1	5	1	2	2	3	2	4	2	2	4	5	5	63
3	1	2	3	5	5	3	3	1	4	1	5	5	5	1	3	3	2	2	4	4	4	62
4	3	3	3	4	2	1	1	5	4	3	2	1	3	2	4	5	4	2	3	2	3	57
5	4	5	2	4	2	1	2	5	4	2	4	1	5	1	4	5	4	3	1	3	3	62
6	5	1	1	2	3	1	5	4	4	5	4	5	2	3	3	5	4	3	5	4	4	69
7	5	5	5	5	1	5	5	3	2	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	81
8	4	2	2	1	5	2	2	1	1	5	3	2	4	3	1	2	2	4	4	1	1	51
9	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	34
10	2	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	32
11	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	2	1	1	36
12	2	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	37
13	3	1	1	3	4	1	4	2	1	2	4	4	2	1	3	3	3	1	2	2	2	47
14	2	1	3	4	1	3	3	4	4	2	4	2	1	4	3	1	2	2	2	2	2	50
15	4	4	4	3	1	4	4	2	1	1	3	4	3	3	2	1	4	1	1	1	3	53
16	1	1	4	5	5	2	1	5	4	3	3	5	2	5	5	3	1	2	2	2	2	61
17	3	4	4	2	5	5	1	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	72
18	4	2	4	5	4	1	4	2	1	4	4	4	1	5	1	1	4	1	2	3	3	57
19	2	2	1	4	5	3	3	1	4	4	5	2	4	4	4	3	4	1	1	1	1	58
VAR (i)	1.51	1.92	2.18	1.98	2.62	2.26	2.51	2.54	2.02	2.01	1.70	1.77	2.25	1.77	1.81	2.25	1.99	1.37	1.70	1.76	174.09	

Alternativas de respuesta:				
nunca	casi nunca	a veces	siempre	casi siempre
1	2	3	4	5

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario:	0.81
k	Número de ítems del instrumento:	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems:	39.91
S_i^2	Varianza total del instrumento:	174.09

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.8 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Análisis de Confiabilidad: La fiabilidad del cuestionario con que se medirá la variable independiente (Coaching Empresarial), se determina mediante la consistencia interna de los ítems formulados para la medición de dicha variable. Es decir, el método de valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach fue aplicado a una muestra piloto de 19 usuarios con similares características a la muestra de investigación. Como resultado se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.81$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es **Significativamente de Excelente Confiabilidad**.

ANEXO 06: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS
ANALISIS DE CONFIABILIDAD CRONBACH
Cuestionario sobre Desempeño Laboral

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Item Trabajador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Puntaje
1	3	2	3	4	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3	51
2	3	4	2	1	3	4	1	2	2	4	2	1	3	2	4	1	2	1	3	3	48
3	3	4	1	3	3	3	3	4	1	3	1	3	4	2	1	4	3	2	4	3	55
4	1	3	2	3	4	3	3	2	4	1	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	58
5	1	4	4	3	3	2	1	2	3	1	1	4	3	4	1	4	4	1	4	3	53
6	2	3	4	2	2	2	2	3	1	2	2	4	3	1	4	3	1	3	3	3	50
7	2	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	1	3	2	2	2	39
8	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	43
9	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	3	1	35
10	2	1	1	3	3	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	43
11	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	3	3	36
12	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	2	45
13	1	2	3	4	2	2	5	4	4	5	3	2	5	5	5	3	3	4	4	1	67
14	3	4	3	5	5	3	5	3	2	1	2	2	5	1	4	5	4	2	4	2	65
15	4	2	3	4	2	4	5	4	2	5	1	3	2	1	3	3	3	5	1	3	60
16	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	34
17	5	3	5	3	5	4	5	4	2	2	3	3	2	3	4	2	1	4	4	3	67
18	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	36
19	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	39
VAR (i)	1.29	1.15	1.45	1.70	1.69	0.92	2.25	1.04	0.88	1.78	0.65	0.92	1.10	1.36	1.93	1.60	1.26	1.47	1.34	0.70	116.23

α	Coficiente de confiabilidad del cuestionario:	0.81
k	Número de ítems del instrumento:	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems:	26.49
S_t^2	Varianza total del instrumento:	116.23

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.8 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

Análisis de Confiabilidad: La fiabilidad del cuestionario con que se medirá la variable dependiente (Desempeño Laboral), se determina mediante la consistencia interna de los ítems formulados para la medición de dicha variable. Es decir, el método de valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach fue aplicado a una muestra piloto de 19 usuarios con similares características a la muestra de investigación. Como resultado se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.81$ lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es **Significativamente de Excelente Confiabilidad**.

ANEXO 07: PRUEBA DE NORMALIDAD

Para probar si las variables se asemejan a una distribución normal, se realizó la prueba de hipótesis de Kolmogorov-Smirnov.

Prueba de Hipótesis:

Ho: Los datos presentan Distribución Normal.

H1: Los datos No presentan Distribución Normal.

Regla de Decisión:

Si $p < 0.05$, se rechaza Ho (Se acepta la Hipótesis Alterna)

Si $p \geq 0.05$, no se rechaza Ho (Se acepta la Hipótesis Nula)

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COACHING EMPRESARIAL	.084	70	.200 [*]	.966	70	.051
DESEMPEÑO LABORAL	.076	70	.200 [*]	.976	70	.193

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Se usará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ya que es una prueba estadística empleado para contratar la normalidad de un conjunto de datos ($n \geq 50$).

Conclusión:

Según los resultados de normalidad, se observa que los datos presentan distribución normal ($p \geq 0.05$), ya que el valor de ambas variables es mayor al valor de significancia 0.05. Por lo que se acepta la Hipótesis Nula (Ho).

Variable Independiente: Coaching Empresarial ($p = 0.005$)

Variable Dependiente: Desempeño Laboral ($p = 0.095$)

ANEXO 08: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL COACHING EMPRESARIAL

RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE: COACHING Y DIMENSIONES																												
Nº	LIDERAZGO					GESTION DE TIEMPO				ORIENTACION DE RESULTADOS					ASERTIVIDAD				TRABAJA EN EQUIPO					AUTOCONTROL				TOTAL GENERAL COACH
	P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	D1V1	P5V1	P6V1	D2V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	D3V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	D4V1	P15V1	P16V1	P17V1	D5V1	P18V1	P19V1	P20V1	D6V1	TOT_V1	
1	3	2	3	3	11	2	4	6	2	5	2	4	13	5	5	3	5	18	5	4	3	12	3	5	3	11	71	
2	3	2	3	3	11	2	4	6	2	5	2	4	13	5	5	3	5	18	5	4	3	12	3	5	3	11	71	
3	3	2	2	5	12	2	3	5	3	2	4	2	11	3	5	3	5	16	5	5	5	15	5	5	3	13	72	
4	3	4	4	4	15	4	2	6	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	5	4	5	14	4	4	3	11	67	
5	3	4	3	4	14	5	2	7	3	2	3	2	10	5	5	4	5	19	4	3	4	11	4	3	5	12	73	
6	2	2	2	3	9	2	5	7	3	3	2	2	10	4	5	4	5	18	3	2	3	8	5	4	2	11	63	
7	3	3	2	3	11	3	3	6	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18	2	2	4	8	5	3	3	11	73	
8	3	2	2	3	10	3	5	8	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	3	12	5	4	4	13	79	
9	2	2	3	3	10	4	4	8	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	3	12	4	4	5	13	79	
10	4	4	4	5	17	4	5	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	3	5	3	11	5	4	4	13	79	
11	4	4	5	4	17	5	5	10	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	5	4	13	4	4	4	12	82	
12	4	5	5	4	18	4	5	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	5	4	13	5	4	4	13	82	
13	3	3	3	3	12	4	4	8	4	5	4	5	18	3	3	3	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	75	
14	3	3	3	3	12	4	4	8	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	5	15	82	
15	3	3	3	3	12	4	4	8	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	4	5	14	78	
16	3	3	3	3	12	5	4	9	5	5	4	5	19	3	3	3	3	12	5	5	5	15	4	4	5	13	80	
17	3	3	3	3	12	5	4	9	5	4	5	5	19	3	3	3	3	12	4	4	4	12	5	5	4	14	78	
18	3	3	3	3	12	4	5	9	4	5	4	5	18	3	3	3	3	12	5	5	4	14	4	4	4	12	77	
19	3	3	3	3	12	5	5	10	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	5	5	4	14	5	4	5	14	80	
20	3	3	3	3	12	5	4	9	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	4	5	5	14	4	5	4	13	78	
21	3	3	3	3	12	5	5	10	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	4	5	4	13	4	5	5	14	79	
22	3	3	3	3	12	4	5	9	4	5	4	4	17	3	3	3	3	12	5	4	4	13	4	4	4	12	75	
23	3	3	3	3	12	5	5	10	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	5	5	5	15	5	5	4	14	81	
24	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	5	4	13	5	5	4	14	77	
25	3	3	3	3	12	4	5	9	4	4	4	5	17	3	3	3	3	12	4	4	5	13	5	4	4	13	76	
26	3	3	3	3	12	4	4	8	5	4	5	4	18	3	3	3	3	12	5	4	5	14	5	5	4	14	78	
27	3	3	3	3	12	4	5	9	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	3	3	3	9	5	4	5	14	74	
28	3	3	3	3	12	5	5	10	5	4	4	4	17	3	3	3	3	12	3	3	3	9	4	5	4	13	73	
29	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	5	5	5	15	4	5	5	14	78	
30	3	3	3	3	12	4	4	8	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	5	4	13	81	
31	3	3	3	3	12	5	5	10	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	14	4	5	4	13	85	
32	3	3	3	3	12	5	5	10	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	83	
33	3	3	3	3	12	5	4	9	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	5	5	14	4	5	4	13	84	
34	3	3	3	3	12	4	4	8	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	5	5	14	83	
35	3	3	3	3	12	5	5	10	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	5	4	13	82	
36	3	3	3	3	12	5	4	9	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	5	13	4	4	5	13	82	
37	3	3	3	3	12	5	4	9	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	5	4	14	4	5	5	14	85	
38	3	3	3	3	12	4	4	8	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	4	4	12	80	
39	3	3	3	3	12	4	5	9	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	5	5	14	4	5	4	13	86	
40	3	3	3	3	12	4	5	9	5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	14	5	4	4	13	84	
41	4	5	4	5	18	4	4	8	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	15	5	5	4	14	91	
42	5	5	4	5	19	5	5	10	5	5	4	4	18	4	4	5	4	18	4	4	4	12	4	5	5	14	91	
43	5	5	4	4	18	4	5	9	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	14	5	5	4	14	89	
44	5	5	4	4	18	5	5	10	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	5	4	14	92	
45	4	5	5	5	19	4	4	8	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	4	5	4	13	4	5	5	14	92	
46	5	4	5	4	18	5	4	9	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	5	5	5	15	5	5	4	14	92	
47	5	5	5	5	20	4	4	8	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	15	4	5	4	13	93	
48	4	4	4	5	17	4	4	8	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	13	5	4	5	14	88	
49	4	4	4	4	16	4	4	8	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5	15	85	
50	5	5	4	4	18	4	5	9	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	14	4	5	4	13	92	
51	4	5	5	4	18	5	5	10	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	4	5	4	13	4	4	5	13	89	
52	4	4	5	5	18	4	5	9	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	4	5	4	13	4	4	5	13	91	
53	4	5	4	4	17	4	4	8	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	5	4	14	4	4	4	12	85	
54	5	5	5	4	19	5	5	10	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	89	
55	4	4	5	5	18	5	4	9	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	4	13	90	
56	5	5	4	4	18	4	5	9	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	5	5	14	89	
57	5	4	4	5	18	4	5	9	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	4	4	12	86	
58	5	4	4	5	18	4	4	8	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	13	5	5	4	14	89	
59	5	4	4	4	17	5	4	9	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	4	4	13	5	4	5	14	86	
60	4	4	5	4	17	5	5	10	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	4	5	5	14	4	5	5	14	90	
61	5	5	4	5	19	4	5	9	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	5	14	4	5	5	14	91	
62	4	5	5	4	18	3	1	4	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	14	4	4	4	12	86	
63	5	4	4	5	18	1	4	5	4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	4	5	4	13	5	4	5	14	86	
64	4	4	5	4	17	2	2	4	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	4	5	13	84	
65	4	3	5	4	16	2	5	7	5	4	5	4	18	5	4	4	5	18	5	4	4	13	5	5	5	15	87	
66	5	3	3	4	15	2	3	5	5	4	5	4	18	5	4</													

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

RECOLECCION DE DATOS DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL Y DIMENSIONES

Nº	COMPROMISO					TRABAJO EN EQUIPO					PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CALIDAD				COMUNICACION				ORIENTACION AL CLIENTE				GESTION DE RIESGO				TOTAL GENERAL DESEMPEÑO LABORAL
	P1V2	P2V2	P3V2	P4V2	D1V2	P5V2	P6V2	P7V2	P8V2	D2V2	P9V2	P10V2	P11V2	D3V2	P12V2	P13V2	P14V2	D4V2	P15V2	P16V2	P17V2	D5V2	P18V2	P19V2	P20V2	D6V2	TOT V2
1	3	3	1	2	9	3	3	2	2	10	2	4	4	10	5	2	2	9	3	3	2	8	5	1	5	11	57
2	2	3	1	2	8	1	1	3	3	8	5	5	3	21	3	1	2	6	2	4	4	10	3	5	1	9	53
3	3	4	3	3	13	5	4	2	1	12	5	5	3	25	4	3	4	11	2	5	5	12	2	1	3	6	61
4	3	4	3	5	15	5	4	5	3	17	4	5	5	31	4	4	4	12	2	4	2	8	1	2	3	6	59
5	4	3	4	4	15	3	5	4	4	16	3	4	3	26	3	3	4	10	2	2	5	9	5	5	4	14	62
6	4	3	4	5	16	4	4	5	4	17	4	4	5	30	5	4	5	14	4	3	4	11	1	5	4	10	62
7	4	3	5	5	17	4	3	3	4	14	4	5	5	28	4	4	4	12	4	3	5	12	5	4	4	13	52
8	3	4	5	3	15	4	5	5	4	18	4	4	4	30	4	5	5	14	5	5	5	15	5	4	4	13	59
9	5	4	4	3	16	4	4	5	4	17	4	4	4	29	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	4	12	68
10	3	4	5	3	15	3	3	3	3	12	4	4	5	25	4	5	4	13	3	3	3	9	4	5	4	13	74
11	4	3	5	3	15	3	3	3	3	12	4	5	3	24	5	4	4	13	3	3	3	9	4	4	5	13	68
12	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	5	3	4	24	4	5	4	13	3	3	3	9	5	4	5	14	59
13	4	3	5	4	16	3	3	3	3	12	4	4	3	23	4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	4	12	72
14	4	4	5	5	18	3	3	3	3	12	4	4	4	24	5	5	4	14	3	3	3	9	4	5	5	14	58
15	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	4	5	5	26	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	5	15	78
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	30	5	5	4	14	3	3	3	9	4	5	4	13	79
17	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	5	4	4	30	4	5	5	14	3	3	3	9	5	5	4	14	71
18	3	3	3	3	12	5	4	4	5	18	3	3	3	27	4	5	4	13	3	3	3	9	4	4	5	13	70
19	3	3	3	3	12	5	4	4	4	17	3	3	3	26	4	5	5	14	3	3	3	9	5	4	4	13	66
20	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	3	3	3	26	5	4	5	14	3	3	3	9	4	4	5	13	73
21	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	3	3	3	29	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	12	68
22	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	3	3	3	26	4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12	62
23	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	3	3	3	28	5	5	4	14	5	4	5	14	4	5	4	13	62
24	3	3	3	3	12	5	4	5	5	19	3	3	3	28	4	5	4	13	5	5	5	15	5	4	5	14	75
25	3	3	3	3	12	4	5	4	4	17	3	3	3	26	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	73
26	3	3	3	3	12	5	4	4	5	18	3	3	3	27	4	5	4	13	5	5	4	14	4	5	4	13	67
27	3	3	3	3	12	5	5	4	5	19	3	3	3	28	4	4	5	13	4	4	4	12	4	5	5	14	71
28	3	3	3	3	12	4	4	4	5	17	3	3	3	26	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	4	13	60
29	3	3	3	3	12	4	5	5	5	19	3	3	3	28	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	15	69
30	3	3	3	3	12	5	5	5	4	19	3	3	3	28	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	69
31	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	3	3	3	26	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	51
32	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	4	5	31	4	5	4	13	4	5	4	13	5	5	5	15	69
33	4	5	4	5	18	4	5	4	4	17	5	5	5	32	5	5	4	14	5	5	4	14	4	5	5	14	74
34	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	5	32	5	4	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	65
35	5	5	5	4	19	5	4	4	5	18	4	5	4	31	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	76
36	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	31	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	76
37	4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	32	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	5	14	68
38	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	4	4	4	30	5	5	4	14	4	4	5	13	5	4	4	13	61
39	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	29	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	4	13	75
40	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	30	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	14	52
41	5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	4	4	31	5	4	5	14	5	5	5	15	4	4	5	13	67
42	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	5	31	4	4	4	12	5	4	4	13	3	3	3	9	78
43	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	30	4	4	4	12	5	4	5	14	3	3	3	9	78
44	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	4	4	31	5	5	4	14	5	4	5	14	3	3	3	9	75
45	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8	4	4	4	20	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	3	9	72
46	4	5	5	4	18	3	3	3	3	12	4	5	4	25	5	5	5	15	5	4	4	13	3	3	3	9	78
47	5	4	5	5	19	2	3	2	3	10	4	5	5	24	4	4	4	12	5	5	4	14	3	3	3	9	77
48	5	5	4	5	19	2	2	2	3	9	4	4	4	21	5	4	5	14	5	5	5	15	3	3	3	9	78
49	4	4	5	5	18	3	2	2	2	9	2	3	2	16	4	4	5	13	5	4	5	14	3	3	3	9	68
50	5	4	5	4	18	3	3	2	3	11	3	2	3	19	4	4	5	13	5	4	4	13	3	3	3	9	74
51	4	5	5	4	18	2	2	3	3	10	3	2	2	17	3	3	2	8	4	4	5	13	3	3	3	9	71
52	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	2	2	19	2	3	2	7	5	4	5	14	3	3	3	9	69
53	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	15	3	2	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	75
54	3	3	3	2	11	2	2	2	3	9	2	3	3	17	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	79
55	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	21	2	2	2	6	2	2	3	7	3	3	2	8	87
56	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	18	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	67
57	5	4	4	4	17	3	3	3	2	11	2	2	2	17	3	3	2	8	3	2	3	8	3	2	2	7	70
58	4	4	4	5	17	3	3	2	2	10	3	3	3	19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	66
59	5	5	5	5	20	2	3	3	2	10	2	3	2	17	2	2	3	7	3	2	2	7	3	3	2	8	71
60	5	5	5	5	20	2	2	3	2	9	2	3	2	16	3	3	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	64
61	5	4	4	4	17	3	2	3	2	10	2	2	3	17	2	2	2	6	2	2	3	7	3	3	3	9	66
62	4	5	4	4	17	2	2	2	2	8	3	2	3	16	3	2	3	8	2	3	2	7	4	5	5	14	71
63	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	15	2	3	2	7	3	3	3	9	3	5	5	13	58
64	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	2	2	17	3	3	3	9	2	2	3	7	3	5	5	13	78
65	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	3	3	3	19	2	2	2	6	2	2	3	7	4	5	5	14	78
66	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	2	2	2	15	3	2	2	7	2	2	3	7	3	5	4	12	

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - COACHING

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: LIDERAZGO												
1	¿Se brinda sugerencias continuo a los trabajadores sobre los planes que previamente se han acordado con la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
2	¿Se realiza continuos cambios de los trabajadores por mejores ofertas provenientes de dentro y de afuera de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
3	¿Se establece un planeamiento y optimizar el rendimiento de los colaboradores ante una presentación, entrevista o reunión en la que intervienen los mismos como ponentes?	✓		✓		✓		✓		✓		
4	¿Se clarifica la visión y misión de la organización a los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: GESTION TIEMPO												
5	¿Se transforma los antiguos comportamientos o hábitos de la organización por otros más eficaces?	✓		✓		✓		✓		✓		
6	¿Se ocupa mucho tiempo para dedicarlo a lo que realmente importa en perspectiva de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ORIENTACION RESULTADOS												
7	¿La organización invierte tiempo en los colaboradores para ayudarlos profesionalmente en sus carreras?	✓		✓		✓		✓		✓		
8	¿La organización supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?	✓		✓		✓		✓		✓		
9	¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?	✓		✓		✓		✓		✓		
10	¿Se Incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones continuas?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ASERTIVIDAD												
11	¿Se aplican sesiones de dialogo con cada uno de los trabajadores para potenciar sus fortalezas y virtudes?	✓		✓		✓		✓		✓		
12	¿Se aplica un estilo de comunicación asertiva a un trabajador en caso incumpla una de las normas de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
13	¿Se identifica y comunica con anterioridad las consecuencias de que un trabajador no desarrolle todo su potencial?	✓		✓		✓		✓		✓		
14	¿Se mejora la calidad de las relaciones laborales entre los jefes y trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO												
15	¿Se persuade a los trabajadores a participar de forma continua acerca de un tema establecido en una reunión?	✓		✓		✓		✓		✓		
16	¿Se concentra la mayor atención en el coach que en las de los trabajadores en una reunión de desarrollo?	✓		✓		✓		✓		✓		
17	¿Se lleva a cabo el trabajo en equipo más dinámico y eficaz entre los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: AUTOCONTROL												
18	¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
19	¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los trabajadores en todo aspecto?	✓		✓		✓		✓		✓		
20	¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										✓		
El número de ítems son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.										✓		
VALORACION DE VALIDEZ												
										APLICABLE		
										NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
VALIDADO POR: JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA				GRADO O ESPECIALIDAD: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA								
FECHA: 21 DE JUNIO 2022				E-MAIL: jtonal1@hotmail.com								
FIRMA Y SELLO:												
												

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: COMPROMISO												
1	¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		✓		✓		
2	¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
3	¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
4	¿Es consciente de la importación de su puesto de trabajo en la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO												
5	¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando los objetivos del área?	✓		✓		✓		✓		✓		
6	¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?	✓		✓		✓		✓		✓		
7	¿Emplea la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
8	¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CALIDAD												
9	¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?	✓		✓		✓		✓		✓		
10	¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
11	¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: COMUNICACION												
12	¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
13	¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?	✓		✓		✓		✓		✓		
14	¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ORIENTACION AL CLIENTE												
15	¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
16	¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?	✓		✓		✓		✓		✓		
17	¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: GESTION DE RIESGO												
18	¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?	✓		✓		✓		✓		✓		
19	¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de las mismas?	✓		✓		✓		✓		✓		
20	¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										✓		
Los Items permiten el logro del objetivo de la investigación.										✓		
Los Items están distribuidos en forma lógica y secuencial.										✓		
El número de items son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los items a añadir.										✓		
VALORACION DE VALIDEZ												
										APLICABLE	✓	
										NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
VALIDADO POR:	JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA			GRADO O ESPECIALIDAD:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA							
FECHA:	21 DE JUNIO 2022			E-MAIL:	joni11@hotmail.com							
FIRMA Y SELLO:												
												

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - COACHING

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)		
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
DIMENSION: LIDERAZGO														
1	¿Se brinda sugerencias continuo a los trabajadores sobre los planes que previamente se han acordado con la organización?	✓		✓		✓		✓		✓				
2	¿Se realiza continuos cambios de los trabajadores por mejores ofertas provenientes de dentro y de afuera de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓				
3	¿Se establece un planeamiento y optimizar el rendimiento de los colaboradores ante una presentación, entrevista o reunión en la que intervienen los mismos como ponentes?	✓		✓		✓		✓		✓				
4	¿Se clarifica la visión y misión de la organización a los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓				
DIMENSION: GESTION TIEMPO														
5	¿Se transforma los antiguos comportamientos o hábitos de la organización por otros más eficaces?	✓		✓		✓		✓		✓				
6	¿Se ocupa mucho tiempo para dedicarlo a lo que realmente importa en perspectiva de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓				
DIMENSION: ORIENTACIÓN RESULTADOS														
7	¿La organización invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?	✓		✓		✓		✓		✓				
8	¿La organización supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?	✓		✓		✓		✓		✓				
9	¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?	✓		✓		✓		✓		✓				
10	¿Se incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones continuas?	✓		✓		✓		✓		✓				
DIMENSION: ASERTIVIDAD														
11	¿Se aplican sesiones de dialogo con cada uno de los trabajadores para potenciar sus fortalezas y virtudes?	✓		✓		✓		✓		✓				
12	¿Se aplica un estilo de comunicación asertiva a un trabajador en caso incumpla una de las normas de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓				
13	¿Se identifica y comunica con anterioridad las consecuencias de que un trabajador no desarrolle todo su potencial?	✓		✓		✓		✓		✓				
14	¿Se mejora la calidad de las relaciones laborales entre los jefes y trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓				
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO														
15	¿Se persuade a los trabajadores a participar de forma continua acerca de un tema establecido en una reunión?	✓		✓		✓		✓		✓				
16	¿Se concentra la mayor atención en el coach que en las de los trabajadores en una reunión de desarrollo?	✓		✓		✓		✓		✓				
17	¿Se lleva a cabo el trabajo en equipo más dinámico y eficaz entre los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓				
DIMENSION: AUTOCONTROL														
18	¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓				
19	¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los trabajadores en todo aspecto?	✓		✓		✓		✓		✓				
20	¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓				
ASPECTOS GENERALES										SI	NO			
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.												✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.												✓		
El número de ítems son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.												✓		
VALORACION DE VALIDEZ														
										APLICABLE	✓			
										NO APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES														
VALIDADO POR: LUCIO WILFREDO OLÓRTIGA CÓNDOR		GRADO O ESPECIALIDAD: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA												
FECHA: 29 DE JUNIO 2022		E-MAIL: lucio240257@hotmail.com												
FIRMA Y SELLO:														
 														

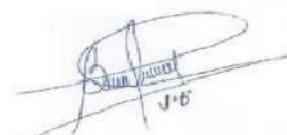
MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCI A INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: COMPROMISO												
1	¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		✓		✓		
2	¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
3	¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
4	¿Es consciente de la importancia de su puesto de trabajo en la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO												
5	¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando los objetivos del área?	✓		✓		✓		✓		✓		
6	¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?	✓		✓		✓		✓		✓		
7	¿Emplea la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
8	¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y CALIDAD												
9	¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?	✓		✓		✓		✓		✓		
10	¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
11	¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: COMUNICACION												
12	¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
13	¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?	✓		✓		✓		✓		✓		
14	¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ORIENTACION AL CLIENTE												
15	¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
16	¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?	✓		✓		✓		✓		✓		
17	¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: GESTION DE RIESGO												
18	¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?	✓		✓		✓		✓		✓		
19	¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de las mismas?	✓		✓		✓		✓		✓		
20	¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										✓		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.										✓		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.										✓		
El número de items son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los items a añadir.										✓		
VALORACION DE VALIDEZ												
										APLICABLE		
										NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
VALIDADO POR:	LUCIO WILFREDO OLÓRTIGA CÓNDOR			GRADO O ESPECIALIDAD:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA							
FECHA:	29 DE JUNIO 2022			E-MAIL:	lucio240257@hotmail.com							
FIRMA Y SELLO:												
												

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - COACHING

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCION A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: LIDERAZGO												
1	¿Se brinda sugerencias continuo a los trabajadores sobre los planes que previamente se han acordado con la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
2	¿Se realiza continuos cambios de los trabajadores por mejores ofertas provenientes de dentro y de afuera de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
3	¿Se establece un planeamiento y optimizar el rendimiento de los colaboradores ante una presentación, entrevista o reunión en la que intervienen los mismos como ponentes?	✓		✓		✓		✓		✓		
4	¿Se clarifica la visión y misión de la organización a los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: GESTION TIEMPO												
5	¿Se transforma los antiguos comportamientos o hábitos de la organización por otros más eficaces?	✓		✓		✓		✓		✓		
6	¿Se ocupa mucho tiempo para dedicarlo a lo que realmente importa en perspectiva de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ORIENTACION RESULTADOS												
7	¿La organización invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?	✓		✓		✓		✓		✓		
8	¿La organización supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?	✓		✓		✓		✓		✓		
9	¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?	✓		✓		✓		✓		✓		
10	¿Se incrementa el desempeño laboral de los trabajadores con capacitaciones continuas?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: ASERTIVIDAD												
11	¿Se aplican sesiones de dialogo con cada uno de los trabajadores para potenciar sus fortalezas y virtudes?	✓		✓		✓		✓		✓		
12	¿Se aplica un estilo de comunicación asertiva a un trabajador en caso incumpla una de las normas de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
13	¿Se identifica y comunica con anterioridad las consecuencias de que un trabajador no desarrolle todo su potencial?	✓		✓		✓		✓		✓		
14	¿Se mejora la calidad de las relaciones laborales entre los jefes y trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO												
15	¿Se persuade a los trabajadores a participar de forma continua acerca de un tema establecido en una reunión?	✓		✓		✓		✓		✓		
16	¿Se concentra la mayor atención en el coach que en las de los trabajadores en una reunión de desarrollo?	✓		✓		✓		✓		✓		
17	¿Se lleva a cabo el trabajo en equipo más dinámico y eficaz entre los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
DIMENSION: AUTOCONTROL												
18	¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		✓		✓		
19	¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los trabajadores en todo aspecto?	✓		✓		✓		✓		✓		
20	¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		✓		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										✓		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.										✓		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.										✓		
El número de items son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los items a añadir.										✓		
VALORACION DE VALIDEZ										APLICABLE	NO APLICABLE	
										✓		
VALIDADO POR: BENITES ALIAGA ALEX ANTEOR										GRADO O ESPECIALIDAD: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA		
FECHA: 21 DE JUNIO 2022										E-MAIL: a.benitesa@hotmail.com		
FIRMA Y SELLO:												
												

MATRIZ DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO - DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN / ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES (SI DEBE ELIMINARSE O MODIFICARSE UN ITEM'S POR FAVOR INDIQUE)
		CLARIDAD EN LA REDACCIÓN		COHERENCIA INTERNA		INDUCCIÓN A LA RESPUESTA		LENGUAJE ADECUADO CON EL NIVEL DEL INFORMANTE		MIDE LO QUE PRETENDE MEDIR		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION: COMPROMISO												
1	¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?	/		/		/		/		/		
2	¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la organización?	/		/		/		/		/		
3	¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la organización?	/		/		/		/		/		
4	¿Es consciente de la importancia de su puesto de trabajo en la organización?	/		/		/		/		/		
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO												
5	¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando los objetivos del área?	/		/		/		/		/		
6	¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?	/		/		/		/		/		
7	¿Empieza la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?	/		/		/		/		/		
8	¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la organización?	/		/		/		/		/		
DIMENSION: PREOCUPACION POR EL ORDEN Y CALIDAD												
9	¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?	/		/		/		/		/		
10	¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?	/		/		/		/		/		
11	¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?	/		/		/		/		/		
DIMENSION: COMUNICACIÓN												
12	¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?	/		/		/		/		/		
13	¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?	/		/		/		/		/		
14	¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?	/		/		/		/		/		
DIMENSION: ORIENTACION AL CLIENTE												
15	¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?	/		/		/		/		/		
16	¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?	/		/		/		/		/		
17	¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?	/		/		/		/		/		
DIMENSION: GESTION DE RIESGO												
18	¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?	/		/		/		/		/		
19	¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de las mismas?	/		/		/		/		/		
20	¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?	/		/		/		/		/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario. /												
Los Items permiten el logro del objetivo de la investigación. /												
Los Items están distribuidos en forma lógica y secuencial. /												
El número de Items son suficientes para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los Items a añadir. /												
VALORACION DE VALIDEZ												
										APLICABLE	/	
										NO APLICABLE	/	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES												
VALIDADO POR:	BENITES ALIAGA ALEX ANTENOR			GRADO O ESPECIALIDAD:	MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA							
FECHA:	21 DE JUNIO 2022			E-MAIL:	a.benitesa@hotmail.com							
FIRMA Y SELLO:												
