



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERÚ  
S.A.C., CALLAO, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CRUZADO BARON, KAROL ROSSMERI**

**ASESOR:**

**Dr. ARCE ALVAREZ, EDWIN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA-PERÚ**

**2018**



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) KAROL ROSSMERI CRUZADO BARON cuyo título es: "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., CALLAO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Lugar y fecha 02/07/2018

  
.....  
**Dr. VICTOR DAVILA ARENAZA**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**Dr. PEDRO COSTILLA CASTILLO**  
**SECRETARIO**

  
.....  
**Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a Dios por haberme permitido llegar a alcanzar mi primera meta, a mi madre, por haberme apoyado y depositado la confianza en mí, a mis papitos maternos, por haber hecho de mí una mujer con, principios, costumbres y valores, siendo esto la guía para dirigirme por el camino del bien.

## **AGRADECIMIENTO**

Un reconocimiento de manera especial a mis padres, y a los miembros de mi familia, por su afecto, aguante, soporte, sobre todo, por brindarme la mayor oportunidad de poder estudiar y así desarrollarme profesionalmente. A mi asesor Dr. Edwin Arce Álvarez, quien compartió su sabiduría y profesionalismo.

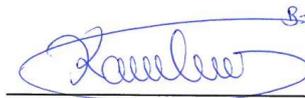
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cruzado Barón, Karol Rossméri, con DNI N° 74838958, 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 la tesis titulada “COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERU S.A.C., CALLAO, 2018” y 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, 02 de Julio del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Karol Rossméri', enclosed within a blue oval scribble. A small 'S:' is written above the signature.

**CRUZADO BARÓN, KAROL ROSSMERI**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Coaching Empresarial y El Desempeño Laboral En Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento Del Peru S.A.C., Callao, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

**La Autora**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	11
SUMMARY	11
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis	26
1.7 Objetivos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación	28
2.2. Variables, Operacionalización	29
2.3. Matriz de Operacionalización de las variables	37
2.4. Población y muestra	38
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.6. Métodos de análisis de datos	40
2.7. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Gráficas de frecuencia	42
3.2. Prueba de normalidad	48
3.3 Prueba de hipótesis	49
IV DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	56

VI. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1:</b> Operacionalización de la variable x - y: coaching empresarial y desempeño laboral	38
<b>Tabla N°2:</b> Validación de expertos	40
<b>Tabla N°3:</b> Categórica del Coeficiente Alfa Conbrach	41
<b>Tabla N°4:</b> Resumen de procesamiento	41
<b>Tabla N°5:</b> Estadística de fiabilidad	42
<b>Tabla N°6:</b> Dimensión Fase Previa	44
<b>Tabla N°7:</b> Dimensión Evaluación	45
<b>Tabla N°8:</b> Dimensión Plan Personal de Acción	46
<b>Tabla N°9:</b> Dimensión Creatividad	47
<b>Tabla N°10:</b> Dimensión Eficiencia	48
<b>Tabla N°11:</b> Dimensión Eficacia	49
<b>Tabla N°12:</b> Prueba de normalidad	51
<b>Tabla N°13:</b> Grado de relación según coeficiente de correlación	51
<b>Tabla N°14:</b> Correlación de Spearman para el coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral.	52
<b>Tabla N°15:</b> Correlación de Spearman para la fase previa y su relación con el desempeño laboral.	53
<b>Tabla N°16:</b> Correlación de Spearman para la evaluación y su relación con el desempeño laboral.	54
<b>Tabla N°17:</b> Correlación de Spearman para el plan personal de acción y su relación con el desempeño laboral.	55

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfica N° 1:</b> Fase previa	44
<b>Gráfica N° 2:</b> Evaluación	45
<b>Gráfica N° 3:</b> Plan Personal de Acción	46
<b>Gráfica N° 4:</b> Creatividad	47
<b>Gráfica N° 5:</b> Eficiencia	48
<b>Gráfica N° 6:</b> Eficacia	49

## **RESUMEN**

La investigación asumió como objetivo determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija - Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C, Callao, 2018. Es por ello que el método que se utilizó fue hipotético – deductivo, el tipo de la investigación fue aplicada, el diseño fue no experimental – transversal, y el nivel utilizado fue descriptivo- correlacional- explicativo, la población objeto de estudio fueron los asesores del área Movistar Fija - Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C, se contó con una muestra de 80 asesores, el cual se estableció a través de un muestreo censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta, donde tuvo como instrumento, el cuestionario que constó de 34 preguntas para ambas variables, donde se utilizó la Escala de Likert. En el proceso de la indagación se utilizó el instrumento estadístico SPSS 24 y se pudo establecer la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, para calcular la relación entre VX y VY se utilizó Kolmogorov. Finalmente se determinó que el coaching empresarial tiene relación con el desempeño laboral de la empresa Movistar Fija - Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C, Callao, 2018.

Palabras clave: El coaching empresarial, desempeño laboral, evaluación.

## **SUMMARY**

The research aimed to determine the relationship between business coaching and work performance in Movistar Fija - Caribú Chile - Teleatento del Perú S.A.C, Callao, 2018. That is why the method used was hypothetical - deductive, the type of research was applied, the design was not experimental - transversal, and the level used was descriptive - correlational - explanatory, the target population of the study were the advisors of the area Movistar Fija - Caribú Chile - Teleatento del Perú S.A.C, it had a sample of 80 advisors, which was established through a census sampling. The technique that was used was the survey, which had as an instrument, the questionnaire consisting of 34 questions for both variables, where the Likert Scale was used. In the process of the investigation the SPSS 24 statistical instrument was used and it was possible to establish the reliability of the instrument through the use of Cronbach's, to calculate the relationship between VX and VY, Kolmogorov was used. Finally, it was determined that business coaching is related to the work performance of the company Movistar Fija - Caribú Chile - Teleatento del Perú S.A.C, Callao, 2018.

Keywords: Business coaching, job performance, evaluation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Tuvo como objetivo determinar, si existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018. Como primer objetivo específico determinar la relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018. Como segundo objetivo específico determinar la relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao. Y como tercer objetivo específico determinar la relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao.

Para conseguir los objetivos propuestos, la investigación se estructuró en 6 capítulos, como se muestra:

En el capítulo I, se consideró la introducción, como sub temas se encontrara, los antecedentes, justificación y marco teórico de la variables X – Y para proceder con la indagación. De este modo, se proyectara el problema con las pertinentes hipótesis y objetivos.

En el capítulo II se muestra el método, tipo, diseño y nivel de la indagación, la matriz operacional, población y muestra, técnica y herramienta de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III se presenta los resultados, en el capítulo IV se muestra la discusión, el capítulo V se presenta las conclusiones, en el capítulo VI se presenta las recomendaciones, y para finalizar encontraran el capítulo VII donde se presenta las propuestas.

### **1.1 Realidad Problemática**

A nivel internacional en las compañías se origina una infinidad de dificultades, donde el problema o dificultad frecuente sería el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas, lo mencionado sería a causa de una mala utilización de la herramienta del coaching empresarial. Es por ello que definiremos el coaching empresarial para tener un amplio conocimiento de dicha herramienta, el coaching empresarial vendría a ser la alianza de esfuerzos y técnicas que trabajan directamente con el factor humano de la empresa; es por ello que la presente herramienta cuenta con la intención de mejorar el rendimiento laboral

del equipo de trabajo, es ahí donde interactúa el coach, donde su finalidad será lograr un insuperable desempeño laboral en los trabajadores, desarrollando sus competencias y reforzando sus debilidades, teniendo herramientas poderosas para enfrentar los cambios de su entorno.

En el Perú, principalmente la comunicación y también el liderazgo son unas de las principales habilidades que las empresas desean fortalecer, sin embargo en la actualidad la potencia de trabajar en equipo y hacer constante una evaluación de feedback entre los jefes y subordinados, son ahora la clave del éxito, ya que el trabajo del coach es realizar preguntas empoderadas para que el trabajador de la empresa genere las nuevas perspectivas o reflexiones de como realiza su rutina diaria en su centro de trabajo. Es por ello que el coaching empresarial sería una herramienta que brinda seguridad a la empresa y fideliza a los trabajadores.

El desempeño laboral es la preocupación de varias empresas en el Perú, según Fishman en su artículo para el diario El Comercio, indico a través de una investigación que un 50% de personas indican que su evaluación de desempeño no es justa, y un 28% de los gerentes encuestados tienen una idea errónea, indicando que jefes y gerentes llenan los formularios de evaluación solo por obligación. Sin embargo, el beneficio que brinda una evaluación de feedback, es que el factor humano de la empresa sea jefes gerentes o subordinados, puedan encontrar sus debilidades y convertirlas en oportunidades de mejora, tanto para beneficio del factor humano, como para la empresa.

Alcancamos decir que, si se aplica la herramienta del coaching empresarial en las empresas, se podrá lograr una mejora continua, un trabajo en equipo armonioso, que se mostrara en el desempeño laboral de los colaboradores, es así como se lograría un resultado favorable para empresa y para el trabajador.

En el contexto específico de la investigación, se observó una inadecuada aplicación de la fase previa en el aprendizaje del equipo de trabajo, deficiente evaluación de la planificación, inadecuados planes de acción personal, escasa creatividad del personal, baja eficiencia en los procesos de ventas, inadecuada solución de problemas.

A nivel específico, encontramos un deficiente desempeño por parte de los trabajadores, que se refleja en los resultados de las ventas de cada mes, este problema refiere al mal funcionamiento del coaching empresarial, ya que esta herramienta, a través de un feedback sirve de mejora continua para el recurso humano de la empresa, ya que revela las fortalezas y debilidades del recurso humano de la organización. El área de Movistar Fija Caribú Chile,

en la empresa Atento Perú sede Callao, es un área de ventas telefónicas al público chileno, es por ello que es de suma importancia aplicar el coaching empresarial para lograr un óptimo desempeño laboral, el cual beneficiara al trabajador como a la empresa, generando una sana competitividad en los trabajadores para lograr la satisfacción del cliente, y por ende resultados fructíferos para la empresa.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1. Internacional**

**Bravo. (2012)**, “Usos y potenciales del enegrama en el proceso del Coaching”. Para lograr el título de Psicóloga. Ciudad de Santiago – Chile. Universidad de Chile. 2012.

El autor nos mencionó, que su indagación tuvo como objetivo, llegar a determinar las rutinas y potencias del enegrama como instrumento para el transcurso del coaching que serviría para futuras empresas y así se lograría una mejora continua de los trabajadores. El autor manifestó que se apoyó en el tipo de metodología descriptiva y exploratoria, conto con el instrumento de la encuesta que se realizó al recurso humano de la empresa. Se concluye, que el enegrama da facilidad al proceso del coaching y sirve de ayuda para el recurso humano de las empresas a través de un coachee, ya que el coaching es un sistema para la clasificación de las personalidades del recurso humano.

**Monroy (2015)**, “Coaching y desempeño laboral”. Para lograr el título de Psicólogo Industrial. Ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. 2015

Donde el objetivo fue, determinar si existe relación entre la experiencia del coaching para el desempeño laboral, para los inspectores médicos de la ciudad Quetzaltenango, el tipo de metodología que utilizo fue descriptivo, puesto que examino y analizo el comportamiento del personal, utilizo el instrumento de la encuesta, donde tuvo como resultado que un 40% de los encuestados están de acuerdo que se aplique la práctica del coaching, siendo el resultado más resaltante. Se concluyó, que es beneficioso aplicar la práctica del coaching en las empresas farmacéuticas, puesto que es una herramienta de la administración actual, que brinda una orientación especial sobre los trabajadores de la empresa, logrando descubrir las

debilidades, habilidades, capacidades, destrezas y fortalezas, para generar mejoras continuas que coadyuven a la empresa, logrando resultados óptimos y esperados para la empresa.

**Tonato (2014)**, “El coaching y su incidencia en la efectividad gerencial de la lavandería y tintorería Lavaclassic del Cantón Pelileo”. Para la obtención del título de Ingeniero de Empresas. Ciudad de Ambato – Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. 2014

El autor tuvo como objetivo, indagar de qué forma incurre la escasez del coaching para la efectividad de la gerencia de la lavandería y tintorería Lavaclassic del Cantón Pelileo, que servirá de colaboración para clientes internos y externos, la metodología utilizada fue descriptiva – explorativa, ya que se averiguo las particularidades del problema y descriptiva porque en el momento que se detalló las características del problema empresa. Se concluyó que el coaching ayuda a potenciar las capacidades del recurso humano de la empresa, logrando una mejora continua para las debilidades y un apoyo para las destrezas del personal, para obtener resultados fructíferos para la compañía.

**Sum (2015)**, “Motivación y desempeño laboral”. Para la obtención el grado académico de Psicóloga industrial/ Organizacional. Ciudad de Quetzaltenango – Ecuador. Universidad Rafael Landívar. 2015

Sum tuvo como objetivo, corroborar si influye la motivación en el desempeño laboral, para el personal funcionario de la compañía de despensas de la zona 1 en la ciudad de Quetzaltenango, el tipo de metodología que utilizo fue descriptiva, también utilizo la prueba psicométrica y un nivel de Likert, para lograr medir el nivel de motivación de los trabajadores, donde tuvo como consecuencia que la motivación si influye en el desempeño laboral, es por ello que concluyo en que el desempeño del trabajador que refleja en la rutina laboral diaria, indicando también como recomendación, que el coaching empresarial seria una herramienta poderosa y segura para el bienestar del recurso humano de la empresa y por ende generando resultados fructíferos.

**Espaderos (2016)**, “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa”. Para alcanzar el

título de Psicólogo Industrial / Organizacional. Ciudad de Escuintla – Guatemala. Universidad Rafael Landívar. 2016

Donde el objetivo fue, saber si hay relación en la satisfacción y el desempeño laboral, en el área y empresa en mención, tuvo una metodología de tipo correlacional – descriptivo, utilizando la encuesta como instrumento, el investigador revela que la indagación demostró que los trabajadores se encuentran reconocidos con la empresa, este resultado ayudo al incremento de la eficiencia y productividad, puesto que los trabajadores indican que su compromiso es apreciado y agradecido por la compañía. Sin embargo, se concluyó que no hay relación con el desempeño y satisfacción laboral, ya que el personal evaluado se encuentra identificados con la empresa.

**Coello (2014)**, “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”. Para alcanzar del título de Psicóloga. Ciudad de Guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil. 2014

El objetivo de la indagación fue, identificar qué factores llegan a influir en el bajo rendimiento y la disminución de la efectividad de la empresa en mención, la metodología que el autor utilizo fue cuantitativa, de tipo explicativo – descriptivo, contando como instrumento a la encuesta, donde se tuvo como resultado, la evidencia de factores específicos que influyen en la primera y segunda variable. Se concluyó que a poner en evidencia los factores que influyen entre ambas variables, es decir la atención selectiva, relaciones entre otros factores, no se encuentran establecidos en el personal, es por ello que se recomienda el uso de la herramienta del coaching empresarial, para alcanzar un oprimio desempeño laboral, logrando potenciar capacidades del recurso humano de la empresa.

### **1.2.2. Nacional**

**Márquez y Rosado (2014)**, “El coaching empresarial y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de los restaurantes del consorcio Bon Gourmet, Arequipa 2014”. Para alcanzar el título de Licenciadas en Turismo y Hotelería. Arequipa – Perú. Universidad Católica de Santa María. 2014

Obtuvo como objetivo, comprobar si la ejecución del coaching empresarial influye en el nivel de satisfacción de los restaurantes de la compañía en mención, el nivel de metodología que se utilizó fue relacional, de tipo básico – campo, se utilizó el instrumento de cuestionarios para la recolección de datos, para el recurso humano de los restaurantes Bon Gourmet. Donde se obtuvo como resultado que un 58.85% de los colaboradores de la cadena de restaurantes sienten que en el recurso humano existe una falta de compromiso de parte del nivel jerárquico de la empresa. Por ende, se concluye que el coaching empresarial, es una herramienta poderosa, que las empresas puedan invertir, logrando la integración de equipo, logrando realzar el grado de conocimiento de los colaboradores, para que puedan desarrollar competencias y así lograr los objetivos de la compañía.

**Anticona D. (2017)**, “Coaching y Gestión de talento Humano en docentes de Educación secundaria, red 09, UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2017”. Para la obtención del grado de Licenciado en Administración de la Educación. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017

Tuvo como objetivo, establecer si el coaching se relaciona con la gestión del talento humano, en los educativos, se utilizó el método deductivo hipotético, donde se tuvo el tipo de indagación aplicada y un diseño no experimental, con enfoque transversal, también se utilizó como instrumento a encuesta, donde se consiguió como consecuencia que coexiste una relación demostrativa entre la extensión de la variable X con la gestión del talento humano de los docentes del colegio mencionado, teniendo como coeficiente de correlación un 0.738 del Rho Spearman. Así mismo se indicó, que el coaching empresarial, es una técnica importante que bien puede sociabilizarse entre los diferentes actores (docentes) a fin de que complemente sus sesiones de aprendizaje con su incorporación; en este contexto es importante promover talleres, en la institución, con aquellos docentes que, obtuvieron altos puntajes de Coaching, potencializando al máximo el talento de cada uno.

**León (2016)**, “Estrategia de coaching para la mejora del liderazgo en la formación de instructores y miembros de equipo de instituto latinoamericano de liderazgo cristoforo”. Para optar el grado académico de Maestra de Gestión del Talento Humano. Ciudad de Chiclayo – Perú. Universidad Señor de Sipán. 2016

Tuvo como objetivo de elaborar una estrategia de coaching para mejorar el liderazgo de la formación de instructores y miembros de la organización del instituto en mención, la indagación aplico la metodología descriptiva, con el instrumento de medición de la encuesta. Donde se concluyó que con el proceso del coaching se lograría cambios óptimos en los miembros del instituto en mención, logrando un desempeño laboral adecuado, que serviría como ejemplo para los alumnos de la institución, y así establecer una identificación de trabajador – institución, y por ende de alumno – institución.

**Ayala y Maraví (2016)**, “Percepción de los Docentes del nivel Primaria de una Organización Educativa Privada de Lima sobre sus Necesidades de Formación para un Buen Desempeño”. Para la obtención del grado de Magister. Distrito de San Miguel – Lima – Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2016

Donde el objetivo frecuente fue, la descripción de los educativos de nivel primaria de un centro educativo sobre las necesidades de alineación con relación al buen desempeño, la metodología que se utilizo fue de tipo descriptiva – empírica, con una dirección cualitativo, utilizando la encuesta como instrumento, teniendo como resultado aportes de elementos de diseño en sus planes de la formación, teniendo como primer plano al profesorado, adquirió nuevas competencias claves para obtener los objetivos institucionales, se concluyó indicando que la indagación se refiere al protagonismo de los docentes, con referente a la alineación y desempeño que se llevaron a cabo en la institución, teniendo una favorable consecuencia frente a la modernidad de hoy.

**Yabar (2016)**, “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina – Cieneguilla”. Para la obtención del grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Lima – Perú. Universidad San Martín de Porres. 2016

Donde el objetivo fue, determinar si la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan del personal de la micro red La Molina, la indagación tuvo una metodología de tipo básico y no experimental, conto con un nivel descriptivo – correlacional y con una orientación cualitativo, teniendo como herramienta de recaudación de datos, la pesquisa, donde el, resultado de puntuaciones correlacionales, entre la variable X y la variable Y, se concluyó que las variables guardan relación, resultado que se asocia con la agrupación de los esfuerzos del recurso humano de la empresa.

**Reynaga (2015)**, “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”. Para alcanzar el grado profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Ciudad de Andahuaylas – Perú. Universidad Nacional José Marie Arguedas. 2015

Donde el objetivo fue, determinar si hay relación con la motivación y el desempeño laboral, del recurso humano del Hospital Hugo Pesce Pescetto, se utilizó un orientación cuantitativo, con el tipo de investigación aplicada, con una metodología correccional, con el instrumento de la encuesta para la recaudación de datos, el resultado fue que la variable X y la variable Y, se relacionan razonablemente, apoyado en un grado de confianza del 95%. Se concluyó indicando que, las variables guardan relación, y se desarrolló planes de mejora continua para el reforzamiento de las capacidades que cuenta el personal, que trascenderá al futuro colectivo.

### **1.3. Teorías relacionadas de libros**

#### **Coaching empresarial**

**José Vásquez. (2017).** Coaching (1ra Ed.) España: ICB, S.L, 2017.

El autor, tuvo como objetivo indicar que el coaching empresarial no busca simplemente ayudar al receptor, al contrario, el coaching empresarial pretende ayudar a que aprenda mediante la liberación del propio potencial del receptor, el tipo de investigación utilizado por el autor fue descriptiva – explicativa. A su vez definió que el coaching está directamente diseñado para pequeñas y medianas empresas, en el coaching empresarial, el coach desarrolla su labor en el ámbito y durante todas las fases de la empresa; desde la creación de la misma, pasando por el proceso de desarrollo y continuando con la expansión de la misma; de esta manera se podrá obtener el máximo de sus esfuerzos. El coaching empresarial se muestra como una herramienta que asegura la permanencia de la empresa, da una solución en la parte financiera, da mejoras en las habilidades del factor humano de la empresa, apoya en el aprendizaje de la toma de riesgos, desarrolla la cualidad de liderazgo, mejora la estrategia empresarial de la compañía. Con todo lo anterior el autor concluye, que el coaching empresarial recupera en bienestar y volumen de negocio.

**JD Román - Manuel Fernández. (2008).** Liderazgo y coaching (1ra Ed.) Ecuador: Librosenred, 2008.

El autor, tuvo como objetivo profundizar el liderazgo en las organizaciones y así aumentar la cantidad de sus líderes y la calidad de estos apoyándolos en el coaching ya que refiere a un proceso optimo que cuenta con lugares de partida y de llegada, utilizo el tipo de investigación descriptivo - explicativo. Fue por ello que, definió en su libro, que el coaching empresarial es la comitiva del recurso humano o de un equipo de trabajo, que parte de las necesidades competitivas que requiere el trabajador, para la mejora potencial y conocimiento técnico tanto en el ambiente profesional como en el particular. Por tanto, el autor concluye en que la definición del coaching empresarial se refiere a una metodología de estrategias y tácticas que se incorpora en el desarrollo de una visión empresarial.

**Manuel López. (2006).** Lenguaje transparente: relaciones interpersonales en la empresa (1ra Ed.) España: Instituto de Estudios Almerienses, 2006.

El autor, tuvo como objetivo, optimizar el rendimiento de las empresas enfocándose en primer lugar en el liderazgo y para fortalecer se respaldó en el coaching empresarial, utilizando el tipo de investigación descriptiva - explicativa. Fue por ello que, definió en su libro, que el coaching empresarial, es la misión y visión de las empresas con ganas de sobresalir en el mercado. Así mismo planifica y labora para adquirir bienes y servicios de calidad. Así mismo el autor nos indica que el protagonista absoluto, es el coach o en todo caso el consultor externo, ya que, dentro de sus funciones, detecta el potencial del trabajador en sus funciones, así como las paredes exteriores e interiores que traban la posibilidad de un desempeño óptimo del trabajador. El coaching empresarial acude a técnicas de la motivación para lograr un rendimiento óptimo en la empresa: el autor concluye indicando que gracias al coaching empresarial se puede lograr un compromiso laboral de parte de la empresa y del trabajador, de esta manera la empresa se posicionaría en los primeros lugares del mercado.

**Richard Díaz (2014):** Coaching con pnl: desarrollando tu más grade potencial (1ra Ed.) Perú: Empresa Editora Marco EIRL, 2014.

El autor, tuvo como objetivo, diferenciar entre quienes adquieren conocimiento vía la instrucción y quienes la adquieren mediante las analogías lógicas, utilizo un método lógico deductivo. Fue por ello que definió que el coaching empresarial, a través del coach, atiende las necesidades de mandato y desarrollo de conocimiento al interior de la compañía, de modo que su actividad sea óptima, no es relevante que forme cambios en los procedimientos iniciales o subsistan tal como son, debido a que su interposición no está relacionada a los cambios de la organización, sino a la organización lógica del ser humano; lo cual incluye el mandato de sus emociones en la toma de decisiones. El autor concluye en que para una óptima evaluación es necesario determinar la pregunta, realizar cuestionamientos, luego un auto discusión, para lograr una determinación en la acción, de esta manera el trabajador podrá conseguir un desempeño inmejorable en todos los ámbitos de su vida.

**Dolan Simon. (2012).** Coaching por valores (1ra Ed.) España: LID Editorial Empresarial 2012.

El autor, nos indicó que su objetivo es dar a conocer que el coach aprende y los modelos de coaching evoluciona, tuvo una investigación de tipo descriptivo – explicativo. Fue por ello que definió en su libro, que el coaching empresarial se realiza en todo momento, en un primer plano el coach empresarial no requiere orientar de conocimientos o experiencias en particular en el campo del individuo que toma el coaching para poder brindar una asistencia de eficacia. También nos indica que el coaching empresarial ayuda a las compañías a crecer, creando y siguiendo planes estructurados para poder lograr los objetivos propuestos. El autor concluye que el coaching empresarial no es una experiencia que restringe a expertos o vendedores externos, al contrario, esta práctica hace que las organizaciones esperen que sus altos directivos y a su vez directivos medios, tomen el papel de coaches de los miembros de su equipo, y así lograr niveles óptimos de rendimiento, mayor satisfacción laboral, desarrollo personal y progreso personal.

### **Desempeño laboral**

**Harvard Business Essentials. (2007).** Gestión del desempeño: evalué y mejoré la eficacia de sus colaboradores (1ra Ed.) España: Ediciones Deusto 2007.

El autor definió, que el desempeño laboral inicia con el logro de las metas, las cuales concretan las personas, reflejado en los resultados, las metas nos autoriza evaluar la organización, la creencia de labores, realizadas por los trabajadores. El autor concluye que toda empresa, debería tener metas, tanto a nivel empresa, como el trabajador para lograr el desempeño laboral adecuado.

#### **1.4. Teorías relacionadas al tema**

La investigación indagara las teorías de la investigación, que guardan directa a la situación problemática:

##### **Teoría del Coaching Empresarial**

El representante de esta teoría Marín (2011), “El coaching que está encaminado a los miembros de la organización de una empresa y que la finalidad de conseguir objetivos empresariales además de conseguir un mayor rendimiento y satisfacción en la vida profesional y personal de los trabajadores. De esta forma, el Coaching Empresarial puede abarcar desde el Coaching Ejecutivo y la tutoría de equipos en compañías públicas y privadas donde el coaching dirigido a propietarios y empleados de medianas y pequeñas empresas”. (p. 52)

Según Llordén (2014), “El Coaching empresarial se ocupa del recurso humano de una manera individualizada, lo que es distintivo frente a otros procesos empresariales donde la información se tiende a reducir a contemplaciones, así mismo el Coaching empresarial buscó ayudar a un mejor autoconocimiento que desembocó en una manera de vivir más consciente y en realizar aportes más fructíferos” (p. 16).

Para J. D. Román, Manuel Fernández (2008), “Es la comitiva de una persona o de un equipo de trabajo a partir de sus necesidades profesionales para el desarrollo de su potencial y conocimientos técnicos” (p. 16).

##### **Teoría del desempeño laboral**

Según Stoner. (1998), “El desempeño laboral es la manera como las piezas de la organización trabajan efectivamente, para lograr metas comunes, sujeto a las reglas básicas del trabajo eficiente con el alcance de los fines de la empresa debe ser desarrollado paulatinamente en las aulas y áreas de estudio que tengan las universidades para tal efecto y demostrado desinteresadamente en las empresas que requieran de sus servicios” (p.138)

Según Márquez (2005), “Todas las personas necesitan recibir retroacción respecto de su desempeño para saber cómo está en su trabajo. Sin tal retroacción las personas caminan sin rumbo. También la organización necesita saber cómo las personas desempeñan sus actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así, personas y organizaciones necesitan conocer algo sobre su desempeño”. (p.24)

## **1.5. Formulación del problema**

Se llevó a cabo la investigación, en el Callao, en la empresa Atento Perú, área de Caribú Chile, servicio Movistar Fija, en el año 2018, donde se analiza: “Coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018”, posteriormente se describió la investigación exponiendo las siguientes preguntas:

### **1.5.1 Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018?

### **1.5.2 Problemas Específicos:**

¿Cuál es la relación que existe entre la fase previa del coaching y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del coaching y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre el plan personal de acción del coaching y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018?

## **1.6. Justificación del estudio**

El tema investigado es de actualidad, es por ello que se justifica la elaboración de la investigación a través de:

### **Conveniencia:**

La investigación tiene como propósito implementar un procedimiento de mejora a la problemática de la generación de información precisa, oportuna, confiable sometido a la evaluación de las autoridades, acreedores, y público en general de las empresas similares. La tesis ayuda a entender de qué, modo se relaciona el Coaching empresarial con el desempeño laboral del personal de la empresa en estudio.

### **Relevancia Social:**

La elaboración de la investigación se ofreció, como antecedente para alumnos o para entidades, las cuales se identifiquen con la realidad problemática, puesto que la investigación, brindo soluciones de mejora con respecto al uso adecuado de la variable del Coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral sin generar problemas en los colaboradores.

### **Implicaciones prácticas:**

La investigación será útil como material de sustento y soporte para alumnos o para entidades, que se encuentren identificadas con respecto al Coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, la finalidad del estudio es brindar propuestas de solución a las empresas generando una mejora continua de los trabajadores.

### **Valor teórico:**

La realización de la investigación brindo un contexto en beneficio para otros usuarios, que tengan relación con las variables Coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral planteada, puesto que detallara diversas opciones con relación al tema que logran recurrir de sustento para indagaciones futuras.

**Utilidad Metodológica:**

Fue de tipo aplicada ya que, brindará información útil para desarrollar alternativas de soluciones a un problema general, sobre la variable X y la variable Y en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018, así mismo cuenta con un diseño no experimental, puesto que, existió manejo de las variables de la presente indagación, así mismo es de corte transversal, ya que se realizó en un explícito espacio y tiempo.

**Viabilidad:**

La ejecución de la indagación es factible, puesto que tiene la información oportuna para el desarrollo del tema.

**1.7. Hipótesis:****1.7.1 Hipótesis General**

Existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018

**1.7.2 Hipótesis Específicas**

Existe relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Existe relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Existe relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao 2018.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Determinar la relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Determinar la relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

## **II. MÉTODO**

En la investigación se desarrolló un método hipotético- deductivo.

Según Bernal (2010): “El método hipotético – deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, siguiendo de ellas conclusiones que deben compararse con los hechos”. (p. 60)

Al realizar esta investigación con el método hipotético Deductivo, nos permitirá plantear la hipótesis sobre la variable X y la variable Y de la empresa, Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, de las cuales el horizonte de tesis se logrará comprobar con la autenticidad o falsedad de las mismas.

### **2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación**

#### **2.1.1. Tipo de la investigación**

Se desarrolló el tipo de investigación aplicada.

Según Salinas (2012) “A su vez, la definición clásica de la indagación aplicada es, que la investigación que resuelve un problema de inmediato, se basa sobre los descubrimientos, hallazgos y soluciones de la investigación encaminada, se le llama aplicada porque sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que les atañe” (p.17).

Las investigaciones de tipo aplicada tienen como objetivo principal brindar información útil para desarrollar alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo y espacio.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Es no experimental - transversal, ya que no se manipuló la variable X y en cuanto al tiempo, es transversal ya que todas las indagaciones se ejecutaron en un solo instante.

Según Kerlinger (1979), “La investigación no experimental es toda investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116)

Según Carrasco (2005). “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

### **2.1.3. Nivel de la investigación**

Es descriptivo – correlacional, ya que se investigó detallar las tipologías de las variables de estudio y explicativo porque se buscó explicar el porqué de los hechos.

Hernández Sampieri R, (2010), nos define que es: “Descriptivo porque describe situaciones, contextos y eventos puntualizar como son y cómo se revelan; y correlacional porque se pretende conocer si hay relación entre las dos variables” (p.98).

## **2.2. Variables y Operacionalización**

En la investigación se encontraron dos variables, la variable X “El Coaching Empresarial” y la variable Y “Desempeño Laboral”.

### **2.2.1. Variable X: Coaching empresarial**

#### **Definición Teórica**

Según Marín (2011). “El coaching está direccionado al recurso humano de una empresa (ejecutivos, directivos, equipos de trabajo, empleados, etc.) y que posee el propósito de alcanzar objetivos empresariales además de lograr un mayor rendimiento y satisfacción en la vida profesional y personal de los colaboradores, así mismo, el Coaching Empresarial puede abarcar la tutoría de equipos en corporaciones públicas y privadas hasta el coaching dirigido a propietarios y empleados de medianas y pequeñas empresas” (p. 52)

Según Llordén (2014). “El Coaching empresarial se ocupa de las personas de una manera individualizada, lo que es un distintivo, frente a los procesos empresariales donde la información se reduce a abstracciones. Por lo que el Coaching empresarial busca ayudar a un mejor autoconocimiento que desembocará en una manera de vivir más consciente y en realizar aportes más fructíferos. Es esta naturaleza humana la que lo hace funcionar” (p. 16).

Según López (2006). “El coaching empresarial requiere algunas técnicas de motivación que se han aplicado en el entrenamiento del recurso humano, mezcladas con las orientaciones del pensamiento de la psicología humanista” (p. 73).

### **Definición conceptual:**

El coaching empresarial se encuentra diseñado para mypes, en este tipo de coaching vemos que el coach desarrolla su labor en todas las partes de la empresa, el coaching empresarial se muestra como una herramienta que da seguridad a la empresa para que se mantenga en el mercado.

### **Definición Operacional:**

El coaching como proceso busca ayudar a un superior autoconocimiento para vivir de un modo más consecuente y ejecutar aportes valiosos.

### **Dimensión Fase previa**

Según Llordén (2014). “es donde el coach indaga y descubre una serie de aspectos de la organización, de acuerdo a, su cultura, estilo de dirección, ajuste entre las políticas de Organización y RRHH, el clima laboral, el tipo de estructura organizativa, ya en las primeras sesiones con el cliente, es altamente recomendable clarificar las expectativas, los objetivos y los resultados que se pretenden” (p. 25).

### **Indicador 1: Dominio Personal**

Según Palacios (2015), “Es el que consiente explicar y ahondar consecutivamente la visión personal, centralizar las energías, ver la situación objetivamente” (p. 10)

### **Indicador 2: Construcción de una visión compartida**

Según Palacios (2015), “Cuesta pensar una compañía que haya logrado cierta grandeza sin metas, misiones y valores que sean intensamente compartidas dentro de las organizaciones, para traducir la visión individual en una visión compartida, que propicie un compromiso genuino antes que mero acatamiento” (p.13).

**Indicador 3: Modelos mentales**

Según Palacios (2015), “Son supuestos tácitos o inconscientes profundamente arraigados, divulgaciones e imágenes que intervienen sobre el modo de alcanzar el mundo y actuar. Sirven para aprender a recordar las imágenes internas del mundo para llevarlas a la luz y someterlas a una inclemente investigación”. (p. 12)

**Indicador 4: Aprendizaje en equipo.**

Según Palacios (2015), “el conocimiento del equipo supera a la inteligencia de sus colaboradores y genera resultados extraordinarios. El aprendizaje en equipo inicia por el dialogo”. (p.15)

**Indicador 5: Pensamiento sistémico.**

Según Palacios (2015), “Proceso conocimientos y herramientas desarrolladas donde los patrones totales tengan un resultado claro. Un equipo de personas inteligente es aquel que aprende de manera continua y difunde su capacidad para crear su futuro”. (p. 17)

**Indicador 6: Compromiso laboral**

Según El – Sahili (2015), “Se encuentra en el vigor emocional y físico del trabajador, la dedicación para realizar sus tareas y un estado de absorción en el trabajo”. (p. 29)

**Dimensión Evaluación**

Según Llordén (2014), “Se realiza antes de iniciar con el proceso de desarrollo, porque brindara una información referente al punto de partida, antes de haber culminado el proceso, permitirá verificar si los objetivos propuestos se han cumplido”. (p. 32)

**Indicador 1: Planificación estratégica**

Según Marín (2014), “es un instrumento de gestión clave para el éxito de una organización que sirve esencialmente para crear futuro a partir del presente. Es un proceso por el que una empresa determina de donde viene, en qué situación se encuentra y a dónde quiere llegar” (p. 54).

### **Indicador 2: Información relevante**

Según Quevedo (2010), “la importancia de la averiguación en la toma de decisiones en las empresas o negocios, es importante analizar quienes son, de manera regular, los usuarios de la misma, para poder identificar sus necesidades”. (p. 23)

### **Dimensión Plan personal de acción**

Según Llordén (2014), “a través de una entrevista de feedback, le dan a conocer al coachee, los resultados de la indagación realizada, a su vez se otorga la oportunidad al personal evaluado de participar en un proceso de coaching.” (p. 44).

### **Indicador 1: Metas personales**

Según Rampersad (2009), “es el objetivo cuantitativo del rendimiento personal. Que se evalúa en función, de las metas personales, se puede lograr un feedback claro sobre el progreso de tus acciones de mejora, que se necesita para afinar tu marca personal y enfocarte mejor”. (p. 29)

### **Indicador 2: Examen de situación actual**

Según Marín (2014), “requerimos saber cuál es la contexto actual, cómo es el lugar de partida desde el cual se intenta lograr unos resultados”. (p. 69)

### **Indicador 3: Evaluación y feedback**

Según Marín (2014), “se debe calcular en todo momento, es indispensable comprobar que nos aproximamos o nos apartamos del objetivo marcado”. (p. 70)

### **Indicador 4: Participación del Proceso de Coaching**

Según Marín (2014), “una vez se haya completado los pasos del proceso y se ha llegado a los objetivos en el tiempo apreciado se podría decir que tanto coach como coachee han tenido triunfo en el coaching”. (p. 85)

## **2.2.2. Variable Y: Desempeño laboral**

### **Definición Teórica:**

Según Stoner. (1998), “El desempeño laboral es la manera como las piezas de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas del trabajo eficiente con el alcance de los fines de la organización debe ser desarrollado gradualmente en las aulas y áreas de estudio que tengan las universidades para tal efecto y verificado desinteresadamente en las empresas que soliciten de sus servicios” (p.138)

Según Márquez (2005), “Todas las personas requieren recibir retroacción respecto de su desempeño para saber cómo está en su trabajo, también la organización necesita saber cómo las personas desempeñan sus actividades para tener una idea de sus potencialidades, de esta manera las personas y organizaciones requieren conocer algo sobre su desempeño” (p.24).

### **Definición conceptual:**

El desempeño laboral es una relación de trabajo eficaz entre los más altos directivos de una empresa y sus trabajadores, donde generan el alcance de los objetivos y metas trazadas. Así mismo una organización necesita saber cómo las personas desempeñan sus potencialidades.

### **Definición Operacional:**

En el desempeño laboral las personas necesitan una retroacción de sus actividades diarias para poder tener sus fortalezas y debilidades definidas.

### **Dimensión La Creatividad**

Según Palacios (2015), “La creatividad es un poder humano que soluciona problemas difíciles, crea producto, ideas o servicios, da inicio a nuevos límites intelectuales, saca organizaciones de aprietos, genera eficacia, productividad y eficiencia en los negocios” (p. 38).

### **Indicador 1: Pensamiento**

Según Gabucio, Domingo, Lichtenstein, Limón, Minervino, Romo y Tubau (2005), “Se afirma que esta estructura conceptual incluirá conceptos del mismo nivel del pensar, pero que contrastan con este, como pueden ser percibir, recordar, sentir, soñar, desear” (p. 16).

### **Indicador 2: Competencia**

Según Vigo (2018), “el termino competencia aparece en el ámbito laboral en los años setenta, asociado a las destrezas del profesionista que ejecuta un trabajo, donde se relacionan los conceptos de conocimientos y acción” (p.25).

### **Indicador 3: Idea**

Según Gil (2000), “La idea, como encender la luz de una nueva organización, puede provenir de un nuevo emprendedor y si la organización ya está creada del ápice estratégico, de la línea media, del nivel operativo, de la tecno estructura, del staff de apoyo, de la propia ideología, del desarrollo de uno o varios juegos políticos o bien del sistema de información y/o de la comunicación entre los diversos miembros de la organización” (p. 16).

### **Indicador 4: Proceso**

Según Pérez (2010), “Serie ordenada de actividades monótonas cuyo producto tiene valor específico para su usuario o cliente” (p. 51).

### **Indicador 5: Solución**

Según Gorjón (2014), “La solución envuelve cambios de direcciones sociales, si la solución contribuye una mejor forma de vida; si la solución afina un sistema y contribuye elementos del accionar social no antes estimados o nuevos” (p. 45).

### **Dimensión Eficiencia**

Según Palacios (2015), “Es la obtención de resultados con el minúsculo de recursos, todas las entradas al procedimiento consiguen ser sometidas a evaluación de eficiencia” (p. 19).

### **Indicador 1: Trabajo en equipo**

Según Ander- Egg y Aguilar (2001), “es un número pequeño de personas que con habilidades y conocimiento, unen las capacidades para generar determinados objetivos y realizar actividades encaminadas hacia la consecución de los mismos” (p. 13).

**Indicador 2: Consecución de resultados**

Según Estébanez (2005), “Son los productos que deben entregar en la ejecución del proyecto, su relación debe avalar la obtención del objetivo concreto y su logro estar en manos directamente de las actividades presentadas en la intervención” (p. 228).

**Indicador 3: Mano de obra**

Según Prieto, Santidrián y Aguilar (2006), “La mano de obra es el esfuerzo físico o mental que se requiere al elaborar un servicio o un producto. Es aquel que aporta su esfuerzo físico o intelectual, y por lo tanto ayuda a la elaboración del producto o servicio final, que puede ser considerado como mano de obra” (p. 135).

**Indicador 4: Material**

El material es un conjunto de herramientas u objetos de toda clase, es necesario para lograr el desempeño de un bien o servicio.

**Indicador 5: Información**

Según Monsalve (2003), “El proceso de la comunicación parte de una fuente de información. Podemos decir entonces, en primer lugar, que la información es el contenido que se halla en la fuente de donde se generará el mensaje o los mensajes” (p. 49).

**Indicador 6: Coordinación**

Jiménez y Jiménez (2002), “Es la capacidad del cuerpo para concentrar el trabajo de diversos músculos, con la intención de realizar determinadas acciones” (p.38).

**Indicador 7: Resultados**

Según Biasca (2004), “Los resultados es la acción de la aplicación de ideas de mejora” (p. 33).

**Indicador 8: Desempeño**

Según Harvard Business Essentials (2007), “Es un instrumento que sirve para mejorar y evaluar la eficacia de los participantes” (p. 52).

### **Indicador 9: Calidad**

Según Alcalde, Pablo Alcalde San Miguel (2007), “se puede decir que es la capacidad que posee el recurso humano por hacer las cosas bien” (p. 45).

### **Dimensión Eficacia**

Según Palacios (2015), “eficacia es el grado en que el empresario consigue sus objetivos. Es la medida del objetivo establecido, verificado que vale la pena ejecutarlo y que sea importante para el negocio” (p. 19).

### **Indicador 1: Objetivos**

Según Reyes (2005), “es la parte importante de la administración ya que, indispensablemente toma ese calificativo como nombre, ya que todo el resto de los elementos, habrá de orientarse por los objetivos” (p. 20).

### **Indicador 2: Los medios**

Según Pérez (2002),” son los disímiles canales de comunicación a través de los cuales se comunican los mensajes publicitarios” (p. 15).

### **Indicador 3: Atender las necesidades del cliente**

Según Kotler (2002), “es cuando una organización puede precisar delicadamente su mercado meta, pero no entender decentemente las necesidades de los clientes, probablemente, entender sus necesidades y deseos no siempre es de inmediato, es posible que unos clientes tengan necesidades de las cuales no seamos conscientes” (p. 12).

### **Indicador 4: Productividad**

Según Nemur (2016), “la productividad logra definirse como, el arte de ser capaz, de generar, crear o mejorar bienes y servicios, en términos económicos simples, es una medida promedio de la eficiencia de la producción” (p. 17).

### 2.3. Matriz de Operacionalización de las variables

**TABLA N° 1: OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE X - Y: COACHING EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Razón	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS		
V1  Coaching Empresarial	Según Llordén (2014), nos indica que: "El Coaching empresarial se ocupa de las del recurso humano de una manera individualizada, lo que supone ser un distintivo frente a otros procesos empresariales donde la información se tiende a reducir a abstracciones. Por lo que el Coaching empresarial buscó ayudar a un mejor autoconocimiento que desemboca en una manera de vivir más consciente y en realizar aportes más fructíferos. Es esta naturaleza humana la que lo hace funcionar". (p. 16)	El coaching como proceso busca ayudar a un superior autoconocimiento para vivir de una manera más consecuente y ejecutar aportes valiosos.	Fase previa	Dominio personal	1.1	Razón Ordinal	Encuesta Cuestionario Tipo Likert		
				Construcción de una visión compartida	1.2				
				Modelos mentales	1.3				
				Aprendizaje en equipo	1.4				
				Pensamiento sistémico	1.5				
				Compromiso laboral	1.6				
			Evaluación	Planificación minuciosa	1.7				
				Información relevante	1.8				
				Planificación estratégica	1.9				
				Metas personales	1.10				
			Plan personal de acción	Evaluación y feedback de seguimiento	1.11				
				Examen de situación actual	1.12				
				Participación del proceso del coaching	1.13				
				Fase previa	1.14				
				Evaluación	1.15				
				Plan personal	1.16				
V2  Desempeño Laboral	Según Stoner. (1998), "El desempeño laboral es la manera como las piezas de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas del trabajo eficiente con el alcance de los fines de la organización debe ser desarrollado paulatinamente en las aulas y áreas de estudio que tengan las universidades para tal efecto y demostrado desinteresadamente en las empresas que requieran de sus servicios" (p.138)	En el desempeño laboral las personas necesitan una retroacción de sus actividades diarias para poder tener sus fortalezas y debilidades definidas.	Creatividad	Pensamiento	2.17	Razón Ordinal	Encuesta Cuestionario Tipo Likert		
				Competencia	2.18				
				Idea	2.19				
				Proceso	2.20				
				Solución	2.21				
				Trabajo en equipo	2.22				
				Consecución de resultados	2.23				
				Mano de obra	2.24				
			Eficiencia	Material	2.25				
				Información	2.26				
				Coordinación	2.27				
				Resultados	2.28				
				Desempeño	2.29				
				Calidad	2.30				
			Eficacia	Objetivos	2.31				
				Los medios	2.32				
				Atender las necesidades del cliente	2.33				
				Productividad	2.34				

## **2.4. Población y muestra**

### **2.4.1. Población**

La población para la investigación fue de 80 trabajadores de la empresa Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Según Carrasco (2005): “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.236)

### **2.4.2. Muestra y muestreo**

#### **Muestra:**

Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), “Afirma que la muestra es el grupo de personas que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La población es de 80 trabajadores, siendo pequeña la población se utilizó el método censal.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1 Técnica de recolección de datos**

Se utilizó la técnica de la encuesta, ya que es una estrategia registrada y ejercida por todos, se recolecta la información a través de la técnica de la encuesta, de una manera eficaz y útil como lo indica.

Carrasco (2005) “La encuesta es una técnica para la indagación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

### **2.5.2 Instrumento de recolección de datos**

Para la investigación se utilizó como herramienta el cuestionario; que constata de 34 preguntas, 16 para la variable X y 18 para la variable Y, que se realizó a los trabajadores de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Según Carrasco (2005), “es el instrumento de indagación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una contestación directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas”. (p. 318)

### 2.5.3 Validación del instrumento

El cuestionario fue validado a la opinión de juicio de expertos, para así verificar si cumple o no las preguntas. Es por ello, que se entregó un formato de validación, donde se realizó las correcciones y opiniones requeridas por los expertos.

**TABLA 2: VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

N°	GRADO	EXPERTO	VALIDEZ DE INSTRUMENTO
1	DR.	EDWIN ARCE ALVAREZ	SI CUMPLE
2	DR.	PEDRO, COSTILLA CASTILLO	SI CUMPLE
3	MG.	EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ	SI CUMPLE

Fuente: Elaboración Propia

### 2.5.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento que cuenta el Coaching Empresarial y el Desempeño Laboral, así mismo se evaluó la fiabilidad de los cuestionarios, a través del método de Alfa de Cronbach. Se ejecutó la confiabilidad, colocando los datos al sistema estadístico SPSS - 22, verificada la muestra compete a 80 trabajadores de Movistar fija – Caribú Chile – Teletento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**TABLA N°3: Categórica del Coeficiente Alfa Cronbach**

<b>ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD</b>	
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable	
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable	INCONSISTENTE, INESTABLE
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	No confiable.
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); Leyenda: > mayor a; < menor a

## FIABILIDAD GENERAL

**Tabla N°4 Resumen de procesamiento**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla N°5 Estadística de fiabilidad**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	34

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** El cuadro N° 05, muestra los resultados obtenidos con el SPSS 24, con un índice de confiabilidad de 0.976, nivel considerada como excelente, fiable y consistente de acuerdo a los criterios de George y Mallery (2003, p.231). Significando que los instrumentos de medición aplicados están correlacionados para cada uno de las variables (preguntas) consideradas en el cuestionario aplicado, con la escala de lickert de 5 criterios; es internamente fuerte, pues mide con exactitud los ítems, que se pretende.

### 2.6. Métodos de análisis de datos

Coefficiente Alfa de Cronbach. “Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Hernández, et al., 2003c).

### **2.6.1. Método Estadístico**

#### **Análisis descriptivo**

La exploración es cuantitativa por lo que se manejó la estadística descriptiva aplicada al conjunto de procesos y métodos como la distribución de frecuencias que tienen por esencia la obtención, tratamiento e interpretación de datos con obediencia a un grupo de individuos o unidades empleando modelos matemáticos a los fenómenos reales con razonamiento deductivo, de lo general a lo particular, e inductivo, de lo personal a lo general, los que dieron lugar a la Estadística descriptiva y a la Inferencial:

a). - La estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrollo la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas y representación gráfica, medidas de dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

b). - La estadística inferencial que aplica métodos y ordenamientos que, por medio de la persuasión con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones haciendo deducciones sobre la totalidad de la muestra o población.

### **2.7. Aspectos éticos**

La indagación se realizó cumpliendo los valores éticos a través del investigador, donde admite el acuerdo de reverenciar la autenticidad de los resultados, la privacidad de los datos entregados, a su vez reverenciar la participación intelectual, así mismo respetar la autonomía de los trabajadores encuestados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Gráficas de frecuencia

Tabla N°6: Dimensión 1 fase previa

¿Cada miembro del grupo tiene información o tareas complementarias que aportan a su grupo?

		FASE PREVIA (agrupada)			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	21,3	21,3	32,5
	De acuerdo	47	58,8	58,8	91,3
	Totalmente de acuerdo	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

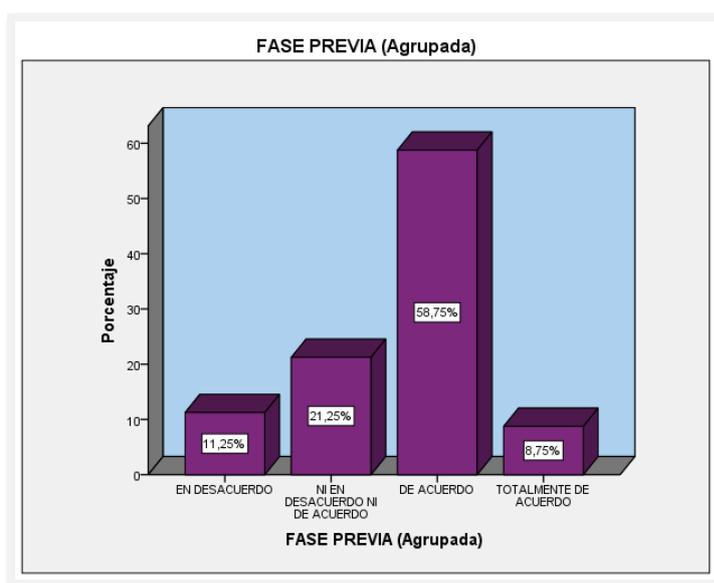


Gráfico 1: Fase previa

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

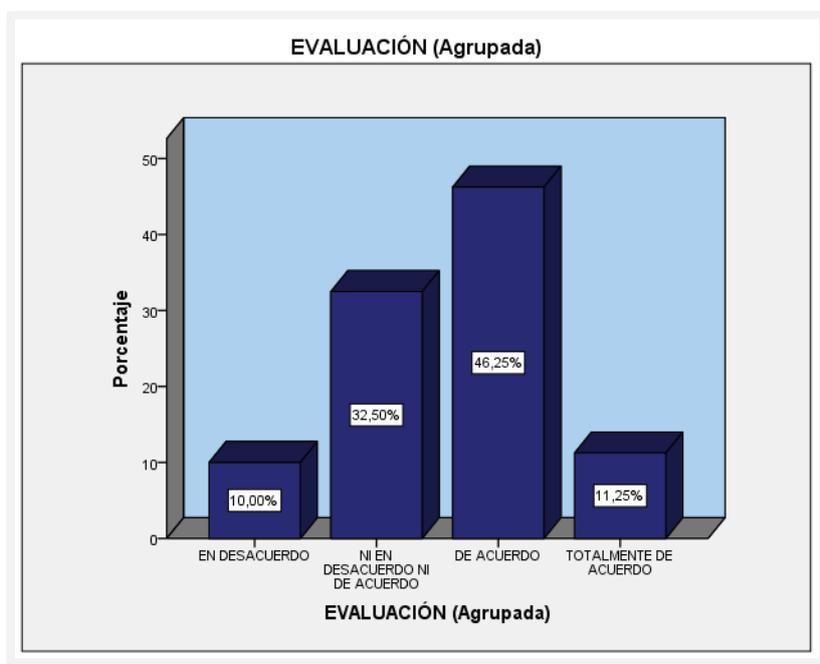
**Interpretación:** La gráfica 1, muestra de un total de 80 trabajadores el 21,25% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 58,75% estar “De acuerdo”, el 8,75% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 11,25% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores cuentan con información y tareas asignadas en su área.

**TABLA N°7: Dimensión 2 Evaluación**

**¿El incremento del porcentaje de venta es una meta dentro de su puesto de trabajo?**

		<b>Evaluación (agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	32,5	32,5	42,5
	De acuerdo	37	46,3	46,3	88,8
	Totalmente de acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*



**Gráfico 2: Evaluación**

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

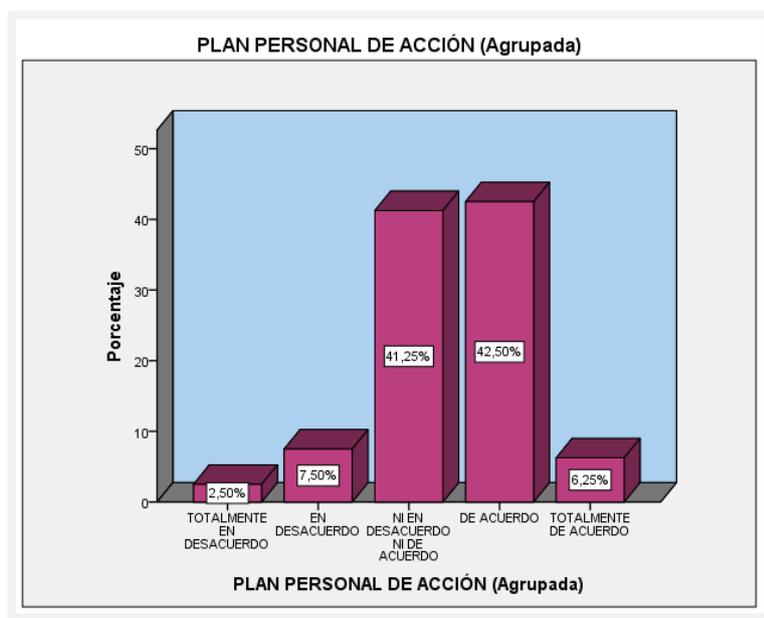
**Interpretación:** La gráfica 2, muestra de un total de 80 trabajadores el, 32,50% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 46,25% estar “De acuerdo”, el 11,25% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 10,00% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores les interesa el porcentaje de ventas.

**TABLA N° 8: Dimensión 3 Plan Personal de Acción**

**¿Se desarrollan reuniones de los trabajadores en el área de asesores de ventas en la empresa?**

		PLAN PERSONAL DE ACCIÓN (agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	10,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	33	41,3	41,3	51,3
	De acuerdo	34	42,5	42,5	93,8
	Totalmente de acuerdo	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*



**Gráfico 3: Plan personal de acción**

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

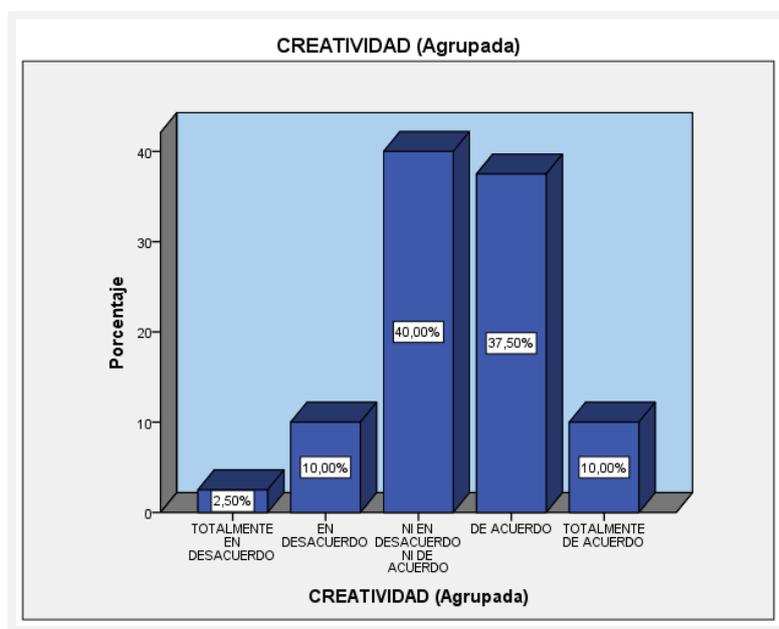
**Interpretación:** La gráfica 3, muestra de un total de 80 trabajadores el, 41,25% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 42,50% estar “De acuerdo”, el 6,25% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 7,50% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores son neutrales en su opinión sobre las reuniones que se realizan en la empresa.

**TABLA N° 9: Dimensión Creatividad**

**¿Considera que se puede mejorar desempeño mediante la práctica del coaching?**

		CREATIVIDAD (agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	12,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	32	40,0	40,0	52,5
	De acuerdo	30	37,5	37,5	90,0
	Totalmente de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*



**Gráfico 4: Creatividad**

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

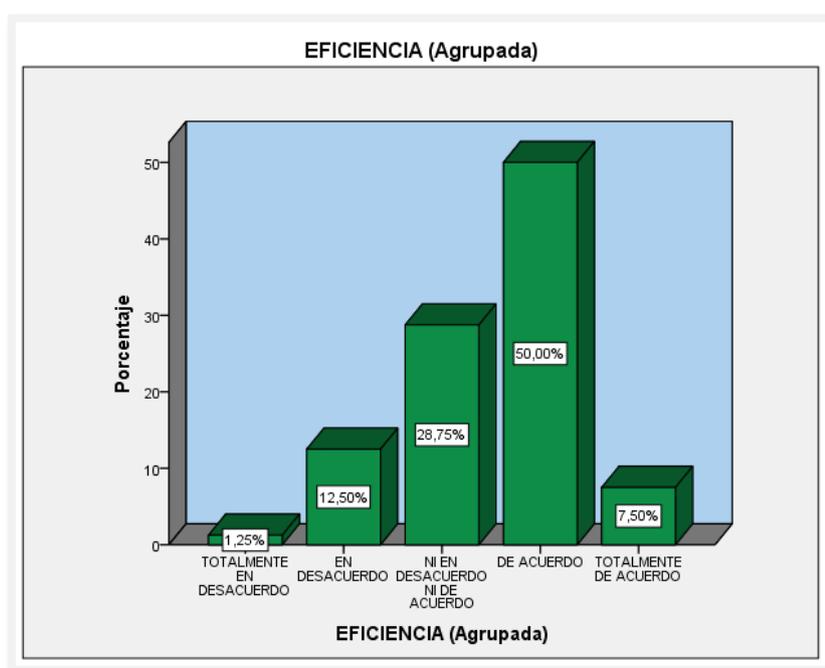
**Interpretación:** La gráfica 4, muestra de un total de 80 trabajadores el, 40,00% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 37,50% estar “De acuerdo”, el 10,00% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 10,00% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores se encuentran en duda con una posible innovación de la herramienta del coaching empresarial.

**TABLA N°10: Dimensión Eficiencia**

**¿Propone planes alternativos de trabajo, ante algún problema?,**

		EFICIENCIA (agrupada)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	10	12,5	12,5	13,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	28,8	28,8	42,5
	De acuerdo	40	50,0	50,0	92,5
	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*



**Gráfico 5: Eficiencia**

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

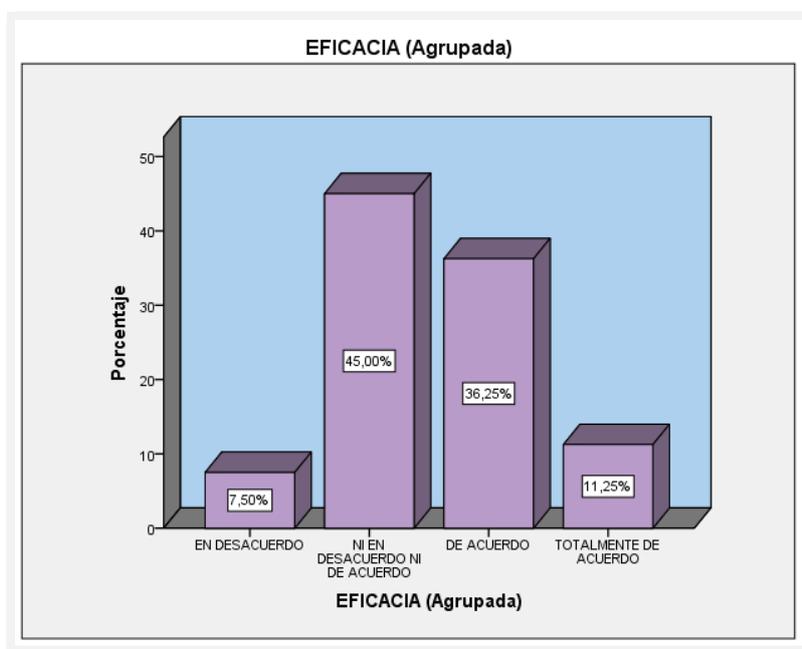
**Interpretación:** La gráfica 5, muestra de un total de 80 trabajadores el, 28,75% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 50,00% estar “De acuerdo”, el 7,50% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 12,50% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores si proponen planes alternativos de trabajo.

**TABLA N° 11: Dimensión Eficacia**

**¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?**

		<b>EFICACIA (agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	36	45,0	45,0	52,5
	De acuerdo	29	36,3	36,3	88,8
	Totalmente de acuerdo	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS*



**Gráfico 5: Eficacia**

Fuente: Datos obtenidos en el procesamiento de datos en el software SPSS

**Interpretación:** La gráfica 6, muestra de un total de 80 trabajadores el, 45,00% de los encuestados manifiesta estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 36,25% estar “De acuerdo”, el 11,25% indica estar “Totalmente de acuerdo”. Y el 7,50% indica estar “En desacuerdo”. De lo anterior podemos decir que una significativa proporción de los asesores se encuentra en duda, con respecto a que los objetivos están claros y además son aceptados por su área.

### 3.2. Prueba de normalidad

Para **Hernández et al. (2014)**, “una distribución muestral es un conjunto de valores sobre una estadística calculada de todas las muestras posibles de determinado tamaño de una población”. p.300.

Para comprobar la colocación de los datos recogidos, se ejecutó el estadístico de Kolmogorov – Smirnov; en la Prueba de Normalidad.

A continuación, detallaremos la distribución y la correlación obtenida.

#### Hipótesis de normalidad:

**H<sub>0</sub>**: El coaching empresarial no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>1</sub>**: El coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral en en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

#### Significación:

a. Sig < 0.05 entonces se rechaza H<sub>0</sub>.

b. \_Sig > 0.05 entonces se acepta H<sub>0</sub>

**TABLA N° 12: PRUEBA DE NORMALIDAD**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Coaching Empresarial	,342	80	,000	,795	80	,000
Desempeño Laboral	,281	80	,000	,855	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** en la tabla N° 12 se observa que, de acuerdo a la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la distribución de los datos recogidos no es normal, debido a las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05.

### 3.3 Prueba de hipótesis

**TABLA N° 13: Grado de relación según coeficiente de correlación.**

RANGO	RELACION
<b>-0.91 a -1.00</b>	Correlación negativa perfecta
<b>-0.76 a -0.90</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>-0.51 a -0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>-0.11 a -0.50</b>	Correlación negativa media
<b>-0.21 a -0.10</b>	Correlación negativa débil
<b>0.00</b>	No existe Correlación
<b>+0.01 a +0.10</b>	Correlación positiva débil
<b>+0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

#### Hipótesis General:

Existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>0</sub>:** El coaching empresarial no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>1</sub>:** El coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**TABLA N° 14: Correlación de Spearman para el coaching empresarial y su relación con el desempeño laboral.**

		Correlaciones	
		Coaching Empresarial (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Coaching Empresarial (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,505**
		N	80
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

### Interpretación:

En la tabla N° 14, se identifica que, con un 95% de confianza el p-valor =  $0.000 < \alpha=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En el cuadro N° 14 se observa el resultado de la correlación de 0.505 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del cuadro N°13 existe una correlación positiva considerable. Teniendo una población 80.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** La fase previa no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>1</sub>:** La fase previa se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**TABLA N° 15: Correlación de Spearman para la fase previa y su relación con el desempeño laboral.**

			Correlaciones	
			Fase previa (agrupada)	Desempeño laboral (agrupada)
Rho de Spearman	Fase previa (agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral (agrupada)	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Interpretación** En la tabla N° 15, se identifica que, con un 95% de confianza el p-valor =  $0.000 < \alpha=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En la tabla N° 15 se observa el resultado de la correlación de 0.571 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del cuadro N°13 existe una correlación positiva considerable; Teniendo una población 80

### Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** La evaluación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>1</sub>:** La evaluación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**TABLA N° 16: Correlación de Spearman para la evaluación y su relación con el desempeño laboral.**

		Correlaciones	
		Evaluación (agrupada)	Desempeño laboral (agrupada)
Rho de Spearman	Evaluación (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.004
		N	80
	Desempeño laboral (agrupada)	Coefficiente de correlación	,318**
		Sig. (bilateral)	.004
		N	80

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

**Interpretación:** En la tabla N° 16, se identifica que, con un 95% de confianza el p-valor =  $0.000 < \alpha=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En la tabla N° 16 se observa el resultado de la correlación de 0.318 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del cuadro N°13 existe una correlación positiva media; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.004. Teniendo una población 80

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>:** El plan personal de acción no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

**H<sub>1</sub>:** El plan personal de acción se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., 2018.

**TABLA N° 17: Correlación de Spearman para el plan personal de acción y su relación con el desempeño laboral.**

		Correlaciones		
		Plan personal de acción (agrupada)	Desempeño laboral (agrupada)	
Rho de Spearman	Plan personal de acción (agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral (agrupada)	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

**Interpretación:** En la tabla N° 17, se identifica que, con un 95% de confianza el p-valor =  $0.000 < \alpha=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el coaching empresarial se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En el cuadro N° 17 se observa el resultado de la correlación de 0.513 para ambas variables, comparado con los niveles de correlación del cuadro N°13 existe una correlación positiva alta o considerable; Así mismo se observa que la significancia bilateral encontrada es 0.000. Teniendo una población 80

## IV. DISCUSIÓN

### DISCUSIÓN POR OBJETIVOS:

Se tiene como objetivo general: “determinar si existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018”; como objetivo específico uno: es determinar la relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018; como objetivo específico dos: es determinar la relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018; como objetivo tres: es determinar la relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva perfecta, con un 95 % de confianza y se tiene como resultado un valor inferior al nivel de significancia bilateral ( $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), para la contrastación de hipótesis general se tiene como resultado 0.505 de coeficiente correlacional, con una muestra censal de 80 personas. La que se muestra en el cuadro N° 14. Por lo tanto, la variable X y la variable Y, tiene una correlación positiva perfecta.

El resultado de la indagación, concuerda con el estudio de Anticona D. (2017), ya que el coaching empresarial aplicado construye una visión compartida y un dominio personal, en las actividades desarrolladas en la compañía, para alcanzar la satisfacción de los clientes y consecuentemente los resultados en la empresa, así mismo la investigación comparada tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la variable X y la variable Y, en docentes de Educación secundaria, de dicha institución. Así mismo se indicó, que el coaching empresarial, es una técnica importante que bien puede sociabilizarse entre los diferentes actores (docentes) a fin de realizar sus funciones correctamente, promoviendo talleres de mejora continua.

Así mismo se presenta que el coaching empresarial se relaciona con el desempeño laboral, pues el coaching empresarial es una herramienta que da seguridad a la empresa para

mantenerse en el mercado, construyendo una visión compartida y un dominio personal para la fase previa, evaluación, plan personal de acción.

### **DISCUSIÓN POR HIPÓTESIS**

Se tiene como hipótesis general: existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018, como hipótesis específica uno: es existe relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018, como hipótesis específica dos: es existe relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018, como hipótesis específica tres: es existe relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar fija – Caribú Chile – Teleatento del Perú S.A.C., Callao, 2018.

Se acepta la hipótesis de Anticono D. (2017) que propuso la relación significativa entre el coaching y la gestión de talento humano, ya que el coaching es un instrumento para la capacitación, para corregir errores y plantear soluciones con nuevas estrategias para mantenerse en el mercado, para generar un buen desempeño laboral, y lograr competitividad para satisfacer necesidades de los clientes logrando objetivos, metas y resultados en la empresa.

### **DISCUSIÓN POR MÉTODO**

El método utilizado en la indagación es similar a la investigación realizada por Anticono D. (2017), puesto que ambos utilizan el método hipotético- deductivo, donde el tipo de la investigación es aplicada, con diseño no experimental – transversal, y el nivel que se tiene es descriptivo- correlacional. Puesto que permitió conocer la situación problemática, para resolver el uso de la herramienta del coaching, y plantear nuevas estrategias, acciones y objetivos, para lograr competitividad y satisfacer necesidades de los clientes cumpliendo y resultados objetivos, metas para la empresa.

### **DISCUSIÓN POR TEORÍA**

La investigación analiza las variables Coaching Empresarial, y Desempeño Laboral, para ello se apoyó en distintas teorías como se aprecia en la teoría de Llordén (2014) quien afirma

que el Coaching se ocupa de las personas de una manera individualizada, mejorando el auto conocimiento, para lograr aportes de una manera más humana, Sin embargo el Autor Gaëtan (2012), recalca que el coaching optimiza, y está orientada al rendimiento cualitativo, a través de dos vías: la adaptación de la práctica a la situación o la aspiración de la realización personal; Ambos autores recalcan la mejora individual de las personas para lograr la competitividad, la eficiencia, el rendimiento cualitativo al servicio de los clientes, para lograr objetivos, metas, y resultados empresariales.

## **DISCUSIÓN POR CONCLUSIÓN**

Las conclusiones de la investigación manifiestan que la variable X y la variable Y, se relacionan significativamente. Lo que expresa que el coaching empresarial es una herramienta moderna que brinda seguridad al personal y por ende a la empresa, a través de la fase previa, donde se realizan el estudio de la situación encontrada, a su vez se apoya en la evaluación, para tomar nuevas soluciones, y para concluir con un personal de acción, donde se genera un óptimo desempeño laboral, de esta forma gracias al coaching empresarial lograremos la competitividad del personal generando así un desempeño laboral optimo y a su vez compensar las necesidades de los clientes logrando objetivos, metas y resultados en la empresa.

Es coherente con el resultado de la investigación propuesta por Anticon D. (2017), ya que ambas mencionan que el coaching es una herramienta importante que sirve para sociabilizar a los diferentes actores a fin que complemente, promueva y enriquezca, mediante el desarrollo de destrezas, capacidades de factor humano, para lograr un desempeño laboral optimo que se refleje en la satisfacción del cliente y en los resultados para el beneficio tanto del trabajador como para la empresa.

## V. CONCLUSIONES

**Como primera conclusión** se ha determinado que el coaching empresarial se relaciona con el desempeño laboral, pues el coaching empresarial es una herramienta que da seguridad a la empresa para mantenerse en el mercado, ya que en la fase previa se realizan el análisis de la situación encontrada, evaluando para tomar nuevas soluciones, con un plan personal de acción para generar un buen desempeño laboral, y lograr competitividad para satisfacer necesidades de los clientes logrando objetivos, metas y resultados en la empresa.

**Como segunda conclusión** se ha determinado que la fase previa del coaching se relaciona con el desempeño laboral, con el trabajo y aprendizaje en equipo originando un compromiso laboral.

**En la tercera conclusión** se ha determinado que la evaluación del coaching se relaciona con el desempeño laboral, pues generando una planificación minuciosa en el trabajo, podemos obtener información relevante para mejoras de la empresa

**En la cuarta conclusión** se ha determinado que el plan personal de acción del coaching se relaciona con el desempeño laboral, ya que con la ayuda de una planificación estratégica, generamos metas personales y así damos crecimiento tanto en los trabajadores como para la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda mejorar continuamente la visión compartida y el dominio personal, para lograr resultados eficientes en la empresa y así generaremos crecimiento en la empresa.
2. Se recomienda trabajar en el aprendizaje en equipo para lograr un compromiso laboral asertivo y beneficioso para el personal y para la empresa.
3. Se recomienda realizar una planificación minuciosa en el trabajo para obtener información relevante, la cual ayudara a la empresa a identificar las debilidades y las oportunidades de mejora de la organización.
4. Se recomienda un seguimiento para la planificación estratégica, y de esta manera dar a conocer nuevas metas personales para los trabajadores, de esta manera generamos un compromiso y lealtad del trabajador hacia la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anticona, D. Coaching y Gestión de talento Humano en docentes de educación secundaria, red 09, UGEL 05 [en línea]. Lima: 2017. [Consulta: 15 mayo 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10757>

Arias, W. Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales [en línea]. Arequipa: 2012. [Consulta: 22 abril 2017]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38\\_4\\_12/spu04412.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol38_4_12/spu04412.htm)

Bedoya, E. La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas [en línea]. Lima: 2003. [Consulta: 22 abril 2017]. Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/empre/bedoya\\_se/contenido.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/empre/bedoya_se/contenido.htm)

Belkys, M. Estrés Laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital Dr. Domingo Luciani [en línea]. Caracas: 2008. [Consulta: 22 abril 2017]. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Bernal, C. Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación (2010)

Capuano, A. Evaluación de desempeño: desempeño por competencias [en línea]. Rosario: 2004. [Consulta: 6 de mayo del 2015]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87713710>

Carrasco, S. Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos (2005)

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

Diaz, R. Coaching con PNL. Miraflores - Perú: Empresa editora Macro EIRL (2014).

Dorochenko, NAVARRO, MOYA, PÉREZ, MUÑOZ Y PÉREZ P. Coordinación y equilibrio en el pádel. España: WANCEULEN- Editorial deportiva (2007).

García, R. Evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano Pedro Arnal [en línea]. Sucre: 2011. [Consulta: 27 abril 2015]. Disponible en: [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1748/1/TESIS\\_RG.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1748/1/TESIS_RG.pdf)

Hernández, R; Fernández, C Y Baptista, P. Metodología de la Investigación. 4ta ed. México: McGraw-Hill, (2006)

Iturralde, J. Evaluación de desempeño laboral y su incidencia en resultados del rendimiento de los trabajadores de Cooperativa de ahorro crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010. Ambato (2011)

Kotler, P. Dirección de marketing. 4ta ed. México: McGraw-Hill, (2006). Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=XPWmfMEh2kkC&pg=PA12&dq=necesidad+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil5Z3htNTbAhWCIZQKHVpIBOIQ6AEINDAC#v=onepage&q=necesidades%20del%20cliente&f=false>

Loncan, P. Modelo de Evaluación de desempeño para Docentes Peruanos basado en TIC [en línea]. Lima: 2010. [Consulta: 27 abril 2015]. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/208407948/Modelo-de-Evaluacion-de-Desempeno-para-Docentes-Peruanos-basado-en-TIC>

Marín R. El coaching en la empresa. Barcelona, España: JURIDIC CONSULTING ABOGADOS &CONSULTORES, S.L.U., (2004). Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/51533703/El-Coaching-en-La-Empresa#scribd>

Mejía, Y. Evaluación de desempeño con enfoque en las competencias laborales [en línea]. Quetzaltenango: 2012. [Consulta: 22 abril 2015]. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Meza, B. Incorporación de las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC) en el desempeño laboral del docente de la Institución Educativa Manuel Tovar de educación

secundaria del distrito de Sayán [en línea].Lima:2014. [Consulta: 7 mayo 2015].  
Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/208466086/Incorporacion-de-las-Tecnologia-de-Comunicacion-e-Informacion-TICs-en-el-desempeno-laboral-del-docente-de-la-Institucion-Educativa-Manuel-Tovar-d>

MONTOYA, C. Evaluación de desempeño como herramienta para el análisis del capital humano [en línea]. Bogotá: 2009. [Consulta: 29 abril 2015]. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082009000100002](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002)

NIVARDA Y MENDOZA. El estrés laboral de los docentes y su repercusión en el aprendizaje significativo de la I.E N° 0152 José Carlos Mariátegui. Lima: 2012

SÁNCHEZ, J. Desempeño laboral de los docentes de la facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [en línea]. Lima: 2013 [Consulta: 6 de mayo 2015]. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/202045283/DESEMPENO-LABORAL-DE-LOS-DOCENTES-DE-LA-FACULTAD-DE-INGENIERIA-QUIMICA-Y-METALURGICA-DE-LA-UNIVERSIDAD-NACIONAL-JOSE-FAUSTINO-SANCHEZ-CARRION-DURANTE>

Simon L. Coaching por valores [en línea]. Madrid, España. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=m4ahAgAAQBAJ&pg=PA36&dq=coaching+empresarial&hl=es19&sa=X&ved=0ahUKEwj7YGuko3bAhWQtIMKHXYaCKUQ6AEIPzAE#v=onepage&q=coaching%20empresarial&f=false>

## ANEXOS



### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE MOVISTAR FIJA – CARIBU CHILE – ATENTO PERU – CALLAO 2018

#### Instrumento de Medición

Saludos cordiales Sr. Representante, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la “Coaching Empresarial y El Desempeño Laboral En Movistar Fija – Caribú Chile – Teletanto Del Perú S.A.C., Callao, 2018”.

#### Estimado(a) trabajador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer cómo la evaluación de desempeño influye en la generación de estrés laboral dentro de la empresa donde labora.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

**TD:** totalmente en desacuerdo    **ED:** en desacuerdo    **ND:** ni en desacuerdo ni de acuerdo

**DA:** de acuerdo    **TA:** totalmente de acuerdo

ENUNCIADO						
	DIMENSIÓN 1: FASE PREVIA	TD	ED	ND	DA	TA
01	¿Demuestra usted interés en el desarrollo de carrera y no solamente en las tareas a corto plazo?					
02	¿Los valores o principios de calidad están claramente definidos?					
03	¿Está usted identificado con los modelos mentales de la empresa?					
04	¿Cada miembro del grupo tiene información o tareas complementarias que aportan a su grupo?					
05	¿Busca usted soluciones a los problemas tan pronto aparecen?					

06	¿Los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones muestran el compromiso laboral?					
<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACION DEL COAHING</b>		<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
07	¿El incremento del porcentaje de venta es una meta dentro de su puesto de trabajo?					
08	¿Comunica las estrategias del negocio y las conductas deseables como base para fijar objetivos?					
<b>DIMENSIÓN 3: PLAN PERSONAL DE ACCION</b>		<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
09	¿Se desarrollan reuniones de los trabajadores en el área de asesores de ventas en la empresa?					
10	¿Las metas personales son favorecidas por las políticas laborales de la empresa?					
11	¿Le hacen seguimiento a través de un feedback?					
12	¿Por medio de la práctica del coaching se logra una mayor productividad?					
13	¿El coaching se relaciona con el desempeño laboral?					
14	¿La fase previa del coaching se relaciona con el desempeño laboral?					
15	¿La evaluación del coaching se relaciona con el desempeño laboral?					
16	¿El plan personal de acción del coaching se relaciona con el desempeño laboral?					

Gracias por su colaboración  
Fuente: Karol Cruzado Barón.



**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAS AL PERSONAL DE MOVISTAR FIJA –  
CARIBU CHILE – ATENTO PERU – CALLAO 2018**

**Instrumento de Medición**

Saludos cordiales Sr. Representante, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de la “Coaching Empresarial y El Desempeño Laboral En Movistar Fija – Caribú Chile – Teleatento Del Perú S.A.C., Callao, 2018”.

**Estimado(a) trabajador(a):**

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer cómo la evaluación de desempeño influye en la generación de estrés laboral dentro de la empresa donde labora.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente, siendo:

**TD:** totalmente en desacuerdo    **ED:** en desacuerdo    **ND:** ni en desacuerdo ni de acuerdo  
**DA:** de acuerdo                      **TA:** totalmente de acuerdo

ENUNCIADO						
	DIMENSIÓN 1: CREATIVIDAD	TD	ED	ND	DA	TA
17	¿Cuenta con facilidad para detectar deficiencias en su entorno laboral?					
18	¿Cuándo toma una decisión le gusta combinar la intuición con la razón?					
19	¿Considera usted que las ideas expuestas son bien recibidas por su jefe?					
20	¿Usted es una persona práctica, que disfruta viendo resultados concretos?					
21	¿Considera que se puede mejorar desempeño mediante la práctica del coaching?					
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	TD	ED	ND	DA	TA
22	¿Las labores del área de ventas de la empresa se desarrollan en equipo?					

23	¿Se analizan las posibles consecuencias de cada alternativa brindada en su centro laboral?					
24	¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa son suficientes para realizar su trabajo diario?					
25	¿Cuentan con un sistema adecuado y rápido para brindar un buen servicio?					
26	¿Propone planes alternativos de trabajo, ante algún problema?					
27	¿En la empresa se coordinan directamente entre el supervisor y los asesores sobre el volumen de ventas?					
28	¿Los trabajadores han logrado resultados favorables con trabajos en equipo?					
29	¿Cuándo las deficiencias son identificadas, han sido tratadas correctamente?					
30	¿Los clientes reconocen las ofertas de servicios por su calidad?					
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>ND</b>	<b>DA</b>	<b>TA</b>
31	¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?					
32	¿Disfruta de los beneficios que conlleva la aplicación del coaching dentro del sistema de trabajo en la empresa?					
33	¿Considera que aplicando un coaching empresarial daría como resultado un desempeño favorable de los trabajadores y a su vez generar clientes satisfechos?					
34	¿Los trabajadores están capacitados con la finalidad de obtener mayor productividad en sus actividades asignadas?					

Gracias por su colaboración  
Fuente: Karol Cruzado Barón.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/ INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija - Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la fase previa del coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú? Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú? Callao, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el plan personal de acción del coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú? Callao, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar si existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija - Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> Determinar la relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe relación entre el coaching empresarial y el desempeño laboral en Movistar Fija - Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> Existe relación entre la fase previa del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p> <p>Existe relación entre la evaluación del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018</p> <p>Existe relación entre el plan personal de acción del coaching con el desempeño laboral de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú, Callao, 2018.</p>	<p>COACHING EMPRESARIAL</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p><b>Fase previa</b> Dominio personal Construcción de una visión compartida Modelos mentales Aprendizaje en equipo Pensamiento sistémico Compromiso laboral</p> <p><b>Evaluación</b> Planificación minuciosa Información relevante</p> <p><b>Plan personal de acción</b> Planificación minuciosa Metas personales Evaluación y feedback de seguimiento Examen de situación actual Participación del proceso del coaching</p> <p><b>Creatividad</b> Pensamiento Competencia Idea Proceso Solución</p> <p><b>Eficiencia :</b> Trabajo en equipo Consecución de resultados Mano de obra Material Información Coordinación Resultados Desempeño Calidad</p> <p><b>Eficacia</b> Objetivos Los medios Atender las necesidades del cliente</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> N: No experimental - Transversal</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> N: Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b> N: Descriptivo-correlacional</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> N: La población consta de 80 trabajadores que laboran dentro del área de Movistar Fija.</p> <p><b>MUESTRA:</b> N: No probabilístico</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b> O: Muestreo Censal</p>	<p><b>DE MUESTREO:</b> : Estadística Paramétrica</p> <p><b>DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> : Encuesta por cuestionario</p> <p><b>DE PROCESAMIENTO DE DATOS:</b> : Se utilizará el software SPSS 24.</p>

\*karol cruzado 22-04-18.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	Numérico	8	0	1.-¿Demuestra ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.-¿Los valores...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.-¿Está usted ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.-¿Cada miem...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.-¿Busca uste...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.-¿Los trabaja...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿El increme...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿Comunica l...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿Se desarol...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿Las metas...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-¿Le hacen ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Por medio...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿El coachin...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿La fase pr...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿La evaluac...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿El plan pe...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿Cuenta co...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿Cuándo to...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿Considera...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿Usted es ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿Considera...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿Las labore...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿Se analiza...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿Considera...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Cuántos ...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

\*karol cruzado 22-04-18.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
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Cuentan c...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿Propone p...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿En la emp...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Los trabaj...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿Cuándo la...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿Los client...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿Los objetiv...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0	32.-¿Disfruta d...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0	33.-¿Considera...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0	34.-¿Los trabaj...	{1, TOTALM...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Suma	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	SumFase	Numérico	8	2	Fase previa	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	SumEval	Numérico	8	2	Evaluación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	SumPlan	Numérico	8	2	Plan personal d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Var1	Numérico	8	2	COACHING E...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	SumCrea	Numérico	8	2	Creatividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	SumEcie	Numérico	8	2	Eficiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	SumEcac	Numérico	8	2	Eficacia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Var2	Numérico	8	2	DESEMPEÑO ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	FASE	Numérico	8	2	FASE PREVIA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	EVAL	Numérico	8	2	EVALUACIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	PLAN	Numérico	8	2	PLAN PERSO...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	VarInde	Numérico	8	2	Coaching Empr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	CREA	Numérico	8	2	CREATIVIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	ECIE	Numérico	8	2	EFICIENCIA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

\*karol cruzado 22-04-18.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

18 : P4 3 Visible: 59 de 59 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	2	3	3	3
2	3	3	3	2	4	5	1	4	3	5	3	2	3	4	2
3	4	3	3	4	4	4	5	2	4	4	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	5
5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2
6	2	3	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4
7	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	4	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
13	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5
23	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Coaching empresarial y su relación con el alto desempeño en los trabajadores de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú – 2017.					
Apellidos y nombres del investigador:		Cruzado Barón, Karol Rosmeri					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Pedro Costilla Castaño.					
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	FASE PREVIA	DOMINIO PERSONAL	1. ¿Demuestra usted interés en el desarrollo de carrera y no solamente en las tareas a corto plazo?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONSTRUCCION DE UNA VISION COMPARTIDA	2. ¿Los valores o principios de calidad están claramente definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MODELOS MENTALES	3. ¿Está usted identificado con los modelos mentales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		APRENDIZAJE EN EQUIPO	4. ¿Cada miembro del grupo tiene información o tareas complementarias que aportan al grupo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PENSAMIENTO SISTEMICO	5. ¿Busca usted soluciones a los problemas tan pronto aparecen?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPROMISO LABORAL	6. ¿Los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones muestran el compromiso laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACION	PANIFICACION MINUCIOSA	7. ¿El incremento del porcentaje de ventas es una meta dentro de su puesto de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION RELEVANTE	8. ¿Comunica las estrategias del negocio y las conductas deseables como base para fijar objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PLAN PERSONAL DE ACCION	PLANIFICACION RELEVANTE	9. ¿Se desarrollan reuniones de los trabajadores en el área de asesores de ventas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		METAS PERSONALES	10. ¿Las metas personales son favorecidas por las políticas laborales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION Y FEEDBACK DE SEGUIMIENTO	11. ¿Le hacen seguimiento a través de un feedback?		<input checked="" type="checkbox"/>		

		EXAMEN DE SITUACION ACTUAL	12. ¿Por medio de la práctica del coaching se logra una mayor productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PARTICIPACION DEL PROCESO DEL COACHING	13. ¿El coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		FASE PREVIA	14. ¿La fase previa del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION	15. ¿La evaluación del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PLAN PERSONAL	16. ¿El plan personal de acción del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
ALTO DESEMPEÑO	CREATIVIDAD	PENSAMIENTO	17. ¿Cuenta con facilidad para detectar deficiencias en su entorno laboral?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPETENCIA	18. ¿Cuándo toma una decisión le gusta combinar la intuición con la razón?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		IDEA	19. ¿Considera usted que las ideas expuestas son bien recibidas por su jefe?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESO	20. ¿Usted es una persona práctica, que disfruta viendo resultados concretos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SOLUCION	21. ¿Considera que se puede mejorar desempeño mediante la práctica del coaching?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRABAJO EN EQUIPO	22. ¿Las labores del área de ventas de la empresa se desarrollan en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICIENCIA	CONSECUCION DE RESULTADOS	23. ¿Se analizan las posibles consecuencias de cada alternativa brindada en su centro laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MANO DE OBRA	24. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa son suficientes para realizar su trabajo diario?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MATERIAL	25. ¿Cuentan con un sistema adecuado y rápido para brindar un buen servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION	26. ¿Propone planes alternativos de trabajo, ante algún problema?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COORDINACION	27. ¿En la empresa se coordinan directamente entre el supervisor y los asesores sobre el volumen de ventas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

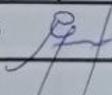
		RESULTADOS	28. ¿Los trabajadores han logrado resultados favorables con trabajos en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO	29. ¿Cuándo las deficiencias son identificadas, han sido tratadas correctamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CALIDAD	30. ¿Los clientes reconocen las ofertas de servicios por su calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA	OBJETIVOS	31. ¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LOS MEDIOS	32. ¿Disfruta de los beneficios que conlleva la aplicación del coaching dentro del sistema de trabajo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	33. ¿Considera que aplicando un coaching empresarial daría como resultado un desempeño favorable de los trabajadores y a su vez generar clientes satisfechos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRODUCTIVIDAD	34. ¿Los trabajadores están capacitados con la finalidad de obtener mayor productividad en sus actividades asignadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto				Fecha		20/06/18	

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:		Coaching empresarial y su relación con el alto desempeño en los trabajadores de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú – 2017.					
Apellidos y nombres del investigador:		Cruzado Barón, Karol Rossméri					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Arce Álvarez Edwin					
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	FASE PREVIA	DOMINIO PERSONAL	1. ¿Demuestra usted interés en el desarrollo de carrera y no solamente en las tareas a corto plazo?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONSTRUCCION DE UNA VISION COMPARTIDA	2. ¿Los valores o principios de calidad están claramente definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MODELOS MENTALES	3. ¿Está usted identificado con los modelos mentales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		APRENDIZAJE EN EQUIPO	4. ¿Cada miembro del grupo tiene información o tareas complementarias que aportan al grupo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PENSAMIENTO SISTEMICO	5. ¿Busca usted soluciones a los problemas tan pronto aparecen?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPROMISO LABORAL	6. ¿Los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones muestran el compromiso laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACION	PANIFICACION MINUCIOSA	7. ¿El incremento del porcentaje de ventas es una meta dentro de su puesto de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION RELEVANTE	8. ¿Comunica las estrategias del negocio y las conductas deseables como base para fijar objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PLAN PERSONAL DE ACCION	PLANIFICACION RELEVANTE	9. ¿Se desarrollan reuniones de los trabajadores en el área de asesores de ventas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		METAS PERSONALES	10. ¿Las metas personales son favorecidas por las políticas laborales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION Y FEEDBACK DE SEGUIMIENTO	11. ¿Le hacen seguimiento a través de un feedback?		<input checked="" type="checkbox"/>		

		EXAMEN DE SITUACION ACTUAL	12. ¿Por medio de la práctica del coaching se logra una mayor productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PARTICIPACION DEL PROCESO DEL COACHING	13. ¿El coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		FASE PREVIA	14. ¿La fase previa del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION	15. ¿La evaluación del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PLAN PERSONAL	16. ¿El plan personal de acción del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
ALTO DESEMPEÑO	CREATIVIDAD	PENSAMIENTO	17. ¿Cuenta con facilidad para detectar deficiencias en su entorno laboral?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPETENCIA	18. ¿Cuándo toma una decisión le gusta combinar la intuición con la razón?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		IDEA	19. ¿Considera usted que las ideas expuestas son bien recibidas por su jefe?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESO	20. ¿Usted es una persona práctica, que disfruta viendo resultados concretos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SOLUCION	21. ¿Considera que se puede mejorar desempeño mediante la práctica del coaching?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRABAJO EN EQUIPO	22. ¿Las labores del área de ventas de la empresa se desarrollan en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICIENCIA	CONSECUCION DE RESULTADOS	23. ¿Se analizan las posibles consecuencias de cada alternativa brindada en su centro laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MANO DE OBRA	24. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa son suficientes para realizar su trabajo diario?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MATERIAL	25. ¿Cuentan con un sistema adecuado y rápido para brindar un buen servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION	26. ¿Propone planes alternativos de trabajo, ante algún problema?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COORDINACION	27. ¿En la empresa se coordinan directamente entre el supervisor y los asesores sobre el volumen de ventas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

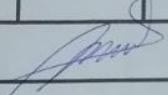
		RESULTADOS	28. ¿Los trabajadores han logrado resultados favorables con trabajos en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO	29. ¿Cuándo las deficiencias son identificadas, han sido tratadas correctamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CALIDAD	30. ¿Los clientes reconocen las ofertas de servicios por su calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICACIA	OBJETIVOS	31. ¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LOS MEDIOS	32. ¿Disfruta de los beneficios que conlleva la aplicación del coaching dentro del sistema de trabajo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	33. ¿Considera que aplicando un coaching empresarial daría como resultado un desempeño favorable de los trabajadores y a su vez generar clientes satisfechos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRODUCTIVIDAD	34. ¿Los trabajadores están capacitados con la finalidad de obtener mayor productividad en sus actividades asignadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Edwin Arce Alvarez Dr. Econ. Reg. CEC 404	Fecha	20/06/08			

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:		Coaching empresarial y su relación con el alto desempeño en los trabajadores de Movistar Fija – Caribú Chile – Atento Perú – 2017.					
Apellidos y nombres del investigador:		Cruzado Barón, Karol Rossméri					
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Edith G. Rojas Dominguez					
		ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	FASE PREVIA	DOMINIO PERSONAL	1. ¿Demuestra usted interés en el desarrollo de carrera y no solamente en las tareas a corto plazo?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONSTRUCCION DE UNA VISION COMPARTIDA	2. ¿Los valores o principios de calidad están claramente definidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MODELOS MENTALES	3. ¿Está usted identificado con los modelos mentales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		APRENDIZAJE EN EQUIPO	4. ¿Cada miembro del grupo tiene Información o tareas complementarias que aportan al grupo de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PENSAMIENTO SISTEMICO	5. ¿Busca usted soluciones a los problemas tan pronto aparecen?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPROMISO LABORAL	6. ¿Los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones muestran el compromiso laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACION	PANIFICACION MINUCIOSA	7. ¿El incremento del porcentaje de ventas es una meta dentro de su puesto de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION RELEVANTE	8. ¿Comunica las estrategias del negocio y las conductas deseables como base para fijar objetivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	PLAN PERSONAL DE ACCION	PLANIFICACION RELEVANTE	9. ¿Se desarrollan reuniones de los trabajadores en el área de asesores de ventas en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		METAS PERSONALES	10. ¿Las metas personales son favorecidas por las políticas laborales de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION Y FEEDBACK DE SEGUIMIENTO	11. ¿Le hacen seguimiento a través de un feedback?		<input checked="" type="checkbox"/>		

		EXAMEN DE SITUACION ACTUAL	12. ¿Por medio de la práctica del coaching se logra una mayor productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PARTICIPACION DEL PROCESO DEL COACHING	13. ¿El coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		FASE PREVIA	14. ¿La fase previa del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		EVALUACION	15. ¿La evaluación del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PLAN PERSONAL	16. ¿El plan personal de acción del coaching se relaciona con el desempeño laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
ALTO DESEMPEÑO	CREATIVIDAD	PENSAMIENTO	17. ¿Cuenta con facilidad para detectar deficiencias en su entorno laboral?	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPETENCIA	18. ¿Cuándo toma una decisión le gusta combinar la intuición con la razón?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		IDEA	19. ¿Considera usted que las ideas expuestas son bien recibidas por su jefe?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESO	20. ¿Usted es una persona práctica, que disfruta viendo resultados concretos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SOLUCION	21. ¿Considera que se puede mejorar desempeño mediante la práctica del coaching?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TRABAJO EN EQUIPO	22. ¿Las labores del área de ventas de la empresa se desarrollan en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EFICIENCIA	CONSECUION DE RESULTADOS	23. ¿Se analizan las posibles consecuencias de cada alternativa brindada en su centro laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MANO DE OBRA	24. ¿Considera usted que los recursos brindados por la empresa son suficientes para realizar su trabajo diario?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MATERIAL	25. ¿Cuentan con un sistema adecuado y rápido para brindar un buen servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INFORMACION	26. ¿Propone planes alternativos de trabajo, ante algún problema?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COORDINACION	27. ¿En la empresa se coordinan directamente entre el supervisor y los asesores sobre el volumen de ventas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

		RESULTADOS	28. ¿Los trabajadores han logrado resultados favorables con trabajos en equipo?		✓		
		DESEMPEÑO	29. ¿Cuándo las deficiencias son identificadas, han sido tratadas correctamente?		✓		
		CALIDAD	30. ¿Los clientes reconocen las ofertas de servicios por su calidad?		✓		
	EFICACIA	OBJETIVOS	31. ¿Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos?		✓		
		LOS MEDIOS	32. ¿Disfruta de los beneficios que conlleva la aplicación del coaching dentro del sistema de trabajo en la empresa?		✓		
		ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	33. ¿Considera que aplicando un coaching empresarial daría como resultado un desempeño favorable de los trabajadores y a su vez generar clientes satisfechos?		✓		
		PRODUCTIVIDAD	34. ¿Los trabajadores están capacitados con la finalidad de obtener mayor productividad en sus actividades asignadas?		✓		
Firma del experto				Fecha	20	6	18

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



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
MOVISTAR FIJA - CARIBÚ CHILE - TELEATENTO DEL PERU  
S.A.C., CALLAO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA  
CRUZADO BARÓN, KAROL ROSSMERI

ASESOR  
Dr. ARCE ALVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTION DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ  
2018



**Filtros y configuración** X

Filtros

- Excluir citas
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de:
  - palabras
  - %
  - No excluir por tamaño

Configuración opcional

- Resultado multicolor

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, EDWIN ARCE ALVAREZ, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada, "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., CALLAO, 2018", de la estudiante CRUZADO BARON, KAROL ROSSMERI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 DE JULIO DEL 2018



  
 .....  
 Firma

Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, KAROL ROSSMERI CRUZADO BARON, identificado con DNI N° 74838958, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., CALLAO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....  
 .....  
 .....  
 .....

*Karol*

FIRMA

DNI: 74838958

LIMA, 02 de JULIO del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr (a) KAROL ROSSMERI CRUZADO BARON

Trabajo de Investigación titulado:

COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN MOVISTAR FIJA – CARIBÚ CHILE – TELEATENTO DEL PERÚ S.A.C., CALLAO, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 02/07/2018

NOTA O MENCIÓN : 17

Lima, 12/02/2019



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración