



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Chinchihualpa Morales, Verenicce Del Carmen

**ASESOR:**

MBA Quispe Quiñones Heder

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## **Página de jurado**

.....  
Dr. Javier Navarro Tapia  
Presidente del jurado

.....  
Mg. Edgar Cervantes Ramón  
Secretario del jurado

.....  
MBA. Heder Quispe Quiñones  
Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado salud y permitir lograr una de mis primeras metas profesionales, a mis padres que durante este tiempo han sabido apoyarme en todo y a mis profesores que me apoyaron de una u otra forma este tiempo sin ellos no hubiera podido terminar mis estudios.

## **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad brindada de superarme y lograr mis metas profesionales.

A mis padres por su paciencia y comprensión en todo este tiempo de formación profesional y a aquellas personas que han contribuido en el logro de mis objetivos

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Verenicce Del Carmen Chinchihualpa Morales estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70254536, con la tesis titulada

“El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, Julio del 2018

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: El Coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de licenciada en Administración de Empresas.

El coaching debe ser considerado como uno de los pilares fundamentales en la formación de los colaboradores de una organización porque crea y genera confianza en cada uno de ellos logrando de esa manera poder alcanzar sus metas tanto personales, profesionales y laborales.

La información se encuentra estructurada en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la universidad.

El primer capítulo presenta la introducción, la misma que contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación. Asimismo, el segundo capítulo presenta el método en donde aborda: el diseño, las variables y operacionalización, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos siguientes que son III, IV, V Y VI contienen respectivamente: resultados, discusión, conclusiones y recomendación.

## ÍNDICE

	Pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página de jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autoría	V
Presentación	VI
Índice	VII
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. El coaching	21
1.3.1.1. Definiciones	21
1.3.1.2. Pilares del coaching	23
1.3.1.3. Categorías para evaluar al cliente	23
1.3.1.4. Factores	24
1.3.1.5. Estilos de coaching	26
1.3.1.6. Que es el coach	28
1.3.1.7. Quien es el coachee	28
1.3.1.8. Dimensiones de coaching	29
1.3.2. Productividad	30
1.3.2.1. Definiciones	30
1.3.2.2. Barreras de la productividad	31
1.3.2.3. Dimensiones de productividad	33
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de confiabilidad	44

2.5.	Métodos de análisis de datos	46
2.6.	Aspectos éticos	47
III.	RESULTADOS	49
IV.	DISCUSIÓN	62
V.	CONCLUSIONES	65
VI.	RECOMENDACIONES	67
IV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
V.	ANEXOS	
-	Instrumento (cuestionario)	71
-	Matriz de contingencia	73
-	Base de datos	74
-	Otros	75



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Validación de juicio de expertos	45
Tabla 2 Niveles de confiabilidad	45
Tabla 3 Resultado de la confiabilidad del instrumento	46
Tabla 4 Resultado de la confiabilidad del coaching	46
Tabla 5 Resultado de la confiabilidad de la productividad	46
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable coaching en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	49
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión acción en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	50
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión emociones en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	51
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión pensamientos en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	52
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	53
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	54
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión gente en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	55
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	56
Tabla 14 Prueba de normalidad según Shapiro – Wilk entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento	57
Tabla 15 Relación de la muestra no paramétrica según Rho significativa entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento,	57

Chosica 2018

Tabla 16	Relación de la muestra no paramétrica según Rho significativa entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	58
Tabla 17	Relación de la muestra no paramétrica según Rho significativa entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	59
Tabla 18	Relación de la muestra no paramétrica según Rho significativa entre los pensamientos y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018	60

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción del coaching	49
Figura 2. Percepción de la acción	50
Figura 3. Percepción de las emociones	51
Figura 4. Percepción de los pensamientos	52
Figura 5. Percepción de la productividad	53
Figura 6. Percepción del capital	54
Figura 7. Percepción de la gente	55
Figura 8. Percepción de la tecnología	56

## **Resumen**

La presente investigación titulada: Coaching y productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación entre coaching y productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

El tipo de investigación fue básica de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 30 sujetos. La técnica empleada para reunir información fue la encuesta y el elemento de recolección fue el cuestionario que fue debidamente validada por el juicio de expertos y determinando su confiabilidad a través del alfa de cronbach.

Asimismo, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, siendo el valor de 0,826, por lo tanto, es una correlación positiva alta.

## **Abstract**

This research entitled: Coaching and productivity in the collaborators of the general services area of a leisure center, Chosica 2018, had as general objective to determine the relationship between coaching and productivity in the collaborators of the general services area of a leisure center, Chosica 2018.

The type of research was basic at the correlational level with a quantitative, non-experimental design approach. The population consisted of 30 subjects. The technique used to gather information about the survey and the collection element was the questionnaire that was duly validated by the experts' judgment and determining its reliability through the cronbach's alpha.

The statistically significant correlation coefficient between coaching and productivity was also established in the collaborators of the general services area of a leisure center, Chosica 2018, being the value of 0.826, therefore, it is a high positive correlation.

## I. INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El coaching cuya aparición se inicia en los años ochenta en el país de Estados Unidos en el área deportiva y al ver el rendimiento, en los años noventa España adopta la herramienta coaching en las empresas grandes con mayor nivel de inversión originando resultados sorprendentes.

Es por ello, que hace más de veinte años hay un propósito de extender a nivel internacional esta técnica que tuvo sus inicios en el mundo deportivo, y de esa manera ha dado lugar a diferentes caminos del desarrollo del coaching.

Por consiguiente, dicho propósito pretende alcanzar formas de mejora de desempeño, para que las personas sean más eficientes y capaces de lograr sus objetivos de la mejor forma.

Por ello en la actualidad se observa que las empresas y personas ya están familiarizadas con el rol del coach, ya que no solo se trata de una moda pasajera, sino que es una de las actividades estratégicas empresarial más importante que ha aparecido en el mundo durante el siglo XXI.

En el Perú las escuelas de coaching profesional reciben cada vez más participantes con perfiles diferentes, de esta manera el coaching permite expandir nuestra conciencia sobre el inmenso potencial que tenemos para ser mejores profesionales y excelentes personales.

Las empresas ya sean de manufactura o servicio hoy en día tienen que contar con conocimientos previos que les ayuden a implementar esta herramienta llamada coaching, para ellos se tiene que analizar y ver como se encuentra cada persona en su puesto ya que será un poco más factible, analizar los resultados porque ello es reflejo de cómo se encuentra cada uno de los colaboradores en su puesto de trabajo.

De esta manera se puede hacer un estudio ya que si las cosas están marchando muy bien dentro de la empresa existe una causa motivo y razón de este punto se puede sacar diferentes supuestos como existe motivación, los colaboradores se sienten comprometidos e identificados con la organización y no ven su centro de trabajo como algo rutinario.

La productividad es nombrada por primera vez en una revista en el año 1766, un siglo después, Littre (1883) define a la productividad como la capacidad de elaborar algo, sin embargo, no se tenía una definición exacta sobre la productividad hasta después del siglo diecinueve donde el término adquirió un significado completo que consistía en el vínculo entre lo producido y los medios utilizados para la obtención de un bien o servicio.

Sin embargo, en los años cincuenta la organización para la cooperación europea (OCEE) da a conocer una explicación más completa y señala que la productividad viene a ser el cociente que se obtiene en la división de la producción por uno de los factores de la productividad es por ello que se puede hablar del capital, la inversión o la materia prima según lo que se tiene pensado producir.

Entonces a nivel internacional la productividad ha ocupado un desarrollo económico eficiente que se ve reflejado con el crecimiento, esta asociación alcanza otras categorías económicas con mayores ingresos, reducción de pobreza y sistemas políticos. Por eso la productividad es un determinante de crecimiento de largo plazo.

En el país todos los estudios representativos son consistentes con el rol que tiene la productividad en el crecimiento económico de largo plazo. Por ello en el año 1990 se da una transformación económica en el país, la productividad es definida en las organizaciones como el valor del producto o servicio por unidad de los insumos utilizados asimismo se determinó los siguientes elementos importantes que son: originalidad que consiste en la generar nueva tecnología, la educación, que difunde la originalidad, desarrolla nuevas sabidurías y competencias, la eficiencia que consiste en la optimización de recursos y por último la infraestructura tanto física que concede bienes y servicios en refuerzo a la economía.

Por consiguiente, pese al evidente avance económico en el país, estos casi treinta años, la mayoría de departamentos que perjudican al desarrollo de la productividad están distancias al lado de los líderes mundiales.

Dado lo explicado podemos establecer “El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018”



## 1.2.ANTECEDENTES

### A nivel internacional

Vinueza (2016) en su investigación *“El coaching como herramienta de liderazgo y su incidencia en la comunicación organizacional en el personal de salud del área de trabajo social hospital IESS Ambato, 2016”* cuyo objetivo es implementar el coaching como herramienta para mejorar el liderazgo del personal de salud del área de trabajo social de hospital IESS. En su metodología aplico un nivel correlacional, exploratorio, descriptivo con un enfoque cuantitativo utilizando una muestra de 53 individuos con un GL 16 y el chi cuadrado con un valor de 26,26 y su nivel de significancia de 0,05. Como resultado de se aceptó la hipótesis nula ya que el chi cuadrado calculado = 8,95 siendo menor al chi cuadrado de la tabla = 26,29 al 95% de confianza, por lo tanto, se llegó a la conclusión que el incremento del liderazgo de salud del área de trabajo social del hospital IESS Ambato no depende de la implementación del coaching. Esta investigación aporta a la tesis el uso de la primera variable independiente coaching y la metodología aplicada asimismo el nivel de correlación que va ser utilizada en la tesis en estudio.

Zabala (2015) en su investigación titulada *“El coaching y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social – IESS – Tungurahua”* cuyo objetivo es dar a conocer la relación entre existente entre el coaching que viene a ser el desarrollo tanto personal como profesional y el comportamiento organizacional del colaborador administrativo que se desenvuelve en la dirección. En su metodología aplico un estudio correlacional, utilizando una muestra de 60 individuos, con un nivel de significancia de 0.05 y 6 grados de libertad, con un grado de confiabilidad 95%. Como resultado se tiene que el coaching es una herramienta eficiente que arroja resultados positivos en las personas porque ayuda a que ellos creen en sí mismos y se proyecten nuevas metas. Esta investigación aporta a la tesis el uso de la variable uno el coaching ya que es el mismo que se está utilizando para el desarrollo de la investigación.

Muyolema (2012) en su investigación titulada *“El coaching y su impacto en el desempeño laboral, en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”* cuyo objetivo es aplicar la metodología del coaching para mejorar la calidad de atención a los usuarios motivando de esa forma a que cumplan con sus

obligaciones. En su metodología aplico un estudio correlacional utilizando una muestra de 46 individuos, con un nivel de significación de 0.05 y 6 grados de libertad, con un 95% de confiabilidad. Como resultado se observó que aplicando la metodología del coaching mejora significativamente el desempeño laboral de los colaboradores. Esta investigación aporta a la tesis la muestra y la población utilizada porque no se encuentra muy alejada a la cantidad a encuestada.

Fuentes (2012) en su investigación titulada “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) cuyo objetivo determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad evaluando la importancia en que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva la productividad. En su metodología aplico un estudio correlacional, utilizando una muestra de 20 colaboradores de RRHH, con un nivel de significancia de 0.05, con un grado de confiabilidad de 95% equivalente a 1.96. Como resultado se tiene que las personas que se sienten a gusto en el puesto de trabajo en el que se encuentran tienen una mayor responsabilidad y compromiso con la organización. Esta investigación aporta a la tesis el uso de la segunda variable productividad y la misma metodología correlacional con una muestra pequeña igual a la tesis en estudio asimismo se el nivel de significancia y el grado de confiabilidad.

Franco (2011) en su investigación “*El talento humano y su incidencia en la productividad en la empresa de carrocías Vargas, 2011*” cuyo objetivo es identificar las características que influyen en los valores y principios del personal de la empresa asimismo determinar el comportamiento del talento humano con la aplicación de una evaluación para conocer las necesidades de capacitación. En su metodología aplico un nivel exploratorio, descriptivo, correlacional con un enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 20 personas y con un  $GL = 2$  asimismo el chi cuadrado es equivalente a 10,84 con un nivel de confianza de 99%. Como resultado se tiene que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que indica que “El talento humano permite mejorar la productividad en la empresa de carrocías Vargas” por lo que se establece que el talento humano beneficia y fortalece la productividad evaluando la experiencia, habilidad y capacitación del personal de carrocías Vargas. Esta investigación aporta a la tesis el nivel correlacional y el uso de la segunda variable productividad a su vez el

tamaño de población que es menor a 30 tal cual cómo será utilizada en la tesis en estudio.

A nivel nacional

Adrianzen y Mendoza (2017) en su investigación “*Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la caja municipal de Piura, Chiclayo 2015*” cuyo objetivo es determinar el efecto de la rotación de los analistas de crédito en la productividad de la caja municipal de Piura. En su metodología aplico estudio descriptivo correlacional con una muestra de 34 individuos, 22 analistas de crédito y 12 de ex analistas de caja municipal de Piura, con un nivel de significancia de 0.00, con un 100% de confiabilidad y un coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) es igual a 0,800. Como resultado se encontró que los que presentan o indican que los factores de la rotación de personal son inadecuados, son los que presentan un índice menor de productividad en comparación al resto de sus compañeros de trabajo. Esta investigación aporta a la tesis el uso del coeficiente Pearson que indica si existe relación entre las dos variables, asimismo el  $n$  es mayor a 30 individuos encuestados.

Apestequi (2017) en su investigación “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stacion Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra año 2017*” cuyo objetivo es determinar el grado de relación entre satisfacción laboral y productividad. En su metodología aplico un diseño no experimental, transversal y un estudio correlacional con una muestra de 50 individuos y un margen de error 0,05 y un nivel de confiabilidad del 95%. Como resultado se encontró que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación fuerte en la empresa por ello se deduce que a mayor satisfacción laboral genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización. Esta investigación aporta a la tesis el uso de la segunda variable independiente que es la productividad asimismo la metodología utilizada es semejante a la tesis en estudio que consta de un diseño experimental, transversal y un estudio correlativo que busca hallar el nivel de relación existente.

Cornejo (2015) en su investigación “*El coaching y los roles gerenciales de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2015*” cuyo objetivo principal es determinar la relación o asociación existente del coaching y los roles gerenciales de los docentes. En su metodología aplico

un enfoque descriptivo correlacional con un diseño no experimental y una muestra de 38 individuos y un nivel de confianza de 95%, VI de la prueba 31 GL y 0.05 de significancia con  $t=9,824$ . Como resultado se obtuvo que la correlación es positiva fuerte asimismo la probabilidad asociada es 0,025% por lo que dicha correlación es significativamente en el 51,5% de los casos el coaching es favorable y en el 48,5% es muy favorable asimismo en los gerenciales el 9,1% de los casos es desfavorable, el 78,8% de los casos es favorable y el 12,1% de los casos es muy favorable. Esta investigación aporta a la tesis el uso de la primera variable independiente coaching y el tamaño de muestra cercana a la tesis en estudio asimismo una metodología correlacional con un diseño no experimental y su nivel de confianza de 95%.

Fernández y Anticona (2015) en su investigación titulada *“El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo”* cuyo objetivo es determinar cómo se manifiesta el coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo. En su metodología aplico un enfoque no experimental, transversal y descriptivo correlacional con una muestra de 30 sujetos conformado por los colaboradores, se consideró a cada uno de los jefes de recepción de los cuatro hoteles estudiados, con un nivel de significancia de 0.05, con un 95% de confiabilidad. Como resultado encontró que el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas es el adecuado porque se manifiesta a través de la correcta aplicación del coaching y las estrategias motivacionales. La investigación aporta a la tesis en cuanto al mismo universo de estudio que son 30 sujetos con un estudio correlacional y un nivel de confiabilidad del 95%.

Salinas (2014) en su investigación *“El coaching y su influencia en la gestión administrativa en la municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la región Tacna 2014”*. Su objetivo principal fue conocer la relación que existe entre las variables coaching y la gestión administrativa en la municipalidad coronel Gregorio Albarracín Lanchipa. En su metodología aplico un enfoque cuantitativo correlacional, con una muestra de 158 individuos, un nivel de confianza del 95% y un nivel de precisión del 5%. Como resultado obtuvo que esta investigación sea un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje en el tema

de la gestión administrativa pública. Esta investigación aporta a la tesis en el uso de una metodología correlacional con enfoque cuantitativo y un nivel de confiabilidad de 95% y un nivel de significancia de 5%..

### 1.3.Marco teórico

#### 1.3.1. Coaching

##### 1.3.1.1.Definiciones

El coaching es una técnica que ayuda y genera en las personas confianza para lograr cada una de sus metas u objetivos propuestos, pero para ello se evalúa en donde están, que es lo que quieren y que paso van a desarrollar para alcanzar lo que se proponen asimismo mantener lo alcanzado no es fácil para ello se deberá tener una buena base.

Por eso Piqueras (2015) encontró que el coaching es una técnica para ayudar a las personas a alcanzar todo aquello que quieren conseguir, con ayuda del coach las personas serán orientadas a obtener paso a paso cada uno de sus objetivos y metas propuestas.

Se puede afirmar que el coaching es una herramienta que busca explotar cada una de las habilidades de los colaboradores para lograr obtener mejores beneficios dentro de la organización ya que aplicando esta herramienta se logrará que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con las labores que cumplen en la organización.

Asimismo, el papel que cumple el coach es de suma importancia ya que ellos guían y ayudan a que las personas creen en sí mismas venzan sus temores y desarrollen cada una de sus habilidades de la mejor manera, para alcanzar todo aquello que sean han propuesto ya sea en lo personal o laboral.

Por último, el coaching es un proceso de acompañamiento entre el coach y el cliente, buscando que este realice en su vida un cambio real que lo lleve a conseguir sus objetivos ya sea en lo personal, empresarial, en los negocios o en su trabajo, de esta manera generara una mejor calidad de vida y aumentara su rendimiento.

Del mismo modo Kimsey, Sandahl y Whitworth (2015) estudiaron que el coaching no es tanto una metodología, sino que se identifica mejor con una relación, es

decir existen habilidades que se necesitan aprender y una gran variedad de herramientas disponibles, en tanto el verdadero arte del coaching radica en la capacidad con la que cuenta el coach para trabajar con la persona y desarrollar dicha relación.

Se puede afirmar que el coaching no es tanto un método sino más bien una relación que busca desarrollar y aprender nuevas habilidades, a su vez busca que la persona tome conciencia en su vida profesional y personal buscando un proceso transformador que le lleve a alcanzar y descubrir nuevas posibilidades.

Entonces el coach cumple un rol importante ya que su papel en esta formación no solo va ser el de guiar y ayudar en el alcance de sus metas, porque este lo que trabajara en si es la relación entre el coach y la otra parte para crear ese lazo de confianza que le permita a la persona descubrir nuevos horizontes.

Igualmente Galán (2013) encontró que el coaching inteligente es incorporar a nuestra vida cotidiana hábitos buenos que sumen a la persona tanto en lo personal como profesional, sin embargo, no todas las personas eligen ese camino ya que existen personas que se van por los hábitos malos que en vez de sumar restan, porque no dejan ni dan ningún tipo de desarrollo.

Por lo tanto, dependerá de la persona tomar la elección ir por los buenos o malos hábitos, en el primero solo se necesita un poco de esfuerzo para adaptarse a los cambios que se van a generar en tu vida, pero que serán de muy buen provecho ya que ello buscara que la persona lleve una vida más placentera y equilibrada en todos los aspectos mientras que en la segunda elección hará que te quedes en lo mismo y no salgas de tu zona de confort ello de una u otra manera te llevara al conformismo y a no desarrollarte como persona y profesional, sino todo lo contrario la persona solo buscara lo fácil y no tendrá interés para desarrollar sus habilidades y alcanzar sus objetivos.

Por consiguiente, Cope (2016) encontró que el coaching es un sistema amplio y complejo que se basa en la interrelación de tres dimensiones que es la acción (la mano), emociones (el corazón) y los pensamientos (la cabeza).

Entonces se puede decir que el coaching es un sistema complejo que busca que la persona se decida y quiera realizar un cambio en su vida, asimismo el coach también forma parte de ello ya que será este quien con la seriedad del caso pregunte a la persona

si de verdad quiere ser entrenada y conseguir un cambio radical y duradero a lo largo de su vida.

Asimismo el coaching maneja tres dimensiones que interactúan entre sí y trabajan de la mano si una de estas faltara el resultado no sería el que se espera, la dimensión mano trabaja todo el comportamiento de una persona es decir su conducta ayuda a conseguir el resultado que busca, la cabeza se enfoca en los pensamientos, de qué manera piensas alcanzar tus metas y que nueva idea planteas para conseguir el resultado y por último el corazón que es lo que siente cada persona y porque deseas realizar un cambio a tu vida.

Por ello una vez que se ha visto al cliente enfocado en el mundo 3D, el papel de coach es ayudar a que el cliente maneje la elección a través de las dimensiones, en lugar de tomarlas por ellos, ya que, si el coach decide por él, el proceso de cambio fracasará porque pasaría se impondrá una solución en donde quizás el cliente no está de acuerdo.

#### 1.3.1.2.Pilares del coaching

A continuación, se presentan tres pilares que son importantes para que para que el coaching cree una relación perfecta de cliente a entrenador, estos tres pilares apoyan el proceso de formación ya que no se puede entrenar a alguien que no quiere cambiar, por ello se presenta las ideas de invitación, procuración y el deseo de independencia.

**Invitación:** Da a conocer el hecho que el coach solo puede ayudar a persona que realmente quiere hacer un cambio en su vida, ya que todo cambio depende de uno mismo por lo que a través de ello se permite una invitación mas no una disposición.

**Procuración:** La meta aquí es que cada persona se sienta comprometida a realizar un cambio sustentable que perdure con el pasar de los años.

**Independencia:** En este último punto la función del coach es ayudar al cliente para que dicho cambio sea permanente y pueda volar solo, entonces es aquí donde el coach debe estar totalmente seguro de que su cliente ya está listo y preparado para que siga el camino solo y por su cuenta.

#### 1.3.1.3.Categorías para evaluar al cliente

Entonces como coach (entrenador) está para ayudar y hacer que la persona cambie mas no para que el cambio lo realice el por eso deberá preguntarse de verdad la persona desea cambiar o como muchas personas solo se queda en el deseo de darle un cambio o giro a su vida, para eso el coach tendrá que separar a los que desean el cambio de aquellos que no. Para ellos se realiza una evaluación que permite ver si el cliente está tomando en serio su cambio y si como coach lo puedes ayudar por eso se presentan cinco categorías.

**Jugadores:** son los clientes que están debidamente preparados para el cambio, es decir estas personas les apasiona ser exitosos y a su vez asegurar su cambio, ponen como prioridad su trabajo o tarea, estos si son jugadores serios que buscan invertir su tiempo en un proceso provechoso tanto para su vida laboral como personal.

**Participantes:** Son clientes que se involucran en la jornada de entrenamiento que coach ofrece asimismo existe por el lado de ellos una voluntad para realizar dicha inversión, sin embargo, el participante no tiene como prioridad ser exitoso, pero ello no quiere decir que sea u cliente malo es aquí donde l coach entra a tallar y hacer que este se interese tanto como un jugador en ser una personal de éxito.

**Pasajeros:** Estos son clientes que no le apasiona el cambio y si ha entrado a la relación del coach es por capto su atención mas no porque sea algo que él desea o busca, por lo tanto, este tipo de cliente encontrara algo que capte más su atención y terminara partiendo.

**Prisioneros:** Este es el tipo de cliente que se encuentra en ese lugar por obligación o porque una persona le mando a que realice eso mas no por su propia cuenta, lo cual esto hará que él se encuentre frente a su coach físicamente mas no estará involucrado el como persona. Por lo que lo más ideal sería cambiar de cliente por una persona que si busca un cambio real y de mejora para el mismo.

**Manifestantes:** Estos son los clientes que envía una organización para descartarlos o repararlos, es decir aquí se ve mejor utilizado el término de desempeño administrativo, ya que mediante ello se evaluara si el colaborador se encuentra en condiciones o desea realizar un cambio de mejora que beneficie a la organización.

#### 1.3.1.4.Factores del coaching



Una vez que se ha realizado evaluación de la persona que si desea hacer un cambio en su vida se presenta ahora las bases para ver por qué el cliente busca un coaching para ello se presentan cinco factores

**Subjetivo:** aquí se evalúa si el cliente pretende realizar un cambio por el mismo o porque hay una influencia tras de el

**Singular:** El cliente pretende cambiar todas las cosas a la vez, pero deberá tener en cuenta que arriesgar todo no es la mejor opción por lo tanto realizar un cambio pausado será la mejor opción para que todo marche bien.

**Específico:** Los resultados que ira obteniendo el cliente podrán ser medidos y notorios que den fe que en realidad la persona busco un cambio que le dé un giro a su vida.

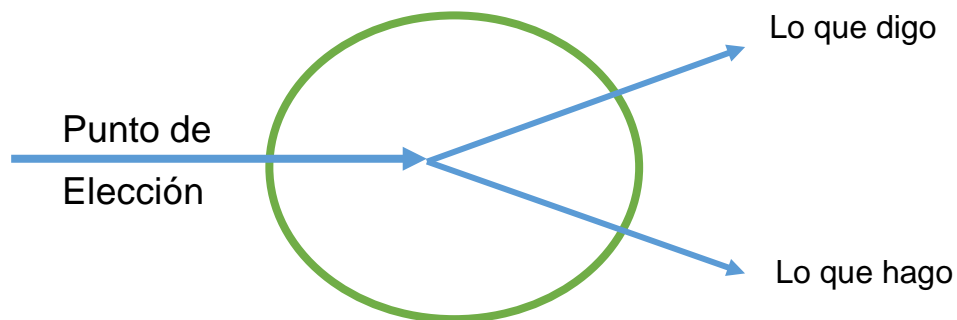
**Significativo:** Por lo tanto, el coach deberá analizar y ver si la persona que está realizando un cambio en su vida, lo ve dicho cambio como algo pasajero o duradero, entonces determinar si el cliente se encuentra por el buen camino de lograr el éxito dependerá de tres áreas que son:

**Asegurarse que el cambio se trata de ellos y no de otros:** Es aquí donde es coach evaluara que el cambio que busca la persona radica en sí mismo y no depende de los demás. Asimismo, analizara cuáles son sus prioridades y porque desea realizar un cambio en su vida.

**Concentrase en una sola cosa:** La persona que está en busca de un cambio no puede apresurarse en conseguir varios cambios a la vez ya que para todo ello existe un proceso, que hará que la consecución de objetivos sea poco a poco para no cometer errores futuros.

**Hacerlo medible:** Ahora que ya se sabe que el cliente se encuentra trabajando en conseguir sus metas y que bajo a esto existe un coach que lleva su control es hora de enseñarle a medir los resultados que está logrando obtener. Por lo tanto, permitirá tanto al coach como al cliente evaluar la efectividad del trabajo que se está llevando a cabo, posibilita a que se analice que cambios podrían darse en una próxima oportunidad, y proporciona una definición clara y precisa del éxito. Entonces medir el proceso permitirá conservar al cliente y hacerle ver que se encuentra en el camino correcto.

Por lo tanto, explorar la motivación del cliente, así como cada parte será útil, pero ello no deberá obstaculizar el objetivo que busca conseguir la persona, en este punto lo que se busca es que la persona sea firme con lo que quiere alcanzar para ello sus actos y lo que dicen deberán ir de la mano



#### 1.3.1.5. Estilos del coaching

Los estilos de coaching se van formando de acuerdo a las necesidades que la persona tiene y lo que desea alcanzar por lo que se plantean cuatro estilos que ayude a encontrar cual es el más viable para la persona.

**Accidental:** Este tipo de coaching es uno de los más arriesgado debido a que es aquí donde se evaluará el grado de confianza que has desarrollado en el cliente, el papel del entrenador es preparar un ambiente adecuado en donde la persona emprenda el viaje solo hacia el destino que quiera llegar, pero no se le brinda un proceso claro de cómo llegar.

Acciones que se involucran al adoptar un estilo accidental:

- Se crea un estilo de coaching que no quede estancado en el tiempo y que genere constantes valiosas interacciones.

- Se desarrolla como prioridad la propiedad del cliente, es decir, se le da un poco de libertad para que este tome con responsabilidad que estrategias y planes de acción propone.
- Permanecer alerta a los resultados inesperados, que sin ser planeados fueron mejores que aquellos que se desarrollaron para obtener buenos resultados.

**Tras bambalinas:** Es un tipo de entrenamiento altamente planeada, pero con resultados poco visibles, es decir es aquí donde el entrenador se enfoca en la preparación absoluta de su cliente, es aquí donde se creará un camino que guie al cliente a conseguir los cambios que busca, este tipo de coaching requiere que se extraiga el poder la habilidad y la persuasión.

Acciones que se incluye al adoptar un estilo accidental:

- Evaluar al cliente a distancia y recopilar la información de su progreso.
- El coach deberá estar preparado para mostrar fuerzas defensivas antes posibles fuerzas organizacionales que quieran actuar contra ellos.
- Establecer medidas de verificación definidas y delicadas, que aseguren que el cliente está siguiendo el camino correcto en el proceso de cambio en el que se encuentra.

**Control:** Con este estilo se estará tomando un mayor control en el proceso y forma de hacer las cosas, es aquí donde se establecerán las metas, los recursos a utilizarse y lo planes que se pondrán en marcha, el cambio entonces será tratar de minimizar cualquier tipo de perturbación.

Este método es uno de los mejores debido a que existe un mejor control en la consecución de resultados obtenidos debido a que se crea un razonamiento causa y efecto, con este estilo el coach se convierte en un revisor de proyectos que ayuda al cliente a tallar sus planes, asimismo juntos al cliente lleva revisiones y busca desviaciones del plan para luego ayudar a inducir la corrección cuando algo no marche bien.

Acciones que incluye el coach para adoptar este estilo:

- Define un sistema en donde el cliente pueda administrar, manejar y controlar su progreso.

- Se asegura que los planes de acciones se encuentren establecidos antes de que empiece la actividad.
- Empezar con el cliente una revisión de todos sus resultados al término de su entrenamiento y analizar juntos dichos resultados obtenidos.
- Hacer que el cliente tenga un registro de todos los cambios que ha ido logrando, así como de sus resultados.

**Debate:** Este tipo de coaching es aquel en donde el coach crea y establece una plática con su cliente, de esta forma se busca analizar un problema y buscar una solución de otra perspectiva.

- Acciones que el coach toma en cuenta para adoptar este estilo:
- Asegurarse de que el cliente absorba la mayor parte de conversación y que adopte ideas de futuros cambios.
- Desarrollar diferentes técnicas que ayuden a que el cliente se cree un cuestionario para la creación de ideas.
- Este estilo es muy común, pero con frecuencia no es reconocido por su naturalidad, es aquí donde ayudas al cliente a crear nuevas ideas de cambio sin necesidad de establecer planes de acción.

### **Estilo Emergente**

Este tipo de estilo es aquel que empata con los cuatro estilos anteriores, debido que aquí puedes desarrollar un estilo de entrenamiento que sirva para cubrir la necesidad del cliente.

Por lo tanto, aplicar este estilo es trabajar en interacción con los cuatro estilos anteriores según la necesidad de los clientes, aquí es importante la habilidad del coach para saltar estos estilos y ayudar de la mejor manera posible a la persona a conseguir los resultados que espera.

Entonces la habilidad del coaching se trata de cómo crear un acercamiento flexible en donde la prioridad es ver las necesidades del cliente, habilidades y el contexto en el que se encuentra para generar un cambio notable que beneficie a su persona.

#### **1.3.1.6. Qué es el coach**

El coach es la persona encargada de guiar, enseñar, generar confianza y ofrecer opciones de crecimiento personal y profesional en los colaboradores de una organización determinada, asimismo el coach tiene como objetivo apoyar a otra persona a creer en sí mismo y vencer sus miedos, aunque para ello debe generar confianza en este y hacerle ver qué es lo que quiere alcanzar y de qué manera lograra alcanzar todo lo planificado.

Asimismo el coach genera una visión inspiradora que mediante ejemplo, disciplina, responsabilidad y compromiso orienta a un equipo o individuo hacia los objetivos soñados.

Por otro lado, el coach debe de ser una persona que inspire y genere confianza en la otra persona con una percepción de liderazgo y apoyo que oriente a buscar el camino deseado.

A continuación, el papel de coach es:

- Ser guía
- Reconocer los sentimientos, emociones y acciones
- Apoyar las competencias para manejar las emociones
- Ser empático
- Saber reconocer sus errores
- Confiar en sí mismo
- Respetar y establecer parámetros

#### **1.3.1.7. Quien es el coachee**

El coachee es el individuo o la organización que se encuentra en la búsqueda de apoyo para mejorar el desarrollo de sus actividades en todos los aspectos y saber reconocer en que se está fallando, como se encuentra la organización y que se va a plantear para lograr lo planificado.

#### **1.3.1.8. Dimensiones del coaching**

Según Cope el coaching trabaja bajo tres dimensiones que es el corazón (yo hago), la cabeza (yo creo) y la mano (yo siento).

Dimensión las emociones (el corazón) que idea tiene frente a lo que está realizando en la organización es aquí donde analiza si su actuar es el mejor o necesita un cambio que le ayude a alcanzar el resultado esperado.

Dimensión los pensamientos (la cabeza) es como se siente la persona al realizar esta elección de cambiar su vida que provoco que de ese paso y si se encuentra seguro de dar un cambio radical.

Dimensión la acción (la mano) se refiere a la conducta que toma la persona frente a las diferentes situaciones que se le presentan en la organización o en su vida personal.

Entonces el coaching es:

- Una técnica de aprendizaje que ayuda y apoya en el desarrollo de la persona.
- Encaminar a una persona u organización hacia sus metas u objetivos que quiere alcanzar.
- Compartir mutuamente las diferentes experiencias y opiniones para plantear resultados que se acuerden.

El coaching no es:

- Una coincidencia o casualidad para corregir acciones o conductas.
- Establecer reglas a una persona para que actué a fin de lograr metas.
- figurar ser experto en la resolución de un problema.

El coaching ayuda a que la persona:

- Maximice fortalezas individuales, es decir desarrollo de habilidades y destrezas.
- Supere obstáculos personales.
- Logre un desarrollo continuo a través de su potencial.
- Logre nuevas destrezas, habilidades y competencias para ser más eficientes.

### 1.3.2. Productividad

#### 1.3.2.1. Definiciones

La productividad es un método donde la empresa logra resultados eficientes a un menor costo, con la finalidad de incrementar la satisfacción de los clientes para ello se presentan diferentes autores que la definen como:

López (2013) encontró que la productividad es la capacidad de producción o creación ya sea de un bien o servicio, ello tiene un costo por el tiempo que se le dedico, para crear algún tipo de riqueza y beneficio.

Por lo tanto, la productividad es llegar a interpretar el nivel de rendimiento de cada individuo ya sea en lo personal o empresarial asimismo la productividad es una herramienta básica y fundamental para aumentar la capacidad de un colaborador ya que se puede decir que está estrechamente relacionada con la eficiencia.

Asimismo Robbins y Judge (2009) encontró que una organización es productiva si logra alcanzar las metas propuestas, pero a un bajo costo es decir una empresa productiva involucra tanto a la eficiencia como a la eficacia dentro de ello se tiene al tiempo, costos y recursos que participan en la producción de un bien o en un servicio.

Eficacia hace referencia a la capacidad que cada persona tiene para alcanzar los objetivos y metas propuestas mediante la obtención de los propósitos, asimismo la eficacia mide los resultados que se van obteniendo en función de los objetivos siempre y cuando estos se encuentren alineados a la visión de la organización.

Eficiencia es la relación entre los recursos utilizados y los logros obtenidos, ello consiste en medir los esfuerzos para alcanzar los objetivos aquí están involucrados el costos, tiempo, factores humanos y materiales, por lo tanto, si se hace un buen uso de todos estos recursos los resultados serán los mejores y adecuados para la organización.

Por lo tanto, hablar de productividad es alcanzar las metas que la organización se ha propuesto, pero a bajo costo es aquí donde se involucra a la eficiencia y eficacia, ya que si existe un trabajo equilibrado de estas dos los resultados serán los mejores. Asimismo, una organización será productiva cuando alcance los resultados con la menor utilización de recursos ya sea personas, tiempo o maquinarias.

En concordancia García (2011) encontró que la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todo, por lo que involucra tres factores fundamentales que son: el capital, la gente y la tecnología, estos factores tienen que mantenerse equilibrado ya que son interdependientes.

### 1.3.2.2. Barreras de la productividad

Se debe conocer cuáles son algunas barreras que se presentan en la productividad en la empresa y evitar que estas se filtren, asimismo se ve que dichas barreras no solo se presentan en entidades públicas sino también en entidades privadas que perjudican la productividad en las organizaciones.

**Burocracia obsesiva:** Esta es una de las barreras que perjudica a la organización, esto se debe a la cantidad de normas, reglas y practicas establecidas, asimismo esta barrera no permite que las personas puedan opinar o colaborar en alguna decisión que se pueda tomar, ya que no se permite delegar funciones y a su vez maneja una comunicación vertical jerarquiza los cargos y puestos se encuentran bien enmarcados.

**Arteriosclerosis organizacional:** Se basa en la poca comunicación que existe entre los directores, jefes y empleados, así como el exceso de papeleos y tramites engañosos e inútiles, por lo tanto, manejar una comunicación fluida en la organización es de vital importancia para establecer metas, objetivos y lograr negocios.

**Feudalismo corporativo:** Consiste en que el director de una división, el gerente de un departamento y el jefe de un área no conoce, no le importa, ni le interesa conocer cuáles son los objetivos, problemas y metas del resto de colaboradores de la misma organización, es así como un feudo de la empresa trabaja en donde el único que importa es el, el desea destacar en todo, ser autónomo e independiente a su vez a este poco le importa la productividad dentro de la organización solo su beneficio.

**Excesiva centralización de control:** Esta barrera es infaltable en la organización, ya que es difícil cambiar la mente cerrada que tienen los empresarios, directores y gerentes de altos cargos para los que se les hace difícil soltar su poder debido a que manejan mando estrictamente vertical que va desde arriba hasta el último peldaño de la organización. Este sistema no permite que la persona desarrolle su potencial debido a las reglas de trabajo.

**Mentes cerradas al cambio:** Como en toda organización existen personas creativas e innovadoras que buscan cambiar el ritmo de trabajo que están llevando, pero todo ellos de ver frustrado cuando le comentan al jefe y este le indica que se limiten a hacer lo que le corresponde entonces es ahí donde se cambia el colaborador porque ya no



verá su puesto de trabajo con el mismo entusiasmo, sino que este se volverá un trabajo más en donde a jefe poco le importa la opinión del resto.

### **Obstáculos a toda nueva idea**

**Resistencia al cambio:** Esta reacción en toda persona es normal ya que se tiene miedo a lo desconocido y cierto temor por hacer un mal trabajo, por lo tanto, como no se quiere llegar a ese extremo y el camino que se elige es la resistencia al cambio.

**Ceguera de taller:** Se llama así a la miopía que se crea con el transcurrir de los años en una organización ya que su visión es el trabajo rutinario que llevan diario y que no pretender cambiar.

**Conformismo:** es aquí donde la mayoría de empresas se ubicaban debido a que siempre volvían a utilizar su plan estratégico y confiaban a que siempre le iba a ir bien porque si una vez funciono porque ahora no, es decir estas son organizaciones que se quedan estancadas en el tiempo y no buscan hacerle frente a la competencia.

**Temor a criticar:** Este sistema de trabajo es aquel a realizar un mejor diseño de trabajo que el de tu jefe o alguna autoridad, se teme ofender a un superior cuando se muestra que otra persona desarrollo un mejor trabajo que él hizo.

**Inadecuada perspectiva:** Es un tipo de padecimiento que en pocas organizaciones se encuentran debido a que el jefe se centra en resolver crisis ocasionadas en vez de prevenirlas, su proceder es curativo mas no preventivo.

### **1.3.2.3. Dimensiones de la productividad**

Según García existen tres dimensiones en la productividad que son: el capital, la gente y la tecnología tal como se describen líneas posteriores.

#### **Dimensión el capital**

El capital tiene como principal factor a la inversión que se da al inicio de cualquier actividad por lo tanto para ser recuperada se da un determinado periodo de tiempo razonable, asimismo el factor capital involucra al total de lo invertido en elementos físicos que se incluyen en la producción.

#### **Dimensión la gente**

En la actualidad las personas forman parte fundamental de toda actividad dentro de una organización, ya que todos los elementos se relacionan entre sí, ya que el capital y las personas se complementan para realizar una actividad, ello dependerá de la necesidad de la organización.

#### Dimensión la tecnología

La tecnología en los últimos tiempos en toda organización hace que ella este un pie delante ante todos los competidores asimismo hace que los costos sean menores, ya que a veces también remplazan a recursos humanos. Entonces hablar de tecnología hace referencia a los medios múltiples que son utilizados para alcanzar un objetivo o resultado predeterminado más no solo a una maquinaria.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?

#### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?

¿Qué relación existe entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?

¿Qué relación existe entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### Teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar el conocimiento existente sobre el coaching y la productividad, asimismo servirá para investigaciones futuras. Ello se podría profundizar mediante talleres y programas que incentiven a los

profesionales, aportando de esta manera a desarrollar cada una de las habilidades de los colaboradores y mejorando la productividad dentro de una organización, además de hacer tomar conciencia a cada una de las personas si está haciendo una buena labor o necesita un cambio de verdad que le sume y no le reste su vida.

#### Práctica

Los resultados obtenidos de este proyecto servirán como guía para conocer el grado de asociación entre el coaching y la productividad asimismo solo aporta conocimiento para generar mayores estudios a futuros.

#### Social

Sera una herramienta importante para poder motivar a cada uno de los colaboradores que pertenecen a la organización en estudio, ya que hoy en día hacer que los colaboradores desarrollen y apliquen sus conocimientos sin limitaciones es difícil.

Entonces aplicando el coaching se logrará que las habilidades de cada una de las personas sean explotadas al máximo beneficiando no solo la vida personal del colaborador, sino que también en lo laboral, asimismo ello será aplicado para ver en qué puesto se desempeñan mejor.

#### Metodológica

El proyecto retribuye en la adaptación de un instrumento, el cual me brindara información verídica sobre el coaching y la productividad. Además de ello motivara a cada uno de los colaboradores a esforzarse y cumplir con las metas establecidas sin necesidad que los reconocimientos sean económicos.

### **1.6. Formulación de hipótesis**

#### Hipótesis general

Existe relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

#### Hipótesis específicas

Existe relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

Existe relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

Existe relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### **1.7. Formulación de objetivos**

#### Objetivo general

Determinar la relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

#### Objetivos específicos

Determinar la relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

Determinar la relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

Determinar la relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.



## **II. METODOLOGIA**

### **2.1. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal, debido a que las variables no son manipuladas y se dan en un determinado tiempo asimismo este tipo de estudio no busca variar de forma intencional las variables independientes.

Por lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su investigación indicaron que el diseño no experimental son estudios realizados que se dan sin manipular considerablemente las variables y que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para que después puedan ser analizados.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que el corte transversal tiene como propósito describir las variables y analizar su interrelación en un momento determinado.

Por otro lado, el nivel de estudio es correlacional, ya que la finalidad es conocer la relación o el grado de asociación que existe entre las dos variables en mención de estudio

Por eso Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que son estudios correlacionales aquellos que tienen como finalidad dar a conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos.

De igual manera Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron que el enfoque cuantitativo es la recopilación de datos para probar las hipótesis, con una valoración numérica y estadística que logra establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

## **2.2. Operacionalización de variables**

La operacionalización es un conjunto de métodos y funciones que se desarrollan para medir una variable según Hernández, Fernández y Baptista (2014). En decir determina que pasos se han realizado para medir una variable.

En la investigación de está empleando dos variable V1 y V2 para medir el grado de asociación, que líneas posteriores se definieron conjuntamente a sus dimensiones e indicadores que serán utilizadas en la investigación.

### **Definición conceptual de la variable**

Son opiniones o ideas que se tiene sobre algo y están dispuestos a ser observables, medibles y cuantificables.

Por ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su investigación afirmaron que se trata de definiciones de libros especializados y diccionarios que explican las características de un objeto, fenómeno o variable.

Variable independiente: El coaching

Cope (2016) encontró que el coaching es un sistema amplio y complejo que se basa en la interrelación de tres dimensiones que es la acción (la mano), emociones (el corazón) y los pensamientos (la cabeza).

Dimensión la acción se refiere a la conducta que toma la persona frente a las diferentes situaciones que se le presentan en la organización o en su vida personal.

Dimensión las emociones que idea tiene frente a lo que está realizando en la organización es aquí donde analiza si su actuar es el mejor o necesita un cambio que le ayude a alcanzar el resultado esperado.

Dimensión los pensamientos es como se siente la persona al realizar esta elección de cambiar su vida que provoco que de ese paso y si se encuentra seguro de dar un cambio radical.

## **Indicadores**

### Dinamismo

El dinamismo es la habilidad que una persona tiene para trabajar en situaciones cambiantes que se le pueden presentar en su trabajo diario dentro de la organización, entonces dependerá de la persona encontrar soluciones rápidas y eficientes.

### Confianza

La confianza es la buena voluntad de una persona de ser vulnerable a las diferentes acciones de otra, ello se basa en la expectativa de lo que esta realizara una acción determinada importante para quien confíe sin tener que llegar al control de dicha acción.

### Creativos

La persona creativa es aquella que puede resolver los diferentes problemas que se presentan en la organización tomando una decisión correcta, para ello la persona evaluara desde diferentes perspectivas encontrando a dicho problema la mejor solución.

### Motivación

La motivación es un proceso que involucra la intensidad, la persistencia y la dirección del esfuerzo que cada individuo para alcanzar y lograr sus objetivos ya sean personales o laborales.

Variable dependiente: La productividad

García (2011) encontró que la productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de producción que intervinieron. El índice de productividad expresa el buen aprovechamiento de todo, por



lo que involucra tres factores fundamentales que son: el capital, la gente y la tecnología, estos factores tienen que mantenerse equilibrado ya que son interdependientes.

#### Dimensión el capital

Tiene como principal factor a la inversión que se da al inicio de cualquier actividad por lo tanto para ser recuperada se da un determinado periodo de tiempo razonable, este factor incluye el total de todos los elementos que se ven involucrados en la producción.

#### Dimensión la gente

Hoy en día las personas forman parte fundamental de toda actividad dentro de una organización, ya que todos los elementos se relacionan entre sí. Entonces tanto el capital como las personas se involucran y trabajan interrelacionadas para obtener los resultados que la organización necesita.

#### Dimensión la tecnología

La tecnología en los últimos tiempos en toda organización hace que ella este un pie delante ante todos los competidores asimismo hace que los costos sean menores, ya que a veces también remplazan a recursos humanos. Sin embargo, hablar de tecnología no es solo hablar de una maquinaria, pues busca todos los medios para alcanzar el objetivo o resultado establecido.

#### Indicadores

##### Eficiencia

La eficiencia consiste en la obtención de resultados mayores con la misma inversión, operando de modo que se logre más de que se espera haciendo un uso adecuado de los recursos.

## Responsabilidad

Una persona es la que toma la decisión de ser responsable, de sus acciones (lo que dice, lo que hace y lo que piensa), entonces de esta manera el individuo aprende a comportarse creando así que el resto de personas confíen en él.

## Compromiso organizacional

El compromiso organizacional consiste en el grado en el que el empleado se involucra con la organización ya sea en sus metas y objetivos, por lo tanto, el involucramiento consiste en la relación de un trabajo específico

## Satisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es una sensación positiva que se tiene del ambiente en que se labora, en tanto mientras mejor se sienta la persona en su centro de trabajo los resultados y desempeño de este sumara a alcanzar los objetivos y metas que la organización se ha propuesto.

## Eficacia

La eficacia es lo logrado según las metas fijadas en un determinado periodo de tiempo, asimismo hace referencia a la capacidad que cada persona tiene para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la organización alineadas con la visión.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES
<b>Variable 1:</b> Coaching	Según Cope, M. (2016) define “El coaching es un sistema complejo que se basa en la interacción de tres dimensiones que son la acción (la mano), emociones (el corazón), y pensamientos (la cabeza)” (p. 34). Por lo tanto el coaching viene a ser un conjunto de esfuerzos y técnicas enfocadas en un grupo humano de una organización.	Esta variable se ha presentado en cuanto a su organización en tres dimensiones que son evaluadas por un total de cuatro indicadores, con los cuales se ha estructurado doce ítems y para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción</li> <li>• Emociones</li> <li>• Pensamientos</li> </ul>	Dinamismo	1 – 2 - 3	1= Siempre 2= A menudo 3= A veces 4= Raras veces 5= Nunca
				Creatividad	4 – 5 - 6	
				Confianza	7 – 8 - 9	
				Motivación	10 – 11 - 12	
<b>Variable 2:</b> Productividad	Según García, A. (2011) define “La productividad es lo logrado y lo utilizado que intervino por ello requiere de tres factores fundamentales que son: el capital, la gente y la tecnología, estos factores son de suma importancia por lo que deben mantener un balance equilibrado, pues son interdependientes” (p. 25). De acuerdo con el autor que la productividad es la capacidad de producción que tiene un costo y	Esta variable se ha presentado en cuanto a la organización en tres dimensiones que son evaluadas por un total de cuatro indicadores, con los cuales se ha estructurado doce ítems y para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital</li> <li>• Gente</li> <li>• Tecnología</li> </ul>	Elementos físicos	13 – 14 - 15	1= Siempre 2= A menudo 3= A veces 4= Raras veces 5= Nunca
				Compromiso organizacional	16 - 17 - 18	
				Satisfacción laboral	19 – 20 - 21	
				Eficiencia y eficacia	22 – 23 - 24	

	precio de operación para crear beneficio.					
--	---	--	--	--	--	--

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es un conjunto de casos que coinciden con determinadas especificaciones por eso las poblaciones deben situarse en torno al tiempo y lugar.

Por lo cual, población estuvo constituida por una totalidad de 30 colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica e instrumento de recolección de la información**

Sánchez y Reyes (2015) sostienen que la técnica es un procedimiento encargado de recopilar información necesaria de un contexto que guarde relación con los objetivos de la investigación.

Por eso la técnica empleada en la investigación fue la encuesta que permitió recopilar la información e interactuar con los individuos para analizar cada una de las actitudes.

Por consiguiente, Hernández, et al (2014) en su investigación indican que el instrumento más utilizado es el cuestionario ya que se basa en un conjunto de pregunta en relación a una o más variables. Por lo tanto, permite una hoja de respuestas directas mediante una hoja de preguntas que se entrega a cada individuo.

### **2.4.2 Validez**

Para Hernández, et al (2014) en su investigación sostiene que en términos generales la validez hace referencia al grado de medición en que un instrumento mide a una variable.

Por ello el instrumento aplicado fue el cuestionario sometido a una prueba de validez aplicada por un juicio de expertos que radica en poner a tres expertos el instrumento de medición que será utilizado para la recaudación de información asimismo los expertos firmaran el documento indicando valide

Tabla 1

*Validación de juicio de expertos*

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mgtr. Javier Navarro Tapia	Aplicable
Experto 2.	Mgtr. Gonzalo Briceño Doria	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. José Luna Leguía	Aplicable

**2.4.3 Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que la confiabilidad de un instrumento de medición que hace referencia al grado de aplicación repetida un mismo objeto e individuo produce resultados iguales entonces el instrumento utilizado produce resultados coherentes y consistentes.

Por lo tanto para determinar el grado de confiabilidad de la investigación se realizó una encuesta piloto, con la aplicación de un cuestionario que contiene 24 ítems a 30 colaboradores, obteniendo de esta manera un alfa de crombach.

Tabla 2

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Niveles
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,75 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Según Hogan (2004) en si investigación sostiene que la escala de valores presentada que establece la confiabilidad se da mediante los siguientes valores. El resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 3

*Resultado de confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	24

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de 0,838 teniendo una fuerte confiabilidad

Tabla 4

*Resultado de la confiabilidad de coaching*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,623	12

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de 0.623 siendo una moderada confiabilidad

Tabla 5

*Resultado de la confiabilidad de productividad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	12

Por lo tanto el nivel de confiabilidad es de 0.707 siendo una moderada confiabilidad

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Los datos que se recopilaron a través del instrumento, fueron obtenidos mediante la aplicación del instrumento por lo tanto la verificación de hipótesis se llevó a cabo teniendo en cuenta lo siguiente: primero el enunciado de hipótesis nula y la hipótesis

alternas, segundo fijación del nivel de significancia o error asumido por el investigador, tercero deliberación del estadístico de prueba , cuarto deliberación del estadístico de prueba y por ultimo toma de decisión en función a los resultados obtenidos para rechazar la hipótesis nula. Entonces para la elección de estadística de prueba se tuvo en cuenta lo siguiente: la finalidad de la investigación, el diseño, las variables y el grado de medición.

Para ello todo se llevó a cabo mediante los programas de SPSS y Microsoft Office Excel, logrando de manera las tablas y figuras estadísticas expresadas en montos porcentuales.

## **2.6. Aspectos éticos**

Toda información que se presentó fue correspondiente a un grupo de sujetos en estudio asimismo los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento fueron procesadas sin realizar ninguna modificación. Por lo tanto el proyecto de investigación se caracterizó por ser fidedigna de la realidad y la situación del centro de esparcimiento Chosica, 2018.

Por consiguiente, no existió divulgación del participante con respecto a la presente investigación, asegurando de esa manera la plena confidencialidad de los resultados obtenidos en el cuestionario.



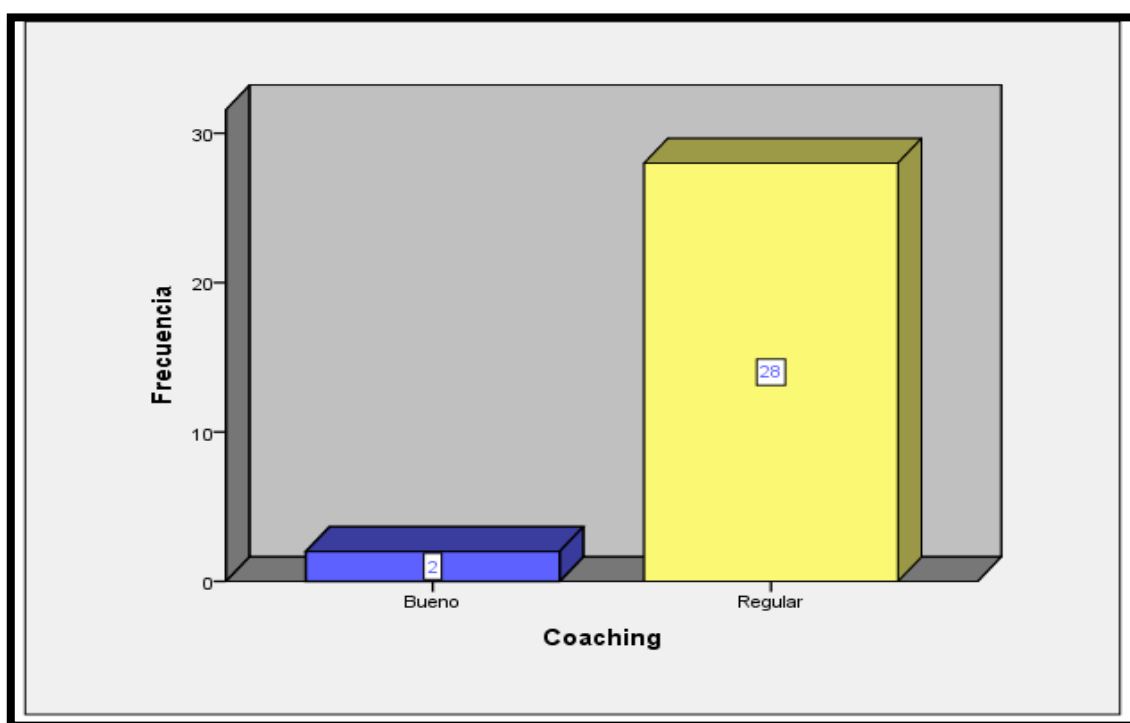
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable coaching en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	2	6,7
	Regular	28	93,3
	Total	30	100,0



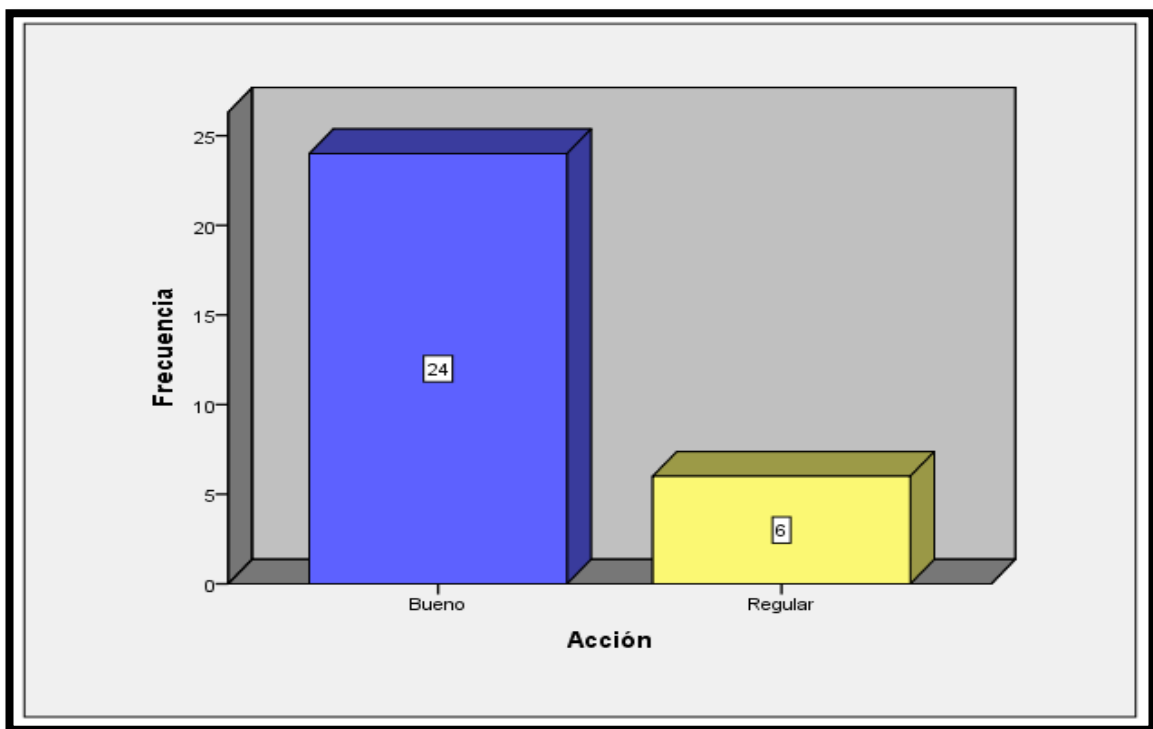
*Figura 1. Percepción del coaching*

Se observó que el 97% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 manifestaron que el coaching es regular mientras que un 3% señalan que el coaching es bueno. Es decir la mayoría demuestra a un nivel moderado el dinamismo, la creatividad, la confianza y la motivación de cada uno de los colaboradores.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión acción en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	24	80,0
	Regular	6	20,0
	Total	30	100,0



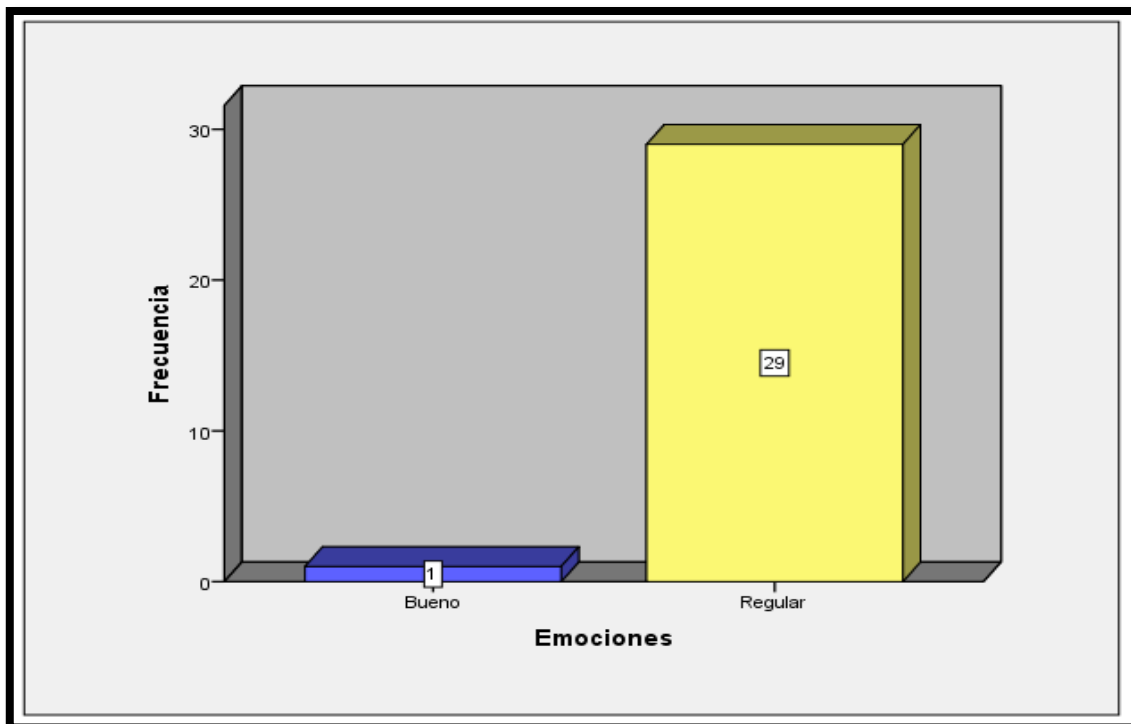
*Figura 2. Percepción de la acción*

Se observó que el 80% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, manifestaron que las acciones de las personas son buenas y un 20% de los colaboradores indicaron que las acciones de las personas son regulares. Es decir, en su mayoría cumplen con dinamismo y las personas tienen la habilidad de realizar sus tareas en situaciones cambiantes que se pueden presentar a diario.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión emociones en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	1	3,3
	Regular	29	96,7
	Total	30	100,0



*Figura 3. Percepción de las emociones*

Se observó que el 97% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento indican que las emociones en las personas son regular y un 3% señala que las emociones en las personas son buenas. Es decir, en su mayoría los muestran creatividad y confianza para desarrollar sus tareas diarias.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión pensamientos en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	6	20,0
	Regular	24	80,0
	Total	30	100,0

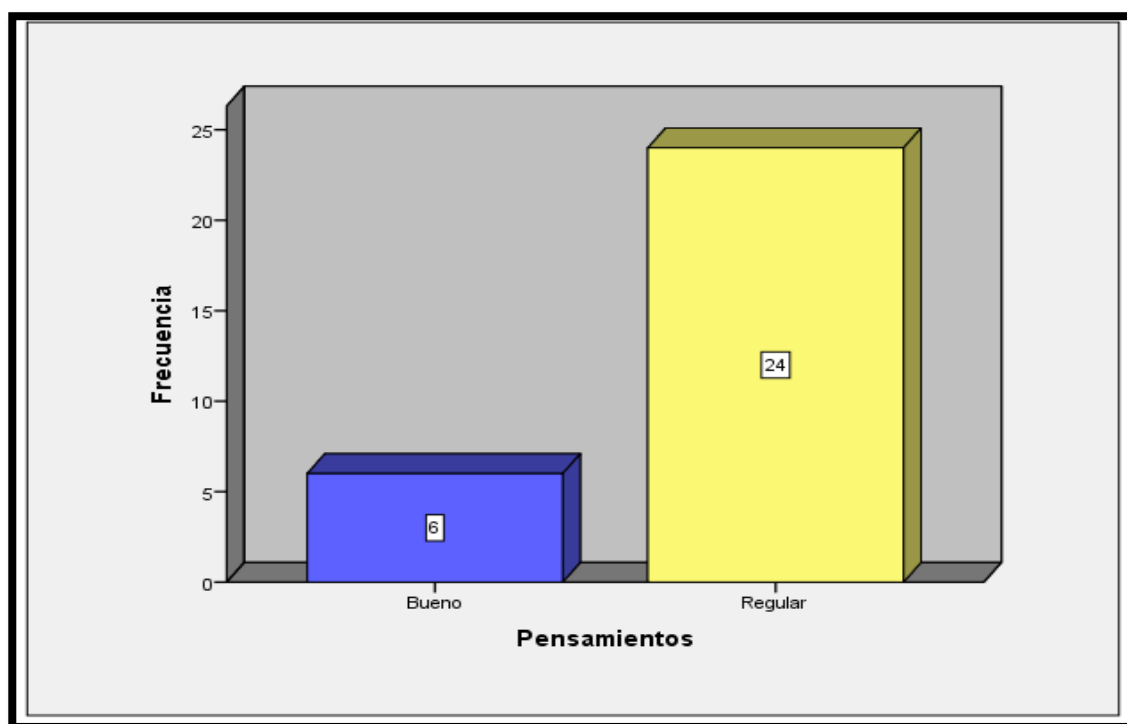


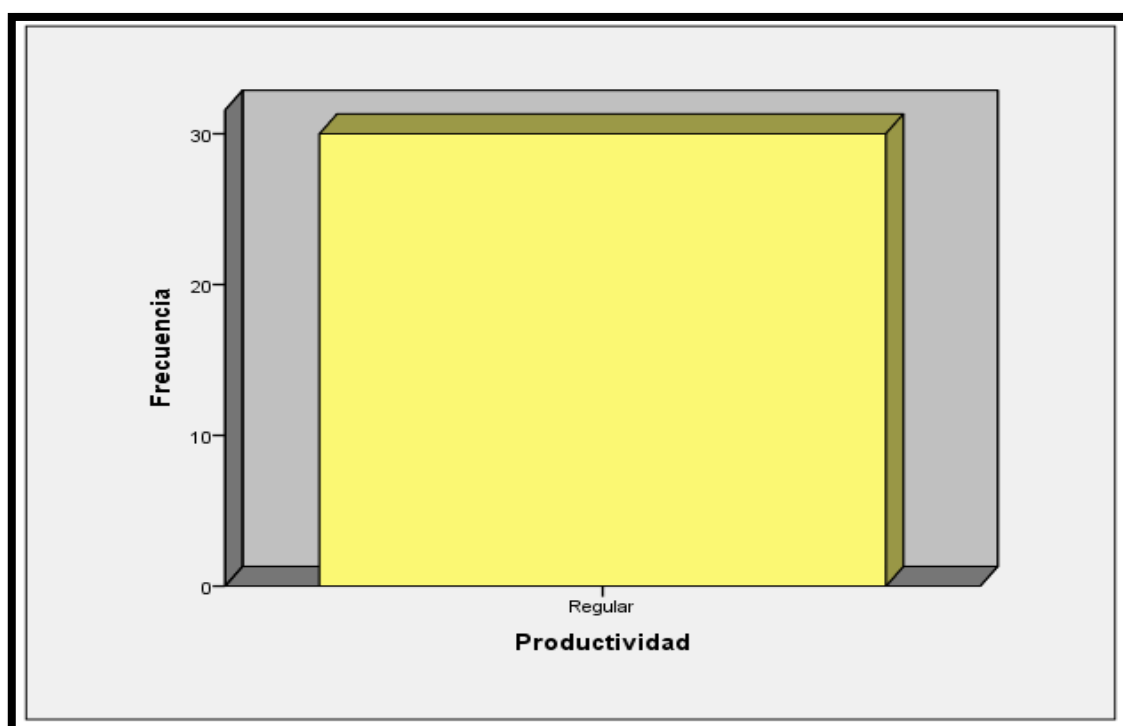
Figura 4. Percepción de los pensamientos

Se observó que el 80% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 señalaron que los pensamientos o forma de pensar son regular y un 20% indicaron que los pensamientos en las personas son buenos. Es decir, la motivación que reciben los colaboradores sirve para que cada uno de ellos se sienta motivado y realice un buen trabajo.

Tabla 10

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	30	100,0



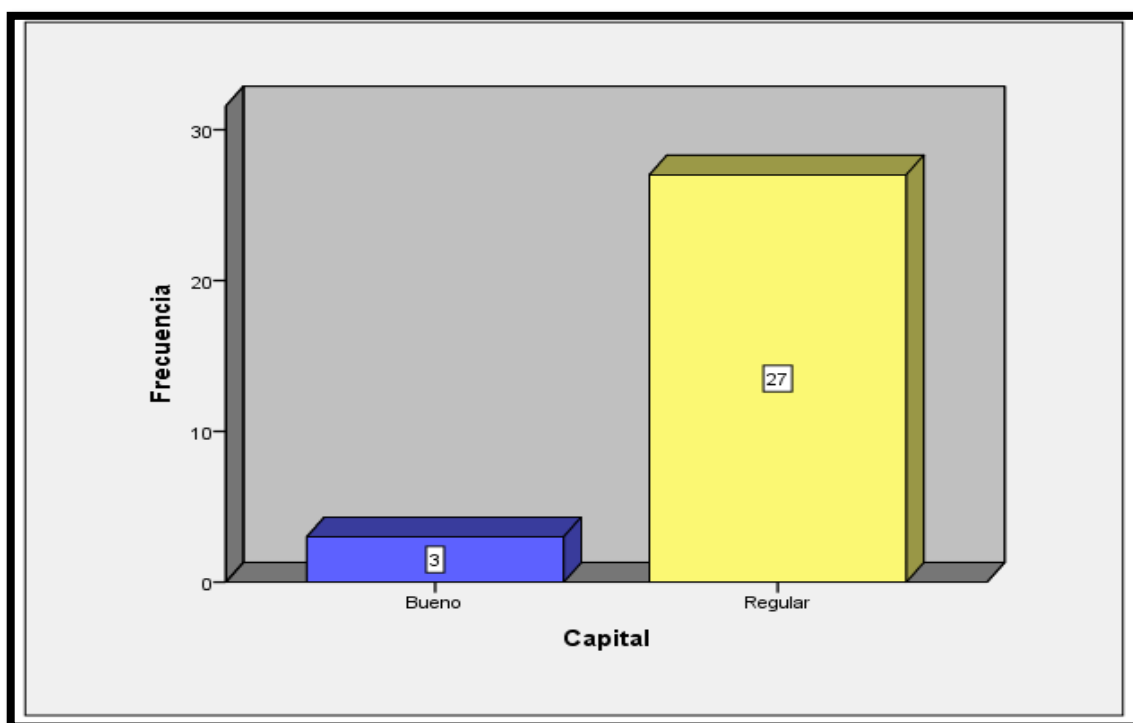
*Figura 5. Percepción de la productividad*

Se observó que en su totalidad el 100% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 es regular. Es decir, la totalidad de los elementos como el capital, la gente y las personas cuentan y hacen el uso correcto de los elementos para llegar a cumplir los objetivos de la organización.

Tabla 11

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión capital en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	3	10,0
	Regular	27	90,0
	Total	30	100,0



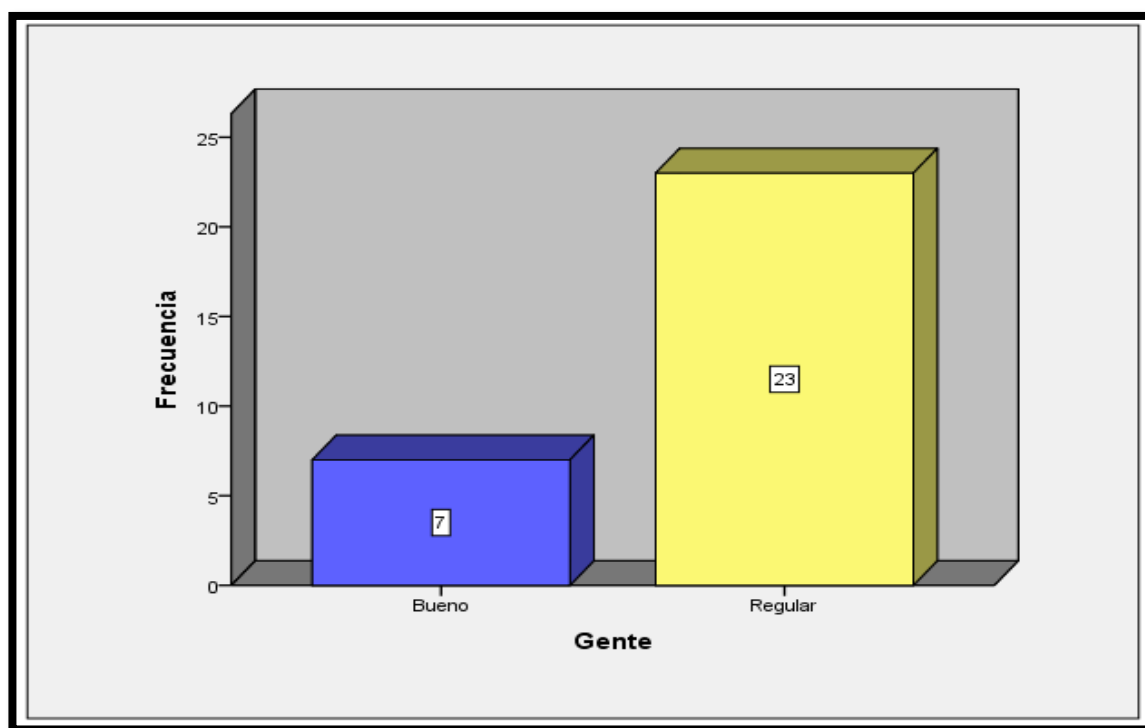
*Figura 6. Percepción del capital*

Se observó que un 90% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento indicaron que es regular mientras que un 10% indican que el capital es bueno. Es decir, en su mayoría los elementos físicos son los adecuados para realizar los trabajos semanales de la organización.

Tabla 12

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión gente en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	7	23,3
	Regular	23	76,7
	Total	30	100,0



*Figura 7. Percepción de la gente.*

Se observó que un 77% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 manifestaron que la gente realiza un trabajo regular en la organización mientras que un 23% indicaron que son buenos en las tareas



que realizan. Es decir, en su mayoría el compromiso organizacional y la satisfacción laboral hace que las personas tengan un mejor desempeño en sus labores

Tabla 13

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tecnología en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	30	100,0

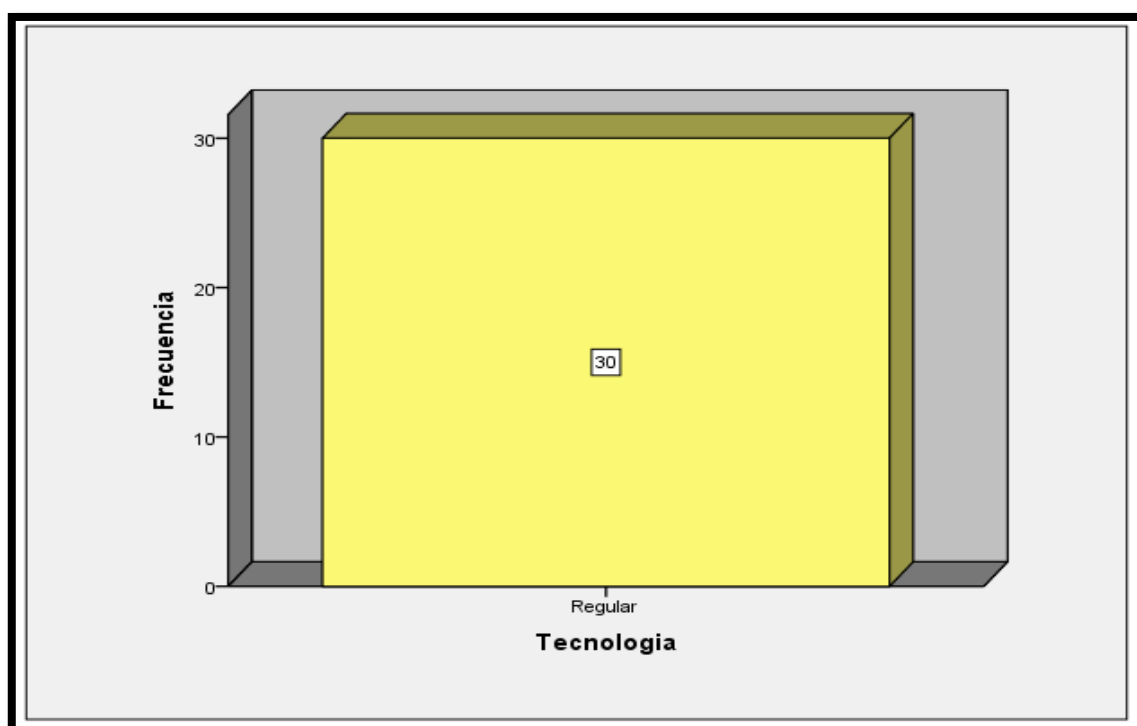


Figura 8. Percepción de la tecnología.

Se observó que el 100% de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 manifestaron que en su totalidad la tecnología es regular en su centro de labores. Es decir, la eficiencia y eficacia se basa en la

optimización de recursos y que fue de forma como logran cumplir con todas las tareas encomendadas

### Prueba de normalidad

Tabla 14

*Prueba de normalidad según Shapiro-Wilk entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Coaching	,275	30	,000
Productividad	,273	30	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

H0: No existe relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

H1: Existe relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor significativo es  $\leq 0.05$  no es posible rechazar la nula

Si el valor significativo es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

*Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman significativa entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Coaching	Productividad
Rho de Spearman	Coaching	1,000	,826**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
Productividad	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, luego se concluyó que a un nivel de significancia 0,01 existe relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018

H1: Existe relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Estrategia de prueba:

Si el valor significativo es  $\leq 0.05$  no es posible rechazar la nula

Si el valor significativo es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

*Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman significativa entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Acción	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,427*
	Acción		
	Sig. (bilateral)	.	,019
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,427*	1,000
	Productividad		
	Sig. (bilateral)	,019	.
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,427 y de acuerdo a la estimación, existe correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es igual a 0,05, ello indica que existe una relación, asimismo se concluyó que existe relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

H1: Existe relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Estrategia de prueba:

Si el valor significativo es  $\leq 0.05$  no es posible rechazar la nula

Si el valor significativo es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 17

*Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman significativa entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Emociones	Productividad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
	Emociones Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
	Productividad Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,675 y de acuerdo a la estimación, existe correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, ello indica que existe una relación, asimismo se puede concluir que existe relación

entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

H1: Existe relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

### Estrategia de prueba:

Si el valor significativo es  $\leq 0.05$  no es posible rechazar la nula

Si el valor significativo es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 18

*Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman significativa entre los pensamientos y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.*

		Pensamientos	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
	Pensamientos Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
	Productividad Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Como el nivel de significancia es menor a 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, luego se concluyó que a un nivel de significancia 0,01

ello índico que existe relación entre los pensamientos y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.

#### IV. **DISCUSION**

Los resultados obtenidos en el estudio coaching y productividad de los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, permiten comparar con los antecedentes establecidos en la investigación para ello se tomará en cuenta los resultados más destacados.

Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación entre las variables coaching y productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018 de acuerdo al Rho Spearman existe una relación positiva alta de 0,826 (tabla n°15).

Para Salinas (2014) en su investigación el coaching y su influencia en la gestión administrativa en la municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la región Tacna 2014 existe una relación entre las variables coaching y la gestión administrativa en la municipalidad., al discreparlos resultados se define que hay una coincidencia y de este modo se propone al coaching como una de las técnicas más importantes que contribuye en el desarrollo de las personas.

En relación a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales, Chosica 2018, se obtuvo una relación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,05 (tabla n°16)

Según los autores Fernández y Anticona (2015) en su investigación el coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo aplicaron un enfoque no experimental, transversal y descriptivo correlacional con una muestra de 30 sujetos conformado por los colaboradores que coincide con el tipo de estudio realizado y con la misma cantidad de población.

En relación a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales, Chosica 2018, se obtuvo una relación positiva moderada y un nivel de significancia menor a 0,05 (tabla n°17)

Apestegui (2017) en su investigación concluyo que existe una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad, al contrastar los resultados del autor hay una coincidencia entre los resultados de la segunda variable debido a que las emociones o el cómo se sienten las personas influye en el grado de productividad que desarrollan en la organización.

En relación a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación los pensamientos y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales, Chosica 2018, se obtuvo una relación positiva alta de 0,822 y un nivel de significancia menor a 0,05 (tabla n°18)

Para Cornejo (2015) en su investigación el coaching y los roles gerenciales de los docentes presenta un grado de correlación positiva fuerte, al discrepar los resultados dicha investigación hace uso del chi cuadrado mientras que el estudio realizado aplica Rho Spearman por lo tanto se determina que la manera de pensar de los colaboradores trae consigo consecuencias positivas o negativas dependiendo la situación o ambiente en el que se encuentren.



## V. CONCLUSION

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se comprueba que mediante los resultados obtenidos a través del estadístico Rho de Spearman si existe una correlación positiva alta, asimismo la hipótesis general fue aceptada debido a que los resultados alcanzados son 0,826 y con un valor de significancia menor al 0,05, mediante esta comprobación de resultados se puede decir que el coaching y la productividad tienen relación en los colaboradores del área de servicios generales.
- Los resultados obtenidos mediante rho de Spearman, la primera hipótesis específica también fue aceptada como la verdadera ya que el valor de correlación fue de 0,421 con un nivel de significancia igual a 0,05 existiendo una relación positiva moderada, de esta manera se afirma que la acción de las personas si tiene relación con la productividad que desarrollan los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento por lo que se le invertir en charlas, capacitaciones u otras actividades que mejore la productividad de los colaboradores será de vital importancia.
- Los resultados obtenidos mediante rho de Spearman, la segunda hipótesis específica también fue aceptada como la verdadera ya que el valor de correlación fue de 0,675 existiendo una relación positiva moderada y con un nivel de significancia de 0,01, de esta manera se afirma que las emociones si tiene relación con la productividad del área de servicios generales de un centro de esparcimiento.
- Los resultados obtenidos mediante rho de Spearman, la tercera hipótesis específica también fue aceptada como la verdadera ya que el valor de correlación fue de 0,822 existiendo una relación positiva alta y con un nivel de significancia de 0,01, de esta manera se afirma que los pensamientos si tiene relación con la productividad del área de servicios generales de un centro de esparcimiento.

## VI. RECOMENDACIONES

- La primera recomendación de acuerdo a los resultados obtenidos afirmando la relación entre las variables el coaching y la productividad de los colaboradores en el área de servicios generales de un centro de esparcimiento, el área deberá seguir implementado el coaching en sus colaboradores para generar confianza en cada uno de ellos y de esta manera la productividad en el área aumente , asimismo al generar confianza en cada uno de colaboradores y hacerles ver que si son capaces de lograr lo que se proponen mejorara el desempeño en sus tareas.
- En la segunda recomendación teniendo en cuenta la relación existente entre la dimensión acción y la segunda variable que es la productividad se puede decir que el encargado del área debe de estar pendiente de la conducta y el comportamiento que tiene el personal ya que influye bastante en el desarrollo de sus tareas.
- Tercera recomendación viendo la relación existe entre las dimensiones dos y la variable dos se puede decir que las emociones o el estado de ánimo en el que se encuentra el colaborador es de vital importancia por lo que el encargado y coach del área tendrá que mostrarle el camino a la solución mas no tomarlas por ellos porque es la principal causa al fracaso.
- Cuarta recomendación teniendo en cuenta la relación existente entre la tercera dimensión y la segunda variable, el encargado del área conjuntamente con la organización deberá tomar un poco más de atención y compromiso con sus colaboradores ya que ellos son parte fundamental asimismo el saber que piensan y como se sienten en la organización será clave para ver el mejor desarrollo de productividad en cada una de sus labores.

#### 4. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adrianzen y Mendoza (2017) en su investigación “*Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la caja municipal de Piura, Chiclayo 2015*”. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Apestequi (2017). “*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stacion Vgas E.I.R.L., distrito de Puente Piedra año 2017*”. Lima: Universidad César Vallejo. Escuela profesional de administración de empresas.
- Cope, M. (2016). *Los secretos del éxito en coaching: doce maneras de triunfar como coach*. (2 ed.). México: Trillas.
- Cornejo (2015) en su investigación “*El coaching y los roles gerenciales de los docentes de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, año 2015*”. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Fernández y Anticono (2015). “*El coaching y las estrategias motivacionales en el desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo*”. Trujillo: Universidad Privada Del Note. Facultad de Administración y Servicios Turísticos.
- Fuentes (2012) en su investigación titulada “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades.
- Franco (2011) en su investigación “*El talento humano y su incidencia en la productividad en la empresa de carrocías Vargas, 2011*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.
- García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria* (2ed). México: Trillas.
- Goldvarg, D. (2015). *Competencias de coaching aplicadas: con estándares internacionales*. Granica: Buenos Aires.

- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación* (5ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- López, J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos: EEUU de América.
- Manzano Wilson, *Los riesgos psicosociales en la productividad de los trabajadores de carrocías Altamirano de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato*: Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de ciencias humanas y educación, 2017.
- Muyolema (2012) en su investigación titulada “*El coaching y su impacto en el desempeño laboral, en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Piqueras, C. (2015). *Aprender coaching ¡Es fácil!* España: Profit editorial.
- Robbins & Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson: México.
- Salinas (2014) en su tesis “*El coaching y su influencia en la gestión administrativa en la municipalidad distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de la región Tacna 2014*”: Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Escuela profesional de Administración.
- Vinueza (2016) en su investigación “*El coaching como herramienta de liderazgo y su incidencia en la comunicación organizacional en el personal de salud del área de trabajo social hospital IESS Ambato, 2016*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Zabala (2015) en su investigación titulada “*El coaching y el comportamiento organizacional del personal administrativo de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social – IESS – Tungurahua*”. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la educación.

## **VII. ANEXOS**

## Anexo 1. ENCUESTA

Encuesta para medir la relación de “El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018”

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: F  M

Título:” El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018”		ESCALA				
		SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	RARAS VECES	NUNCA
<b>COACHING</b>						
1.	¿El dinamismo ayuda a generar confianza en uno mismo?					
2.	¿El área de RRHH le toma interés a emprendimiento que desarrolla en sus tareas?					
3.	¿El dinamismo y esfuerzo le facilitan a desarrollar mejores trabajos?					
4.	¿La creatividad es un aporte para desarrollar mejor sus tareas?					
5.	¿La creatividad que desarrolla al momento de realizar su trabajo es reconocida por los demás?					
6.	¿El desarrollo de creatividad ha logrado que se realicen mejores trabajos?					
7.	¿La confianza en sí mismo ha hecho que obtenga grandes resultados en su vida laboral?					
8.	¿Considera que la organización genera confianza cuando tiene en cuenta sus opiniones con respecto a las tareas que realiza?					
9.	¿El recibir un incentivo por parte de la organización cuando hace un trabajo bien hecho genera confianza en sí mismo?					
10.	¿La organización incluye en sus capacitaciones programas de motivación a los colaboradores?					
11.	¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo lo motivan a conseguir mejores resultados?					
12.	¿El área de RRHH motiva a cada uno de ustedes a mejorar su rendimiento en la organización					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
13.	¿Los elementos físicos que utilizan son los adecuados para desarrollar sus tareas?					
14.	¿Las maquinarias que tienen cuentan con la tecnología adecuada para realizar sus tareas?					
15.	¿Cuentan con los elementos físicos propicios para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos del club?					
16.	¿La empresa fomenta el compromiso					



	organizacional y el compañerismo en los colaboradores?					
17.	¿Existe compromiso organizacional por parte de la dirección y los colaboradores de la organización?					
18.	¿Existe compromiso organizacional de parte suya para alcanzar los objetivos y metas propuestas?					
19.	¿El ambiente físico donde desempeña sus tareas diarias genera satisfacción laboral?					
20.	¿La satisfacción laboral que existe depende del buen trato que recibe por parte del encargado del área?					
21.	¿Se siente satisfecho en su trabajo porque ha podido contribuir con las tareas que realiza?					
22.	¿La eficiencia y la eficacia van de la mano para obtener mejores resultados?					
23.	¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y su familia?					
24.	¿Los materiales que se le designa son utilizados eficientemente para realizar los trabajos delegados?					

## Anexo 2. FORMATO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

El coaching y la productividad de los colaboradores en el área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p>Determinar la relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre el coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación entre la acción y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p>Existe relación entre las emociones y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p> <p>Existe relación entre el pensamiento y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018.</p>	Variable 1: Coaching				1= Siempre 2= A menudo 3= A veces 4= Raras veces 5= Nunca
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valores	
			Acción	Dinamismo	1 a 3		
			Emociones	Creatividad Confianza	4 a 9		
			Pensamientos	Motivación	10 a 12		
			Variable 2: Productividad				
			Dimensión	Indicadores	Ítems		
			Capital	Elementos físicos	1 a 3		
			Gente	Compromiso organizacional Satisfacción laboral	4 a 9		
			Tecnología	Eficiencia y eficacia	10 a 12		

### Anexo 3. Base de datos

El coaching y la productividad de los colaboradores en el área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018

N°	COACHING												PRODUCTIVIDAD											V1	V2	D1	D2	D3	
	ACCION			EMOCIONES						PENSAMIENTOS			CAPITAL			GENTE					TECNOLOGIA								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23						P24
1	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	31	32	9	10	12
2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	31	32	9	10	12
3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	28	31	8	10	10
4	2	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	28	31	8	10	10
5	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	26	28	8	9	9
6	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	26	28	8	9	9
7	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	32	34	10	10	12
8	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	32	34	10	10	12
9	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	24	25	8	9	7
10	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	24	25	8	9	7
11	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	32	33	10	10	12
12	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	32	33	10	10	12
13	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	28	29	9	10	9
14	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	28	31	9	10	9
15	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	27	28	7	10	10
16	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	1	3	3	3	27	28	7	10	10
17	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	26	31	6	10	10
18	1	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	26	31	6	10	10
19	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	32	34	10	10	12
20	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	32	34	10	10	12
21	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	29	31	7	10	12
22	1	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	29	31	7	10	12
23	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	25	30	8	9	8
24	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	25	30	8	9	8
25	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	26	27	7	9	10
26	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	3	2	3	26	29	7	9	10
27	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	26	31	7	10	9
28	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	28	32	7	11	10
29	3	2	1	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	27	29	8	10	9
30	3	2	1	2	1	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	25	29	8	8	9

#### Anexo 4. Turnitin

El coaching y la productividad de los colaboradores en el área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018



The image shows a screenshot of the Turnitin 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) interface. At the top, a red header bar contains the title 'Resumen de coincidencias' and a close button (X). Below the header, the overall match percentage is displayed in large red text as '8 %'. A horizontal scroll bar is visible below the percentage. The main content is a list of 12 sources, each with a rank number, the source name, the source type, and the percentage of similarity. The sources are listed in descending order of similarity percentage.

Resumen de coincidencias			
<b>8 %</b>			
< >			
Coincidencias			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
4	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
6	theibfr.com Fuente de Internet	1 %	>
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
8	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %	>
9	Entregado a Cranfield ... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
11	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %	>
12	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTG - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: CHINCHI HUALPA MORANES VERONICCE

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				0.80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				0.80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				0.80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				0.80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				0.80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				0.80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la Investigación				0.80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				0.80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				0.80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				0.80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

  
 Firma de experto informante  
 DNI 08814139

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Bruño Dora, Gemelo A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Administrador  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de Investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018

80%

*Ronda*

Firma de experto informante  
DNI 43601749



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. LUNA LE GUIA, JOSE M.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: UCV  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION Y FINANZAS  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la Investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			X		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.			X		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					X	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01		✓		
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05		✓		
06	✓			
07	✓			
08		✓		
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018



*[Handwritten signature]*

Firma de experto informante

DNI -01251451-

## Anexo 4. Turnitin

El coaching y la productividad de los colaboradores en el área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018

Resumen de coincidencias		
<b>8 %</b>		
Coincidencias		
1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3 %
2	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
3	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1 %
4	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	1 %
5	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1 %
6	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	1 %
7	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
8	<a href="http://repo.uta.edu.ec">repo.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Cranfield ... Trabajo del estudiante	<1 %
10	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.gestiopolis.com">www.gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 07  
 Fecha : 12-09-2017  
 Página : 1 de 1

Yo Verónica Chinchicopa Morales....., identificado con DNI N° 70254536  
 egresado de la Escuela Profesional de Administración..... de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo ( ) la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "El coaching y la productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro  
 de asesoramiento, Cusco 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 70254536..

FECHA: 20 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------