



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Coaching empresarial y su influencia en las competencias laborales en  
Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Torres Hernandez, Lucero Viviana (ORCID: 0000-0003-4259-687X)

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Victor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Para mis padres y abuelos que son las personas que más admiro y respeto por todo el apoyo brindado.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios, a mis padres y a mi asesor por el apoyo brindado durante mi carrera.

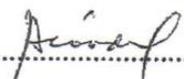
## PÁGINA DEL JURADO

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

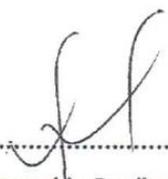
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)  
Torres Hernandez Lucero Viviana cuyo título es:  
" Coaching empresarial y su influencia en las competencias  
laborales en servicios, cobranzas e inversiones,  
Jesús María, 2019. "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis  
(letras).

Los Olivos, 08 de julio de 2019

  
.....  
**Dr. Abraham Cardenas Saavedra**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**MSc. Petronila Liliana Mairena Fox**  
**SECRETARIA**

  
.....  
**Dr. Víctor Demetrio Davila Arenaza**  
**VOCAL**

Recibi conforme  DNI 76250448

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

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

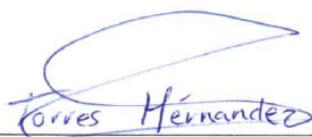
### **Declaración de autenticidad**

Yo Lucero Viviana Torres Hernandez con DNI N° 76250748 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 8 de Julio del 2019

A handwritten signature in blue ink, reading "Torres Hernández", is written over a horizontal line. Above the signature is a large, stylized blue scribble or flourish.

**LUCERO VIVIANA TORRES HERNANDEZ**

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	15
2.6. Método de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
Referencias.	31
Anexos	36

## Índice de tablas

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos	15
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad	15
Tabla 3: Niveles de confiabilidad	15
Tabla 4: Estadístico de datos de la dimensión1: Compromiso	17
Tabla 5: Estadístico de datos de la dimensión 2: Trabajo en equipo	17
Tabla 6: Estadístico de datos de la dimensión 3: Orientación a resultados	18
Tabla 7: Estadístico de datos de la dimensión 4: Productividad	19
Tabla 8: Estadístico de datos de la dimensión 5: Desempeño laboral	19
Tabla 9: Estadístico de datos de la dimensión 6: Conocimiento	20
Tabla 10: Escala de Coeficiente de Correlación	21
Tabla 11: Correlación de variables	22
Tabla 12: La correlación entre trabajo en equipo y la variable competencias laborales	23
Tabla 13: La correlación entre la Orientación a resultados y la variable competencias laborales	24

## Índice de figuras

Figura 1: Respuesta de la dimensión 1: Compromiso	17
Figura 2: Respuesta de la dimensión 2: Trabajo en equipo	17
Figura 3: Respuesta de la dimensión 3: Orientación a resultados	18
Figura 4: Respuesta de la dimensión 4: Productividad	19
Figura 5: Respuesta de la dimensión 5: Desempeño laboral	19
Figura 6: Respuesta de la dimensión 6: Conocimiento	20

## Resumen

El objetivo de la tesis ha sido determinar la influencia del coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones. Para lo cual, la teoría que sustenta la investigación es la teoría evolucionista del conocimiento que según Kant (1912), se basa en que lo fundamental en la vida de todo ser humano es la razón, quien es la guía al momento de realizar las acciones que conllevan a las personas hacia el logro de sus objetivos. Así mismo, menciona que la ética es otro aspecto de gran relevancia para que las personas realicen todas sus labores en base a la moral, y que es necesaria la guía y motivación en el ser humano para que potencialicen sus competencias laborales. Según Caby (2012) indica que el coaching, es el proceso de entrenamiento que emplean los directivos de alto mando, con el fin de desarrollar habilidades que se alineen de acuerdo a los objetivos profesionales y organizacionales. Además, Alles (2008) define que las competencias laborales son las capacidades que tiene cada persona y que se determina por medio de su desempeño, abarcando el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes, que son un conjunto de elementos primordiales para lograr la efectividad en todo proceso. El tipo de investigación ha sido aplicada, la población estuvo conformada por 200 colaboradores, la muestra ha sido de 132 colaboradores con un muestreo probabilístico, la técnica que se utilizó para recoger los datos fue la encuesta, el instrumento que se empleó fue el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados se concluye que el coaching empresarial influye significativamente en las competencias laborales.

Palabras claves: coaching empresarial, competencias laborales, objetivos organizacionales.

## **Abstract**

The objective of the thesis has been to determine the influence of business coaching on labor competencies in services, collections and investments. For which, the theory that sustains the research is the evolutionary theory of knowledge that according to Kant (1912), is based on the fundamental thing in the life of every human being is the reason, who is the guide when performing the actions that lead people towards the achievement of their objectives. Likewise, he mentions that ethics is another aspect of great importance for people to perform all their tasks based on morals, and that the guidance and motivation of the human being is needed to boost their work skills. According to Caby (2012), it indicates that coaching is the training process employed by high-level managers, in order to develop skills that are aligned according to professional and organizational objectives. In addition, Alles (2008) defines that labor competencies are the capacities that each person has and that is determined by their performance, encompassing knowledge, skills, attitudes and attitudes, which are a set of fundamental elements to achieve effectiveness in all process. The type of research has been applied, the population consisted of 200 collaborators, the sample was 132 collaborators with a probabilistic sampling, the technique used to collect the data was the survey, the instrument that was used was the questionnaire. Likert type. According to the results, it is concluded that business coaching significantly influences job skills.

Keywords: business coaching, labor competencies, organizational objectives.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad es de suma importancia aplicar nuevos métodos o disciplinas que permitan potencializar las competencias de todo colaborador, con el fin de fortalecer sus habilidades y destrezas, para ello existen una serie de técnicas que permiten generar la motivación necesaria y lograr la satisfacción del colaborador. Así mismo, el control y seguimiento es necesario para establecer los objetivos apropiados y así incentivar a un mejor rendimiento, basado en la mejora de las competencias laborales.

En el mundo empresarial se observan muchos cambios, los cuales se deben a distintos factores, como los avances tecnológicos, pero también se debe a distintas técnicas que se emplean con el fin de mejorar la productividad, dichas técnicas forman parte de un plan estratégico que permiten trascender a toda empresa. Así mismo, se observan que las organizaciones son más flexibles, con grandes culturas laborales, que se rigen con el fin de crear un buen ambiente dentro del trabajo, lo que requiere aplicar nuevos métodos que permitan una mejora continua. Los nuevos paradigmas, señalan que el colaborador es el elemento fundamental en toda organización y que depende de la creatividad e innovación para su desarrollo.

En el rubro de los negocios, se verifica que es indispensable desarrollar una serie de estrategias, es decir, buscar cual ventajas competitivas que hace diferente a cada empresa. Las organizaciones, reconocen que el ser humano es un recurso valioso, por ello, en los últimos años se han realizado cambios, observando que las empresas en el país no solo se enfocan en la satisfacción del cliente, sino en la motivación al colaborador. El objetivo de ello es generar una mayor participación, a través de las oportunidades y maximizando las competencias de cada colaborador.

Por ello, las empresas desean lograr efectividad en todo proceso, por lo que se busca emplear nuevas técnicas como el coaching que causan un impacto a favor en las competencias laborales de los colaboradores, debido a que ahora se aplican métodos de trabajos dinámicos y participativos, con la finalidad de un cambio empresarial, basado en la mejora del colaborador. En el contexto de estudio, en la empresa Servicios, cobranzas e inversiones se detectaron problemas, como la falta de motivación, integración y seguimiento al desarrollo del colaborador, para lo cual se buscó la combinación de distintas técnicas que ayuden a potencializar las habilidades de los colaboradores, las cuales influyen en su desarrollo laboral.

Considerando todo lo manifestado es de suma importancia desarrollar una investigación que permita determinar la influencia del coaching en las competencias laborales.

Muñoz, C. & Díaz, O. (2014). *El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches*. (Artículo científico publicado en Elsevier Doyma). Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. El objetivo principal ha sido elaborar un proyecto de coaching para los cambios organizacionales, identificando la percepción e ideas de los integrantes de la empresa sobre el impacto del coaching dentro de las actividades empresariales. La metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativo basado en el análisis de percepción aplicado en el objeto de estudio. El resultado que se obtuvo determinó que el coaching genera cambios positivos en las organizaciones. En conclusión, el coaching transforma el entorno empresarial al ser considerado un medio facilitador del cambio y aprendizaje personal.

Plomp, J. (2016). *Career competencies and job crafting: How proactive employees influence their well-being*. (Scientific article published in Emeraldinsight). The Netherlands, Amsterdam: Department of Management and Organization Amsterdam. El objetivo de la investigación fue desarrollar un diseño de trabajo práctico. La metodología que se empleó fue descriptiva y la técnica utilizada la encuesta. Los resultados fueron que se puede optimizar el bienestar del colaborador a partir de un rediseño del trabajo. En conclusión, el trabajo influye en las competencias laborales debido a que permite el desarrollo de habilidades.

La Madriz, J. & Parra, J. (2016). *Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica*. (Artículo científico publicado en Negotium). Maracaibo, Venezuela: Universidad de Carabobo. La investigación, tuvo como objetivo establecer las habilidades que poseen sus trabajadores en el área de ventas. La metodología empleada fue cualitativa, basado en los diseños mixtos secuenciales Creswell. Los resultados fueron que un gran porcentaje de los encuestados poseen competencias de acuerdo a su puesto. La conclusión, es que las competencias son elementos fundamentales que hacen único a un profesional, considerándose fundamentales para el logro de un objetivo, abarcando la capacidad que tiene todo ser humano para desarrollar labores específicas que permitan la solución eficaz de conflictos que puedan surgir dentro del campo laboral.

Mihiotis, A. (2016). *Coaching: from challenge to opportunity*. (Scientific article published in Emeraldinsight). Patras, Greece: Hellenic Open University. El objetivo de la investigación fue dar a conocer los beneficios de la aplicación del coaching en el ámbito laboral, por medio de la implementación de procesos innovadores. La metodología que se utilizó fue descriptiva de enfoque cualitativo. Los resultados fueron que existen áreas de mejora en las organizaciones donde el coaching podría ser un eje impulsador. En conclusión, las empresas que apuestan en coaches de calidad, son aquellas que buscan potencializar el talento dentro de su organización.

Celoria, D. (2014). *Coaching from the coaches perspective: a process-oriented focus*. (Scientific article published in Emeraldinsight). California, United States: San Francisco State University. El artículo tuvo como objetivo verificar la práctica del nuevo coaching para conocer las ventajas de su implementación. La metodología fue de enfoque cualitativo y comparativo. Los resultados señalaron la importancia de aplicar el nuevo coaching, debido a que se enfoca en las habilidades. En conclusión, el coaching abarca nuevos procesos que se enfocan en fortalecer las habilidades técnicas y gerenciales.

Veloz, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. (Tesis para obtener grado Magister publicada). Bolivar, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. El objetivo principal de la investigación fue puntualizar las estrategias a alcanzar que faciliten el estudio del coaching empresarial para optimizar el clima organizacional de la empresa. La metodología aplicada fue cualitativa enfocándose en los directivos de la organización. El resultado fue que es necesario realizar un análisis de factores en el que se considere los componentes del clima organizacional. En conclusión, el desarrollo de un modelo de coaching empresarial beneficia a la organización, debido a que permite que los gerentes apliquen nuevas técnicas al momento de dirigir, planear, organizar y motivar a los colaboradores, generando así la integración y el trabajo en equipo.

Holguín, M. & Rocha, M. (2014). *El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. El objetivo de la investigación fue especificar como el coaching se puede utilizar como un instrumento de estrategia para perfeccionar el clima profesional. La metodología que se utilizó fue cualitativa. El resultado que se obtuvo fue que el coaching mejora el clima laboral de las organizaciones. En conclusión, la ejecución de un programa de coaching es beneficioso,

debido a que se verificó una mejora en el clima laboral de todas las áreas de la empresa, por medio de un coach, quien se empleó actividades y refuerzos individuales y grupales.

Arqueros, M. (2015). *El proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un análisis de discurso*. (Tesis para obtener grado doctoral publicada). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. El objetivo principal ha sido la valoración de los factores que establecen la certeza del proceso del coaching. Los resultados obtenidos fueron que el coaching ejecutivo se centra en el comportamiento del personal de alto mando, con el fin de plantear las mejores estrategias. La metodología aplicada fue cualitativa, utilizando de técnica la encuesta. La conclusión fue que existe una relación positiva en las actividades que realiza el coach con el fin de potencializar las destrezas y habilidades del colaborador debido a que se verifica mejoras en el desempeño laboral.

Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo centroamérica, agencia huehuetenango*. (Tesis para obtener grado de licenciado publicada). Ciudad de Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo precisar las competencias laborales que poseen los colaboradores para el aumento del rendimiento en la organización. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, tipo descriptiva exploratoria. El resultado que se obtuvo indicó que los colaboradores tienen las competencias laborales de acuerdo a su puesto de trabajo. En conclusión, las competencias laborales son consideradas en el campo laboral estrategias y herramientas que aplicándose garantiza beneficios para las organizaciones.

Gómez, F. (2014). *Modelo de competencias profesionales para directivos escolares: Desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile*. (Tesis para obtener el grado Doctoral publicada). Santiago, Chile: Universidad de Chile. El objetivo de la investigación fue plantear un modelo de competencias laborales para directivos. La metodología general que se utilizó fue en base a un enfoque cualitativo colocando énfasis en la actividad directiva escolar. El resultado obtenido fue que realizando una propuesta de mejora en los perfiles de puestos se incrementara el aprendizaje. En conclusión, el desarrollo de las competencias profesionales y buenas habilidades directivas, constituyen una herramienta fundamental para mejorar el aprendizaje y los proyectos en el ámbito de la educación.

Mogollón, C. & Sánchez, M. (2016). *El Coaching como herramienta para mejorar el Desarrollo Empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de Tarapoto – 2014*.

(Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. El objetivo de la investigación fue evaluar como el coaching se emplea como un instrumento para mejorar el desarrollo empresarial de las empresas de Tarapoto. La metodología que se utilizó fue descriptiva de enfoque cualitativo. El resultado fue que el coaching genera cambios positivos en el rendimiento de los trabajadores de las empresas. La conclusión es que el coaching como estrategia de gestión del talento humano tiene importancia en el desarrollo de las labores porque permite obtener el mejor resultado de todos los integrantes de una empresa, con el fin de alcanzar los logros organizacionales.

Márquez, N. & Rosado, C. (2016). *El coaching empresarial y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de los restaurantes del consorcio bon gourmet, Arequipa 2014*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María. La indagación tuvo como objetivo determinar si las actividades relacionadas al coaching logran un impacto en la satisfacción. La metodología fue de enfoque cualitativo. Los resultados obtenidos indicaron que un 56.85% de los colaboradores sienten la falta de compromiso por parte de la empresa y jefes inmediatos. En conclusión, se determinó que el coaching empresarial influye en la mejora de las labores de manera interna, es decir, en el área administrativa, lo cual también se refleja en la mejora en la atención al cliente, que permite lograr la satisfacción esperada.

Arévalo, M. (2018). *El Coaching empresarial y su influencia en el desempeño Laboral En La Empresa Trilce, Comas, Año 2017*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. El objetivo principal fue determinar si existe influencia del coaching empresarial en el desempeño del colaborador, a través de distintas técnicas empeladas. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo. El resultado que se obtuvo señaló que se generaron cambios a favor de la empresa al aplicarse el coaching como una disciplina de mejora. La conclusión, fue que el coaching empresarial sí influye en el desempeño laboral, porque permite potencializar el talento humano.

Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015*. (Tesis para obtener grado de Magister publicada), Lima, Perú: Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo, determinar si las competencias mantienen relación con el clima de la empresa en estudio. La metodología que se utilizó fue de enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformada por los colaboradores del seguro. Los resultados fueron que existe una relación positiva, determinado un coeficiente de correlación

Rho de Spearman 0,738. En conclusión, existe relación entre las variables competencia laboral y clima organizacional, debido a que las competencias blandas tales como el liderazgo y compromiso, influye en el ambiente de trabajo.

Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015*. (Tesis para optar por el grado de licenciado publicada). Andahuaylas, Perú: Universidad nacional José María Arguedas. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo considerando el impacto de los procesos de selección, capacitación, y desarrollo personal. La metodología fue de enfoque cuantitativo, empírico analítico. Los resultados obtenidos fueron que las competencias son un factor determinante en el desempeño de cada colaborador. En conclusión, sí existe una relación significativa ambas variables, porque permite realizar perfiles de puestos con las competencias específicas y genéricas indispensables para cada área.

Kant (1912). La teoría evolucionista del conocimiento se basa en que lo fundamental en la vida de todo ser humano es la razón, quien es la guía al momento de realizar las acciones que conllevan a las personas hacia el logro de sus objetivos. Así mismo, menciona que la ética es otro aspecto de gran relevancia para que las personas realicen todas sus labores en base a la moral, y que es necesaria la guía y motivación en el ser humano para que potencialicen sus competencias laborales (p.202).

Caby (2012) indica que el coaching, es el proceso de entrenamiento que emplean los directivos de alto mando, con el fin de desarrollar habilidades que se alineen de acuerdo a los objetivos profesionales y organizacionales. (p.1972).

López (2006) señala que el coaching es lograr la flexibilidad para que las personas se adapten a los cambios de manera efectiva, orientando hacia el logro de resultados, a la colaboración, compromiso profesional y trabajo en equipo, potencializando las destrezas y cumpliendo con los objetivos, así como el incremento de la productividad. (p.73).

Fernández y Roman (2008) revela que el coaching empresarial es guiar a una persona o equipo de trabajo, a través de distintas técnicas que permitan a partir de las necesidades, mejorar las habilidades y el desarrollo de conocimientos (p.16).

Stinnett y Zenger (2013) mencionan que el coaching son las interacciones que ayudan al ser humano a mejorar sus habilidades, es un proceso de guía a descubrir los miedos que tiene cada individuo y buscar así respectivas soluciones (p.46).

Alles (2008) define que las competencias laborales son las capacidades que tiene cada persona y que se determina por medio de su desempeño, abarcando el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes, que son un conjunto de elementos primordiales para lograr la efectividad en todo proceso (p.69).

Dilts (2008) revela que las competencias son un conjunto de elementos, en el cual influye la personalidad y conocimiento, que son puntos básicos para el desempeño laboral, considerando que se busca que el ser humano desarrolle competencias que aporten en su desarrollo profesional (p.20).

Preciado (2006) indica que las competencias laborales son puntos básicos en las organizaciones, debido a que son herramientas que permiten mejoras en el reclutamiento, selección y elección del personal, de acuerdo al desarrollo de los perfiles de puestos (p.5).

Gutiérrez (2010) menciona que las competencias son aquellas actitudes, capacidades, habilidades y atributos que desarrolla el ser humano en el área laboral y lo hace destacar profesionalmente (p.245).

Problema General ¿Cómo influye el coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019? Problemas Específicos 1. ¿Cómo influye el trabajo en equipo en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019? 2. ¿Cómo influye la orientación a resultados en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019?

La presente investigación permite brindar un aporte a las empresas, en lo referente a la influencia del coaching empresarial en las competencias laborales que posee cada colaborador, para así potencializar las competencias de cada integrante de las organizaciones. Además, se busca proponer métodos de mejora que ayuden en el desarrollo del colaborador, como en el incremento de la productividad para el beneficio de todos en la organización.

Los resultados de la investigación benefician a los colaboradores, debido a que se verifica que técnicas son las más apropiadas para su desarrollo profesional, a través de distintos métodos de mejora, los cuales también traen ventajas a la empresa. Por lo que, las organizaciones al emplear las nuevas técnicas pueden observar los grandes beneficios que obtienen para en el desarrollo de las labores.

Los resultados de la investigación se pueden aplicar en la empresa, servicios, cobranzas e inversiones, en el Distrito de Jesús María y en otras organizaciones con características similares.

El proyecto y la metodología utilizada sirven de base para hacer futuros trabajos de investigación científica. Así como, para profundizar los estudios y conclusiones de los temas en estudio.

Hipótesis General. El coaching empresarial influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. Hipótesis Especificas 1. El trabajo en equipo influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. 2. La orientación a resultados influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.

Objetivo General. Determinar la influencia del coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. Objetivos Específicos 1. Determinar la influencia del trabajo en equipo en las en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. 2. Determinar la influencia de la orientación a resultados en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.

## **II. MÉTODO**

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

#### **2.1.1. Enfoque: cuantitativo**

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) indican que se basó en la recolección de datos necesarios según un orden preestablecido para obtener información fundamental. (p.4)

#### **2.1.2. Nivel: explicativo - causal**

Al respecto, Bernal (2010) señala que se basa en poner a prueba la hipótesis con el fin de obtener las conclusiones de la investigación. (p.115).

#### **2.1.3. Diseño metodológico: no experimental – corte transversal**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la investigación no experimental es verificar los sucesos tal como ocurren y luego proceder a realizar el análisis (p.152). Hernández, Fernández y Baptista. (2017), define que es recolectar datos en un momento dado para así proceder a la descripción. (p. 154).

#### **2.1.4. Tipo de investigación: aplicada**

Al respecto Naghi (2000) nos dice que se utiliza para tomar decisiones y resolver dificultades. (p.44).

#### **2.1.5. Método de investigación: hipotético deductivo**

Según Bernal (2010), indica que se basa en la formulación de hipótesis que se pondrán a prueba con la confrontación de los hechos. (p. 60).

### **2.2 Operacionalización de variables**

#### **2.2.1 Variables**

##### **Variable independiente: Coaching empresarial**

López (2006) señala que el coaching es lograr la flexibilidad para que las personas se adapten a los cambios de manera efectiva, orientando hacia el logro de resultados, a la colaboración, compromiso profesional y trabajo en equipo, potencializando las destrezas y cumpliendo con los objetivos, así como el incremento de la productividad. (p.73).

### **Dimensión 1: Compromiso**

Regno (2014) define al compromiso como una obligación que permite a la persona ser un mejor ser humano en todo ámbito, basándose en la integridad y ética, permitiendo así el logro de los objetivos. Además, el compromiso es un acuerdo que realiza la persona consigo misma, para llegar a la meta establecida (p.121).

Así mismo, la dimensión 1 está conformada por los indicadores siguientes: puntualidad, participación y planificación.

### **Dimensión 2: Trabajo en equipo**

Acosta (2011) define al trabajo en equipo como un conjunto de actividades que se desarrollan de manera grupal, teniendo en cuenta que un grupo no es un equipo, debido a que abarca mayor esfuerzo formar un equipo, que trabaje con sinergia para el logro de la efectividad deseada en todo proceso. Además, el trabajo en equipo permite mayor productividad, compromiso y motivación (p.48).

Así mismo, la dimensión 2 está conformada por los indicadores siguientes: integración, organización y comunicación efectiva.

### **Dimensión 3: Orientación a resultados**

Alles, (2011) indica que orientación a resultados se basa en guiar al ser humano, hacia el logro de sus objetivos, administrando los procesos, orientando el comportamiento con el fin de mejorar el rendimiento. Además, busca llegar al éxito por medio de metas desafiantes (p. 181).

Así mismo, la dimensión 3 está conformada por los indicadores siguientes: rendimiento, logro y calidad en el servicio.

### **Variable dependiente: Competencias laborales**

Alles (2008) define que las competencias laborales son las capacidades que tiene cada persona y que se determina por medio de su desempeño, abarcando el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes, que son un conjunto de elementos primordiales para lograr la efectividad en todo proceso (p.69).

### **Dimensión 1: Productividad**

López (2013) puntualiza que la productividad es la capacidad que tiene cada persona en el desarrollo de actividades, buscando la optimización de recursos y

potencializando las habilidades. Por lo que, la productividad en toda organización es básica en el desarrollo de las actividades (p. 65).

Así mismo, la dimensión 1 está conformada por los indicadores siguientes: capacidad, flexibilidad y creatividad.

### **Dimensión 2: Desempeño laboral**

Martínez (2012) señala que el desempeño laboral es el rendimiento que ejerce una persona en el ámbito laboral, a través del esfuerzo y desarrollo de las tareas asignadas dentro de una organización, determinando la aportación que ejerce la persona hacia el logro de los objetivos. Por lo que, el desempeño laboral abarca el compromiso y el rendimiento de la persona en el desarrollo de su labor (p. 285).

Así mismo, la dimensión 2 está conformada por los indicadores siguientes: motivación, satisfacción y desarrollo.

### **Dimensión 3: Conocimiento**

Belohlavek (2005) indica que el conocimiento es la información que maneja una persona o que adquiere con el pasar de los años, por medio de la experiencia la cual intervine en la toma de decisiones. El conocimiento, permite comprender la realidad, para actuar de la mejor manera. (p.6).

Así mismo, la dimensión 3 está conformada por los indicadores siguientes: habilidades, actitudes y capacidad de respuesta.

## 2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VI</b> <b>Coaching empresarial</b> López, M. (2006)	López, M. (2006), señala que el coaching es lograr la flexibilidad para que las personas se adapten a los cambios de manera efectiva, orientando hacia el logro de resultados, a la colaboración, compromiso profesional y trabajo en equipo, potencializando las destrezas y cumpliendo con los objetivos, así como el incremento de la productividad. (p.73).	La variable independiente (Coaching empresarial) se medirá mediante las dimensiones de compromiso, trabajo en equipo y orientación a resultados. Además se elaborará un cuestionario de 9 ítems.	Compromiso	Puntualidad	1. ¿Considera usted que la puntualidad es un factor que permite evaluar su desempeño laboral?	Ordinal Cuestionario Tipo Likert
				Participación	2. ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en la empresa?	
				Planificación	3. ¿Usted cumple las disposiciones de su jefe inmediato?	
			Trabajo en equipo	Integración	4. ¿Coordina usted con sus compañeros de trabajo el desarrollo de las actividades de su área?	
				Organización	5. ¿Existe una distribución uniforme de trabajo para cumplir las metas del área?	
				Comunicación efectiva	6. ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe o compañeros de trabajo?	
			Orientación a resultados	Rendimiento	7. ¿Sus propuestas de solución a los problemas han sido tomadas en cuenta para futuros casos?	
				Logro	8. ¿La empresa reconoce con recompensas por el buen desempeño del trabajador?	
				Calidad en el servicio	9. ¿Considera usted que los trabajadores solucionan los problemas o inquietudes de los clientes?	
<b>VD</b> <b>Competencias laborales</b> Alles, M. (2008)	Alles, M. (2008), define que las competencias laborales son las capacidades que tiene cada persona y que se determina por medio de su desempeño, abarcando el conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes, que son un conjunto de elementos primordiales para lograr la efectividad en todo proceso (p.69).	La variable dependiente (competencias laborales) se medirá mediante las dimensiones de productividad, desempeño laboral y conocimiento. Además, se elaborará una encuesta de 9 ítems.	Productividad	Capacidad	10. ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el perfil del puesto asignado?	Ordinal Cuestionario Tipo Likert
				Flexibilidad	11. ¿Los trabajadores de la empresa están preparados para asumir nuevas funciones y responsabilidades?	
				Creatividad	12. ¿Los trabajadores de la empresa aportan ideas para mejorar los procesos? 13. ¿Los trabajadores de la empresa participan permanentemente en la mejora continua de la organización?	
			Desempeño laboral	Motivación	14. ¿Cumple usted con las metas establecidas por la empresa?	
				Satisfacción	15. ¿Las labores que usted realiza está de acuerdo a sus expectativas?	
				Desarrollo	16. ¿Los trabajadores de la empresa tienen posibilidades de ascender?	
			Conocimiento	Habilidades	17. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un amplio conocimiento y experiencia para desarrollar las funciones asignadas?	
				Actitudes	18. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa actúan con decisión y empeño para lograr sus metas?	
				Capacidad de respuesta	19. ¿Los trabajadores de la empresa resuelven inmediatamente las situaciones problemáticas que se presenten?	

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 200 colaboradores del área de banca telefónica de servicios, cobranzas e inversiones, del grupo Scotiabank. Al respecto, Jany (1994), define qué población es la totalidad de elementos o sujetos que poseen características semejantes (p.164).

### 2.3.2 Muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por 132 colaboradores de la empresa servicios, cobranzas e inversiones, quienes representan a la población. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que es un pequeño grupo de la población. (p.175).

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

#### Dónde:

n= Tamaño de muestra buscado

N = Población =200

e = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

p = Probabilidad de que ocurra el evento =0.5

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento =0.5

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 132$$

### 2.3.3 Muestreo

#### 2.3.3.1. Muestreo probabilístico: aleatorio simple

Al respecto Bernal (2010) nos dice que es un método que se basa en el análisis de la muestra. (p.160)

**a. Criterio de inclusión:**

- Damas y varones
- Edad 18 – 65 años

**b. Criterio de exclusión:**

- Personas con trastornos psicológicos.

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

#### 2.4.1 Técnica: encuesta

Al respecto, Bernal. (2010) señala que se basa en un conjunto de interrogaciones diseñadas, con el fin de conseguir información valiosa (p.194).

#### 2.4.2 Instrumento: cuestionario

Según Bernal (2010), define que es un conjunto de interrogaciones diseñadas, con el fin de lograr los objetivos del proyecto de investigación. (p.194).

#### 2.4.3. Validez del instrumento: juicio de expertos

Al respecto Martínez (2001) indica que se trata de buscar el consenso entre los expertos. (pág. 15).

El instrumento fue validado por los docentes siguientes:

Número	Apellidos y Nombres	Grado	Resultados
1	Arce Alvarez Edwin	Doctor	Validado
2	Dávila Arenaza Víctor	Doctor	Validado
3	Cárdenas Saavedra Abraham	Doctor	Validado

#### 2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se logró mediante el desarrollo de la encuesta piloto a una muestra de 10 sujetos de estudio similares a la nuestra, donde los resultados fueron procesados en el programa SPSS utilizando el estadístico alfa de Cronbach, obteniendo el resultado siguiente:

**Tabla 1***Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.**Tabla 2***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,901	19

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS.**Tabla 3***Niveles de confiabilidad*

<b>Coefficiente</b>	<b>Relación</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Fuente:* Ruiz. C. 2014, p.89

De acuerdo a los resultados de la encuesta piloto y el uso del estadístico del alfa de cronbach, la confiabilidad del instrumento es de 0.901 considerada como de alta confiabilidad, en coherencia a la tabla 3.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p.200).

## 2.5 Procedimiento

1era etapa: Preparación del material para la encuesta.

2da etapa: Autorización de la empresa o de la organización para realizar la encuesta de la muestra correspondiente.

3era etapa: Realización de la encuesta.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

### **2.6.1 Método descriptivo**

Según Pérez (2000) manifiesta que se basa en describir el comportamiento o estado de las variables. (p.91).

### **2.6.2 Método inferencial**

Al respecto, Levine, Berenson y Krehbie (2006), mencionan que el método inferencial utiliza información de la muestra para obtener conclusiones de la población. (p.4).

## **2.7 Aspectos éticos**

La investigación se desarrolló con veracidad, en base a los principios de ética, respetando los resultados. Además, contando con el consentimiento de los participantes, quienes son los colaboradores de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones.

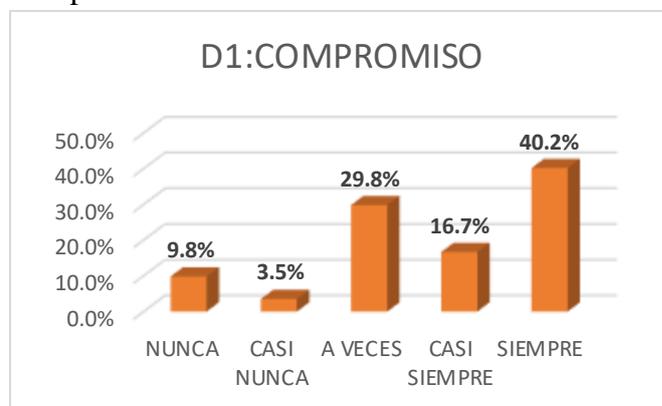
### III. RESULTADOS:

#### 3.1. Análisis descriptivo:

Tabla 4: Estadístico de datos de la dimensión 1: Compromiso

COMPROMISO				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
COMPROMISO <sup>a</sup>	NUNCA	39	9.8%	29.5%
	CASI NUNCA	14	3.5%	10.6%
	A VECES	11	29.8%	89.4%
	CASI SIEMPRE	66	16.7%	50.0%
	SIEMPRE	15	40.2%	120.5%
Total		39	100.0%	300.0%
a. Grupo		6		

Figura 1: Respuesta de la dimensión 1: Compromiso



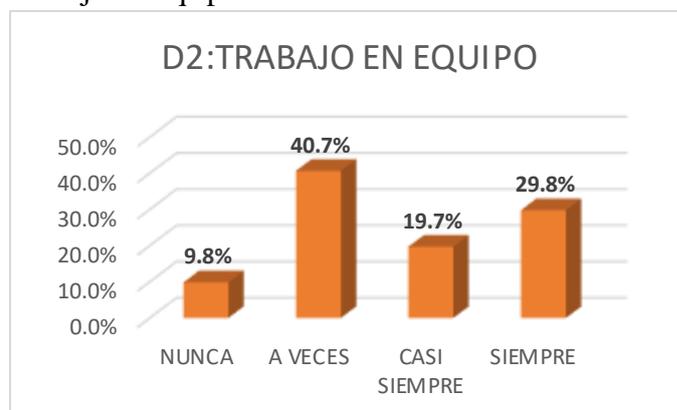
Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 40.2% de los colaboradores siempre se siente satisfechos con las labores realizadas, el 29.8% indica que a veces se considera satisfecho con las labores realizadas, el 16.7% nos dice que casi siempre está comprometido con las labores realizadas, el 9.8% indica que nunca se siente conforme con las labores hechas y finalmente el 3.5% nos dice que casi nunca están satisfechos con las labores realizadas en la empresa.

Tabla 5: Estadístico de datos de la dimensión 2: Trabajo en equipo

TRABAJO_EN_EQUIPO frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
TRABAJO_EN_EQUIPO <sup>a</sup>	NUNCA	39	9.8%	29.5%
	A VECES	16	40.7%	122.0%
	CASI SIEMPRE	78	19.7%	59.1%
	SIEMPRE	11	29.8%	89.4%
Total		39	100.0%	300.0%
a. Grupo		6		

Figura 2: Respuesta de la dimensión 2: Trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 40.7% solo a veces existe coordinación entre los colaboradores de la misma área, el 29.8% nos dicen que siempre existe una comunicación efectiva entre ellos, el 19.7% que siempre existe coordinación entre los colaboradores de la misma área y finalmente el 9.8% nos dice que nunca existe una comunicación efectiva entre ellos.

Tabla 6: Estadístico de datos de la dimensión 3: Orientación a resultados

ORIENTACION_A_RESULTADOS frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
ORIENTACION _A_RESULTADOS <sup>a</sup>	NUNCA	67	16.9%	50.8%
	CASINUNCA	13	3.3%	9.8%
	A VECES	54	13.6%	40.9%
	CASI SIEMPRE	119	30.1%	90.2%
	SIEMPRE	143	36.1%	108.3%
Total		396	100.0%	300.0%
a. Grupo				

Figura 3: Respuesta de la dimensión 3: Orientación a resultados



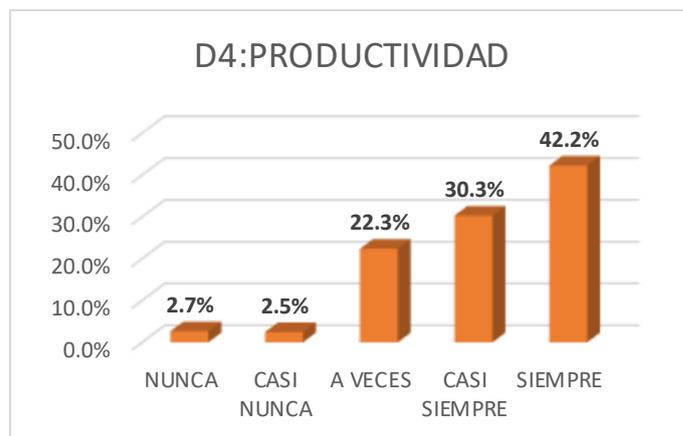
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 36.1% señala que siempre existe un método efectivo para la solución de los problemas de los clientes, el 30.1% nos indica que casi siempre se resuelven las dudas por parte de los clientes, el 16.9% nos dice que nunca se resuelve las dudas de los clientes, el 13.6% indica que a veces existe un método efectivo para la solución de los problemas de los clientes y finalmente el 3.3% nos dice que casi nunca se resuelven las dudas por parte de los clientes.

Tabla 7: Estadístico de datos de la dimensión 4: Productividad

PRODUCTIVIDAD frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
PRODUCTIVIDAD	NUNCA	14	2.7%	10.6%
	CASI NUNCA	13	2.5%	9.8%
	A VECES	118	22.3%	89.4%
	CASI SIEMPRE	160	30.3%	121.2%
	SIEMPRE	223	42.2%	168.9%
Total		528	100.0%	400.0%
a. Grupo				

Figura 4: Respuesta de la dimensión 4: Productividad



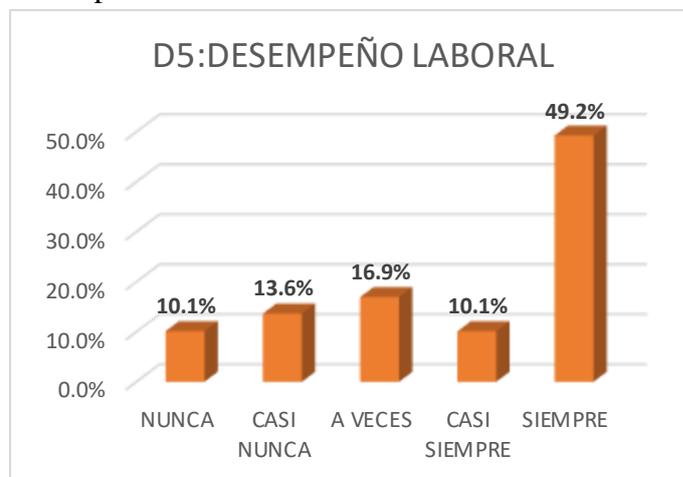
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 42.2% de los colaboradores siempre son participes de la mejora continua de la organización, el 30.3% nos dice que casi siempre se encuentran involucrados en la mejora continua de la organización, el 22.3% indica que solo a veces sus ideas son escuchadas para la mejora continua de la organización, el 2.7% y 2.5% nos dice que nunca y casi nunca son participes de la mejora continua de la organización.

Tabla 8: Estadístico de datos de la dimensión 5: Desempeño laboral

DESEMPEÑO_LABORAL frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
DESEMPEÑO_LABORAL <sup>a</sup>	NUNCA	40	10.1%	30.3%
	CASI NUNCA	54	13.6%	40.9%
	A VECES	67	16.9%	50.8%
	CASI SIEMPRE	40	10.1%	30.3%
	SIEMPRE	195	49.2%	147.7%
Total		396	100.0%	300.0%
a. Grupo				

Figura 5: Respuesta de la dimensión 5: Desempeño laboral



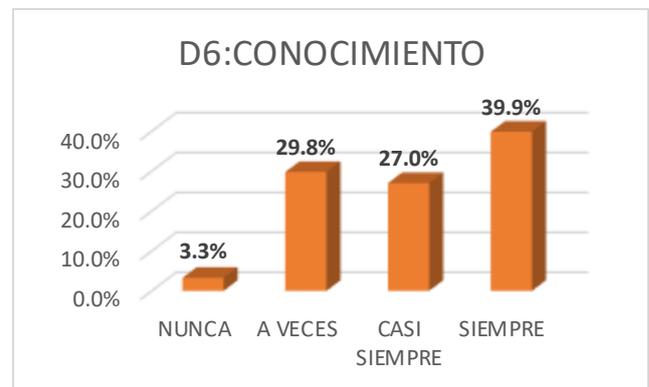
Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 49.2% de los colaboradores siempre cumple las metas trazadas por la organización, el 16.9% nos dice que solo a veces son alcanzadas estas metas, el 13.6% indica que casi nunca se llega a la meta propuesta, el 10.1% nos dice que nunca se logra alcanzar la meta y finalmente el 10.1% nos indica que casi siempre se cumple las metas trazadas por la organización.

Tabla 9: Estadístico de datos de la dimensión 6: Conocimiento

CONOCIMIENTO frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CONOCIMIENTO <sup>a</sup>	NUNCA	13	3.3%	9.8%
	A VECES	118	29.8%	89.4%
	CASI SIEMPRE	107	27.0%	81.1%
	SIEMPRE	158	39.9%	119.7%
Total		396	100.0%	300.0%
a. Grupo				

Figura 6: Respuesta de la dimensión 6: Conocimiento



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados del análisis descriptivo obtenidos por el cuestionario, indican que el 39.9% expresa que siempre existe una opinión positiva con respecto al conocimiento que poseen los colaboradores de la empresa, el 29.8% indica que a veces existe esta opinión positiva, el 27% nos dice que casi siempre existe una opinión positiva y finalmente el 3.3% nos dice que nunca existe una opinión positiva con respecto al conocimiento que poseen los colaboradores de la empresa

### 3.2. Análisis inferencial:

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

**Hipótesis general:** El coaching empresarial influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: El Coaching empresarial influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Ho: El Coaching empresarial no influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Tabla 10: Escala de Coeficiente de Correlación:

Fuente: Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305).

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Ho:  $R = 0$ ; V1 no tiene relación con V2

H1:  $R > 0$ ; V1 tiene relación con V2

#### Nivel de significancia:

$\alpha$ : ( $0 < \alpha < 1$ ); donde  $\alpha = 0.5$

#### Regla de decisión:

$p < \alpha$ : Se rechaza  $H_0$   $p > \alpha$ : se acepta  $H_0$

#### Valor significativo:

Sig. = p

Tabla 11:

*Correlación de variables*

		Coaching empresarial	Competencias laborales
Coaching empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132
Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

**Interpretación:** En la Tabla 11: correlación de variables, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.801 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que las variables coaching empresarial y competencias laborales tienen una correlación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el coaching empresarial influye significativamente en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

**Hipótesis específica 1:** El trabajo en equipo influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: El trabajo en equipo influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

H0: El trabajo en equipo no influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

Tabla 12:

*La correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable competencias laborales*

		Trabajo en equipo	Competencias laborales
Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	132	132
	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
Competencias laborales	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	132	132

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

**Interpretación:** En la Tabla 12: la correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable competencias laborales, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.531 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión trabajo en equipo y la variable competencias laborales tienen una correlación positiva media. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el trabajo en equipo influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

**Hipótesis específica 2:** La orientación a resultados influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.

Ha: La orientación a resultados influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

H0: La orientación a resultados no influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019

Tabla 13:

*La correlación entre la dimensión Orientación a resultados y la variable competencias laborales*

		Orientación a resultados	Competencias laborales
Rho de Spearman	Orientación a resultados		
		Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,731**
		N	.
	Competencias laborales		
		Coficiente de correlación	,731**
	Sig. (bilateral)	1,000	
	N	.	
		N	132
			132

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

**Interpretación:** En la Tabla 13: la correlación entre la dimensión Orientación a resultados y la variable competencias laborales, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.731 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión orientación a resultados y la variable competencias laborales tienen una correlación positiva media. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la orientación a resultados influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

## IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la influencia del coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia significativa del coaching empresarial en las competencias laborales.

Dichos resultados son coherentes con la teoría evolucionista del conocimiento, que según Kant (1912) indica que es fundamental la guía y motivación en el ser humano lo cual influye en el desarrollo de las competencias laborales que mantiene cada persona. Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: Muñoz, C. y Díaz, O. (2014) en su artículo científico “*El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches*” en la universidad Konrad Lorenz en Colombia, concluyen que el coaching transforma el entorno empresarial al ser considerado un medio facilitador del cambio y aprendizaje personal.

También en la tesis internacional de Veloz, H. (2017) titulada “*Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*” para obtener el grado de magister en la Universidad Andina Simón Bolívar en Ecuador, concluye que el desarrollo de un modelo de coaching empresarial beneficia a la organización, debido a que permite que los gerentes apliquen nuevas técnicas al momento de dirigir, planear, organizar y motivar a los colaboradores, generando así la integración y el trabajo en equipo.

Además, en la tesis nacional de Arévalo, M. (2018) titulada “*El Coaching empresarial y su influencia en el desempeño Laboral En La Empresa Trilce, Comas, Año 2017*” para obtener el grado de licenciado en la Universidad César Vallejo en Perú, concluye que el coaching empresarial si influye significativamente en el desempeño laboral, porque permite potencializar el talento humano.

4.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la influencia del trabajo en equipo en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia del trabajo en equipo en las competencias laborales.

Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: Plomp, J. (2016) en su artículo científico “*Career competencies and job crafting: How proactive employees influence their well-being*” in the Department of Management and Organization Amsterdam, concluye que el trabajo influye en las competencias laborales debido a que permite el desarrollo de habilidades.

También en la tesis internacional de Herrera, A. (2015) titulada “*Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo centroamérica, agencia Huehuetenango*” para obtener grado de licenciado en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, concluye que las competencias laborales son consideradas en el campo laboral estrategias y herramientas que aplicándose garantiza beneficios para cualquier institución, sin importar el tamaño o rubro de la misma.

Además, en la tesis nacional de Velazco, E. (2017) titulada “*La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015*” para obtener grado de Magister en la Universidad César Vallejo en Perú, concluye que existe relación entre las variables competencia laboral y clima organizacional, debido a que las competencias blandas tales como el liderazgo y compromiso, influye en el ambiente de trabajo.

4.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la influencia de la orientación a resultados en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos y el análisis descriptivo e inferencial se ha determinado que existe influencia de la orientación a resultados en las competencias laborales.

Así mismo, existe coherencia con las investigaciones científicas siguientes: La Madriz, J. y Parra, J. (2016) en su artículo científico “*Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica*” en la Universidad de Carabobo en Venezuela, concluye que las competencias son elementos fundamentales que hacen único a un profesional, considerando que permiten el desarrollo de una capacidad para el logro de un objetivo o resultado en un determinado contexto, abarcando la capacidad que tiene todo ser humano para desarrollar labores específicas que permitan la solución eficaz de conflictos que puedan surgir dentro del campo laboral.

También en la tesis internacional de Gómez, F. (2014) titulada “*Modelo de competencias profesionales para directivos escolares: Desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile*” para obtener el grado Doctoral en la Universidad de Chile, concluye que el desarrollo de las competencias profesionales y buenas prácticas directivas, constituyen una herramienta fundamental para mejorar los resultados de aprendizaje y gestión de un proyecto en el ámbito de la educación.

Además, en la tesis nacional de Casa, M. (2015) titulada “*Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015*” para optar por el grado de licenciado en la Universidad nacional José María Arguedas en Perú, concluye que existe una relación significativa entre la variable gestión por competencias y el desempeño laboral del personal administrativo, debido a que la orientación a resultados demuestra un mejor desempeño del colaborador.

4.4. La hipótesis general ha sido que el coaching empresarial influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa en la Tabla 11: correlación de variables, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.801 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, de Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que las variables coaching empresarial y competencias laborales tienen una correlación positiva considerable. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el coaching empresarial influye significativamente en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

4.5. La hipótesis específica 1 ha sido que el trabajo en equipo influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa En la Tabla 12: la correlación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable competencias laborales, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.531 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión

trabajo en equipo y la variable competencias laborales tienen una correlación positiva media. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, el trabajo en equipo influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

4.6. La Hipótesis específica 2 ha sido que la orientación a resultados influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019. De acuerdo a los resultados del análisis inferencial y las pruebas de hipótesis. Se observa que en la Tabla 13: la correlación entre la dimensión Orientación a resultados y la variable competencias laborales, podemos observar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman cuyo valor es 0.731 y al ser comparado en la Tabla 10: Escala de coeficiente de correlación, Hernández, Fernández, y Bautista (2014, P.305). Podemos decir que la dimensión orientación a resultados y la variable competencias laborales tienen una correlación positiva media. La significancia encontrada es menor a la significancia planteada en la investigación, ( $0,000 < 0,05$ ) lo cual, y según lo planteado en la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, la orientación a resultados influye en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1. Se ha determinado que existe influencia significativa del coaching empresarial en las competencias laborales.
- 5.2. Se ha determinado que existe influencia del trabajo en equipo en las competencias laborales.
- 5.3. Se ha determinado que existe influencia de la orientación a resultados en las competencias laborales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Contratar al personal idóneo para el puesto de coach en la empresa, el cual se encarga de guiar a las personas hacia el logro de objetivos, por lo que debe ser una persona que cuente con las cualidades de empatía, confidencialidad e imparcialidad para que así por medio de distintas técnicas pueda lograr que los líderes reconozcan sus habilidades y destrezas, las cuales serán aplicadas con sus equipos de trabajo, para obtener mejores resultados.
- 6.2. Implementar actividades integradoras, tales como: dinámicas grupales en las que los colaboradores puedan presentar en grupo propuestas de mejoras y así brindar reconocimiento al mejor grupo, con el fin de que puedan trabajar en equipo y fortalecer las competencias laborales que poseen, mediante distintas dinámicas que fomenten la comunicación activa.
- 6.3. Establecer un sistema de medición de desempeño basado en indicadores, para el control de los resultados de cada colaborador del área de banca telefónica y así verificar si su nivel de crecimiento tiene relación con los objetivos planteados.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Alcoba, M. (2014), *La dimensión social del logro individual*. Buenos Aires, Argentina: Flacso.
- Aldana, L y Vargas, M. (2015). *Calidad y Servicio*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2008). *Selección por competencia*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2011). *Nuevo enfoque: Diccionario de preguntas*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A
- Alles,M. (2008).*Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arévalo, M. (2018). *El Coaching empresarial y su influencia en el desempeño Laboral En La Empresa Trilce, Comas, Año 2017*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Arqueros, M. (2015). *El proceso de coaching ejecutivo: evaluación de los factores que determinan su eficacia a través de un análisis de discurso*. (Tesis para obtener grado doctoral publicada). Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Baptista, P., Fernández, C. y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México, México: Hill Interamericana de México S.A.
- Belohlavek, P. (2005). *Conocimiento: la ventaja competitiva*. Madrid, España: Blue Eagle Group.
- Berenson, M., Krehbie,T. y Levine, D.(2006). *Estadística para la administración*. Juárez, México: Pearson Education.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Education.
- Caby, F. (2012). *El coaching*. México: De Vecchi Ediciones, S.A.
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015*. (Tesis para optar por el grado de licenciado publicada). Andahuaylas, Perú. Universidad nacional José María Arguedas
- Celoria, D. (2014). *Coaching from the coaches perspective: a process-oriented focus*. (Scientific article published in Emeraldinsight). California, United States: San Francisco State University.
- Chavarría, M. (2015). *La eficacia de la creatividad: Creatívate*. Madrid, España: ESIC editorial.
- Chávez, N. (2012). *La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización*. (Artículo científico publicado en Pensamiento & Gestión). Ciudad de México, México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Servicios Editoriales S.L.
- Demory, B. (1999). *Convencer con la palabra: el arte de persuadir*. Barcelona, España: Ediciones Granica S.A.
- Fernández, M. y Roman, J. (2008). *Liderazgo y coaching*. España: Editorial Libros en red.
- Galán, A. y Martínez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Gómez, F. (2014). *Modelo de competencias profesionales para directivos escolares: Desarrollo y aplicación al ámbito de la educación particular subvencionada, Chile*. (Tesis para obtener el grado Doctoral publicada). Santiago, Chile: Universidad de Chile.

- Gutiérrez, E. (2010) *Competencias gerenciales*. Colombia: Ecode Ediciones.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de bimbo*. (Tesis para obtener grado de licenciado publicada). Ciudad de Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Holguín, M. & Rocha, M. (2014). *El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicada). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Jany, J. (1994). *Investigación integral de mercados*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Kant, I (1912). *La filosofía de Kant: una introducción a la filosofía*. Madrid, España: Ediciones Cristiandad.
- La Madriz, J. & Parra, J. (2016). *Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica*. (Artículo científico publicado en *Negotium*). Maracaibo, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Llado, D., Navarro, M. y Sánchez, L. (2013). *Competencias personales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Madrid, España: Palibrio LLC.
- López, J. (2013). *Productividad*. Ciudad de México, México: Palibrio LLC
- López, M. (2006). *Lenguaje transparente: relaciones interpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
- Márquez, N. & Rosado, C. (2016). *El coaching empresarial y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de los restaurantes del consorcio bon gourmet, Arequipa 2014*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado).Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Martínez, A. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. Washington D.C, United States of America: Pan American Health Org.
- Martínez, M. (2012). *La evaluación del rendimiento*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Merino, M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid, España: ESIC Editorial.

- Mihiotis, A. (2016). *Coaching: from challenge to opportunity*. (Scientific article published in Emeraldinsight). Patras, Greece: Hellenic Open University.
- Mogollón, C. & Sánchez, M. (2016). *El Coaching como herramienta para mejorar el Desarrollo Empresarial de las pymes del sector comercio del distrito de Tarapoto – 2014*. (Tesis para obtener el grado de licenciado publicado). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín
- Muñoz, C. & Díaz, O. (2014). *El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches*. (Artículo científico publicado en Elsevier Doyma). Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria 34onrad Lorenz.
- Pérez, M. (2000). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Madrid, España: Universidad de Rioja.
- Preciado, A. (2006). *Modelo de evaluación por competencias laborales*. México: Publicaciones Cruz
- Plomp, J. (2016). *Career competencies and job crafting: How proactive employees influence their well-being*. (Scientific article published in Emeraldinsight). The Netherlands, Amsterdam: Department of Management and Organization Amsterdam.
- Regno, L. (2014). *La dirección de las organizaciones: De la teoría a la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Editorial universitaria de Buenos Aires.
- Rodríguez, M. (2015). *Integración de equipos*. Ciudad de México, México: Editorial el manual moderno.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen / Humanitas.
- Stinnett, K. y Zenger, J. (2013). *El coach extraordinario: Cómo los mejores líderes ayudan a crecer a los demás*. España: Profit Editorial S.R.
- Tracy, B. (2015). *Motivación*. Nueva York, Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Velazco, E. (2017). *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud – Lima -2015*. (Tesis para obtener grado de Magister publicada), Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Veloz, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*. (Tesis para obtener grado Magister publicada). Bolívar, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

## ANEXO A

### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES

#### Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del “**COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2019**”

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
<b>VARIABLE I: Coaching empresarial</b>					
<b>Dimensión: Compromiso</b>					
01.- ¿Considera usted que la puntualidad es una factor que permite evaluar su desempeño laboral?					
02.- ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en la empresa?					
03.- ¿Usted cumple las disposiciones de su jefe inmediato?					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>					
04.- ¿Coordina usted con sus compañeros de trabajo el desarrollo de las actividades de su área?					
05.- ¿Existe una distribución uniforme de trabajo para cumplir las metas del área?					
06.- ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe o compañeros de trabajo?					
<b>Dimensión: Orientación a resultados</b>					
07.- ¿Sus propuestas de solución a los problemas han sido tomadas en cuenta para futuros casos?					
08.- ¿La empresa reconoce con recompensas por el buen desempeño del trabajador?					
09.- ¿Considera usted que los trabajadores solucionan los problemas o inquietudes de los clientes?					
<b>VARIABLE II: Competencias laborales</b>					
<b>Dimensión: Productividad</b>					
10.- ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el perfil del puesto asignado?					
11.- ¿Los trabajadores de la empresa están preparados para asumir nuevas funciones y responsabilidades?					
12.- ¿Los trabajadores de la empresa aportan ideas para mejorar los procesos?					
13.- ¿Los trabajadores de la empresa participan permanentemente en la mejora continua de la organización?					
<b>Dimensión: Desempeño laboral</b>					
14.- ¿Cumple usted con las metas establecidas por la empresa?					
15.- ¿Las labores que usted realiza está de acuerdo a sus expectativas?					
16.- ¿Los trabajadores de la empresa tienen posibilidades de ascender?					
<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
17.- ¿Los trabajadores de la empresa tienen un amplio conocimiento y experiencia para desarrollar las funciones asignadas?					
18.- ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa actúan con decisión y empeño para lograr sus metas?					
19.- ¿Los trabajadores de la empresa resuelven inmediatamente las situaciones problemáticas que se presenten?					

Fuente: El investigador

ANEXO B

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernandez Lucero Viviana						
Apellidos y nombres del experto: Dr. Casanova Saavedra Abraham						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	COMPROMISO	Puntualidad	1. ¿Considera usted que la puntualidad es un factor que permite evaluar su desempeño laboral?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Participación	2. ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Planificación	3. ¿Usted cumple las disposiciones de su jefe inmediato?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración	4. ¿Coordina usted con sus compañeros de trabajo el desarrollo de las actividades de su área?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Organización	5. ¿Existe una distribución uniforme de trabajo para cumplir las metas del área?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Comunicación efectiva	6. ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe o compañeros de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Rendimiento	7. ¿Sus propuestas de solución a los problemas han sido tomadas en cuenta para futuros casos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Logro	8. ¿La empresa reconoce con recompensas por el buen desempeño del trabajador?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Calidad en el servicio	9. ¿Considera usted que los trabajadores solucionan los problemas o inquietudes de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	
COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD	Capacidad	10. ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el perfil del puesto asignado?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Flexibilidad	11. ¿Los trabajadores de la empresa están preparados para asumir nuevas funciones y responsabilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Creatividad	12. ¿Los trabajadores de la empresa aportan ideas para mejorar los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	14. ¿Cumple usted con las metas establecidas por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción	15. ¿Las labores que usted realiza está de acuerdo a sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Desarrollo	16. ¿Los trabajadores de la empresa tienen posibilidades de ascender?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONOCIMIENTO	Habilidades	17. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un amplio conocimiento y experiencia para desarrollar las funciones asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actitudes	18. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa actúan con decisión y empeño para lograr sus metas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad de respuesta	19. ¿Los trabajadores de la empresa resuelven inmediatamente las situaciones problemáticas que se presenten?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto 			Fecha: 17/11/2018			

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

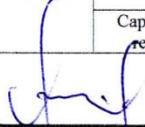
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernandez Lucero Viviana							
Apellidos y nombres del experto: <i>R. Arce Alvarez Edwin</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	COMPROMISO	Puntualidad	1. ¿Considera usted que la puntualidad es un factor que permite evaluar su desempeño laboral?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		Participación	2. ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en la empresa?		/		
		Planificación	3. ¿Usted cumple las disposiciones de su jefe inmediato?		/		
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración	4. ¿Coordina usted con sus compañeros de trabajo el desarrollo de las actividades de su área?		/		
		Organización	5. ¿Existe una distribución uniforme de trabajo para cumplir las metas del área?		/		
		Comunicación efectiva	6. ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe o compañeros de trabajo?		/		
	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Rendimiento	7. ¿Sus propuestas de solución a los problemas han sido tomadas en cuenta para futuros casos?		/		
		Logro	8. ¿La empresa reconoce con recompensas por el buen desempeño del trabajador?		/		
		Calidad en el servicio	9. ¿Considera usted que los trabajadores solucionan los problemas o inquietudes de los clientes?		/		
COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD	Capacidad	10. ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el perfil del puesto asignado?	/			
		Flexibilidad	11. ¿Los trabajadores de la empresa están preparados para asumir nuevas funciones y responsabilidades?	/			
		Creatividad	12. ¿Los trabajadores de la empresa aportan ideas para mejorar los procesos? 13. ¿Los trabajadores de la empresa participan permanentemente en la mejora continua de la organización?	/			
	DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	14. ¿Cumple usted con las metas establecidas por la empresa?	/			
		Satisfacción	15. ¿Las labores que usted realiza están de acuerdo a sus expectativas?	/			
		Desarrollo	16. ¿Los trabajadores de la empresa tienen posibilidades de ascender?	/			
	CONOCIMIENTO	Habilidades	17. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un amplio conocimiento y experiencia para desarrollar las funciones asignadas?	/			
		Actitudes	18. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa actúan con decisión y empeño para lograr sus metas?	/			
		Capacidad de respuesta	19. ¿Los trabajadores de la empresa resuelven inmediatamente las situaciones problemáticas que se presenten?	/			
Firma del experto <i>[Firma]</i>			Fecha / / _				

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

*[Firma]*  
Edwin Arce Alvarez  
Dr. Econ. Reg. CEC 464

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESÚS MARÍA, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Torres Hernandez Lucero Viviana							
Apellidos y nombres del experto: Dr. DAVILA ARENAS VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
COACHING EMPRESARIAL	COMPROMISO	Puntualidad	1. ¿Considera usted que la puntualidad es una factor que permite evaluar su desempeño laboral?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		Participación	2. ¿Usted se siente satisfecho con las labores que realiza en la empresa?				
		Planificación	3. ¿Usted cumple las disposiciones de su jefe inmediato?		✓		
	TRABAJO EN EQUIPO	Integración	4. ¿Coordina usted con sus compañeros de trabajo el desarrollo de las actividades de su área?		✓		
		Organización	5. ¿Existe una distribución uniforme de trabajo para cumplir las metas del área?		✓		
		Comunicación efectiva	6. ¿Sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe o compañeros de trabajo?		✓		
	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Rendimiento	7. ¿Sus propuestas de solución a los problemas han sido tomadas en cuenta para futuros casos?		✓		
		Logro	8. ¿La empresa reconoce con recompensas por el buen desempeño del trabajador?		✓		
		Calidad en el servicio	9. ¿Considera usted que los trabajadores solucionan los problemas o inquietudes de los clientes?		✓		
COMPETECNIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD	Capacidad	10. ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con el perfil del puesto asignado?	✓			
		Flexibilidad	11. ¿Los trabajadores de la empresa están preparados para asumir nuevas funciones y responsabilidades?	✓			
		Creatividad	12. ¿Los trabajadores de la empresa aportan ideas para mejorar los procesos?	✓			
	DESEMPEÑO LABORAL	Motivación	13. ¿Los trabajadores de la empresa participan permanentemente en la mejora continua de la organización?	✓			
		Satisfacción	14. ¿Cumple usted con las metas establecidas por la empresa?	✓			
		Desarrollo	15. ¿Las labores que usted realiza está de acuerdo a sus expectativas?	✓			
	CONOCIMIENTO	Habilidades	16. ¿Los trabajadores de la empresa tienen posibilidades de ascender?	✓			
		Actitudes	17. ¿Los trabajadores de la empresa tienen un amplio conocimiento y experiencia para desarrollar las funciones asignadas?	✓			
		Capacidad de respuesta	18. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa actúan con decisión y empeño para lograr sus metas?	✓			
19. ¿Los trabajadores de la empresa resuelven inmediatamente las situaciones problemáticas que se presenten?			✓				
Firma del experto 			Fecha // 7-11-2018				

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

### ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye el coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia del coaching empresarial en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El coaching empresarial influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p>	<p>Variable independiente: Coaching empresarial.</p>	<p>Compromiso</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Orientación a resultados</p>	<p>1. Puntualidad</p> <p>2. Participación</p> <p>3. Planificación</p> <p>4. Integración</p> <p>5. Organización</p> <p>6. Comunicación efectiva</p> <p>7. Rendimiento</p> <p>8. Logro</p> <p>9. Calidad en el servicio</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p><b>Aplicada</b></p> <p><b>Nivel:</b> Explicativa-causal</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>No Experimental de corte Transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b></p> <p>200 colaboradores del área de banca telefónica scotiabank</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>78 colaboradores del área de banca telefónica Scotiabank</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo influye el trabajo en equipo en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019?</p> <p>¿Cómo influye la orientación a resultados en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la influencia del trabajo en equipo en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>Determinar la influencia de la orientación a resultados en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>El trabajo en equipo influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p> <p>La orientación a resultados influye en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019.</p>	<p>Variable dependiente: Competencias laborales.</p>	<p>Productividad</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Conocimiento</p>	<p>10. Capacidad</p> <p>11. Flexibilidad</p> <p>12. Creatividad</p> <p>13. Motivación</p> <p>14. Satisfacción</p> <p>15. Desarrollo</p> <p>16. Habilidades</p> <p>17. Actitudes</p> <p>18. Capacidad de respuesta</p>	

## ANEXO D: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1049370437&o=1243225887&s=1

feedback studio | TESIS

9 de 17

### Resumen de coincidencias

**27 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Detalle	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	12 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
3	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.usapedro... Fuente de Internet	<1 %
8	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
9	recursosbiblio.ufr.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a 95131 Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 30    Número de palabras: 7264    Text-only Report    High Resolution    Activado    14:07 p.m. 17/01/2020

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Coaching empresarial y su influencia en las competencias laborales en Servicios, Cobranzas e Inversiones, Jesús María, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
TORRES HERNANDEZ, LUCERO VIVIANA (0600-0003-4259-687X)

ASESOR:  
DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DIMITRIO (0608-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

Año 2019



## ANEXO E: CONSENTIMIENTO INFORMADO



SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Autorizamos a la Señorita TORRES HERNANDEZ LUCERO VIVIANA, identificada con el DNI 76250748; a realizar la encuesta a nuestros colaboradores del área de banca telefónica que ascienden a 200 personas.

Se expide el presente a los interesados para los fines que estime conveniente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Santos', written over a horizontal line.

WILLIAMS SANTOS CARDENAS OCHOA  
RECURSOS HUMANOS

Nicolás de Piérola 742 Cercado de Lima – Perú | Teléfono: 206-0960

## ANEXO F: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 25-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, DR. VICTOR DAVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS, COBRANZAS E INVERSIONES, JESUS MARIA, 2019", de la estudiante LUCERO VIVIANA TORRES HERMANDEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos 16 de Enero año 2020.



DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

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

**ANEXO G: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Torres Hernandez, Lucero Viviana

D.N.I. : 76250748

Domicilio : Av. La Merced 1089 – condominio villa talana

Teléfono : Fijo : Móvil : 961814992

E-mail : lucerovivianath@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Torres Hernandez, Lucero Viviana

Título de la tesis:

Coaching empresarial y su influencia en las competencias laborales en servicios, cobranzas e inversiones, Jesús María, 2019

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 16/01/2020

## ANEXO H: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS QUE PRESENTA:

TORRES HERNANDEZ, LUCERO VIVIANA

INFORME TÍTULADO:

COACHING EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES EN SERVICIOS,  
COBRANZAS E INVERSIONES, JESUS MARIA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 08/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN