



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“El Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS
CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

FLORES MENDOZA, JUAN DIEGO

ASESOR

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

Año 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Davila Arenaza, Víctor
Presidente

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Secretario

Dr. Fernández Saucedo, Narciso
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios por darme paciencia y fortaleza, a mis padres fuente de mi fuerza y conocimiento, a mis hermanos Alonso y Álvaro por regalarme momentos de felicidad, a mi pareja Diana por estar en todo momento conmigo, finalmente a todos mis catedráticos, amigos que me apoyaron a alcanzar mi meta.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos por sus consejos, a todos mis amigos de la universidad con quienes comparto un bello recuerdo de amistad, a mí asesor de tesis Dr. Narciso Fernández Saucedo por sus enseñanzas y apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Diego Flores Mendoza con DNI N° 47468043, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Diciembre del 2017

Juan Diego Flores Mendoza
Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Coaching y el Desempeño Laboral en la Aseguradora Bnp Paribas Cardif S.A, Distrito de san isidro, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Juan Diego Flores Mendoza

Autor

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del Estudio	24
1.6. Objetivos	25
1.7. Hipótesis	26
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.5. Variables, operacionalización	30
2.6. Población y muestra	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.8. Métodos de análisis de datos	34
2.9. Aspectos éticos	34
III RESULTADOS	35
IV DISCUSIÓN	46
V CONCLUSIÓN	48
VII RECOMENDACIONES	49
VIII REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables	30
Tabla 2: Validez del instrumento de recolección de datos	32
Tabla 3: Estadística de fiabilidad	34
Tabla 4: Tabla de confiabilidad	34
Tabla 5: Tabla de frecuencia	34
Tabla 6: Frecuencia de la variable proceso	36
Tabla 7: Frecuencia del variable desarrollo de capacidades	37
Tabla 8: Frecuencia de la variable rendimiento	38
Tabla 9: Frecuencia de la variable logro de objetivos	39
Tabla 10: Tabla de coeficiente de correlación	40
Tabla 11: Resumen de modelo prueba de hipótesis general	40
Tabla 12: Análisis de la varianza de Anova prueba de hipótesis general	41
Tabla 13: Coeficientes de prueba de hipótesis general	42
Tabla 14: Resumen de modelo prueba de hipótesis específica 1	43
Tabla 15: Análisis de la varianza de Anova prueba de hipótesis específica 1	43
Tabla 16: Coeficientes de prueba de hipótesis específica 1	44
Tabla 17: Resumen de modelo prueba de hipótesis específica 2	45
Tabla 18: Análisis de la varianza de Anova prueba de hipótesis específica 2	45
Tabla 19: Coeficientes de prueba de hipótesis específica 2	46

Índice de figuras

Figura 1 Grafico de barras dimensión proceso	35
Figura2 Diagrama porcentual proceso	35
Figura3 Grafico de barras dimensión desarrollo de capacidades	36
Figura4 Diagrama porcentual desarrollo de capacidades	36
Figura5 Grafico de barras rendimiento	37
Figura6 Diagrama porcentual rendimiento	37
Figura7 Grafico de barras logro de objetivos	38
Figura8 Diagrama porcentual de logro de objetivos	38

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determina la influencia del Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017. La población estuvo conformada por 100 colaboradores y la muestra de 81, los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 12 preguntas, los datos fueron procesados mediante el programa SPSS 24 logrando como resultado de que el coaching si influye en del desempeño laboral en dicha aseguradora.

Palabras clave: Coaching, colaborador, desempeño laboral

The general objective of the thesis was to determine the influence of Coaching on job performance in the insurance company BNP PARIBAS CARDIF SA, District of San Isidro, 2017. The population consisted of 100 employees and the sample of 81, the data was collected through the survey technique and a questionnaire of 12 questions was used as a tool, the data were processed through the SPSS 24 program, as a result of which the coaching influences the work performance in said insurer.

Keywords: Coaching, collaborator, work performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las tendencias globales del mundo exigen mayor competitividad del capital humano y una de las herramientas que se está aplicando es el coaching cuyo objetivo es mejorar el rendimiento de las personas al incrementar al máximo su potencial.

El trabajador de hoy busca más que una buena remuneración económica, lo que ellos buscan es un centro laboral donde su trabajo sea valorado, cuyo esfuerzo sea premiado para su crecimiento profesional, es por ello que las empresas deben ser un centro de seguridad laboral, que permita el desarrollo profesional de sus trabajadores.

En el Perú la velocidad del cambio en el entorno de los negocios está exigiendo a las empresas a contar no solo con personal calificado, sino a apoyar a éstos a llegar mucho más lejos aún. No se trata de mostrar atractivos logros académicos, ahora el personal requiere, cada vez más, desarrollar sus habilidades de gestión. Así, las organizaciones se están comprendiendo a conseguir resultados extraordinarios, por ello exige invertir en su personal. Es acá donde el coaching está tomando protagonismo.

Launer (2015) menciona:

Afirma que el coaching es acompañar a personas o a equipos para asegurar el desarrollo de sus potenciales y de sus conocimientos, en el marco de sus objetivos profesionales. Un proceso cuya finalidad es favorecer la toma de conciencia de una persona o de un equipo sobre su particular modo de funcionamiento, con el objetivo de superar la situación en la que la persona o el equipo se encuentran. (p.22)

Por tal motivo en este proyecto de investigación se tomara como objeto de estudio a la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, donde se observa que no se aplica una comunicación de mejora entre jefe y el colaborador, esto genera que muchas veces el colaborador no conozca a la perfección sus funciones dificultando su proceso de aprendizaje.

Ante esta situación es evidente que ha traído como consecuencia un malestar de los usuarios que se reflejan por malas atenciones, a la vez se puede notar falta de trabajo en equipo, problemas en el logro de metas, carencia de competencias y la falta de integración entre equipos.

Teniendo en cuenta lo anterior la presente investigación tiene por objetivo determinar la influencia del Coaching y Desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Bermeo (2016) en la tesis de licenciatura en la Universidad Técnica de Ambato: "El Entrenamiento y El Desempeño Laboral En El Área Administrativa Del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Cotopaxi". Tuvo como objetivo central analizar la relación existente entre las variables de estudio las cuales son el Entrenamiento y el Desempeño Laboral, pues al ser un proceso de preparaciones permite transmitir los conocimientos necesarios para desempeñarse en un determinado puesto pero también potencia las distintas habilidades y destrezas que un trabajador posee, reforzando la preparación de un individuo no solo de manera laboral sino también personal. La investigación concluyo que el diseño y aplicación de un proceso óptimo de Entrenamiento disminuye pérdidas de tiempo y recursos, evitando los reprocesos laborales que constituyen una limitante de trabajo, generando a largo plazo pérdidas considerables a la institución, así como también se evitaría la fuga de cerebros, los cuales son considerados como patrimonio intangible dentro de la gestión de Talento Humano, debido a los distintos factores que conforma cada ser humano convirtiéndolo en único e irremplazable.

Monroy (2015) en la tesis de Psicología Industrial de la Universidad Rafael Landívar: "COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con supervisores y visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de

Quetzaltenango)". Tuvo como objetivo general Determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango, cuya investigación se realizó con cuarenta colaboradores y supervisores, de seis empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 20-65 años de diversas religiones, casados y solteros algunos profesionales y otros no, se estableció la investigación de tipo descriptiva ya que examina y analiza sistemáticamente la conducta personal y social en ámbitos sociales, económicos, políticos, religiosos y de trabajo. Se concluyó que efectivamente el coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual fue establecido por los sujetos de investigación, quienes respondieron la escala de likert que se utilizó como instrumento y lo interesante fue determinar que ya se manejan algunos procesos de coaching pero no por completo, por lo que se recomendó y propuso el establecimiento de un Programa de Coaching.

Tapia (2012) en la tesis de licenciatura de Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato: "Coaching y su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado Ambato". Tuvo como objetivo general investigar la incidencia de coaching en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, cuyo proceso de entrenamiento continuo que reciben los empleados no está acorde a las necesidades de cada uno, lo cual limita descubrir las habilidades y mejorar las ya existentes, falta de motivación adecuada para el logro de las metas, necesidad de incrementar las relaciones laborales con mayor productividad y de forma estandarizada para aumentar el nivel de satisfacción de todos los empleados. Las soluciones que se brindaron es proporcionar entrenamiento continuo y desarrollo de las habilidades individuales y de equipos, emplear una motivación

adecuada, logrando con ello obtener empleados más competentes y comprometidos con sí mismos y con la empresa; para sobresalir ante la competencia por medio de la efectividad en la aplicación de los elementos que forman parte de la técnica del Coaching e Implementar talleres de Coaching Empresarial, para que el personal tenga una mayor participación en el proceso y adquieran un mayor compromiso en el cumplimiento de dichos elementos y los consideren como parte fundamental e importante de sus labores, y de esta manera se sientan más motivados y tengan claro sus aspiraciones y metas propuestas, lo cual les permitirá orientar sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos.

1.2.2. A Nivel Nacional

Caruajulca, Monzón (2016) en la tesis de licenciatura de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego: “Aplicación Del Coaching Organizacional para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Gerencia De Desarrollo Económico De la Municipalidad Provincial Hualgayoc, En La Ciudad De Bambamarca-Año 2016”. Tuvo como objetivo determinar si la aplicación de un programa de coaching mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca, año 2016. En el cual se evidenció el impacto que este tiene en los colaboradores. Cuyos resultados demuestran que la aplicación del coaching organizacional mejoró favorablemente el desempeño laboral de esta organización, permitiendo una mejor interrelación entre sus miembros y conciencia en sus objetivos propuestos. La aplicación del coaching organizacional mejora las tareas asignadas de los colaboradores de manera regular, buena y excelente, porque ayuda a los colaboradores a tenerlas mejor identificadas en la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Bambamarca, año 2016.

Quispitupac, Mateo (2014) en la tesis de Magister de Administración de Universidad Empresas de la Peruana de Ciencias

Aplicadas: “Elaboración de una Herramienta Para La Toma De Decisiones En Gestión Del Talento Para Líderes”. Tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión del talento, un sistema automatizado, dinámico, de indicadores, y ROI de la Gestión del Talento, que permita a la empresa concretar el valor agregado del Capital Intelectual, desde la gestión de la información en el área de Recursos Humanos hasta el seguimiento práctico de los Líderes en sus áreas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Cuya investigación hace referencia al Coaching como herramienta para reforzar las competencias y habilidades técnicas, reforzando las líneas de carrera a través de la profesionalización de los segundos a cargo, y la evaluación del potencial y desempeño. La investigación concluyo la capacidad de Liderazgo de sus mandos medios y Gerencia se refleja en el desarrollo profesional por competencias y habilidades técnicas, el crecimiento de sus colaboradores dentro de la empresa, así como una política correctamente difundida para fortalecer una transparencia en la información. Pero el Clima Laboral no debe ser nuestro único objetivo, porque éste es la consecuencia de un Liderazgo guiado por la Gestión del Talento.

Rodríguez (2014) en la tesis de Magister de Administración de la Universidad Nacional Agraria La Molina: “Capacitación Por Competencias y Desempeño Laboral En Una Empresa De Lima Metropolitana”. Tuvo como objetivo elevar el desempeño laboral del personal de servicio, mejorar la gestión de personal por parte de la gerencia de recursos humanos, aumentar la calidad del trabajo, prestigio y rendimiento de una empresa dedicada al mantenimiento en áreas verdes. Cuya investigación hace referencia al Coaching como actividad que mejora el desempeño en forma permanente, donde involucra al menos dos personas en caso de la empresa elegida a un supervisor y a un individuo, o un consultor y un trabajador, esta actividad a sus vez ayuda a los empleados a mejorar

sus destrezas de trabajo a través de elogios y retroalimentación positiva basado en observación.

La investigación concluyo que la empresa no existe un programa de capacitación del recurso humano que responda al tipo de negocio y a las expectativas de crecimiento de la organización.

Los eventos de capacitación que requiere la empresa tienen que ver con el manejo de áreas verdes, trabajo en equipo, calidad en el servicio y atención al cliente, motivación laboral, inteligencia emocional y manejo de estrés laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Coaching

El coaching es una práctica profesional solicitada por personas, empresas que buscan conseguir logros significativos en su vida personal y/o profesional. Es una herramienta que ayuda a pensar diferente, permite tomar acción efectiva y con responsabilidad hacia los objetivos, mejora la imagen que se tienes uno mismo, mejoras las comunicaciones y profundizas las relaciones.

Whitmore (2016) menciona:

El coaching es un método pensado para mejorar el rendimiento en cualquier ámbito (en el deporte, en el trabajo, en la escuela, en lo personal, etc.) y se basa en la relación que se establece entre un coach y un discípulo (o “coachee”). El coaching se puede utilizar de una forma muy estructurada (estableciendo un calendario de sesiones) o de manera informal (por ejemplo, durante las breves interacciones cotidianas que se dan entre un gerente y sus empleados). En cualquiera de los casos, siempre se basa en el diálogo y en las preguntas que plantea el coach a su discípulo. (p.19)

Launer (2015) menciona:

El coaching es acompañar a personas o a equipos para asegurar el desarrollo de sus potenciales y de sus conocimientos, en el marco de sus objetivos profesionales. Un proceso cuya finalidad es favorecer la toma de conciencia de una persona o de un equipo sobre su particular modo de funcionamiento, con el objetivo de superar la situación en la que la persona o el equipo se encuentran. (p.22)

Dimensión 1

El Proceso

Para aplicar coaching se tiene que utilizar el proceso llamado “Modelo GROW” propuesto por John Whitmore considerado pionero del Coaching, este modelo se base en la resolución de problemas, establecimiento de metas y orientado a resultados, es el modelo más utilizado en el mundo de las organizaciones.

Según Whitmore (2016), Propone el proceso del coaching en cuatros paso, denominado el modelo GROW:

Marcarse el OBJETIVO (Goal) de la sesión, a corto plazo y a largo plazo.

Comprobar la REALIDAD (Reality) para estudiar la situación actual.

Valorar las OPCIONES (Options) y las estrategias o actuaciones alternativas.

Determinar que (What) se va hacer, **CUANDO (When)** va a hacerse y **QUIÉN (Whom)** lo hará.

Para Bayón (2014) Expone que todo proceso de coaching atraviesa una serie de etapas. No siempre aparecen en el mismo orden, ni se les dedica la misma atención, pero son comunes a todos los procesos. Estas etapas son:

Análisis de la situación en la que se encuentra el coachee (se identifica el tema que se desea trabajar).

Identificación de los objetivos que el coachee desea alcanzar, lo que para él supondrá una situación deseable.

Entender las razones por las cuales el coachee no está logrando los objetivos deseados (detección de carencias, barreras u obstáculos).

Definir el plan de acción y establecer los compromisos con el fin de que el coachee actúe de manera diferente.

Realizar el seguimiento del plan de acción y evaluar el resultado de las acciones llevadas a cabo.

Indicadores

Formación:

Según Bayon (2012) menciona:

La formación continua debe ser una práctica habitual y rutinaria. Si falta la formación, falta el desarrollo y el progreso, la formación se convierte en esencial para la empresa y para el trabajador, formación en conocimientos (aptitud y capacidad) y formación en actitudes (comportamientos). (p.240)

Objetivos:

Para Whitmore (2013) menciona:

La sesión de coaching comienza, invariablemente, estableciendo cuál es su objetivo. Si el cliente ha solicitado la sesión, resulta obvio que es él (o ella) quien debe definir lo que quiere lograr, y si ha sido el coach o el gerente quien ha pedido la sesión para resolver un problema específico que haya surgido, el cliente o el subordinado pueden aportar sus propios objetivos. (p.79)

Aprendizaje

Según Launer (2015) menciona:

Una de las funciones esenciales del coach es ayudar a establecer los mecanismos para que un adulto pueda aprender a contribuir a su transformación, mejorando su capacidad de adaptación a nuevos retos o a las cambiantes condiciones de su vida real. (p. 42)

Dimensión 2

Desarrollo de Capacidades

El desarrollo de capacidades es el proceso donde las personas y empresas fortalecen, mantienen o adquieren para lograr objetivos propuestos, esto a la vez genera una mayor confianza en las personas, mejora el desempeño profesional en las organizaciones. También permite a las empresas retener el talento.

Según Anwandter, Escobar (2015) “Otro indicador que se debe ser considerado es la medición de las capacidades y habilidades existentes que pudieran ser desarrolladas tanto individualmente como por el equipo” (p.45).

Esta medición nos permite entender la extensión del posible desarrollo que podrían tener ciertos miembros del equipo en función de la performance del equipo y será esencial para que el líder pueda considerar cómo reasignar tareas y funciones con asertividad y más seguridad en el cumplimiento de las mismas.

Para Abarca (2013) nos menciona:

El coaching ayuda a otros a mejorar su desempeño, tanto en el presente como en el desarrollo de capacidades para desempeñarse en el futuro. Los beneficios de trabajar con un coach se pueden ver en diversas instancias: en el apoyo dado, en el aumento de confianza para probar nuevos enfoques, en el estímulo para tomar riesgos en los experimentos, en las sugerencias específicas para realizar acciones en pos de resultados, en mayor responsabilidad para sostener

los cambios y en una mayor habilidad de hacer coaching en el futuro. (p.37)

Indicadores

Conocimientos:

Según Landeau (2007) menciona “El conocimiento es una actividad esencial de los seres humanos para obtener nueva información, desarrollar su vida y obtener certeza de la realidad” (p.1).

Destrezas

Para Rivas (2012) menciona “La destreza es el conjunto de habilidades prácticas vinculadas en las tareas concretas en las que se ponen en juego los sentidos” (p.1)

Aptitudes

Para Rivas (2012) menciona “La aptitud es la capacidad para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc” (p.1)

1.3.2. Variable Dependiente:

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento que el colaborador manifiesta al momento de efectuar las tareas asignadas que exige su cargo laboral, es ahí donde el individuo ejecuta sus competencias alcanzadas en las que se integre sus habilidades, experiencias, motivación, actitudes, etc

Para Preciado (2006) menciona:

El desempeño, como la capacidad productiva del individuo que se define y mide en un determinado contexto laboral y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas, para un desempeño efectivo. (p.26)

Chiavenato (2002) menciona:

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto a su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así, las personas y la organización deben conocer su desempeño. Es así como se establecen las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, y según el autor estas son las siguientes:

- Proporcionar un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño. (p.67)

Dimensiones

Rendimiento

El rendimiento es el proceso que surge al utilizar los medios empleados para obtener lo que se ha propuesto, consiste en avanzar más de lo que uno cree, fijarse objetivos más claros y superiores.

Según Urcola (2011) menciona “El rendimiento de las personas en su cometido profesional está estrechamente relacionado con la calidad de sus dirigentes. No se rinde lo mismo con un jefe bueno que con otro malo” (p.81).

Podemos señalar que los buenos jefes sacan lo mejor de las personas, lo mejor de lo que los seres humanos llevamos dentro,

inclusive ni lo que ellos mismos saben que tienen dentro, mientras que los malos jefes desmotivan, matan la energía positiva, la implicación y el compromiso de los colaboradores, la posibilidad de innovar y efectuar mejoras y, por supuesto, el rendimiento en el desarrollo de sus actividades.

Para Whitmore (2013) menciona “El rendimiento consiste en llegar más allá de lo que se espera de uno; consiste en fijarse los objetivos más elevados, invariablemente superiores a lo que otros exigen o esperan” (p.121).

Indicadores

Actitudes:

Según Rivas (2012) menciona “La actitud es la forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual” (p.1).

Percepciones:

Para Bonta (1994) menciona “La percepción es el proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta la información sensorial, para crear una imagen significativa del mundo” (p.25).

Crecimiento:

Según Pérez (2009) menciona “El crecimiento es la acción y efecto de crecer. Este verbo, a su vez, hace referencia a tomar aumento natural, a producir aumento por añadir una nueva materia o a adquirir aumento en sentido simbólico” (p.1).

Logro de Objetivos

El logro de objetivos viene a ser aquello que se viene haciendo desde hace tiempo y a la vez se tuvo que destinar esfuerzos que finalmente se pudo conseguir y hacerlo realidad.

Según Celis (2017) menciona “El logro de objetivos es uno de los caminos, que nos lleva a la felicidad, a la satisfacción a autor-realizarnos y a vivir de la manera que anhelamos” (p.1).

Para Calvo (2006) menciona “Para el logro de objetivos se establecen unas metas o conductas concretas y específicas cuya adquisición acerca progresivamente el logro del fin determinado” (p.1)

Indicadores

Satisfacción:

Según Giraldo (2015) menciona

La satisfacción es el valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón. La satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente. (p.1)

Objetivos:

Para Whitmore (2013) menciona

La sesión de coaching comienza, invariablemente, estableciendo cuál es su objetivo. Si el cliente ha solicitado la sesión, resulta obvio que es él (o ella) quien debe definir lo que quiere lograr, y si ha sido el coach o el gerente quien ha pedido la sesión para resolver un problema específico que haya surgido, el cliente o el subordinado pueden aportar sus propios objetivos. (p.79)

1.4. Formulación del problema:

1.4.1. Problema general

¿Cómo influye el Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye el rendimiento en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?
- b) ¿Cómo influye el desarrollo de capacidades en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?

1.5 Justificación:

La investigación considerará la importancia que tiene el Coaching en el desempeño laboral para el logro de objetivos de las Empresas, por lo cual se justifica que se realice el trabajo y se define de la siguiente manera:

1.5.1. Teórica:

El estudio en curso va a servir como medio de información para los usuarios en lo que relaciona a las variables Coaching y el desempeño laboral, y pueda servir como apoyo para investigaciones futuras.

1.5.2. Metodológica:

El tipo de investigación que se utiliza en el estudio es del tipo Descriptivo-Explicativo- causal, debido a que será medido el grado de influencia que existe entre la variable Coaching y entre la variable dependiente desempeño laboral, presenta un diseño no experimental - transversal ya que se aplicara el instrumento de investigación por única vez.

1.5.3. Práctica:

El estudio sirve como material de consulta y de apoyo para las empresas, también podrá ser utilizado por el público usuario, y las personas interesadas en el Coaching y el desempeño laboral del Personal de la

aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A para buscar soluciones e información

La finalidad de esta investigación es implementar soluciones sobre Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF, por lo tanto el presente estudio es dar a conocer de qué manera se relaciona las variables en estudio.

1.5.4. Viabilidad:

Está asegurada la viabilidad del estudio, gracias a que la investigación cuenta con la información que se necesita para desarrollar el tema y también presupuesto necesario.

1.6 Objetivos:

1.6.1. Objetivo general:

Determinar la influencia del Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

1.6.1.1. Objetivos específicos:

- a) Determinar la influencia del rendimiento en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.
- b) Determinar la influencia del desarrollo de capacidades en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

1.7 HIPOTESIS

1.7.1. Hipótesis general

El Coaching influye en el desempeño laboral de la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017

1.7.1.1. Hipótesis específicos

- a) El rendimiento influye en el desempeño laboral de la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.
- b) El desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017

II Método

2.1. Enfoque de la investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa genera datos o información numérica que puede ser convertida en números. Hernández, Fernández, Baptista (2006) Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

2.2. Nivel de investigación.

La indagación es de nivel Descriptivo Causal, ya que busca detallar y definir las características de la variable Independiente como Dependiente, así mismo influye debido a que busca determinar la influencia de las variables Coaching y el desempeño laboral dentro de una empresa del sector asegurador. Valbuena, R (2017) Se denomina Programa de Investigación Explicativo Causal, a la acción científica mediante el cual, el investigador describe, explica y esclarece la conexión necesaria y suficiente entre al menos dos cosas o sucesos.

2.3. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada se caracteriza por su interés de concentración en conocimientos teóricos para la solución de problemas y consecuencias prácticas. Carrasco, S (2005) La investigación de tipo Aplicada es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca profundizar el conocimiento científico existente acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

2.4. Diseño metodológico

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque no se manipulan ni modifican las variables, tanto la variable "X" como la variable "Y" Así mismo es considerada en un determinado y único tiempo. Carrasco, S. (2005) El diseño no experimental, son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencionada, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental, analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.

Así mismo es transversal, según Carrasco, S. (2005) Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo.

Por lo tanto el estudio busca conocer la influencia de la variable Coaching y el desempeño laboral por lo cual aplicara los instrumentos buscando los fenómenos y hechos de la realidad.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Independiente: Coaching

2.5.1.1. Definición conceptual

El coaching es una práctica profesional solicitada por personas, empresas que buscan conseguir logros significativos en su vida personal y/o profesional. Es una herramienta que ayuda a pensar diferente, permite tomar acción efectiva y con responsabilidad hacia los objetivos, mejora la imagen que se tienes uno mismo, mejoras las comunicaciones y profundizas las relaciones.

2.5.1.2. Definición operacional

Según la International Coach Federación, (1995), define al coaching como una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida.

Para la Societe Francaise de Coaching, (1996), define al coaching como acompañar a personas o a equipos para asegurar el desarrollo de sus potencialidades y de sus conocimientos, en el marco de sus objetivos profesionales. Un proceso cuya finalidad es favorecer la toma de conciencia de una persona o de un equipo sobre su particular modo de funcionamiento, con el objetivo de superar la situación en la que la persona o el equipo se encuentran.

2.5.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral

2.5.2.1. Definición Conceptual

El desempeño laboral es el rendimiento que el colaborador manifiesta al momento de efectuar las tareas asignadas que exige su cargo laboral, es ahí donde el individuo ejecuta sus competencias alcanzadas en las que se integre sus habilidades, experiencias, motivación, actitudes, etc.

2.5.2.2. Definición Operacional

Chiavenato, I (2002), nos dice que toda persona debe recibir retroalimentación respecto a su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así, las personas y la organización deben conocer su desempeño. Es así como se establecen las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, y según el autor estas son las siguientes:

- Proporcionar un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Coaching	1. El Proceso	Formación	1	Ordinal
		Objetivos	2	
		Aprendizaje	3	
	2. Desarrollo de Capacidades	Conocimientos	4	
		Destrezas	5	
		Aptitudes	6	
Desempeño Laboral	3. Rendimiento	Actitudes	7	
		Percepciones	8	
		Crecimientos	9	
	4. Logro de Objetivos	Satisfacción	10	
		Objetivos	11	
		Resultados	12	

Fuente: Elaboración propia

2.6 Población y muestra

2.6.1 Población:

La presente investigación considerará a 100 personas, las cuales tienen una relación directa con la investigación, entre la variable Coaching y el Desempeño laboral de la Empresa.

Según Carrasco, S. (2005) Población Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

2.6.2 Muestra:

Para la obtención de la muestra de la presente investigación se tomó en cuenta a 81 trabajadores.

Hernández, Fernández, Baptista (2006) define la muestra como el subgrupo de la población representativa.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)D^2 + Z^2pq} =$$

Donde los datos son:

Nivel de confianza es de 95% y con un margen de error del 5%

Z 1.96 = Coeficiente de Confiabilidad

P 0.5 = Proporción de aceptación

Q 0.05 = Error estándar

N 135 = Población

$$n = \frac{100(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(100 - 1)(0.05)^2 + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 81$$

Después del desarrollo de la fórmula, el resultado indica que la muestra es de 81 colaboradores.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Carrasco, S. (2005) Las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica.

El instrumento que se empleó para la presente investigación es el cuestionario, la cual estuvo dirigida al personal administrativo, de esta manera la siguiente técnica nos proporcionó la información cuantitativa entre la relación del Coaching y el Desempeño Laboral.

Validez del Instrumento de Recolección de Datos

Tabla 2

VALIDADOR	GRADO
Arce Álvarez Edwin	Doctor
Casma Zarate Carlos	Doctor
Santos Jiménez Ofelia	Doctor

Fuente: Elaboración propia

2.7.1 Confiabilidad

Para obtener el grado de confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach a ambos instrumentos que estuvo compuesto por 12 preguntas, los datos fueron ingresados al programa estadístico Spss. 24, mediante una prueba piloto realizado a 20 colaboradores de la asegurada BNP Paribas Cardif S.A.

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	12

Tabla 4

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

Fuente: Herrera (1998)

Tabla 5

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Se observa que en la tabla 3 el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0,768 indicando que la prueba piloto realizada es según la tabla 4 es de excelente confiabilidad, es decir con un total de 20 casos es confiable para la elaboración de la presente tesis.

2.8. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos que se realizó fue mediante el método estadístico descriptivo e inferencial, debido a que nos ayudó a organizar, describir e interpretar los datos que se tomaron para obtener la información que se necesita.

Los datos obtenidos fueron a través de la encuesta cuyo análisis se realizó en el programa estadístico IBM SPSS 24 donde se tomó los resultados de información para su respectivo estudio.

2.9. Aspectos éticos

Los datos obtenidos de las encuestas serán verídicos y válidos, los cuales le darán confiabilidad a la información y a los resultados de la investigación. El desarrollo de la investigación se efectuara dentro del marco legal correspondiente.

3.1 Análisis descriptivos de resultados

3.1.1 Análisis de la variable independiente

Tabla 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
	EN DESACUERDO	8	9,9	9,9	12,3
	NI DE ACUERDO Y NI EN DESACUERDO	15	18,5	18,5	30,9
	DE ACUERDO	35	43,2	43,2	74,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	21	25,9	25,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

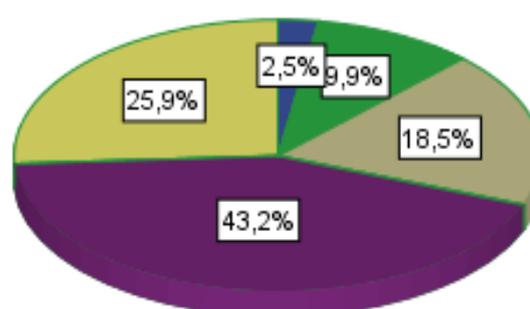
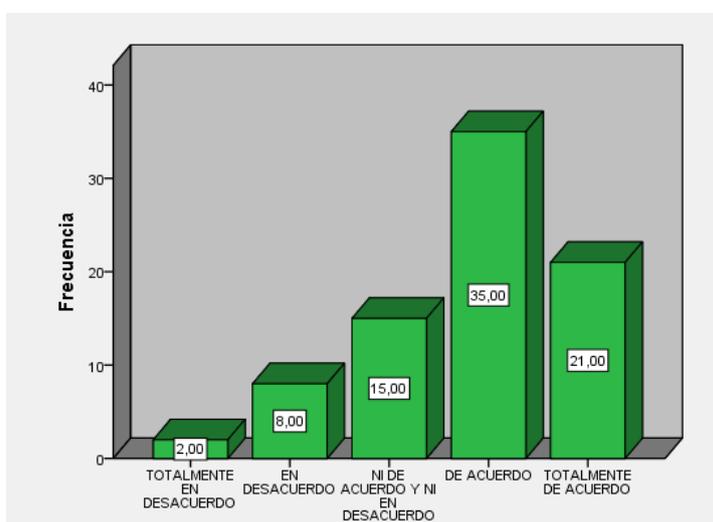


Figura 2: Diagrama Porcentual

Figura 1: Grafico de Barras

En la tabla 6 y el grafico 1 y 2 el 43,2% que representan a 35 encuestados están de acuerdo que se ejecute el proceso del coaching en la empresa, el 25,9% que representan a 21 encuestados están totalmente de acuerdo, el 18,5% que representan a 15 encuestados no están ni de acuerdo y ni en desacuerdo, el 9,9% que representan a 8 encuestados están en desacuerdo, y el 2,5% que representan a 2 encuestados están totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3,7	3,7	3,7
	EN DESACUERDO	7	8,6	8,6	12,3
	NI DE ACUERDO Y NI EN DESACUERDO	19	23,5	23,5	35,8
	DE ACUERDO	29	35,8	35,8	71,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	28,4	28,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

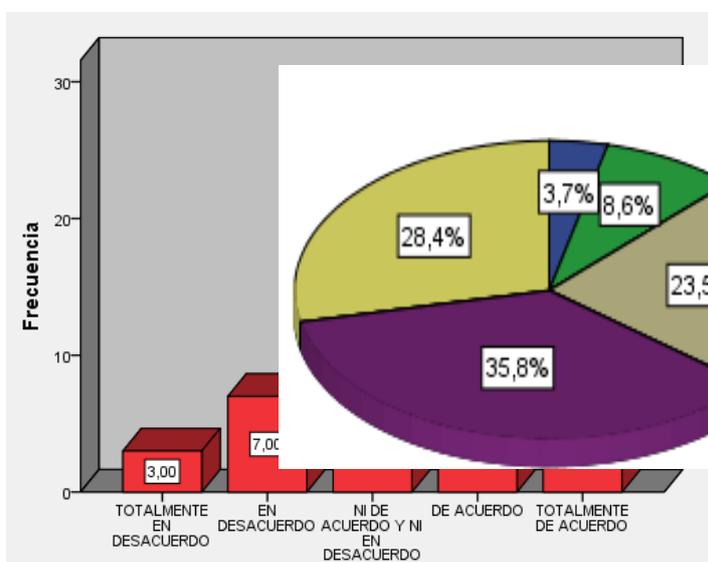


Figura 4: Diagrama Porcentual

Figura 3: Grafico de Barras

En la tabla 7 y el grafico 3 y 4 el 35,8% que representan a 29 encuestados están de acuerdo que el coaching mejora el desarrollo de capacidades en los colaboradores, el 26,4% que representan a 23 encuestados están totalmente de acuerdo, el 23,5% que representan a 19 encuestados no están ni de acuerdo y ni en desacuerdo, el 8,6% que representan a 7 encuestados están en desacuerdo, y el 28,4% que representan a 3 encuestados están totalmente en desacuerdo.

3.1.2 Análisis de la variable Dependiente

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
	EN DESACUERDO	7	8,6	8,6	11,1
	NI DE ACUERDO Y NI EN DESACUERDO	14	17,3	17,3	28,4
	DE ACUERDO	31	38,3	38,3	66,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	33,3	33,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

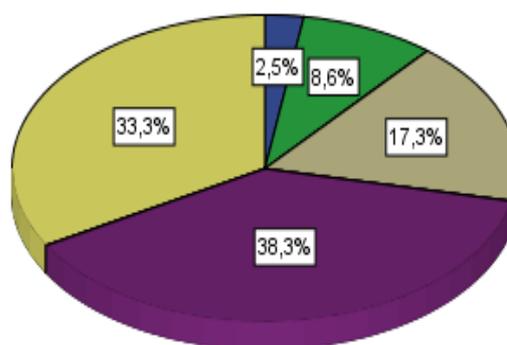
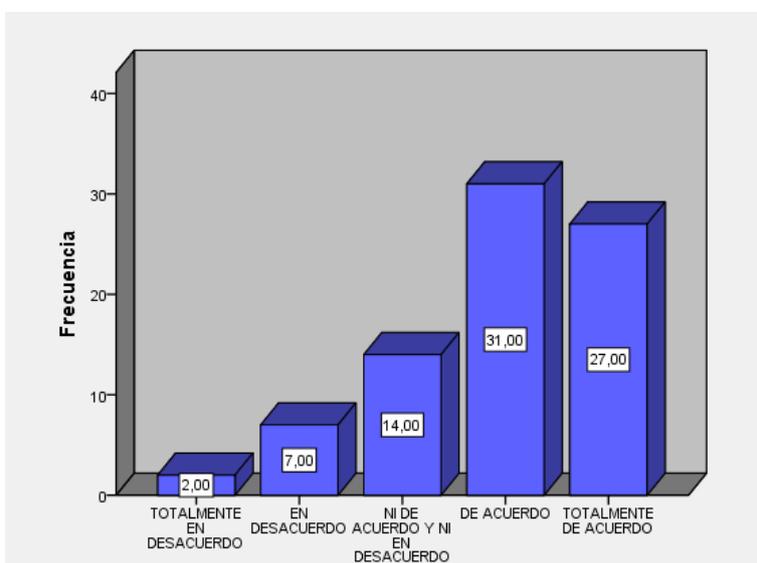


Figura 5: Gráfico de Barras

Figura 6: Diagrama Porcentual

En la tabla 8 y el gráfico 5 y 6 el 38,3% que representan a 31 encuestados están de acuerdo que el coaching mejora el rendimiento en los colaboradores, el 33,3% que representan a 27 encuestados están totalmente de acuerdo, el 17,3% que representan a 14 encuestados no están ni de acuerdo y ni en desacuerdo, el 8,6% que representan a 7 encuestados están en desacuerdo, y el 2,5% que representan a 2 encuestados están totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
	EN DESACUERDO	16	19,8	19,8	22,2
	NI DE ACUERDO Y NI EN DESACUERDO	17	21,0	21,0	43,2
	DE ACUERDO	24	29,6	29,6	72,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	22	27,2	27,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

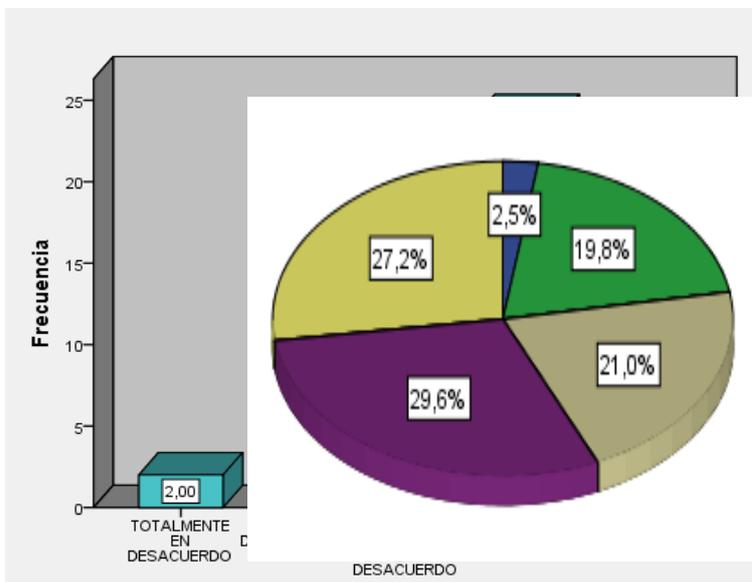


Figura 8: Diagrama Porcentual

Figura 7: Grafico de Barras

En la tabla 9 y el grafico 7 y 8 el 29,6% que representan a 24 encuestados están de acuerdo que el coaching permite lograr los objetivos de los colaboradores y de la empresa, el 27,2% que representan a 22 encuestados están totalmente de acuerdo, el 21,0% que

representan a 17 encuestados no están ni de acuerdo y ni en desacuerdo, el 19,8% que representan a 16 encuestados están en desacuerdo, y el 2,5% que representan a 2 encuestados están totalmente en desacuerdo.

3.2 Análisis Inferencial de los Datos

3.2.1 Prueba de hipótesis general

HG: El Coaching influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H0: El Coaching no influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H1: El Coaching si influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

Regla de decisión

- a) Sig. E < Sig. I (Rechazar la hipótesis nula)
- b) Sig. E > Sig. I (Aceptamos la hipótesis nula)

Tabla 10

Grado de correlación	
Escala	Valoración
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Según Hernández, R. (2006, p. 453)

1) Analizar resumen del Modelo

Tabla 11

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,799 ^a	,639	,634	,615

a. Predictores: (Constante), El Proceso

- a) En la tabla 11 nos indica que la correlación de Pearson es 0.799 el cual según la tabla 10 de correlaciones nos muestra que es de tipo Correlación positiva considerable.

b) R cuadrado (coeficiente determinación) nos muestra que la variable desempeño laboral está cambiando en 64 % con respecto a la dimensión del proceso.

2) Análisis de la varianza ANOVA

Tabla 12

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	53,921	1	53,921	139,737	,000 ^b
	Residuo	29,919	79	,379		
	Total	82,840	80			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral
b. Predictores: (Constante), El Proceso

Interpretación:

Observando la tabla 12 se tiene que el valor Fisher es de 139,737 que es mayor que Z (1.96) se encuentra en la zona de rechazo. Por lo tanto rechazamos y aceptamos la hipótesis alterna **H1: El coaching si influye significativamente en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF, distrito de San Isidro, año 2017.**

Además, la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05.

3) Tabla de Coeficientes

Tabla 13

Tabla xx

Reemplazando:

$$Y=0,739+0,783.X$$

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,739	,268		
	El Proceso	,783	,066	,799	11,821

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Ecuación lineal simple: Formula: $Y=B_0+B_1.X$

La intensidad o fuerza de una variable sobre la otra es de 0.000, además q esta es negativa.

Asimismo, según la tabla 13 el aporte de la variable El proceso es de 78.3% el cual según la tabla 10 nos muestra una tendencia de Correlación positiva considerable.

Además observamos que $t=11,821$ es mayor a $Z= 1.96$, entonces se corrobora la aceptación de la HG

3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

3.2.2.1 Prueba de hipótesis específica 1

HG: El rendimiento influye en el desempeño laboral de la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H0: El rendimiento no influye en el desempeño laboral de la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H1: El rendimiento si influye en el desempeño laboral de la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

1) Analizar resumen del Modelo

Tabla 14

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,802 ^a	,655	,650	,614

a. Predictores: (Constante), Rendimiento

- a) En la tabla 14 nos indica que la correlación de Pearson es 0.802 el cual según la tabla 10 de correlaciones nos muestra que es de tipo Correlación positiva considerable.
- b) R cuadrado (coeficiente determinación) nos muestra que la variable desempeño laboral está cambiando en 66 % con respecto a la dimensión rendimiento.

2) Análisis de la varianza ANOVA

Tabla 15

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	56,576	1	56,576	149,884	,000 ^b
	Residuo	29,820	79	,377		
	Total	86,395	80			

a. Variable dependiente: Rendimiento

b. Predictores: (Constante), Desempeño laboral

Interpretación:

Observando la tabla 15 se tiene que el valor Fisher es de 149.884 que es mayor que Z (1.96) se encuentra en la zona de rechazo. Por lo tanto rechazamos la H0 y aceptamos la hipótesis general que El rendimiento influye significativamente en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF, distrito de San Isidro, año 2017.

Además, la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 en consecuencia se corrobora la aceptación de HG.

3) Tabla de Coeficientes

Tabla 16

Coeficientes^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,969	,250		3,878	,000
	Rendimiento	,782	,064	,809	12,243	,000

a. Variable dependiente: Desarrollo de Capacidades

Reemplazando:

$$Y=0,969+0,782.X$$

Ecuación lineal simple: Formula: $Y=B_0+B_1.X$

La intensidad o fuerza de una variable sobre la otra es de 0.000, además q esta es negativa.

Asimismo, según la tabla 16 el aporte de Rendimiento es de 78.2% el cual según la tabla 10 nos muestra una tendencia de Correlación positiva considerable.

Además observamos que $t=12,243$ es mayor a $Z=1.96$, entonces se corrobora la aceptación de la HG.

3.2.2.2 Prueba de hipótesis especifica 2

HG: El desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H0: El desarrollo de capacidades no influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

H1: El desarrollo de capacidades si influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

1) Analizar resumen del Modelo

Tabla 17

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,764 ^a	,584	,579	,698

a. Predictores: (Constante), Desempeño Laboral

- En la tabla 17 nos indica que la correlación de Pearson es 0.764 el cual según la tabla 10 de correlaciones nos muestra que es de tipo Correlación positiva considerable.
- R cuadrado (coeficiente determinación) nos muestra que la variable desempeño laboral está cambiando en 58 % con respecto a la dimensión de desarrollo de capacidades.

2) Análisis de la varianza ANOVA

Tabla 18

Interpretación:

Observando la tabla 18 se tiene que el valor Fisher es de 111.094 que es mayor que Z (1.96) se encuentra en la zona de rechazo. Por lo tanto rechazamos la **H0**:

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	54,069	1	54,069	111,094	,000 ^b
	Residuo	38,474	79	,487		
	Total	92,543	80			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Desarrollo de capacidades

El desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.

Además, la significancia es 0.000 lo cual es menor que la significancia del trabajo que es de 0.05 en consecuencia se corrobora la aceptación de HG.

3) Tabla de Coeficientes

Tabla 19

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	1,218	,254		4,798	,000
	Desarrollo de capacidades	,709	,067	,764	10,537	,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Reemplazando:

$$Y = 1,218 + 0,709.X$$

Ecuación lineal simple: Formula: $Y = B_0 + B_1.X$

La intensidad o fuerza de una variable sobre la otra es de 0.000, además q esta es negativa.

Asimismo, según la tabla 19 el aporte del desarrollo de capacidades es del 70.9% el cual según la tabla 10 nos muestra una tendencia de Correlación positiva media. Además observamos que $t = 10,537$ es mayor que $Z = 1.96$, entonces se corrobora la aceptación de la HG.

IV DISCUSIÓN

4.1 En la presente investigación se cumplió con el objetivo general determinando la influencia del Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017, los resultados obtenidos muestran una correlación de Pearson positiva considerable por lo que el objetivo general queda demostrado.

Dichos resultados coinciden con el trabajo de investigación de Bermeo T. (2016) cuyo objetivo general en el desarrollo de su tesis fue analizar la relación existente entre las variables de estudio las cuales son el Entrenamiento y el Desempeño Laboral En El Área Administrativa Del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Cotopaxi, en ambos casos tuvo resultado positivo demostrado.

4.2 Así mismo observamos que coincidimos con la tesis de Monroy A. (2015), cuyo objetivo general fue Determinar la relación de la práctica de coaching en el desempeño laboral de los visitantes médicos de las empresas farmacéuticas de Quetzaltenango, cuyos resultados fueron positivos ya que el coaching es una herramienta importante en el desempeño laboral, por tal motivo ambas tesis coinciden con el resultado.

4.3 Por otro lado observamos en la tesis de Tapia R. (2012) también tiene coincidencia con la presente tesis, cuyo objetivo general fue investigar la incidencia de coaching en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Ambato, cuyos resultados guardan coincidencias ya que el coaching ayuda a incrementar el grado de productividad y mejora el desempeño laboral.

4.4 En la tesis de Caruajulca C., Monzón M. (2016), cuyo objetivo general fue determinar si la aplicación de un programa de coaching mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca, año 2016, cuyos resultados guardan relación con la presente tesis ya que el coaching mejoro favorablemente el desempeño laboral de esta organización, permitiendo una mejor interrelación entre sus miembros y conciencia en sus objetivos propuestos.

4.5 Así mismo Quispitupac M., Mateo S. (2014) en su tesis, el objetivo general fue implementar un modelo de gestión del talento, un sistema automatizado, dinámico, de indicadores, y ROI de la Gestión del Talento, en dicha investigación menciona al Coaching como herramienta para reforzar las competencias y habilidades técnicas, cuyo resultados fueron positivos, por tal guarda coincidencia con esta investigación.

4.6 Por ultimo la investigación de Rodríguez N. (2014) su objetivo general fue elevar el desempeño laboral del personal de servicio, mejorar la gestión de personal por parte de la gerencia de recursos humanos, aumentar la calidad del trabajo, prestigio y rendimiento de una empresa dedicada al mantenimiento en áreas verdes. Cuya investigación hace referencia al Coaching como actividad que mejora el desempeño en forma permanente, cuyos resultados tienen coincidencia con la presente investigación ya que implementando un programa de coaching puede generar un crecimiento en la organización.

V. Conclusión

5.1 Se ha determinado que aplicando la herramienta del coaching en colaboradores, permitirá el mejoramiento del desempeño laboral en la aseguradora.

5.2 Se ha determinado que el rendimiento de los colaboradores influye en el desempeño laboral de la asegurada.

5.3 Se ha determinado que el desarrollo de capacidades de los colaboradores influye en el desempeño laboral de la asegurada.

VI. Recomendaciones

6.1 Al demostrarse la influencia positiva del coaching en el desempeño laboral, se recomienda, invertir en el programa del coaching, cuyo resultado es buscar una mejorar de resultados en los colaboradores

6.2 Se recomienda, capacitaciones con cierta continuidad para la motivación y a la vez genere mayor confianza en los colaboradores de la asegurada.

6.3 Se recomienda que los jefes se tomen con frecuencia un periodo de tiempo para entablar una conversación con su equipo de trabajo, con el fin de evaluar los cambios que se estén dando, reforzar sus fortalezas y a la vez trabajar en las debilidades.

IV. REFERENCIAS

Abarca, N. (2013). El Líder como Coach.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=E-xleMlInbAC&pg=PT96&dq=desarrollo+de+capacidades+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiG7da3obTUAhVE5iYKHQXkDbA4ChDoAQgnMAE#v=onepage&q=desarrollo%20de%20capacidades%20coaching&f=false>

Anwandter, P., Escobar, R. (2015). Team Coaching: Cómo desarrollar equipos de

alto desempeño. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Sj_DCgAAQBAJ&pg=PT173&dq=desarrollo+de+capacidades+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjUpYjFnrTUAhUGSyYKHb6QDmsQ6AEIRjAG#v=onepage&q=desarrollo%20de%20capacidades%20coaching&f=false

Bayón, F. (2014). Coaching hoy: Teoría general del coaching. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=VhoeDQAAQBAJ&pg=PA53&dq=el+proceso+del+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjClfP05YHUAhUF4yYKHfxNCwQQ6AEIOjAE#v=onepage&q=el%20proceso%20del%20coaching&f=false>

Bermeo T. (2016). El Entrenamiento y El Desempeño Laboral En El Área Administrativa Del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Cotopaxi. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/23412>

Bonta, P. (1994). 199 Preguntas sobre marketing. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=sJikTspq7iUC&pg=PA25&dq=definicion+de+percepcion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjB2Pj-0b7WAhUmwFQKHVisD9I4ChDoAQhIMAc#v=onepage&q=definicion%20de%20percepcion&f=false>

- Calvo, M. (2006). Introducción a la metodología didáctica: formación profesional Ocupacional. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HuuNxr55VfEC&pg=SL26-PA32&dq=logro+de+objetivos+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiSxIPHhoLUAhXF7SYKHUPUDxsQ6AEIMjAE#v=onepage&q=logro%20de%20objetivos%20concepto&f=false>
- Caruajulca C., Monzón M. (2016). Aplicación Del Coaching Organizacional para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Gerencia De Desarrollo Económico De la Municipalidad Provincial Hualgayoc, En La Ciudad De Bambamarca-Año 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2331>
- Carrasco, S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Editorial San Marcos.
- Celis, J. (2016) Logro Tus Objetivos. Consulta en línea <http://www.sebascelis.com/>
- Chiavenato (2000): Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill México.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. México. Consulta en línea <http://icfargentina.org/acerca-de-icf/coaching/>
- International Coach Federación, (1995). Definición de cocaching
- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=M_N1CzTB2D4C&pg=PA1&lpg=PA1&dq=El+conocimiento+es+una+actividad+esencial+de+los+seres+humanos+para+obtener+nueva+informaci%C3%B3n,+desarrollar+su+vida+y+obtener+certeza+de+la+realidad&source=bl&ots=85UhVNUfp0&sig=Ln6jC0BcH3gYD54jBZRvCfm_raA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi5tvP4x_TXAhVTxCYKHdE2AZsQ6AEIJjAA#v=onepage&q=El%20conocimiento%20es%20una%20actividad%20esencial%20de%20los%20seres%20humanos%20para%20obtener%20nueva%20informaci%C3%B3n%20desarrollar%20su%20vida%20y%20obtener%20certeza%20de%20la%20realidad&f=false

Launer, V. (2015). PNL Coaching un camino hacia nuestros éxitos.

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 Licenciatura). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Monrroy-Alvaro.pdf>

Pérez, J. (2009). Definición de Crecimiento. Recuperado de <https://definicion.de/crecimiento/>

Preciado, A. (2006). Modelo de Evaluación Por Competencias Laborales.

Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=47aiKacwZrUC&pg=PA26&dq=desempe%C3%B1o+laboral+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjZ5MissrTUAhUCRyYKHXLuCPAQ6AEIQDAG#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20concepto&f=false>

Quispitupac M., Mateo S. (2014). Elaboración de una Herramienta Para La Toma

De Decisiones En Gestión Del Talento Para Líderes. (Tesis de Magister).

Recuperado de

<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338163/1/Tesis+Quispitupac+-+Mateo.pdf>

Rivas, R. (2012). ¿Que son las competencias, las capacidades, las habilidades, las destrezas, la actitud y la aptitud?. Recuperado de

<http://asesoriacomercialycoachcom.blogspot.pe/2012/05/que-son-las-competencias-las.html>

Rodríguez, N. (2014). Capacitación Por Competencias y Desempeño Laboral En Una Empresa De Lima Metropolitana. (Tesis de Magister). Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2270>

- Suaréz, A (2015). ¿Qué es el Coaching? Herramientas para liderar la vida que te Mereces. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=l4R_BwAAQBAJ&pg=PA26&dq=proceso+del+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ0bKomrTUAhWBZCYKHbfMDLs4ChDoAQhJMAc#v=onepage&q=proceso%20del%20coaching&f=false
- Societe Francaise de Coaching, (1996). Definición del coaching. Consulta en línea <http://www.sfcoach.org/>
- Tapia, R. (2012). Coaching y su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Municipal De Agua Potable y Alcantarillado Ambato. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4176>
- Urcola, J. (2011). La revolución pendiente. Las personas en el centro de las organizaciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=zKA_l4Gnv60C&pg=PA81&dq=que+es+rendimiento+de+personas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjuzOTd-4HUAhXJZiYKHT0nAdUQ6AEILjAC#v=onepage&q=que%20es%20rendimiento%20de%20personas&f=false
- Valbuena, R. (2017). Ciencia Pura: La Lógica de Procedimientos y Razonamientos Científicos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vJwrDwAAQBAJ&pg=PA257&dq=investigaci%C3%B3n+explicativa+causal&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi0rOHell7VAhXBRIYKHcfuCVwQ6AEILDAC#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20explicativa%20causal&f=false>
- Whitmore, J. (2013). Coaching, El método para mejorar el rendimiento de las Personas.

Yuste, F. (2015). Herramientas de coaching ejecutivo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=u77yDQAAQBAJ&pg=PT8&dq=definici%C3%B3n+del+coaching&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjvhZWKI7TUAhUO3iYKHUpeDbkQ6AEIMTAC#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20del%20coaching&f=false>

ANEXOS

**CUESTIONARIO SOBRE EL COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ASEGURADORA
 BNP PARIBAS CARDIF S.A, DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2017
 ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) Colaborador(a), el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de **El Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017**

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2= EN DESACUERDO 3= NI DE ACUERDO Y NI EN DESACUERDO, 4=DE ACUERDO y 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

I	Dimensión: El Proceso	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el proceso de Coaching, debe de formar parte en la capacitación de los colaboradores?					
2	¿Considera usted que el proceso de coaching ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?					
3	¿Considera usted que impartir el proceso de coaching agiliza el aprendizaje de los colaboradores?					
II	Dimensión: Desarrollo de Capacidades	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que el Coaching permite desarrollar los conocimientos de los colaboradores?					
5	¿Considera usted que el coaching ayuda a mejorar las destrezas de los colaboradores?					
6	¿Cree usted que el desarrollo de capacidades logra una mejor aptitud de los colaboradores hacia la empresa?					

III	Dimensión: Rendimiento	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que al mejorar el desempeño laboral, el colaborador tendrá una mejor actitud en la empresa?					
8	¿Cree usted que la confianza de los líderes hace que mejore el desempeño laboral de los colaboradores?					
9	¿Considera usted que el crecimiento de los colabores se da cuando la empresa se preocupa por mejorar su desempeño laboral?					

IV	Dimensión: Logro de objetivos	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que los colaboradores, se encuentran satisfechos por los objetivos de la empresa?					
11	¿Considera usted que los objetivos de los colaboradores, están bien definidos?					
12	¿Cree usted que los resultados de la empresa tienen relación con el desempeño laboral?					

Base de Datos

RESULTADS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	VAR00001	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	DIM1	Númérico	5	0	DIM1 (Agrupada)	{1, TOTALM...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	DIM2	Númérico	5	0	DIM2 (Agrupada)	{1, TOTALM...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	DIM3	Númérico	5	0	DIM3 (Agrupada)	{1, TOTALM...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	DIM4	Númérico	5	0	DIM4 (Agrupada)	{1, TOTALM...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:58 p.m. 22/11/2017

RESULTADS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	VAR00001	DIM1	DIM2
1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	.	4	5
2	5	5	2	4	5	4	4	3	5	4	1	1	.	4	4
3	3	5	1	4	5	4	3	3	5	4	1	1	.	3	4
4	3	4	1	4	5	4	3	3	5	4	1	1	.	3	4
5	5	3	1	4	5	4	5	5	5	4	1	1	.	3	4
6	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	1	1	.	4	4
7	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	1	1	.	4	3
8	4	5	5	4	4	2	5	5	5	4	1	1	.	5	3
9	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	1	1	.	4	3
10	2	2	5	4	3	2	5	5	5	5	1	1	.	3	3
11	1	2	5	4	3	1	4	4	4	5	4	1	.	3	3
12	1	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	.	4	3
13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	.	4	5
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	.	5	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	.	3	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	.	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	.	4	4
18	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	.	2	3
19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	.	4	5
20	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	.	5	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	.	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	.	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

11:58 p.m. 22/11/2017

Título de la investigación: **MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**
2017
EL COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ASEGURADORA BNP PARIBAS CARUI S.A. DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO

Apellidos y nombres del investigador: **FLORES MENDOZA, JUAN DI-OC**
 Apellidos y nombres del experto: **ROSALEA ALPES ALVARADO**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COACHING	El Proceso	Formación	1. ¿Cree usted que el proceso de Coaching ayuda a formar parte en la formación de los colaboradores?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Objetivos	2. ¿Considera usted que el proceso de coaching ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Aprendizaje	Conocimientos	3. ¿Considera usted que impartir el proceso de coaching agiliza el aprendizaje de los colaboradores?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. ¿Cree usted que el Coaching permite desarrollar los conocimientos de los colaboradores?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo de Capacidades	Destrezas	5. ¿Considera usted que el coaching ayuda a mejorar las destrezas de los colaboradores?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Cree usted que el desarrollo de capacidades logra una mejor actitud de los colaboradores hacia la empresa?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Actitudes	Actitudes	7. ¿Considera usted que al mejorar el desempeño laboral el colaborador tendría una mejor actitud en la empresa?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Cree usted que la confianza de los líderes hace que mejore el desempeño laboral de los colaboradores?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Rendimiento	Perceptivos	9. ¿Considera usted que el crecimiento de los colaboradores se da cuando la empresa se preocupa por mejorar su desempeño laboral?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. ¿Cree usted que los colaboradores se encuentran satisfechos por los objetivos de la empresa?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Logro de Objetivos	Objetivos	11. ¿Considera usted que los objetivos de los colaboradores, están bien delimitados?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. ¿Cree usted que los resultados de la empresa tienen relación con el desempeño laboral?	Ordinal	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto	 Fecha: 20/04/2017						
Nota: Las Dimensiones e Indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL COACHING Y EL DESemPEÑO LABORAL EN LA ASEGURADORA BNP PARIBAS CARDIF S.A. DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2017

Apellidos y nombres del Investigador: FLORES MENDOZA, JUAN DIEGO

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Alfonso Roberto Jimenez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE		
COACHING	El Proceso	Formación	1. ¿Cree usted que el proceso de Coaching, debe de formar parte en la formación de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Objetivos	2. ¿Considera usted que el proceso de coaching ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Amenoraje	Conocimientos	3. ¿Considera usted que impartir el proceso de coaching agiliza e aprendizaje de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			4. ¿Cree usted que el Coaching permite desarrollar los conocimientos de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			5. ¿Considera usted que el coaching ayuda a mejorar las destrezas de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desarrollo de Capacidades	Actitudes	6. ¿Cree usted que el desarrollo de capacidades logra una mejor aptitud de los colaboradores hacia la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			7. ¿Considera usted que al mejorar el desempeño laboral, el colaborador tendrá una mejor actitud en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Desempeño LABORAL	Rendimiento	Percepciones	8. ¿Cree usted que la confianza de los líderes hace que mejore el desempeño laboral de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
				9. ¿Considera usted que el crecimiento de los colaboradores ayuda cuando la empresa se preocupa por mejorar su desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Logro de Objetivos	Objetivos	10. ¿Cree usted que los colaboradores, se encuentran satisfechos por los objetivos de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
				11. ¿Considera usted que los objetivos de los colaboradores, están bien definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
				12. ¿Cree usted que los resultados de la empresa tienen relación con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fechas: <i>16/11</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
Título de la investigación: El COACHING Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ASEGURADORA ENP PARIBÁS CARDIF S.A. DISTRITO DE SAN ISIDRO, AÑO 2017

Apellidos y nombres del investigador: FLORES MENDOZA, JUAN DIEGO
Apellidos y nombres del experto: Mg. CARLOS CASMA BARATE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
COACHING	E Proceso	Formación	1. ¿Cree usted que el proceso de Coaching, debe de formar parte en la formación de los colaboradores?	Ordinal	✓	
		Objetivos	2. ¿Considera usted que el proceso de coaching ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?	Ordinal	✓	
		Aprendizaje	3. ¿Considera usted que impartir el proceso de coaching agiliza el aprendizaje de los colaboradores?	Ordinal	✓	
		Comunicación	4. ¿Cree usted que el Coaching permite desarrollar los conocimientos de los colaboradores?	Ordinal	✓	
		Habilidades	5. ¿Considera usted que el coaching ayuda a mejorar las destrezas de los colaboradores?	Ordinal	✓	
		Actitudes	6. ¿Cree usted que el desarrollo de capacidades logra una mejor aptitud de los colaboradores hacia la empresa?	Ordinal	✓	
	Desarrollo de Capacidades	Actitudes	7. ¿Considera usted que al mejorar el desempeño laboral, el colaborador tendrá una mejor actitud en la empresa?	Ordinal	✓	
		Actitudes	8. ¿Cree usted que la confianza de los líderes hace que mejore el desempeño laboral de los colaboradores?	Ordinal	✓	
		Percepciones	9. ¿Considera usted que el crecimiento de los colaboradores se da cuando la empresa se preocupa por mejorar su desempeño laboral?	Ordinal	✓	
		Crecimiento	10. ¿Cree usted que los colaboradores, se encuentran satisfechos por los objetivos de la empresa?	Ordinal	✓	
		Satisfacción	11. ¿Considera usted que los objetivos de los colaboradores, están bien definidos?	Ordinal	✓	
		Objetivos	12. ¿Cree usted que los resultados de la empresa tienen relación con el desempeño laboral?	Ordinal	✓	
DESEMPEÑO LABORAL	Logro de Objetivos					
Firma del experto	 Fecha: 21/06/17					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>General: ¿Cómo influye el Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?</p>	<p>General: Determinar si la aplicación del Coaching contribuirá mejorar el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.</p>	<p>General: El Coaching influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017</p>
<p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo influye el proceso del Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) Determinar si el proceso del Coaching contribuye a mejorar el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.</p>	<p>Específicos:</p> <p>a) El proceso del Coaching influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.</p>
<p>a) ¿Cómo influye el desarrollo de capacidades en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017?</p>	<p>b) Determinar si influye el desarrollo de capacidades del Coaching en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017.de San Isidro, año 2017.</p>	<p>b) El desarrollo de capacidades influye en el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017</p>

Fuente: El investigador



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"El Coaching y el desempeño laboral en la aseguradora BNP PARIBAS
CARDIF S.A, Distrito de San Isidro, año 2017"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

FLORES MENDOZA, JUAN DIEGO

ASESOR

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

Año 2017

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- 1 [repositorio.upeu.edu.pe](#) 1 % >
Fuente de Internet
- 2 [docplayer.es](#) <1 % >
Fuente de Internet
- 3 [Entregado a Colegio Irl...](#) <1 % >
Trabajo del estudiante
- 4 [www.elmundodetrinity...](#) <1 % >
Fuente de Internet
- 5 [simonzcomunicacion...](#) <1 % >
Fuente de Internet
- 6 [Entregado a Universida...](#) <1 % >
Trabajo del estudiante