



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA**

Coaching y desempeño laboral del personal en la Cooperativa de  
Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios-MBA

**AUTORA:**

Coral Flores, Angeley (ORCID: 0000–0002 –2392 – 0251)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000 – 0003 – 0035 – 7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo y Herramientas Gerenciales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme brindado sabiduría y la oportunidad de iniciar este gran reto, por guiarme en este camino de crecimiento profesional.

A mi familia, porque ellos siempre aportaron en mí; brindándome sus consejos y apoyo incondicional para formarme una persona y profesional de bien.

Angeley

## Agradecimiento

A mi familia, a ellos va mi enorme gratitud; ya que siempre me dieron palabras de aliento para concluir este logro profesional.

Agradezco a mi Asesor de Tesis Dr. Gustavo Ramírez García y a cada profesional, que con su apoyo y enseñanzas permitieron el desarrollo de esta investigación.

Mi agradecimiento va dirigido al Gerente General de la entidad financiera COOPAC del Oriente, por haberme permitido que realice mi tesis en su prestigiosa entidad.

A mis compañeros por el acompañamiento y la amistad en esta etapa académica.

Mi gratitud incondicional a Dios, por permitirme disfrutar cada momento de este camino.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III.METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
3.1Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2Variables y Operacionalización .....	26
3.3Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	27
3.4Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	27
3.5Procedimientos .....	31
3.6Métodos de análisis de datos .....	31
3.7Aspectos éticos .....	32
<b>IV.RESULTADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>V.DISCUSIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de coaching de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	30
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de coaching por dimensiones de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	31
<b>Tabla 3.</b>	Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	32
<b>Tabla 4.</b>	Nivel de desempeño laboral por dimensiones de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	33
<b>Tabla 5.</b>	Prueba de normalidad.....	34
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021.....	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Dispersión entre Coaching y desempeño laboral.....	35
------------------	--	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fue conformada por 22 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de coaching, el nivel es regular en 55%. Asimismo, el nivel de desempeño laboral, tiene un nivel regular en 46%. Concluyendo que existe relación entre el coaching y el desempeño laboral del personal de la Agencia Tarapoto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021, de acuerdo al coeficiente de Pearson fue 0.980 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

**Palabras claves:** Coaching, desempeño, colaboradores.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the relationship between coaching and work performance of the staff of the Tarapoto Agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021. The type of research was applied, non-experimental design. The population and sample consisted of 22 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results mention that the level of coaching of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021, the level is 55% regular. Likewise, the level of work performance of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, Tarapoto - 2021, has a regular level at 46%. Concluding that there is a relationship between coaching and work performance of the staff of the Tarapoto Agency of the Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, 2021, according to the Pearson coefficient it was 0.980 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ).

**Keywords:** Coaching, performance, collaborators.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -  
MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ORIENTE, TARAPOTO - 2021", cuyo autor es CORAL FLORES ANGELEY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 11 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 11- 08-2021 17:45:40

Código documento Trilce: TRI - 0181965