



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera  
Qapaq Norte Chico 2019

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

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Br. Jaime Leodan Castillo Jiménez (ORCID: 0000-0002-9989-992X)

**ASESOR:**

Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Herramientas Gerenciales

**LIMA - PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia por acompañarme en todas las etapas de mi vida sin ellos nada podría lograr

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios primeramente por su fortaleza y ayudarme en este camino recorrido, a mi familia por su apoyo y a mis docentes por enseñarme

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

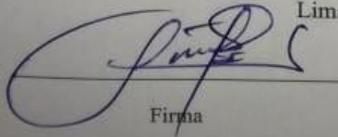
### Declaración de autenticidad

Yo, Jaime Leodan Castillo Jiménez, estudiante de la Escuela del Programa de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019” en folio N° para la obtención del grado académico de Maestría en Administración de Negocios – MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de diciembre del 2019



Firma

Jaime Leodan Castillo Jiménez

DNI : 40791574

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1 Diseño y tipo de investigación	16
2.2 Operacionalización de la variable	17
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	21
2.5 Método de análisis de datos	21
2.6 Aspectos Éticos	23
III. Resultados	23
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	39
Referencias	40
Anexos	47
Anexo 1 Matriz de consistencia	47
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	50
Anexo 4. Confiabilidad de las variables coaching y desempeño laboral	64
Anexo 5. Bases de datos de las variables	70
Anexo 6. Consentimiento informado	73
Anexo 7 Pantallazo Turnitin	75
Anexo 8 Acta de Aprobación de originalidad de trabajo	76

Anexo 9 formularios de autorización para la publicación electrónica	77
Anexo 10 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	78

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz operacional de las variables	19
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la variable coaching	22
Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable coaching	23
Tabla 4: Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral	24
Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Capacidad de relación	25
Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de autogestión	26
Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión retroalimentación	27
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión responsabilidad	28
Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso organizacional	29
Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión participación	30
Tabla 11: Grado de correlación entre el coaching y el desempeño laboral	31
Tabla 12: Grado de correlación entre el coaching y la responsabilidad de los trabajadores	32
Tabla 13: Grado de correlación entre el coaching y el compromiso organizacional de los colaboradores	33
Tabla 14: Grado de correlación entre el coaching y la participación de los colaboradores	34

## Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de barras de la variable coaching	23
Figura 2: Diagrama de barras de la variable desempeño laboral	24
Figura 3: Diagrama de barras de la dimensión capacidad de relación	25
Figura 4: Diagrama de barras de la dimensión capacidad de autogestión	26
Figura 5: Diagrama de barras de la dimensión retroalimentación	27
Figura 6: Diagrama de barras de la dimensión responsabilidad	28
Figura 7: Diagrama de barras de la dimensión compromiso organizacional	29
Figura 8: Diagrama de barras de la dimensión participación	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Además, presenta una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Con respecto a la población estuvo constituida por 120 trabajadores de la Financiera y para la muestra se tomaron 92 trabajadores. Además, como técnica se utilizó para recolectar los datos la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluyó que se aceptó la hipótesis general, el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores. Se mostró a través del análisis estadístico inferencial, que el coaching tiene relación ( $Rho = ,361$ ) y significativa ( $p\text{ valor}=0.000$  menor que  $0.05$ ) con desempeño laboral. Por medio del análisis estadístico descriptivo se evidenció que la variable coaching según los trabajadores  $88,04\%$  percibe que el coaching se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el  $11,96\%$  consideran que se encuentra a un nivel medio. En cuanto la variable desempeño laboral el  $82,61\%$  de trabajadores encuestados perciben que el desempeño laboral se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el  $17,39\%$  consideran que se encuentra a un nivel medio.

**Palabras claves:** Coaching, trabajadores, desempeño laboral

## **Abstract**

The present research work has as a general objective to determine the relationship of training and labor performance of the employees of the Qapaq Norte Chico Financial 2019. In addition, it presents a methodology of basic type, quantitative approach, correlational level and non-experimental design. With respect to the population it was constituted by 120 workers of the financial one and for the sample 92 workers were taken. In addition, the questionnaire is used as a technique to collect the survey data and the instrument. It was concluded that the general hypothesis was accepted, coaching is positively related to the work performance of workers. It was shown through inferential statistical analysis that coaching is related ( $Rho = ,361$ ) and significant ( $p$  value = 0.000 less than 0.05) with work performance. Through the descriptive statistical analysis it is evident that the variable coaching according to the workers 88.04% perceives that the coaching is at a high level. Likewise, 11.96% consider that it is at an average level. Regarding the variable work performance, 82.61% of the workers surveyed perceive that work performance is at a high level.

Likewise, 17.39% consider that it is at an average level.

**Keywords:** Coaching, workers, work performance

## **I. Introducción**

En las organizaciones normalmente suceden procesos que poseen una influencia desproporcionada sobre el desempeño de los trabajadores. En este sentido, las empresas están en constante búsqueda de superar ese desafío, intentando perfeccionar el desempeño de sus trabajadores implementando estrategias que motiven a mantener un comportamiento responsable y de pertenencia con dicha organización; además, empleando recursos y tomando en cuenta aquellos factores que de una manera u otra perjudican el desempeño (Soriano, 2016; Pimentel y Rodríguez, 2016). Se puede decir que el coaching es un método que ayuda a los individuos a indagar a través de un grupo de competencias, ya sea por medio del escuchar, capacidades de organizar planes o investigar acuerdos, de esta manera se ve lo importante que es para un gerente el procedimiento interactivo, por medio del cual se conoce por sí mismo, además conoce espacios emocionales, tanto la potencia como sus límites, de esta manera es donde aprende a realizar su trabajo como gerente, y enseña a los demás. Ayudará positivamente a fomentar la unión de otras herramientas de decisión, ejecución y producto final que estén en dirección con la cultura de la organización (Díaz, 2016).

A nivel internacional, en la empresa internacional de gran importancia como Mead Johnson, de nutrición infantil, se ha observado que existe un inestable desempeño en los trabajadores, esto ha sido preocupante para la organización ya que afecta su posición dentro del mercado y la competencia puede abarcar su lugar, para ello, los gerentes deberían mejorar y sobresaltar el progreso de la tecnología y los procesos de enseñanza y aprendizaje, como resultado se ha reflejado un ambiente laboral muy pesado, convirtiendo o cambiando en razón a las estructuras emocionales del individuo que ofrecen sus servicios en compañías y organizaciones, se espera que el desempeño laboral mejore con la finalidad de aumentar su productividad (Carmona, Vargas, Rosas, 2015).

Asimismo, a nivel nacional, en Perú, según De Agostino, 2015; Kraft, Blazar y Hogan, 2018 señalaron que aproximadamente el 50% de los ejecutivos señala las problemáticas existentes en cultura organizacional una de ellas es que no existe compromiso laboral por el lado de los trabajadores, estos aspectos son preocupantes por ello es la importancia de nombrarlos, además que existe poca acción para fortalecer la cultura organizacional, ello es la problemática más crítica y el que más afecta en el desempeño de los empleados dentro de las organizaciones, otro de los temas considerados

aún más importantes son las brechas existentes del liderazgo. El 86% de las personas entrevistadas consideran un inconveniente de relevancia y el 50% de mayor importancia. Asimismo, expresaron que la rapidez de las modificaciones del ambiente de las negociaciones requiere a las compañías peruanas a considerar no solamente a los directivos exitosos, sino a apoyarlos de manera que puedan ir mucho más lejos de donde están. No alcanza con solo alardear los importantes éxitos académicos, en más el ejecutivo solicita cada vez más aumentar las capacidades de la gestión. De tal manera, que las organizaciones están aprendiendo a alcanzar resultados sorprendentes demanda la financiación de los líderes.

Un estudio realizado de coaching empresarial, arrojó que la instrucción combinada con el coaching aumenta la producción a un 88%, con un 529% de restitución de financiación; 86% acrecentamiento de la producción cuando el coaching perfecciona los procedimientos de instrucción; 22% de efecto en el negocio sobre el aumento en favor; 67% de aumento del trabajo en equipo; 32% de aumento en detención de los trabajadores; 52% el aumento de la disminución de los problema; son cualesquiera de las grandes reseñas indicadas en correspondencia al desempeño y retorno de la inversión del executive coaching (Matia, 2016). Asimismo, la International Coach Federation menciona que el 90 % de los coaches expertos asevera que posee clientes diligentes en el presente. La distribución de coaches expertos con participantes activos fue mayor en las regiones señaladas de Norteamérica (92%), Oceanía (91%) y Europa occidental (91%) (IFC, 2016) (Ahsan y Sadia, 2015).

A nivel local, la financiera Qapaq ubicada en el Norte Chico, presenta una situación preocupante respecto al desempeño de los trabajadores, pues manifiestan en ocasiones problemas de comunicación, apatía en las actividades que desarrollan, incumplimiento con el horario de entrega, falta de iniciativa, así como disminución de la calidad en sus trabajos, incluso problemas entre compañeros; todo lo anterior propicia un ambiente de trabajo tenso y desfavorable para un buen desempeño, ocasionando aumento de los tiempos asignados para las actividades y un alce en los costos de recursos empleados, motivo por el cual resulta necesario incluir a un líder en la organización que promueva el logro de las metas y motive al personal por medio de estrategias, que favorezca la comunicación y valore los esfuerzos de los colaboradores; procurando así la calidad y puntualidad en la prestación del servicio. La problemática anteriormente

planteada es lo que originó la realización de la presente investigación que tiene como finalidad determinar la relación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

En cuanto a los trabajos previos internacionales Caisa, Guzmán y Miranda (2018) en su artículo titulado El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. El objetivo de la investigación fue promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto, y el nivel fue exploratorio y descriptivo. Respecto a la población de estudio estuvo conformada de la siguiente manera entre socios y empleados tuvieron una población de 10213 personas; de manera que la muestra se tomó de 385 personas. La técnica de recolección de información que se empleo fue la observación y el instrumento una guía de observación. Se concluyó que todas las compañías tienen la obligación de brindarles a sus trabajadores mensajes y talleres para orientarlos y que los conlleve a motivarlos para que allá un mejor desarrollo tanto en los trabajadores como de la organización, llevándolo a un compromiso colectivo. Por otro lado, tomando en cuenta las opiniones de las personas encuestadas se llevó a cabo que las implementaciones de los mensajes de orientación ofrecidos por la empresa fueron de ventaja, mencionaron que estos mensajes se deberían de realizar en beneficio del talento humano. El coeficiente de determinación toma un valor bajo (su máximo es 1),  $R^2$  indicó que el 0.77 % de la variación de desarrollar un programa de Coaching en la cooperativa.

Asimismo, Muhammad (2018) en su artículo titulado Examining the Impact of Managerial Coaching on Employee Job Performance: Mediating Role of Work Engagement, Leader-Member-Exchange Quality, Job Satisfaction, and Turnover Intentions. Planteo como objetivo principal examinar la influencia directa del coaching directivo en el desempeño laboral de los empleados, así como su influencia indirecta mediante el efecto engagement en el trabajo, la calidad miembro de intercambio líder, satisfacción en el trabajo, y las intenciones de rotación de la mediación. Referente a la metodología se trabajó con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 242 trabajadores de oficina miembros del equipo; asimismo, la muestra se tomó de 183 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se llegó a la conclusión que el valor de la desviación estándar para todas las variables es menor que 10%, lo que muestra que las

variables se distribuyeron normalmente. Todas las escalas tenían consistencias internas superiores a 0,70, que se muestran mediante análisis de confiabilidad que se consideró adecuado. Estos estudios encontraron que la complacencia laboral de los trabajadores se predice por el compromiso laboral en las organizaciones.

Por otro lado, Núñez y Grande (2018) en su artículo titulado *The effects of coaching in employees and organizational performance: The Spanish Case*. Tuvo como objetivo principal analizar los efectos de entrenar tanto, el desarrollo del personal, y el beneficio de la organización. Respecto al método de la investigación fue de enfoque cuantitativo y el nivel fue descriptivo. En cuanto a la población fue de 498 empresas españolas y para la muestra se tomaron 174 empresas. Referente a la técnica se trabajó con la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluyó que el 91% de las empresas de muestra programan formalmente procesos de coaching, siendo el sector de industria un (39%), comercio y servicios (37%) y primaria sector (24%). La investigación permitió arrojar luz sobre los beneficios del coaching, tanto para el individuo que también asisten en el proceso de coaching para la empresa. Estos resultados proporcionaron un punto de vista adicional a los gerentes para evaluar los beneficios del proceso de coaching en una consideración más amplia, tanto para individuos como para empresas. No se alcanzaron estos beneficios del proceso de entrenamiento en la mayoría de las compañías como una norma general, a causa de los precios del proceso que son destacados por el rendimiento.

Respecto a Kuranchie y Amponsah (2016) en su artículo titulado *Employee Motivation and Work Performance: A Comparative Study of Mining Companies in Ghana*. Tuvo como objetivo principal comparar empíricamente la motivación extrínseca de los trabajadores y su impacto en el desempeño en las empresas mineras de Ghana, donde al calcular el desempeño, utilizaron un esquema de satisfacción laboral. Respecto al método de la investigación fue de enfoque mixto, de tipo aplicado, de diseño experimental, de nivel exploratorio, descriptivo. La población estuvo conformada por el personal de cuatro compañías mineras de oro Goldfields Ghana Ltd. (Tarkwa Mines), AngloGold Ashanti Ltd. (Obuasi Mines), Chirano Gold Mines Ltd. y Newmont Ghana Ltd. (Ahafo) Mines, fue probabilístico y no probabilístico, para la muestra se consideró seis a departamentos dentro de las compañías mineras para un total de 248 empleados de las cuatro empresas mineras. Referente a la técnica se trabajó con la observación, encuesta

y la entrevista y como instrumento se empleo el cuestionario, la entrevista, guía de observación. Se concluyó que no hubo diferencias significativas en los puntajes en motivación extrínseca con respecto al nivel educativo de los encuestados,  $F(4, 200) = 2.788$ ,  $p > 0.05$ . De manera que la suposición nula fue rechazada al nivel del 5% de significancia, lo que significa que no se pudo realizar un análisis adicional de los puntajes promedio en la motivación extrínseca ya que los puntajes fueron casi iguales en todos los niveles educativos.,

En este sentido Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2015) en el artículo titulado Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de progreso empresarial. Tuvo como objetivo principal analizar los procesos organizacionales de la compañía Vistazo de la ciudad de Guayaquil. La metodología fue de enfoque mixto, tipo aplicado, de diseño experimental, de nivel exploratorio, descriptivo. La población estuvo conformada por 93 subordinados y 17 administrativo, y para la muestra se tomaron 110 personas de la empresa. Referente a la técnica se trabajó con la encuesta, observación y entrevista y la interpretación documentaria, como instrumento se utilizó guía de observación, cuestionario, guía de análisis de documentarios y entrevista. Concluyendo que el 97 % de los trabajadores ejecutan labores de acuerdo al puesto que desempeña y sus habilidades y el 3% revelo que no realizan labores de acuerdo a su puesto de trabajo. El 54% de las personas contestaron que no ejecutan ningún registro sobre el desempeño laboral del personal y el 46% cito que, si existe un registro sobre el rendimiento de los trabajadores de la empresa, debido a que se manifiesta que existe una correlación entre los trabajadores y los gerentes.

En cuanto a los antecedentes nacionales se presenta a Boulangger y Espinoza (2019) en su artículo titulado El empleo del coaching en la compañía Agrícola de Lambayeque. Como objetivo principal fue analizar el empleo del coaching en la compañía agrícola Najsa. Respecto al metodo de la investigación fue de enfoque mixto, tipo aplicado, de diseño experimental, de nivel Explicativo. La población estuvo conformada por empleados de la compañía agrícola Najsa. Referente a la técnica se trabajó la entrevista y el análisis de documentos y como instrumento se utilizó la guía de entrevista y la ficha de análisis de documentos. Se llegó a la conclusión que el empleo del coaching en la compañía agrícola NAJSA es un 56.94% positivo, porque ese es el promedio integral de los resultados de las calificaciones de logros que comprende al

conocimiento de planteamientos teóricos, respuestas positivas a topes externos, eficiencia de las actividades, entendimiento y transmisión de procedimientos y satisfacción de los recursos Al acceso a los coaches no existen limitaciones en la empresa agrícola NAJSA, porque el promedio de promedios de los porcentajes de las calificaciones de que no existen limitaciones o topes externos para acceder a los coaches es 64.7%; 73% disposiciones presupuestales; 72% Empresas consultoras de coaches; y 49% disposiciones operativas.

Por otro lado, Silva, Silva y Bautista. (2018) en su artículo titulado Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad de morales, región San Martín. El propósito de la investigación fue establecer el clima organizacional en la municipalidad de morales, estudiar el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad de morales y por último determinar los elementos del clima organizacional que actúan de forma negativa en el desempeño de los empleados de la municipalidad de morales. En cuanto la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y el nivel fue descriptivo. Referente a la población en estudio se tomaron 75 empleados de la municipalidad; asimismo, el muestreo fue de tipo censal. Respecto a la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se concluyó que se alcanzó establecer, después del empleo de la herramienta, que el índice de bienestar en el entorno laboral es comprendido de manera distinta en los diversos conjuntos laborales, siendo la media de 31% de los empleados se refiere a un bienestar elevado.

Asimismo, Recuenco (2017) en su artículo titulado Coaching ejecutivo: técnica gerencial necesaria en la era del conocimiento. Tuvo como objetivo principal mostrar la relevancia que ha tomado en los tiempos actuales en el mundo, la técnica del coaching, la cual es aplicada en diversos ámbitos y entre ellas en el campo administrativo, conocida también como coaching ejecutivo, coaching gerencial o coaching de negocios. Respecto al método de la investigación fue de enfoque cualitativo, tipo básico, diseño no experimental de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por servidores públicos de la municipalidad la Libertad, Perú. Así que la muestra fue de tipo no probabilístico. Referente a la técnica se trabajó la observación y como instrumento la guía de observación. Llegando a concluir que el empleo del coaching ejecutivo en los distintos tipos de empresas en un mundo actual integrado en varios campos y apoyado por el

incremento del conocimiento y el progreso de la tecnología es tan necesario para realizar las actividades internas como externas de la manera correcta tanto por los directivos como por los subordinados (facilitadores y colaboradores). El coaching ha obtenido una enorme importancia del presente y en el entorno de los negocios, teniendo las compañías que anhelan prosperar, adecuar ya la estrategia para seguir escalando en este mundo tan versátil y globalizado.

Apaza (2017) en su artículo titulado Factores motivacionales y desempeño laboral en la municipalidad distrital de san jerónimo, andahuaylas, apurímac, Perú – 2016. Tuvo como objetivo principal identificar la correlación entre los Factores Motivacionales y el Desempeño Laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas Región Apurímac, 2016. Respecto a la metodología fue de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y tipo básico. La población estuvo compuesta por 35 servidores públicos. De modo que la muestra fue tipo no probabilístico. Referente a la técnica se empleó la encuesta y como herramienta se elaboró un cuestionario. Llego a la conclusión que hay correlación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Andahuaylas, 2016, expresando que manifiesta con la utilización de la prueba de estadística Chi-cuadrada de Pearson; se apruebo que, si hay correlación representativa, estimando el índice de significancia (alfa):  $\alpha = 5\%$  (0.05) es mayor al p-valor  $0.0000 = 0.000\%$ ; siendo así se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Los efectos de la correlación entre los elementos, tiene un nivel de correlación es de 0.603 resultado revela la correlación representativa que existe.

Vargas y Chiguay (2017) en su artículo titulado La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro – 2017. Su objetivo principal fue manifestar que la motivación es de relevancia para cualquier área, si se emplea en el ámbito laboral puede conseguir que los trabajadores motivados, perseveren por alcanzar un excelente desempeño en su área laboral. El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y corte transversal. La población estuvo establecida por la empresa Pardos Chicken - San Isidro y la muestra fueron los colaboradores, entre las diferentes edades con un rango de 20 - 50 años. Para la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Concluyendo que la mayoría de personas con un 70%, no tienen interés ni preocupación si la empresa les apoya sea mediante

horarios o recompensa, el 30% restante muestra interés que no sea recíproca el apoyo de la empresa. Además, los directores de la primera creen que sus empleados son como animales de trabajo que realizan las actividades ante la intimidación, entretanto que los gerentes de la segunda se fundamentan en el criterio de que las personas desean y necesitan el trabajo. En resumen, uno de sus estímulos es solo por la estimación monetaria y los horarios que coincidan con lo que desea por el personal.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas al tema, donde Dolan (2019) menciona que: el coaching es la forma de obtener lo mejor de los seres humanos respetando sus principios e integridad, además, se puede decir que es la capacidad o técnica que se utiliza para mejorar la relación en la sociedad, incrementar la autogestión, potenciar la autogestión y permitir que haya una verdadera retroalimentación en los individuos (p.11).

El coaching es la manera de adquirir los buenos principios de los individuos, se emplea para que haya buenas relaciones tanto personales como en la sociedad, además, ayuda a las personas en su aprendizaje.

Según Muradep (2012) señaló: El coach es una palabra inglesa asociada al significado “carruaje” a su vez sería “transporte”. El coach se encarga de trasladar o conducir a los individuos de un lugar a otro, un ejemplo de esto son los entrenadores deportivos, ellos entrenan a los equipos para que den los mejores resultados desarrollando su alta potencia y rendimiento, el concepto original de lo que es el coach se extendió tanto que no se encontró sinónimo en su lengua, fue por eso que el castellano le aportó un préstamo (p.16).

La palabra coaching significa transporte, es decir, es la manera de transportar ya sea personas, cosas u objetos de un lugar a otro.

De acuerdo con Baquero y Rodríguez (2016) mencionaron que: “El coaching descende del húngaro koach que tiene relación con trasladar a las personas de un lugar a otro” (p.17). Para Arrabal (2018) “El coaching es el trabajo profesional de acompañamiento de una o más personas, equipo y compañía en su procedimiento de aprendizaje y entretenimiento para profundizar en sí mismo, para el autoconocimiento, el descubrimiento y desarrollo de sus potenciales” (p.9).

Cuando se habla del coaching se refiere a la forma de manejar tanto los conocimientos, enseñanzas y aprendizajes del individuo, es la manera de que la persona profundice sus capacidades para que así desarrolle sus potencias.

En cuanto a los objetivos del coaching, Según Bayon (2018) sostuvo: El coaching está dirigido a implementar estilos de liderazgos para que de esta manera el individuo pueda desarrollar sus potenciales y talentos, en este proceso no es necesario la participación de varias personas para su realización, ya que su procedimiento es simple y sencillo. Tiene sus objetivos los cuales: incrementar el desarrollo y rendimiento, ayuda al desarrollo de los individuos, ayuda a mejorar los aprendizajes, desenvuelve la automotivación, perfecciona la comunicación, les da soluciones a las problemáticas, y da motivación para que inicien un plan, aumenta el entusiasmo tanto en el área laboral como la vida personal, además de mejorar las capacidades y el uso de los recursos (p. 150).

Siendo el Coaching es una técnica innovadora que esta radicando como estrategias por parte de la administración de las compañías para el progreso de los trabajadores, asimismo llegando hacer un ejercicio profesional que comienza a tomar importancia en las empresas.

Asimismo, respecto a los tipos de coaching, Bayon (2017) expuso: Los tipos de coaching son: *El coaching de equipo* es un proceso riguroso en el que la cultura organizativa, el liderazgo, los comportamientos y las expectativas de futuro están tan presentes que determinan todo el desarrollo. *El coaching ejecutivo* se refiere al individuo, en este caso no se refiere a todo un equipo. Por ello cada proceso individualmente considerado va añadiendo el valor de los otros integrantes. El valor de uno se multiplica por el número de miembros. Es muy importante considerar que, en este momento, se abre el abanico organizacional, es decir el coaching se integra por las venas de la compañía y abarca a las diversas áreas de organización. *El coaching dual* es cuando existen dos coachees. Ejemplos típicos son relevos generacionales en la empresa en empresas y negocios, relaciones de carácter familiar, relaciones entre socios, o entre pares de cualquier naturaleza. Cada vez más practicado, tiene como misión una unión, un vínculo que permite visualizar el futuro de manera más segura (pp. 55-56).

Existen diversos tipos de coaching entre ellos se tiene al coaching de equipo, es el que está presente en todos los pasos para el desarrollo del individuo, también se tiene el

coaching ejecutivo, este tipo de coaching trabaja individualmente, y por ultimo tenemos el coaching dual, este trabaja para tener un futuro seguro.

Por otro lado, se presentan las características del coaching, que, según Rodríguez, Leyton, Quintero, y Torres (2018) mencionaron algunas de las características del coaching pueden ser: procedimientos de aprender y el desaprendizaje, se obtienen nuevas posturas, prácticas y sobre todo nuevos valores. El coaching inicia de la base de que los individuos son únicos y diferentes, indistintamente de que todos seamos parecidos. Indica que los seres humanos somos libres, activos, responsables e independientes de crecer y desarrollarse por sí solos, buscar extender la idea de que todo deber ser mejor, en relación a la forma de asegurar el mantenimiento de las transformaciones y la mejora continua. Además, busca que las competencias se desarrollen, en su actual sentido: hay muchas maneras de pensar, de sentir, de actuar, y de socializar con el entorno para lograr que el desarrollo sea con éxito. Por otro lado, se puede abordar ámbitos de los sujetos y áreas donde detallan su desenvolvimiento. El coaching busca manejar eficientemente el estrés, además, de dar mejoría en las capacidades y habilidades de comunicaciones, busca mejorar los problemas personales por medio de la capacidad de los individuos (pp. 87-88).

El coaching presenta algunas características una de ellas es el proceso del aprendizaje y el no aprender, así las personas tengan parecidos no son iguales, son únicos y diferentes. La característica del coaching buscar que el individuo sea cada día mejor, que tengan mejores conocimientos y experiencias.

En cuanto a los elementos básicos del coaching, López y Gómez (2017) indicaron para que el coaching se origine se deben mencionar algunos elementos, los cuales son: El coach es el individuo que ayuda a otro en su crecimiento tanto personal como laboral, el coachee es el individuo que recibe la ayuda y el coaching, son los elementos nombrados anteriormente (p. 98). En lo que respecta a los beneficios de los procesos de coaching, de acuerdo con Gil (2018) sostuvo a través de los procesos de coaching, con la conversación y la escucha como herramienta central, se obtienen una serie de beneficios: A nivel organizativo facilita la transferencia del conocimiento, la colaboración y el acercamiento del personal en plantilla, así como el intercambio de experiencias, promueve conversaciones orientadas hacia la consecución de objetivos corporativos, lo que genera grandes soluciones basadas en la creatividad y consolida el compromiso, espíritu de

equipo y sentimiento de pertenencia. Promueve el desarrollo de nuevas habilidades en la organización, lo que se interpreta en mayores índices de innovación y competitividad, fomenta la cultura corporativa orientada al futuro, a la acción y a los resultados, forma parte del denominado “salario emocional”, contribuyendo de manera significativa a la motivación de las personas que la integran (p. 37).

Para que el coaching se propicie debe emplear algunos elementos ellos son el coachee se refiere al individuo que ofrece ayuda a los demás, tanto personal, laboral y social. El coaching es de beneficio como lo es el conocimiento, la experiencia, ofrece soluciones a problemáticas. Ayuda a la organización a su desarrollo de actividades entre otros.

Por otro lado, tenemos cómo realizar un proceso de coaching, de acuerdo con Gil (2018) mencionó a través de una serie de reuniones o sesiones concertadas y acordadas entre coach y coachee. Definiendo el objetivo u objetivos que establece el/la coachee. Los coachees toman conciencia y se dan cuenta, mediante preguntas y dinámicas, de las creencias y/o patrones que les mantienen donde se encuentran y les impiden avanzar para alcanzar sus objetivos; facilitando que los coachees conciban los beneficios de llevar a cabo sus objetivos, sólo cuando sean capaces de visualizarse alcanzando sus metas (así como los inconvenientes de no hacerlo), se comprometerán con ellas y se responsabilizarán con el proceso de coaching. Coaching es acción, acción significa movimiento, el movimiento se demuestra caminando. Durante el proceso de coaching se van estructurando los hitos que jalonarán el camino hacia la meta propuesta por el/la coachee (p. 26).

El coaching se aplica en forma de reuniones o sesiones, donde los participantes mediante dinámicas utilizadas, perciben y toman conciencia de los patrones que siguen dificultando el cumplimiento de sus objetivos.

En cuanto a la aplicación educativa del coaching los autores Zegarra y Velázquez (2016) manifestaron la investigación explica la aplicación que le han dado los profesores al coaching y su perfecto resultado en las prácticas del docente. El coaching son estrategias que usan para que haya éxito en los colegios y los alumnos tengan buen desarrollo. Esto depende de la formación seguida que realice el docente; se fundamente

en los colegios colaborativos y se centra en los aprendizajes de autorreflexión de los docentes y la transformación en los alumnos (p.13).

Se emplea el coaching en colegios como empresas para lograr el éxito en la formación de los alumnos como de los trabajadores.

Finalmente tenemos las dimensiones del coaching, de acuerdo con Dolan (2019) mencionó la capacidad de relación: constituir una relación basándose en la confianza del participante. Se esfuerza para que las personas se responsabilicen del procedimiento de coaching y se ocupe de las actividades con las cuales se comprometido a lo largo del mismo. Elabora una sociedad equitativa y cinérgica con el trabajador. Asimismo, presenta la competencia de autogestión: conserva el estilo propio y no deja que las emociones influyeran a los trabajadores, examina, estudia y sabe distinguir los mensajes y perceptiva que transmiten cada persona, además es susceptible y gradúa los signos no expresados de su trabajador. Ese graduado es de relevancia en algunos estereotipos del coaching (como la categorización neurolingüística) que, en otros términos, como percibiremos posteriormente. Refiere también la retroalimentación: les manifiesta a los empleados las fuerzas y fortalezas provocando su apoyo en los recursos internos, les enseña a los empleados la forma capacidades y entrenamiento en donde sus hábitos lo detienen, les da el apoyo que necesitan para que cambien de una buena manera, además, de alegrarse de los éxitos de sus empleados (p.13).

Respecto la variable desempeño laboral de acuerdo con Torres y Zegarra (2015) mencionaron el desempeño laboral es un grupo de acciones concretas, éste se halla determinado por factores asociados a la propia persona y al hábitat. De igual forma, el desempeño laboral se realiza en distintos áreas o niveles: la situación socio cultural, el ambiente institucional, el entorno y el trabajador, por medio de acto de reflexión. El desempeño laboral se estima para optimizar la responsabilidad, la participación y el compromiso con la organización. Por lo tanto, la estimación muestra las funciones y propiedades establecidas que se toman en consideración en el instante de emplearla (p.7).

El desempeño laboral se refiere al rendimiento de cada empleado en su área de trabajo, es la manera de demostrar la responsabilidad, colaboración y deber de cada persona en las organizaciones.

Por su parte los autores Chiang y San Martin (2015) expusieron el desempeño como el nivel donde el trabajador obedece los requerimientos del trabajo. Es la eficiente del trabajador que labora dentro de las instituciones, que es obligatoria para la institución, operando la persona con la labor y bienestar laboral (p.160). Asimismo, se menciona la evaluación del desempeño laboral, para Ribes, Perelló, Herrero (2018) mencionaron la estimación del desempeño reside en identificar, calcular y gestionar el rendimiento de los RR. HH de las organizaciones. Se trata del procedimiento responsable y ordenado para señalar, examinar, estimar, calcular y administrar el potencial de los individuos que constituyen la compañía. Su finalidad es analizar si un determinado empleado es productivo y si logrará mejorar su utilidad en el futuro (p.8).

El desempeño laboral reside en establecer, calculo y administrar del rendimiento del RR. HH de las empresas.

Asimismo, Pérez (2015) refirió que la evaluación del desempeño (ED) es un subconjunto de mayor relevancia al ser un primordial instrumento de control y puede progresar en los distintos escalones de la organización: estructura, métodos y personas, caracterizados por aspectos de propios de la persona. Se pueden mencionar: cooperan con el esquema de programa de la organización, que funciona como herramienta de retroalimentación para los demás procedimientos o gestiones; respaldan un nivel admisible de consistencia o relación entre la estimación de la organización, los métodos y sus empleados; colaborando a la administración de la rivalidad como una de las modas actuales, demostrando las habilidades de desarrollo regulares y reconocimiento de los probables errores de estimación de desempeño que se incurren en su realización (p.743).

El desempeño laboral tiene como propósito examinar si un trabajador es productivo y alcanzara optimizar su rendimiento en el futuro.

Como componentes que influyen en el desempeño laboral Zenteno y Durán (2016) refirieron la organización con un propósito; especifica las inquietudes de las compañías de posibilitar sociedades de pasión, señalando que la pasión es un aumentador de la ejecución de los seres humanos cuando la persona piensa de forma semejante se crea un vínculo por un factor en común. Los objetivos de la gestión comúnmente están referido en palabras como la eficacia, beneficio, valor, supremacía y distinción. Los negocios se relacionan con planes motivadores y de emociones como los valores, verdad, honestidad.

La pasión es un motivador para la realización de manera eficiente y eficaz las actividades formando un vínculo por un factor en común.

De igual forma, se refiere a la Selección; mostrando un mayor incremento en el desempeño, a la vez, señala que las instituciones con altos niveles tienen la obligación de garantizar la elección que se realiza a los individuos adecuados con los puestos de trabajos establecidos. Reducción del miedo: Uno de los factores de las conductas negativas en el área de trabajo es el miedo a ser despedido. La moda impuesta de reducción de las compañías o planearse la idea de ser despedido ocasiona que las personas no adquieran responsabilidad con el puesto de trabajo, limitando la motivación por mejorar.

Además, se manifiesta el alto nivel de gratificación y ligado con el desempeño; tiene una impresión de manera directa con el trabajador, precisamente cuando las circunstancias vinculadas al índice, sensaciones comparativas negativas o no tener transparencia en su determinación. Asimismo, los mercados laborales no se muestran perfectos, y se comprueba una correlación de gran relevancia entre lo que se recibe de paga y la cualidad de la potencia de trabajo que capta. Por otra parte, se integra, equipos autogestionados, el personal que asiste a equipos se beneficia de una mayor independencia y cordura, impactando de manera positiva el área laboral. El papel de los líderes es producir instancias de participación y conocimiento adecuada a cualquier nivel y entornos laborales donde se promueva el respeto (pp. 122-123).

Siendo sus dimensiones según Torres y Zegarra (2015) mencionaron: Responsabilidad: es la que cada individuo adopta, que le ayuda recapacitar, dirigir, direccional y estimar el efecto o resultado de las acciones que realice, también abarca los principios de la puntualidad y cumplir con compromisos. Compromiso organizacional: se manifiesta cuando los individuos se identifican de acuerdo a los valores de la compañía y encontrado el sentido del deber a su labor. Participación: se refiere a asistencia de los individuos a las actividades de la empresa contribuyendo cada persona en su respectiva área, cumpliendo los propósitos de la institución (p.3).

En cuanto a la importancia del desempeño laboral Chamberlin, Newton & LePine (2018) expresaron que se reconocen con precisión los climas que presentan oportunidades para mostrar la iniciativa, las personas proactivas aumentan su potencial para maximizar la efectividad al participar actividades que incluyen el uso de información y recursos.

Además, los empleados que demuestran un comportamiento proactivo son expertos en reunir y explotar recursos contextuales para mejorar las condiciones en el trabajo. Los académicos han sostenido que la influencia interpersonal puede transformar el comportamiento proactivo en resultados laborales favorables debido a su capacidad de aprovechar los recursos sociales necesario para aprovechar las oportunidades. Por lo que el desempeño laboral suele estar influenciado con el factor interpersonal, pero también relacionado con el elemento social; pues todos los miembros de la organización se vuelven participes proactivos y promueven el correcto desarrollo organizacional. Por ello la aplicación de prácticas organizacionales para aumentar la efectividad de los empleados mejorando su participación, motivación y habilidades (p. 2-3).

Los empleados son el principal motor proactivo de una empresa son especialistas en juntar y examinar recursos contextuales para incrementar las condiciones en el ámbito laboral.

En cuanto al problema general se planteó: ¿Cómo se relaciona el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019? y respecto a los problemas específicos ¿Cómo se relaciona el coaching y la responsabilidad de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?, ¿Cómo se relaciona el coaching y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?, ¿Cómo se relaciona el coaching y la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?

El trabajo de investigación presenta una justificación teórica la cual se refiere al aporte teórico a futuras investigaciones que contengan las variables estudiadas. Asimismo, los resultados obtenidos que contribuyan con el conocimiento científico. Además de contener una justificación práctica, el cual busca dar solución a la problemática planteada y contribuir mejoras que propicien el buen desenvolvimiento de los trabajadores de la empresa financiera Qapaq, Norte Chico 2019. Respecto a la justificación metodológica, se empleó métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos se evaluará el desempeño de los colaboradores de la financiera Qapaq, Norte Chico 2019.

En cuanto a la hipótesis general se planteó que: el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Asimismo, las hipótesis específicas refieren que: el coaching se relaciona

positivamente con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019, el coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019, el coaching se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

Con respecto al objetivo general se estableció: determinar la relación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Y en cuanto a los objetivos específicos se planteó: determinar la relación del coaching y la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019, determinar la relación del coaching y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019, determinar la relación del coaching y la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

## **II. Método**

### 2.1 Diseño y tipo de investigación

#### Enfoque cuantitativo

Según Caballero (2014) señaló que “El enfoque cuantitativo es aquel estudio donde se prioriza el procesamiento de datos mediante la estadística, con el propósito de discrepar sobre la hipótesis de investigación” (p.39)

El estudio tiene enfoque cuantitativo pues se analizarán las variables coaching y desempeño laboral con el fin de comprobar y dar respuestas a las hipótesis mencionadas..

#### Tipo básica

De acuerdo Carrasco (2015) refirió que:

La investigación de tipo básica es aquella donde se profundiza los conocimientos teóricos con respecto a las variables en la realidad expuesta. La finalidad del estudio es construir nuevas teorías y aportar a mejorar los contenidos sobre las variables analizadas (p.43).

La presente investigación es de tipo básica, busca conocer más sobre las variables coaching y desempeño laboral, ya sea sus características, funciones o aspectos teóricos.

## Nivel correlacional

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron: “Tiene como objetivo comprobar la correlación preexisten entre las variables de la muestra tomada para el estudio, analizando el comportamiento” (p. 93).

El presente estudio es de nivel correlacional, debido a que busca identificar si la variable coaching tiene correlación con el variable desempeño laboral; pero también con las extensiones de la variable dependiente.

## Diseño no experimental

Según Carrasco (2015) expresó que: “Los estudios con diseño no experimental son aquellos donde no existe manipulación o control intencional de las variables independientes con el fin de ver un resultado en la variable dependiente. Además, se analizan los hechos en la situación que se presentan” (p.71).

La investigación posee un diseño no experimental, pues la variable coaching no serán manipulada por el investigador; con el fin de ver un resultado en la variable desempeño laboral.

## 2.2 Operacionalización de la variable

### Variable coaching

De acuerdo con Dolan (2019) refirió que:

El coaching es la forma de obtener lo mejor de los seres humanos respetando sus principios e integridad, además, se puede decir que es la capacidad o técnica que se utiliza para mejorar la relación en la sociedad, incrementar la autogestión, potenciar la autogestión y permitir que haya una verdadera retroalimentación en los individuos (p.11).

### Definición operacional

La variable coaching será medida a través de las dimensiones: Capacidad de relación y sus indicadores serán confianza, colaborador y asociación; la dimensión capacidad de autogestión, tendrá como indicadores perspectiva, emociones y transmite, la dimensión

capacidad de retroalimentación, la cual tendrá como indicadores fortalezas, capacidad y entrenamiento. El rango de su medida será bajo, medio y alto.

#### Variable desempeño laboral

De acuerdo con Torres y Zegarra (2015) Mencionaron que:

Es un grupo de acciones concretas, éste se halla determinado por factores asociados a la propia persona y al hábitat. De igual forma, el desempeño laboral se realiza en distintos áreas o niveles: la situación socio cultural, el ambiente institucional, el entorno y el trabajador, por medio de acto de reflexión. El desempeño laboral se estima para optimizar la responsabilidad, la participación y el compromiso con la organización. Por lo tanto, la estimación muestra las funciones y propiedades establecidas que se toman en consideración en el instante de emplearla (p.7).

#### Definición operacional

La variable desempeño laboral será medida a través de las dimensiones: Responsabilidad, la cual tendrá como indicador conciencia, cumplimiento y puntualidad; la dimensión compromiso organizacional, se medirá a través de los indicadores identificar, valores y trabajo, y la dimensión participación, será por los indicadores objetivos, aportes y actividades.

Tabla 1: Matriz operacional de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Rango
Coaching	De acuerdo con Dolan (2019) refirió que: El coaching es la forma de obtener lo mejor de los seres humanos respetando sus principios e integridad, además, se puede decir que es la capacidad o técnica que se utiliza para mejorar la relación en la sociedad, incrementar la autogestión, potenciar la autogestión y permitir que haya una verdadera retroalimentación en los individuos (p.11). De acuerdo con Torres y Zegarra (2015) Mencionaron que: Es un grupo de acciones concretas, éste se halla determinado por factores asociados a la propia persona y al hábitat. De igual forma, el desempeño laboral se realiza en distintos áreas o niveles: la situación socio cultural, el ambiente institucional, el entorno y el trabajador, por medio de acto de reflexión. El desempeño laboral se estima para optimizar la responsabilidad, la participación y el compromiso con la organización. Por lo tanto, la estimación muestra las funciones y propiedades establecidas que se toman en consideración en el instante de emplearla (p.7).	Capacidad de relación	Confianza Colaborador	1-6		
		Capacidad de autogestión	Asociación	7-13		
		Retroalimentación	Perspectiva Emociones Transmite Fortalezas Capacidad	1420		
		Responsabilidad	Entrenamiento Conciencia Cumplimiento	2126		
		Compromiso organizacional	Puntualidad Identificar Valores Trabajo	2732	Ordinal tipo Likert	
Desempeño laboral			Objetivos	3335	5= siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2= casi nunca 1= nunca	Bajo Medio Alto
		Participación	Aportes Actividades			

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016) refirieron que:

Hace referencia a un estudio determinado, limitado y accesible, que conforma lo concerniente para la selección de la muestra, cumpliendo con un conjunto de requisitos establecidos. Es importante resaltar que cuando se menciona a la población no solo se refiere únicamente a seres humanos, también se puede hacer referencia a objetos, animales, empresas, entre otras.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio (p.203).

La población del estudio estará compuesta por 120 trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

### Muestra

Según Frances, Alaminos, Penalva y Santacreu (2016) comentaron que la muestra es “Es una serie de unidades que es dada de la población medida. No es obligatorio que se mida solo en personas, pueden ser en objetos, animales entre otros” (p.91).

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

$$N= 120 \quad Z= 1.96 \quad p= 0.5$$

$$e= \text{Error estándar} = 0,05$$

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{(120 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = \frac{115.25}{1.26} = 92$$

La muestra del estudio, está constituida por 92 trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

### Muestreo probabilístico

En relación a Hernández, Fernández, y Baptista (2014) precisaron que “Subconjunto de la población del estudio donde se puede escoger a cualquier componente” (p.175).

#### Muestreo aleatorio simple

Según Valderrama (2015) señaló que: “Se refiere al método de selección de manera aleatoria hasta completar la cantidad que se necesita para el estudio” (p.189).

El muestreo de la investigación es probabilístico, ya que todos miembros de la población tienen la oportunidad de ser elegidos, asimismo, es aleatorio simple, pues los participantes serán elegidos al azar hasta completar el tamaño de la muestra deseada.

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

#### Técnica

Según Hernández y Duarte (2018) expresaron que “La encuesta es un procedimiento de interrogación que se realiza a las personas sobre alguna circunstancia específica” (p.26).

El presente estudio, empleará como técnica la encuesta.

#### Instrumento

Según Valderrama (2015) señaló que:

El instrumento mecanismo empleado por el investigador para obtener y reunir información del estudio. Pueden ser presentados como planillas, experimentos de conocimientos o niveles de capacidades; asimismo se puede tomar listas de checking, catálogos, libretas de campo, tarjetas de datos para seguridad (FDS), etc. (p.195).

El instrumento a emplear para recolectar datos para la investigación, será el cuestionario.

### 2.5 Método de análisis de datos

Según Valderrama (2015) expresó que “Consiste en el estudio e interpretación de las referencias obtenidas, luego de aplicar los instrumentos antes señalados para dar respuestas a las hipótesis o problemáticas antes planteadas” (p.229).

En el presente estudio será empleada la estadística descriptiva e inferencial con la finalidad de examinar los datos recolectados; y poder interpretar la información respecto a las variables y comprobar las hipótesis.

#### Validez

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirmaron que:

Para verificar la validez de un instrumento se calcula de acuerdo a los modelos de evidencia que se presenten en el estudio. Mientras mayor es la validez, más se aproxima a los elementos o variables que se deben medir (p.204).

El instrumento será validado por los jurados expertos en la materia.

#### Confiabilidad

Según Valderrama (2015) expresa “El índice de confiabilidad del instrumento de medición se indagará por medio la prueba de Alfa de Cronbach, con el propósito de establecer el nivel de uniformidad que poseen los ítems del instrumento establecido para el cálculo” (p.229).

El instrumento será validado y tendrá una confianza ya que se analizará por la prueba del Alfa de Cronbach para mayor seguridad.

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad de la variable coaching

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	35

Fuente: Spss v.25

#### *Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	16

Fuente: Spss v.25

## 2.6 . Aspectos Éticos

En la realización del presente trabajo se respetó en todo momento el derecho de autor, por lo cual toda la información plasmada cuenta con la citada correspondiente. Asimismo, la información confidencial de las personas participantes en la investigación ha sido manejada con total discreción, procurando en todo momento el resguardo de su identidad. Además, en la realización de cada aspecto se tomaron como referente los lineamientos emitidos por la Universidad Cesar Vallejos.

### III. Resultados

Análisis de resultados descriptivos

Variable coaching

Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable coaching

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	11	12,0	12,0	12,0
Alto	81	88,0	88,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

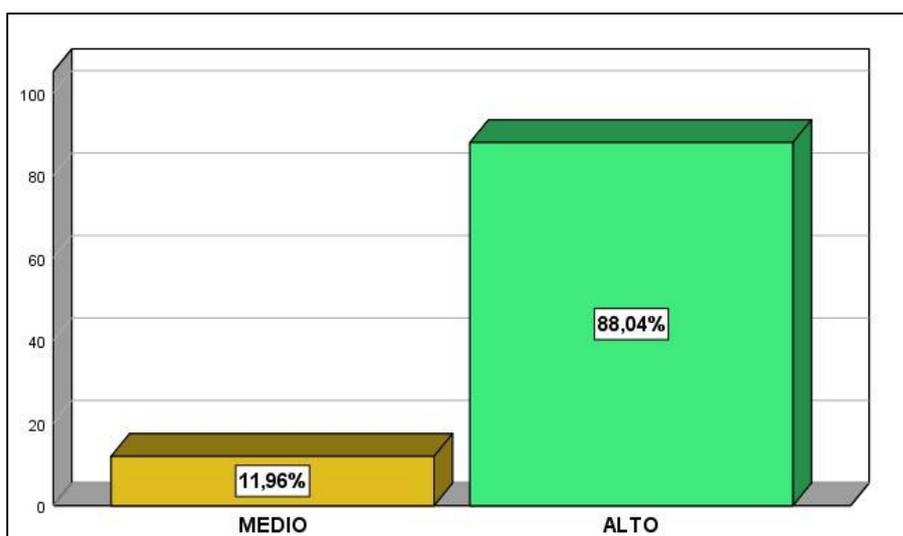


Figura 1: Diagrama de barras de la variable coaching

Interpretación

Se puede observar en la tabla 3 y figura 1, el 88,04% de trabajadores entrevistados perciben que el coaching se encuentra en un nivel alto. A su vez, el 11,96% consideran que se ubica a un nivel medio.

Variable desempeño laboral

Tabla 4: Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	16	17,4	17,4	17,4
Alto	76	82,6	82,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

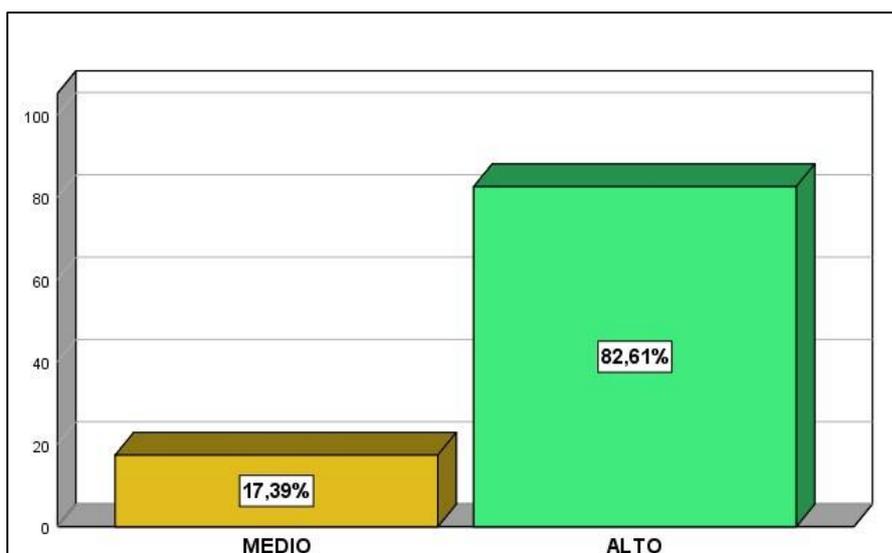


Figura 2: Diagrama de barras de la variable desempeño laboral

Interpretación

Se puede evidenciar en la tabla 4 y figura 2, el 82,61% de trabajadores entrevistados perciben según su opinión que el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto. Por otro lado, el 17,39% consideran que se ubica a un nivel medio.

Dimensión: capacidad de relación

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Capacidad de relación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	2	2,2	2,2	2,2
Alto	90	97,8	97,8	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

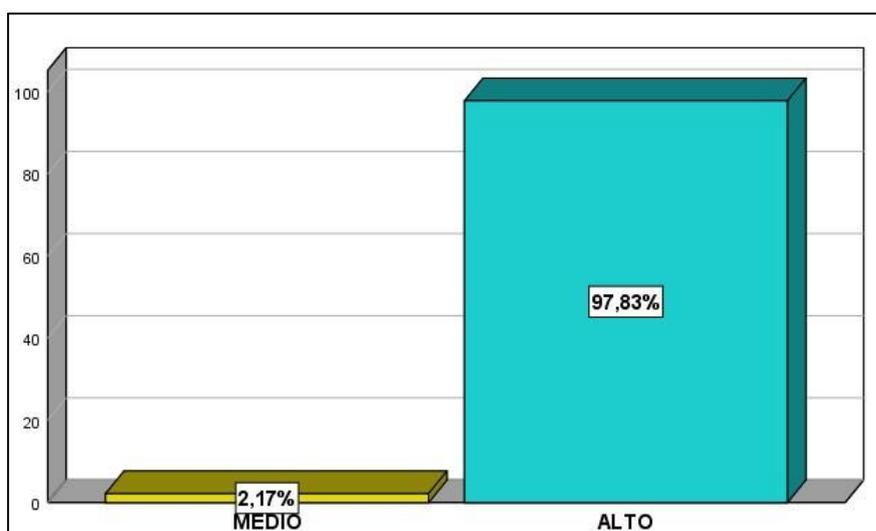


Figura 3: Diagrama de barras de la dimensión capacidad de relación

Interpretación

Se puede evidenciar en la tabla 5 y figura 3, el 97,83% de trabajadores entrevistados perciben de acuerdo a su opinión que la dimensión capacidad de relación se encuentra en un nivel alto. Por otro lado, el 2,17% consideran que se ubica a un nivel medio Capacidad de autogestión

Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de autogestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	22	23,9	23,9	23,9
Alto	70	76,1	76,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

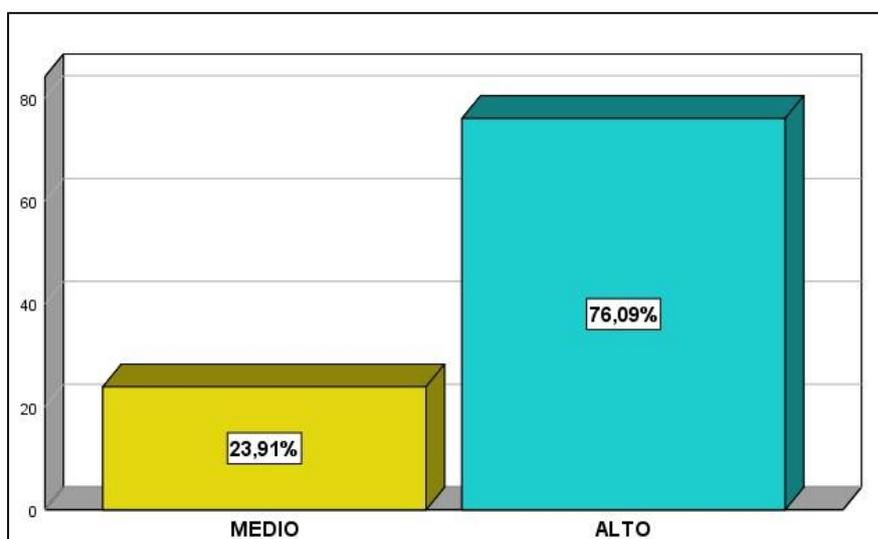


Figura 4: Diagrama de barras de la dimensión capacidad de autogestión

#### Interpretación

Se puede observar en la tabla 6 y figura 4, el 76,09% de trabajadores entrevistados perciben según su opinión que la dimensión capacidad de autogestión se ubica a un nivel alto. A su vez, el 23,91% consideran que se ubica a un nivel medio

## Retroalimentación

Tabla 7: Distribución de frecuencia de la dimensión retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	11	12,0	12,0	12,0
Alto	81	88,0	88,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

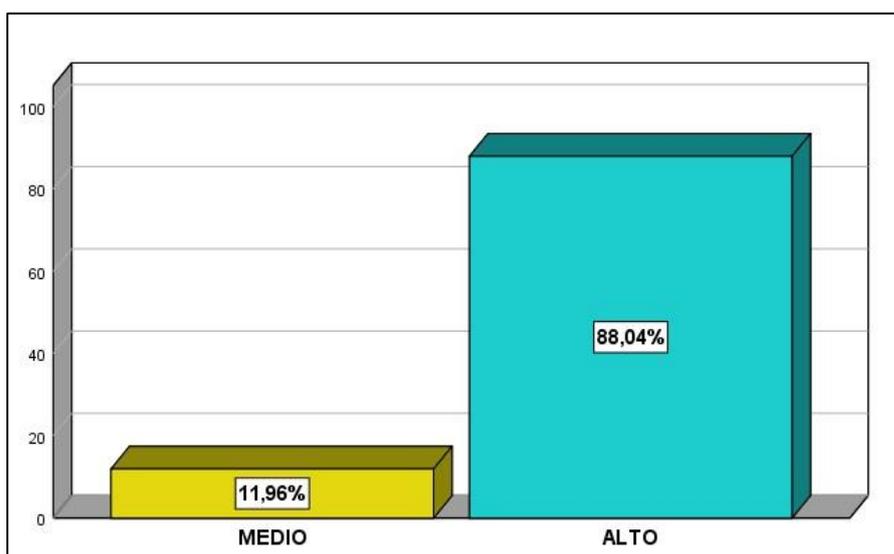


Figura 5: Diagrama de barras de la dimensión retroalimentación

### Interpretación

Se puede observar en la tabla 7 y figura 5, el 88,04% de trabajadores entrevistados perciben según su opinión que la dimensión retroalimentación se ubica a un nivel alto. De igual modo, el 11,96% consideran que se ubica a un nivel medio

## Responsabilidad

Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	16	17,4	17,4	17,4
Alto	76	82,6	82,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

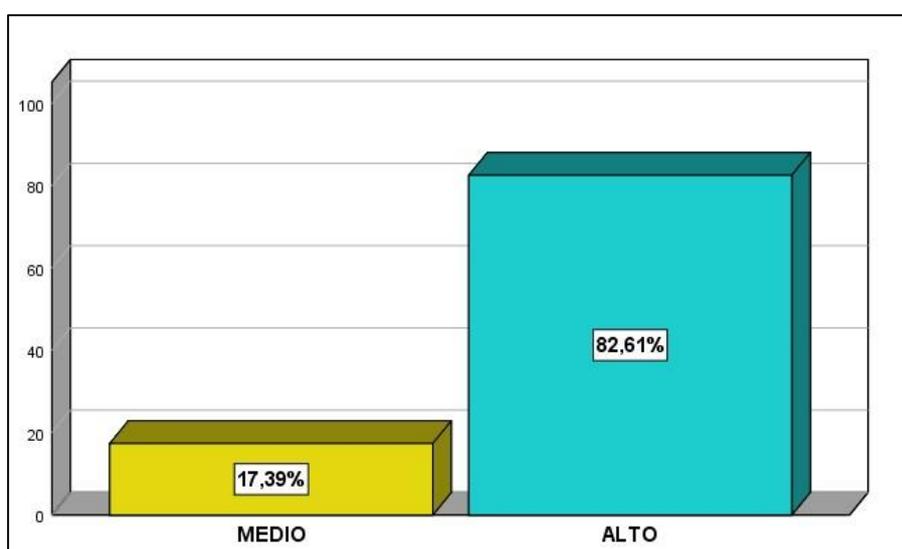


Figura 6: Diagrama de barras de la dimensión responsabilidad

### Interpretación

Se puede evidenciar en la tabla 8 y figura 6, el 82,61% de los empleados encuestados perciben según su opinión que la dimensión responsabilidad se encuentra en un nivel alto.

Del mismo modo, el 17,39% consideran que se ubica a un nivel medio.

## Compromiso organizacional

Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	16	17,4	17,4	17,4
Alto	76	82,6	82,6	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

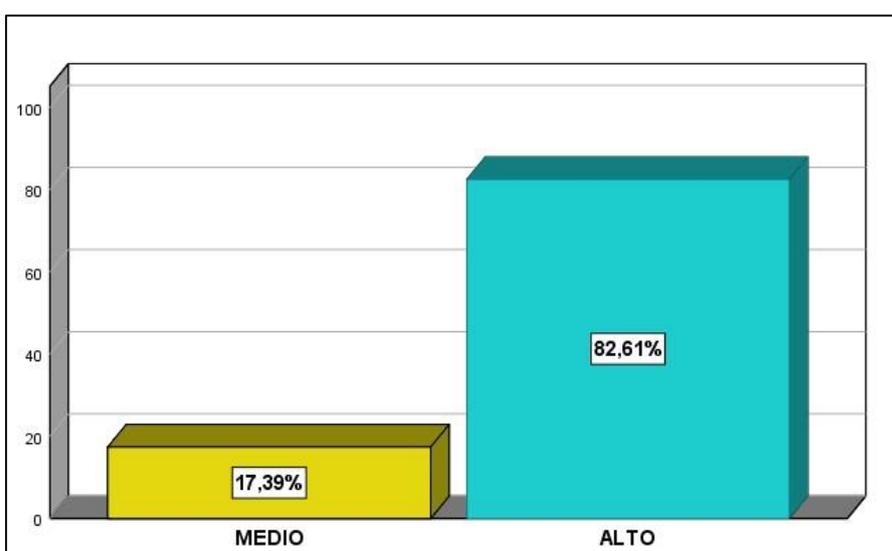


Figura 7: Diagrama de barras de la dimensión compromiso organizacional

### Interpretación

Se puede observar en la tabla 9 y figura 7; 82,61% de trabajadores entrevistados perciben según su opinión que la dimensión compromiso organizacional se ubica a un nivel alto. De igual modo, el 17,39% consideran que se ubica a un nivel medio.

## Participación

Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión participación

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Medio	19	20,7	20,7	20,7
Alto	73	79,3	79,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.25

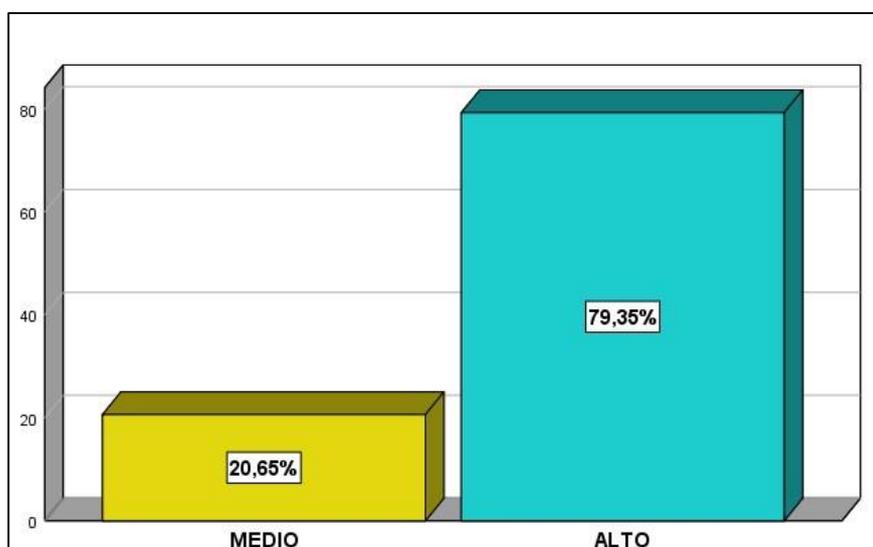


Figura 8: Diagrama de barras de la dimensión participación

### Interpretación

Se puede observar en la tabla 10 y figura 8, el 79,35% de trabajadores encuestados perciben que la dimensión participación se encuentra a un grado alto. Asimismo, el 20,65% consideran que se ubica a un grado medio.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

Tabla 11: Grado de correlación entre el coaching y el desempeño laboral

<b>Correlaciones</b>				
			VAR_COACHI	VAR_DESEML
			NG	ABORAL
Rho de Spearman	VAR_COACHING	Coeficiente de correlación	1,000	,361**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
<hr/>				
	VAR_DESEMLABORA	Coeficiente de correlación	,361**	1,000
	L Sig. (bilateral)	,000		
		N	92	92

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

Ho: el coaching no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

Ha: el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

#### Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

#### Conclusión

Los valores obtenidos a través de la prueba de hipótesis muestran que el coaching tiene relación (Rho = ,361) y directamente positiva, con una sig bilateral ( $p$  valor=0.000 menor que 0.05) con desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

## Prueba de hipótesis específicas 1

Tabla 12: Grado de correlación entre el coaching y la responsabilidad de los trabajadores

<b>Correlaciones</b>				
			VAR_COACHI NG	DIM_RESPON SABILIDAD
Rho de Spearman	VAR_COACHING	Coefficiente de correlación	1,000	,361**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DIM_RESPONSABILIDA D	Coefficiente de correlación	,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Ho: el coaching no se relaciona positivamente con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

Ha: el coaching se relaciona positivamente a una escala medio baja con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

Conclusión

En la tabla 12, se observa que el  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, el coaching se relaciona con la con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico. Asimismo, el grado de correlación ( $r=0,361$ ) es de nivel medio baja.

## Prueba de hipótesis específicas 2

Tabla 13: Grado de correlación entre el coaching y el compromiso organizacional de los colaboradores

<b>Correlaciones</b>				
			VAR_COACHI NG	DIM_COMPR OMIORGANIZ ACI
Rho de Spearman	VAR_COACHING	Coefficiente de correlación	1,000	,361**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	DIM_COMPROMIORGANIZACI	Coefficiente de correlación	,361**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Ho: el coaching no se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

Ha: el coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,000$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

Conclusión

En la tabla 13, se observa que el  $\text{sig} = 0,000 < 0,05$  entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, el coaching se relaciona con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. Asimismo, el grado de correlación ( $r=0,361$ ) es de nivel medio baja.

### Prueba de hipótesis específicas 3

Tabla 14: Grado de correlación entre el coaching y la participación de los colaboradores

<b>Correlaciones</b>			VAR_COACHI	DIM_PARTICI
			NG	PACIÓN
Rho de Spearman	VAR_COACHING	Coefficiente de correlación	1,000	,309**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	92	92
	DIM_PARTICIPACIÓN	Coefficiente de correlación	,309**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	92	92

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

Ho: el coaching no se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

Ha: el coaching se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.

Decisión estadística

Debido a que  $p = 0,003$  es menor que  $0,05$ , se rechaza la Ho y por lo tanto se acepta hipótesis alterna.

Conclusión

En la tabla 14, se observa que el  $\text{sig} = 0,003 < 0,05$  entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, el coaching se relaciona con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. Asimismo, el grado de correlación ( $r=0,309$ ) es de nivel medio bajo.

#### **IV. Discusión**

El objetivo general de la investigación presente fue determinar la relación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. A través de hallazgos encontrados en el actual trabajo, se aceptó la hipótesis general, la cual plantea que el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se mostró a través del análisis estadístico inferencial, que el coaching tiene relación ( $Rho = ,361$ ) y significativa ( $p$  valor=0.000 menor que 0.05) con desempeño laboral de los trabajadores. Por medio del análisis estadístico descriptivo se evidenció que la variable coaching según el 88,04% de los encuestados percibe que el coaching se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 11,96% consideran que se encuentra a un nivel medio. En cuanto a la variable desempeño laboral el 82,61% de los empleados encuestados perciben que el desempeño laboral se halla un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

En la constatación de los resultados se tomó como referencia la investigación Caisa, Guzmán y Miranda (2018) en su artículo titulado El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. Se concluyó que todas las empresas tienen la obligación de brindarles a sus trabajadores mensajes y talleres para orientarlos y que los conlleve a motivarlos para que allá un mejor desarrollo tanto en los trabajadores como de la organización, llevándolo a un compromiso colectivo. Por otro lado, tomando en cuenta las opiniones de las personas encuestadas se llevó a cabo que el coaching tiene relación con el desempeño de los empleados dentro de la organización, ya que los ayuda a desarrollar su capacidad de aprendizaje y rendimiento dentro de la organización, por medio de estos talleres de orientación. Además, Boulanger y Espinoza (2019) señalaron que el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral según el 56,94% de los gerentes encuestados.

Por su parte, en los estudios de Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2015) en su artículo titulado desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de progreso empresarial. Se concluyó que el 97 % de los trabajadores ejecutan labores de acuerdo al puesto que desempeña y sus habilidades y el 3% revelo que no realizan labores de acuerdo a su puesto de trabajo. El 54% de las personas contestaron que no ejecutan ningún registro sobre el desempeño laboral del personal y el 46% cito que, si existe un registro sobre el rendimiento de los trabajadores de la empresa, debido a que se manifiesta

que existe una correlación entre los trabajadores y los gerentes. Dicho estudio manifiesta que el coaching se relaciona con el desempeño laboral, ya que la mayoría de sus trabajadores realizan sus labores con un buen desempeño.

Referente a la hipótesis específica 1 el coaching se relaciona positivamente con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,361$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión responsabilidad de los trabajadores el 82,61% de encuestados perciben que la dimensión responsabilidad se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

Evidenciando el estudio de Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2015) en su artículo manifestaron que los trabajadores ejecutan labores de acuerdo al puesto que desempeña y sus habilidades, a través del coaching los trabajadores realizan un excelente trabajo, además presentan un rendimiento en la empresa antes vistos, debido a que se emplea la relación entre el coaching y la responsabilidad de los trabajadores.

Referente a la hipótesis específica 2 el coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,361$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión compromiso organizacional de los colaboradores el 82,61% de encuestados perciben que la dimensión compromiso organizacional se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

Asimismo, se tomó el estudio de Apaza (2017) el cual refiere que el coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional, expresando que se manifiesta con la utilización de la prueba de estadística Chi-cuadrada de Pearson; se evidencio que, si hay relación representativa, estimando el índice de significancia (alfa):  $\alpha = 5\%$  (0.05) es mayor al  $p$ -valor  $0.0000 = 0.000\%$ ; siendo así se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Los resultados de la relación entre los elementos, tiene un

coeficiente de correlación es de 0.603 resultado que revela la relación representativa que existe.

Referente a la hipótesis específica 3 el coaching se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,309$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión participación de los colaboradores el 79,35% de encuestados perciben que la dimensión participación se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 20,65% consideran que se encuentra a un nivel medio.

Según el estudio de Vargas y Chiguay (2017) en su artículo titulado La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro – 2017. Se concluyó que la mayoría de personas con un 70%, no tienen interés ni preocupación si la empresa les apoya sea mediante horarios o recompensa, el 30% restante muestra interés que no sea reciproca el apoyo de la empresa. Además, los directores de la primera creen que sus empleados son como animales de trabajo que realizan las actividades ante la intimidación, entretanto que los gerentes de la segunda se fundamentan en el criterio de que las personas desean y necesita el trabajo. En resumen, uno de sus estímulos es solo por la estimación monetaria y los horarios que coincidan con lo desea por el personal.

## **V. Conclusiones**

### Primera

Se concluyó que se aceptó la hipótesis general, planteando que el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se mostró a través del análisis estadístico inferencial, que el coaching tiene relación ( $Rho = , 361$ ) y directamente positiva a un nivel medio baja, con una sig bilateral ( $p$  valor=0.000 menor que 0.05) con desempeño laboral de los trabajadores. Por medio del análisis estadístico descriptivo se evidenció que la variable coaching según los trabajares 88,04% percibe que el coaching se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 11,96% consideran que se encuentra a un nivel medio. En cuanto la variable desempeño laboral el 82,61% de trabajadores encuestados perciben que el desempeño laboral se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

## Segunda

Se concluyó que el coaching se relaciona positivamente con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,361$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión responsabilidad de los trabajadores el 82,61% de encuestados perciben la dimensión responsabilidad se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

## Tercera

Se concluyó que el coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,361$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión compromiso organizacional de los colaboradores el 82,61% de encuestados perciben que la dimensión compromiso organizacional se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 17,39% consideran que se encuentra a un nivel medio.

## Cuarta

Se concluyó que el coaching se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019. Se demostró por medio de la prueba de hipótesis que el coaching tiene relación ( $r=0,309$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.000 menor que 0.05) con participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico. De acuerdo con el análisis descriptivo se evidencio que la dimensión participación de los colaboradores el 79,35% de encuestados perciben que la dimensión participación se encuentra a un nivel alto. Asimismo, el 20,65% consideran que se encuentra a un nivel medio.

## **VI. Recomendaciones**

### Primera

Sobre la base de las conclusiones establecidas se recomienda que el coaching sea una política de la empresa para fortalecer y lograr el desempeño laboral. Se recomienda a la Financiera adecuar estrategias de coaching, debido a que se evidencio buena aceptación por parte de los colaboradores; asimismo, estos se sienten motivados a realizar un trabajo con mayor empeño.

### Segunda

Se recomienda aplicar actividades que motiven y generen sentido de pertenencia a los trabajadores, ya que estos al sentirse comprometidos con la empresa mostraran una actitud y comportamiento responsable con la misma.

### Tercera

Se recomienda impulsar el compromiso organizacional, donde se involucren todos los pertenecientes a la empresa de manera que puedan seguir una misma línea y objetivo organizacional.

### Cuarta

Se recomienda a los trabajadores participar con entusiasmo en las actividades y procesos que la empresa indique, debido a que esto servirá para unificar esfuerzos y objetivos.

## Referencias

- Ahsan, A. y Sadia, J. (2015). Role of Management in Motivating Labor to Improve Labor Productivity. *Journal of Advanced Management Science*, 3 (3), 179-185.  
Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Sadia\\_Ajmal/publication/283190390\\_Role\\_of\\_Management\\_in\\_Motivating\\_Labor\\_to\\_Improve\\_Labor\\_Productivity/links/572b838508aef7c7e2c6b473/Role-of-Management-in-Motivating-Labor-toImprove-Labor-Productivity.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Sadia_Ajmal/publication/283190390_Role_of_Management_in_Motivating_Labor_to_Improve_Labor_Productivity/links/572b838508aef7c7e2c6b473/Role-of-Management-in-Motivating-Labor-toImprove-Labor-Productivity.pdf)
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Disponible en <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arrabal, E. (2018). *El coaching*. España: Editorial Elearning.
- Baquero, J. y Rodríguez, M. (2016). La relación entre el proceso de autorregulación y el proceso de coaching. *Revista científica Javeriana*, 15(1), 15-25. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64746477011.pdf>
- Bayon, R. (2017). *Coaching la oportunidad de cambiar*. Madrid: Ramon Areces.
- Boulangger, J. y Espinoza, H. (2019). La utilización del coaching en la empresa Agrícola de Lambayeque. *Revista, Tzhoecoen* 1(1). Recupérado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1033/882>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis; la metodología del cómo formularlos*. México: Cengage Learning.
- Caisa, E. Guzmán, M. y Miranda, R. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *Revista INNOVA*, 3(2), 17-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324889>
- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J. y Naranjo, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 2(7) 15-22. Recuperado de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/43/52>

- Caliendo, M., Mahlstedt, R. y Mitnik, O. (2017). Unobservable, but unimportant? The relevance of usually unobserved variables for the evaluation of labor market policies. *Labour Economics* 46, 14-25. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2017.02.001>
- Carmona, P., Vargas, J y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2° ed). Lima: Editorial San Marcos.
- Caruajulca, E. y Monzón, G. (2016). *Aplicación del coaching organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial Hualgayoc, en la ciudad de Bambamarca - año 2016*. (Tesis de Titulación). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE\\_ADMI\\_EDINSON.CARUAJULCA\\_GERSON.MONZON\\_APLICACION.DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2331/1/RE_ADMI_EDINSON.CARUAJULCA_GERSON.MONZON_APLICACION.DEL.COACHING.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Ccahuana, N. (2017). *Efectividad del programa de coaching en la productividad laboral del sector de consumo masivo (apecom) 2017-2*, (Tesis de Titulación). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018\\_CcahuanaCordova.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3208/3/2018_CcahuanaCordova.pdf)
- Chamberlin, M., Newton, D. W., & LePine, J. A. (2018). A meta-analysis of empowerment and voice as transmitters of high-performance managerial practices to job performance. *Journal of Organizational Behavior*. 1-18. doi:10.1002/job.2295
- Chiang, M. y San Martin, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia & Trabajo*, 17(54) 159/165. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>

- Chongho, I., Myungsook, A. y Yonghwi, N. (2015). The effects of emotional display rules on flight attendants' emotional labor strategy, job burnout and performance. *Service Business*, 9 (3), 409–425. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s11628-014-0231-4>
- De agostino, A. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-faltacompromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Desimone, L. y Katie, P. (2016). Instructional Coaching as High-Quality Professional Development. *Journal Theory Into Practice* , 56 (1), 3-12. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/00405841.2016.1241947>
- Diaz, G. (2016). El Gerente Coaching en la Gerencia. *Revista Cientific*, 1 (2), 110-130. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660227008/563660227008.pdf>
- Dolan, S. (2019). Mas coaching por valores. Madrid: Bogotá. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2UafDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=coaching+cualidades&ots=dfTOtHS3I2&sig=7YBxazKbvKKMN9ENFteEznpiXEI#v=onepage&q=coaching%20cualidades&f=false>
- Frances, F., Alaminos, A., Penalva, C. y Santacreu, O. (2016). *El proceso de medición de la realidad social: la investigación a través de encuestas*. Recuperado de [https://issuu.com/willycaroupla/docs/el\\_proceso\\_de\\_medicio\\_\\_n\\_de\\_la\\_real](https://issuu.com/willycaroupla/docs/el_proceso_de_medicio__n_de_la_real)
- Gil, J. (2018). *El Coaching Se Hace Mayor El Libro Blanco del Coaching*. España: Círculo Rojo. <http://www.asescoaching.org/documentos/EL%20LIBRO%20BLANCO%20DE%20L%20COACHING.pdf>
- Gonzales, S. (2017). *Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23075/Gonzales\\_VSG.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23075/Gonzales_VSG.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de [https://issuu.com/cobach/docs/metodologia\\_investigacion1](https://issuu.com/cobach/docs/metodologia_investigacion1)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

International Coach Federation. (2016). 2016 ICF Global Coaching Study. Recovered from [https://coachfederation.org/app/uploads/2017/12/2016ICFGlobalCoachingStudy\\_ExecutiveSummary\\_FINAL\\_SPANISH.pdf](https://coachfederation.org/app/uploads/2017/12/2016ICFGlobalCoachingStudy_ExecutiveSummary_FINAL_SPANISH.pdf)

Jowett, S. (2017). Coaching effectiveness: the coach–athlete relationship at its heart. *Current Opinion in Psychology*, 16, 154-158. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.05.006>

Karthik, D., y Rao, C. (2019). Influence of Human Parameters on Labor Productivity in the Construction Industry. *The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 10 (2), 1-13. Recuperado de doi:10.1177/0018720819829944

Kraft, M., Blazar, D. y Hogan, D. (2018). The Effect of Teacher Coaching on Instruction and Achievement: A Meta-Analysis of the Causal Evidence. *Review of Educational Research* August, 88 (4), 547–588. Recuperado de DOI: 10.3102/0034654318759268

Kuranchie, E. y Amponsah, K. (2016). Employee Motivation and Work Performance: A Comparative Study of Mining Companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 9(2), 255-309. Recuperado de [https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188771/1/v09-i02-p0255\\_1530-8688-1-PB.pdf](https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188771/1/v09-i02-p0255_1530-8688-1-PB.pdf)

López, P. y Gómez, R. (2017). Coaching académico para adquirir competencias profesionales. *Revista Opción*, 32(10), 95-110. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048901006.pdf>

- Matia, G. (2016). Impacto del coaching en las organizaciones. Recuperado de <http://www.guillermomatia.com/impacto-del-coaching-en-las-organizaciones/>
- Muhammad, A. (2018). Examining the Impact of Managerial Coaching on Employee Job Performance: Mediating Role of Work Engagement, Leader-Member-Exchange Quality, Job Satisfaction, and Turnover Intentions. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12 (1), 253-282. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/324941330\\_Examining\\_the\\_Impact\\_of\\_Managerial\\_Coaching\\_on\\_Employee\\_Job\\_Performance\\_Mediating\\_Role\\_of\\_Work\\_Engagement\\_Leader-Member-Exchange\\_Quality\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Turnover\\_Intentions](https://www.researchgate.net/publication/324941330_Examining_the_Impact_of_Managerial_Coaching_on_Employee_Job_Performance_Mediating_Role_of_Work_Engagement_Leader-Member-Exchange_Quality_Job_Satisfaction_and_Turnover_Intentions)
- Muradep, L. (2012). *Coaching para la transformación personal*. Buenos Aires: Granica. Recuperado de <http://blog.healthenergycoaching.com/wpcontent/uploads/2016/06/Coaching-para-la-transformaci%C3%B3n-personal.pdf>
- Nascimento, F., Barbosa, D., Soares, F., Bandeira, M., Alves, V. y Oliveira, I. (2019). Occupational stress and its influence on labor performance: a case study on ecoart structure and production. *Journal of Engineering and Technology for Industrial Applications*, 5(20), 68-73. Recovered from <http://itegam-jetia.org/journal/index.php/jetia/article/view/577>
- Núñez, U. y Grande, F. (2015). The effects of coaching in employees and organizational performance: The Spanish Case. *Intangible Capital Magazine*, 11(2), 166-189. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/549/54941137002.pdf>
- Pérez, R., Leyva, C., Bajuelo, A y Pérez, T. (2015). La evaluación del desempeño individual, una herramienta para la toma de decisiones. *Correo científico médico de Holguín*, 19(4), 741-751. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v19n4/ccm13415.pdf>
- Pimentel, L. y Rodríguez, A. (2016). El coaching educativo para mejorar la motivación de los docentes. España: EDUNOVATIC. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794152>

- Recuenco, a.(2017).Coaching ejecutivo: técnica gerencial necesaria en la era del conocimiento. *Sciéndo ciencia para el desarrollo* 21(1): 79-88. Recuperado de <http://190.223.54.238/index.php/SCIENDO/article/view/1727/1698>
- Ribes, G. Perello, M. Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos Gestión de personal*. España: Universidad Politecnica de Valencia. Recuperado de [https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC\\_0797\\_04\\_01.pdf?guest=true](https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/12e463ea-e6c5-41d3-a457-7fced3832eba/TOC_0797_04_01.pdf?guest=true)
- Rodreguez, M. Leyton, M. Quintero, L. y Torres, M. (2018). La influencia del coaching en las organizaciones. Un análisis desde el paradigma de la sociedad líquida. *Revista Sinergia*, 4(4), 81-107. Recuperado de <http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/59>
- Rosa, G. Reberas, G. Navarro, L y Vilar, J. (2015). El Coaching como Herramienta de Trabajo de la Competencia Emocional en la Formación de Estudiantes de Educación Social y Trabajo Social de la Universidad Ramón Llull, España. *Revista formación universitaria*, 8(5), 77-90. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v8n5/art09.pdf>
- Silva, E. Silva, G. y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *Revista Tzhoecoen*, 10(1) 56-63. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Soriano, R. (2016). Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico. *Revista de ciencias de la gestión*, I (1), 38-86. Recuperado de [http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion\\_001.pdf](http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/360gestion/360gestion_001.pdf)
- Torres, E. Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno -2014 – Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844870001>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

- Vargas, I. y Chiguay, C. (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pados San Isidro – 2017. *Revista Universidad Alas Peruanas*, 7 (2), 1-6.  
Recuperado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462>
- Whitmore, J. (2011). *Coaching El método para mejorar el rendimiento de las personas*. España: Paidós. Recuperado de [https://training.crecimiento.ws/wpcontent/uploads/2017/09/EBOOK\\_Whitmore-John-Coaching-PDF.pdf](https://training.crecimiento.ws/wpcontent/uploads/2017/09/EBOOK_Whitmore-John-Coaching-PDF.pdf)
- Zegarra, R, y Velázquez, M. (2016). El coaching: una forma para fortalecer el profesionalismo del docente en el aula. *Revista Páginas de Educación*, 9(2), 1-33.  
Recuperado de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pe/v9n2/v9n2a06.pdf>
- Zenteno, C. y Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 26 (59), 119-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213010.pdf>

## Anexos

### Anexos 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título:</b> El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019							
<b>Autor:</b> Jaime Leodan Castillo Jiménez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el coaching y la responsabilidad de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el coaching y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación del coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación del coaching y la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.</p> <p>Determinar la relación del coaching y el compromiso organizacional de los trabajadores de la</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El coaching se relaciona positivamente con la responsabilidad de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.</p> <p>El coaching se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.</p>	<b>Variable 1: Coaching</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Capacidad de relación	Confianza Colaborador Asociación	1-6	Ordinal tipo Likert  5= siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2= casi nunca 1= nunca	Bajo Medio Alto
			Capacidad de autogestión	Perspectiva Emociones Transmite	7-13		
Retroalimentación	Fortalezas Capacidad Entrenamiento	14-20					
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			

¿Cómo se relaciona el coaching y la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019?	Financiera Qapaq Norte Chico 2019.  Determinar la relación del coaching y la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.	El coaching se relaciona positivamente con la participación de los colaboradores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019.	Responsabilidad  Compromiso organizacional	Conciencia Cumplimiento Puntualidad  Identificar Valores Trabajo	21-26  27-32	Ordinal tipo Likert  5= siempre 4 = casi siempre 3 = a veces 2= casi nunca	Bajo Medio Alto
---	--	---	--	---	--------------------	---	-----------------------

			Participación	Objetivos Aportes Actividades	33-35	1= nunca	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			



Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

**INTRODUCCIÓN.**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Qapaq Norte Chico 2019

**Instrucciones:** La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

VARIABLE 1: Coaching						
	<b>Dimensión 1: Capacidad de relación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El coaching mejora o aumenta la confianza y desempeño de los colaboradores					
<b>2</b>	Cree usted que a través del reconocimiento por el trabajo realizado aumenta su nivel de confianza					
<b>3</b>	Las practicas del proceso del coaching se logra una mayor productividad en los colaboradores					
<b>4</b>	La aplicación del proceso del coaching de forma equitativa para que exista una mejor eficacia en los colaboradores					
<b>5</b>	Las estrategias de proceso del coaching permiten el cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de la empresa					
<b>6</b>	La capacidad de relación que se brinda en la empresa por parte del gerente es asociada para que exista una buena implementación del coaching					
	<b>Dimensión 2: Capacidad de autogestión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	Las perspectivas que tiene acerca del trabajo del coaching han sido acordes a lo que esperaba					
<b>8</b>	Usted como colaborador tiene una buena perspectiva acerca de la capacidad e autogestión de la empresa					
<b>9</b>	La empresa tiene capacidad de autogestión y no se deja guiar por emociones					
<b>10</b>	La capacidad de autogestión de la empresa, motiva al colaborador a trabajar adecuadamente					

11	Se ha sentido conforme con el mensaje de bienvenida transmitido por la empresa cuando se logran los objetivos planteados					
12	La empresa trasmite de manera correcta la información pertinente a las actividades de cada colaborador					
13	Se trasmite de forma apropiada las observaciones cuando se realiza un trabajo que presenta deficiencias					
	<b>Dimensión 3: Retroalimentación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Las estrategias aplicadas por la empresa se ha fortalecido su conocimiento y aprendizaje					
15	Las estrategias de retroalimentación fortalecen a los trabajadores brindándoles los recursos necesarios para desarrollar sus funciones					
16	Dentro de la empresa se emplean buenos estrategias para que los colaboradores desarrollen capacidades en equipo y no de manera individual					
17	La empresa implementa actividades en las políticas de retroalimentación para desarrollar capacidades en sus colaboradores					
18	La empresa ha aplicado políticas para entrenar a sus colaboradores de manera adecuada					
19	El entrenamiento recibido por parte de la empresa ha funcionado como proceso de retroalimentación					
20	Considera usted que es necesario un entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos					
	<b>Variable 2. Desempeño laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Dimensión1. Responsabilidad</b>					
21	Las políticas implementadas en la empresa generan conciencia en los colaboradores para que empleen un excelente desempeño en su trabajo					
22	La empresa ha sido consiente con las políticas aplicadas al colaborador					
23	Ha sido responsable con el cumplimiento de las actividades asignadas por la empresa					
24	Se han establecidos procesos apropiados para el cumplimiento de las metas organizacionales					
25	La empresa toma en cuenta su puntualidad y reconoce el compromiso del colaborador					
26	La empresa ha establecido dentro de la responsabilidad, la puntualidad que debe tener el colaborador					

<b>Dimensión 2. Compromiso organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>27</b>	El empleo de las estrategias del coaching y esto mejora su desempeño					
<b>28</b>	La empresa identifica cuando no se están cumpliendo sus objetivos y aplica las estrategias adecuadas para impulsar el compromiso del colaborador					
<b>29</b>	Los objetivos y valores que establece la empresa tienen sentido con el compromiso organizacional					
<b>30</b>	La empresa ha establecido valores que impulsen al colaborar para el compromiso organizacional					
<b>31</b>	Usted como trabajador se ha comprometido a emplear los valores establecidos por la empresa					
<b>32</b>	La empresa impulsa el trabajo en equipo para el logro de objetivos					
<b>Dimensión 3: Participación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>33</b>	Cree usted que como colaborador se ha adaptado al cumplimiento de los objetivos de la empresa					
<b>34</b>	La empresa aporta conocimientos para que exista una mejor participación entre sus empleados					
<b>35</b>	Las actividades que realiza la empresa son de beneficio y desarrollan habilidades en los colaboradores					

### Anexo 3. Certificados de validación de los instrumentos


**UCV**  
 ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COACHING**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RELACIÓN</b>								
1	El coaching mejora o aumenta la confianza y desempeño de los colaboradores	✓				✓		
2	Cree usted que a través del reconocimiento por el trabajo realizado aumenta su nivel de confianza	✓				✓		
3	Las practicas del proceso de coaching se logra una mayor productividad en los colaboradores	✓				✓		
4	La aplicación del proceso del coaching de forma equitativa para que exista una mejor eficacia en los colaboradores	✓				✓		
5	Las estrategias de proceso del coaching permiten el cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de la empresa	✓				✓		
6	La capacidad de relación que se brinda en la empresa por parte del gerente es asociada para que exista una buena implementación del coaching	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN</b>								
7	Las perspectivas que tiene acerca del trabajo del coaching han sido acordes a lo que esperaba	✓				✓		
8	Usted como colaborador tiene una buena perspectiva acerca de la capacidad e autogestión de la empresa	✓				✓		
9	La empresa tiene capacidad de autogestión y no se deja guiar por emociones	✓				✓		
10	La capacidad de autogestión de la empresa, motiva al colaborador a trabajar adecuadamente	✓				✓		
11	Se ha sentido conforme con el mensaje de bienvenida transmitido por la empresa cuando se logran los objetivos planteados	✓				✓		
12	La empresa transmite de manera correcta la información pertinente a las actividades de cada colaborador	✓				✓		
13	Se transmite de forma apropiada las observaciones cuando se realiza un trabajo que presenta deficiencias	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN</b>								
14	Las estrategias aplicadas por la empresa se ha fortalecido su conocimiento y aprendizaje	✓				✓		

15	Las estrategias de retroalimentación fortalecen a los trabajadores brindándoles los recursos necesarios para desarrollar sus funciones	✓				✓		
16	Dentro de la empresa se emplean buenas estrategias para que los colaboradores desarrollen capacidades en equipo y no de manera individual	✓				✓		
17	La empresa implementa actividades en las políticas de retroalimentación para desarrollar capacidades en sus colaboradores	✓				✓		
18	La empresa ha aplicado políticas para entrenar a sus colaboradores de manera adecuada	✓				✓		
19	El entrenamiento recibido por parte de la empresa ha funcionado como proceso de retroalimentación	✓				✓		
20	Considera usted que es necesario un entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: DR. Mg. ZARATE RUIB GUSTAVO RUIB DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMATICO - Mg. EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - HRD

..... 21 de 12 del 20...

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante. [Firma]  
 Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>								
1	Las políticas implementadas en la empresa generan conciencia en los colaboradores para que empleen un excelente desempeño en su trabajo	✓				✓		
2	La empresa ha sido consiente con las políticas aplicadas al colaborador	✓				✓		
3	Ha sido responsable con el cumplimiento de las actividades asignadas por la empresa	✓				✓		
4	Se han establecidos procesos apropiados para el cumplimiento de las metas organizacionales	✓				✓		
5	La empresa toma en cuenta su puntualidad y reconoce el compromiso del colaborador	✓				✓		
6	La empresa ha establecido dentro de la responsabilidad, la puntualidad que debe tener el colaborador	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>								
7	El empleo de las estrategias del coaching y esto mejora su desempeño	✓				✓		
8	La empresa identifica cuando no se están cumpliendo sus objetivos y aplica las estrategias adecuadas para impulsar el compromiso del colaborador	✓				✓		
9	Los objetivos y valores que establece la empresa tienen sentido con el compromiso organizacional	✓				✓		
10	La empresa ha establecido valores que impulsen al colaborar para el compromiso organizacional	✓				✓		
11	Usted como trabajador se ha comprometido a emplear los valores establecidos por la empresa	✓				✓		
12	La empresa impulsa el trabajo en equipo para el logro de objetivos	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN</b>								
13	Cree usted que como colaborador se ha adaptado al cumplimiento de los objetivos de la empresa	✓				✓		
14	La empresa aporta conocimientos para que exista una mejor participación entre sus empleados	✓				✓		
15	Las actividades que realiza la empresa son de beneficio y desarrollan habilidades en los colaboradores	✓				✓		

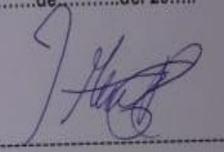
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZACATO RUIZ GUSTAVO EINASTO    DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMÁTICO - Mg EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

21 de 12 del 2019



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COACHING**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RELACIÓN</b>								
1	El coaching mejora o aumenta la confianza y desempeño de los colaboradores	/				/		
2	Cree usted que a través del reconocimiento por el trabajo realizado aumenta su nivel de confianza	/				/		
3	Las practicas del proceso de coaching se logra una mayor productividad en los colaboradores	/				/		
4	La aplicación del proceso del coaching de forma equitativa para que exista una mejor eficacia en los colaboradores	/				/		
5	Las estrategias de proceso del coaching permiten el cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de la empresa	/				/		
6	La capacidad de relación que se brinda en la empresa por parte del gerente es asociada para que exista una buena implementación del coaching	/				/		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN</b>								
7	Las perspectivas que tiene acerca del trabajo del coaching han sido acordes a lo que esperaba	/				/		
8	Usted como colaborador tiene una buena perspectiva acerca de la capacidad e autogestión de la empresa	/				/		
9	La empresa tiene capacidad de autogestión y no se deja guiar por emociones	/				/		
10	La capacidad de autogestión de la empresa, motiva al colaborador a trabajar adecuadamente	/				/		
11	Se ha sentido conforme con el mensaje de bienvenida transmitido por la empresa cuando se logran los objetivos planteados	/				/		
12	La empresa transmite de manera correcta la información pertinente a las actividades de cada colaborador	/				/		
13	Se transmite de forma apropiada las observaciones cuando se realiza un trabajo que presenta deficiencias	/				/		
<b>DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN</b>								
14	Las estrategias aplicadas por la empresa se ha fortalecido su conocimiento y aprendizaje	/				/		

15	Las estrategias de retroalimentación fortalecen a los trabajadores brindándoles los recursos necesarios para desarrollar sus funciones	/			/	
16	Dentro de la empresa se emplean buenas estrategias para que los colaboradores desarrollen capacidades en equipo y no de manera individual	/			/	
17	La empresa implementa actividades en las políticas de retroalimentación para desarrollar capacidades en sus colaboradores	/			/	
18	La empresa ha aplicado políticas para entrenar a sus colaboradores de manera adecuada	/			/	
19	El entrenamiento recibido por parte de la empresa ha funcionado como proceso de retroalimentación	/			/	
20	Considera usted que es necesario un entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos	/			/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Diego Mendaza Oscar    DNI: 08478538

Especialidad del validador: Administración, finanzas, contabilidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de DIC del 20.11.09



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>								
1	Las políticas implementadas en la empresa generan conciencia en los colaboradores para que empleen un excelente desempeño en su trabajo	/				/		
2	La empresa ha sido consiente con las políticas aplicadas al colaborador	/				/		
3	Ha sido responsable con el cumplimiento de las actividades asignadas por la empresa	/				/		
4	Se han establecidos procesos apropiados para el cumplimiento de las metas organizacionales	/				/		
5	La empresa toma en cuenta su puntualidad y reconoce el compromiso del colaborador	/				/		
6	La empresa ha establecido dentro de la responsabilidad, la puntualidad que debe tener el colaborador	/				/		
<b>DIMENSIÓN COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El empleo de las estrategias del coaching y esto mejora su desempeño	/				/		
8	La empresa identifica cuando no se están cumpliendo sus objetivos y aplica las estrategias adecuadas para impulsar el compromiso del colaborador	/				/		
9	Los objetivos y valores que establece la empresa tienen sentido con el compromiso organizacional	/				/		
10	La empresa ha establecido valores que impulsen al colaborar para el compromiso organizacional	/				/		
11	Usted como trabajador se ha comprometido a emplear los valores establecidos por la empresa	/				/		
12	La empresa impulsa el trabajo en equipo para el logro de objetivos	/				/		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que como colaborador se ha adaptado al cumplimiento de los objetivos de la empresa	/				/		
14	La empresa aporta conocimientos para que exista una mejor participación entre sus empleados	/				/		
15	Las actividades que realiza la empresa son de beneficio y desarrollan habilidades en los colaboradores	/				/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Leticia Gabriela Escor..... DNI: 08478538.....

Especialidad del validador: Administración, Finanzas, Contabilidad.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...16 de Dic del 2016



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COACHING

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RELACIÓN</b>								
1	El coaching mejora o aumenta la confianza y desempeño de los colaboradores	✓				✓		
2	Cree usted que a través del reconocimiento por el trabajo realizado aumenta su nivel de confianza	✓				✓		
3	Las practicas del proceso de coaching se logra una mayor productividad en los colaboradores	✓				✓		
4	La aplicación del proceso del coaching de forma equitativa para que exista una mejor eficacia en los colaboradores	✓				✓		
5	Las estrategias de proceso del coaching permiten el cumplimiento de las metas asociadas a los objetivos de la empresa	✓				✓		
6	La capacidad de relación que se brinda en la empresa por parte del gerente es asociada para que exista una buena implementación del coaching	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE AUTOGESTIÓN</b>								
7	Las perspectivas que tiene acerca del trabajo del coaching han sido acordes a lo que esperaba	✓				✓		
8	Usted como colaborador tiene una buena perspectiva acerca de la capacidad e autogestión de la empresa	✓				✓		
9	La empresa tiene capacidad de autogestión y no se deja guiar por emociones	✓				✓		
10	La capacidad de autogestión de la empresa, motiva al colaborador a trabajar adecuadamente	✓				✓		
11	Se ha sentido conforme con el mensaje de bienvenida transmitido por la empresa cuando se logran los objetivos planteados	✓				✓		
12	La empresa trasmite de manera correcta la información pertinente a las actividades de cada colaborador	✓				✓		
13	Se trasmite de forma apropiada las observaciones cuando se realiza un trabajo que presenta deficiencias	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN</b>								
14	Las estrategias aplicadas por la empresa se ha fortalecido su conocimiento y aprendizaje	✓				✓		

15	Las estrategias de retroalimentación fortalecen a los trabajadores brindándoles los recursos necesarios para desarrollar sus funciones	✓			✓	
16	Dentro de la empresa se emplean buenas estrategias para que los colaboradores desarrollen capacidades en equipo y no de manera individual	✓			✓	
17	La empresa implementa actividades en las políticas de retroalimentación para desarrollar capacidades en sus colaboradores	✓			✓	
18	La empresa ha aplicado políticas para entrenar a sus colaboradores de manera adecuada	✓			✓	
19	El entrenamiento recibido por parte de la empresa ha funcionado como proceso de retroalimentación	✓			✓	
20	Considera usted que es necesario un entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos	✓			✓	

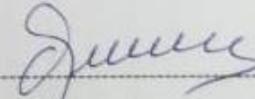
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: GABY JESSICA NIETO FRIÑONDE    DNI: 08146730

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

21 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>								
1	Las políticas implementadas en la empresa generan conciencia en los colaboradores para que empleen un excelente desempeño en su trabajo	✓				✓		
2	La empresa ha sido consiente con las políticas aplicadas al colaborador.	✓				✓		
3	Ha sido responsable con el cumplimiento de las actividades asignadas por la empresa	✓				✓		
4	Se han establecidos procesos apropiados para el cumplimiento de las metas organizacionales	✓				✓		
5	La empresa toma en cuenta su puntualidad y reconoce el compromiso del colaborador	✓				✓		
6	La empresa ha establecido dentro de la responsabilidad, la puntualidad que debe tener el colaborador	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>								
7	El empleo de las estrategias del coaching y esto mejora su desempeño	✓				✓		
8	La empresa identifica cuando no se están cumpliendo sus objetivos y aplica las estrategias adecuadas para impulsar el compromiso del colaborador	✓				✓		
9	Los objetivos y valores que establece la empresa tienen sentido con el compromiso organizacional	✓				✓		
10	La empresa ha establecido valores que impulsen al colaborar para el compromiso organizacional	✓				✓		
11	Usted como trabajador se ha comprometido a emplear los valores establecidos por la empresa	✓				✓		
12	La empresa impulsa el trabajo en equipo para el logro de objetivos	✓				✓		
<b>DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN</b>								
13	Cree usted que como colaborador se ha adaptado al cumplimiento de los objetivos de la empresa	✓				✓		
14	La empresa aporta conocimientos para que exista una mejor participación entre sus empleados	✓				✓		
15	Las actividades que realiza la empresa son de beneficio y desarrollan habilidades en los colaboradores	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

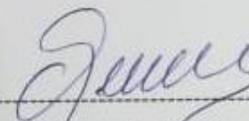
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GABY JESSICA NIETO FERNÁNDEZ    DNI: 08146730

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIO

21 de 12 del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

### Anexo 4. Confiabilidad de las variables coaching y desempeño laboral

Visible: 51 de 51 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4
2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
6	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
10	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
15	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
18	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
20	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
24	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
26	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
29	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3
30	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
32	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
33	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
34	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
35	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4

Vista de datos    Vista de variables

	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
6	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
8	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
9	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4
10	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4
11	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
12	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
13	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4
14	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
17	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
18	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
19	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
20	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3
21	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4
22	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
24	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
29	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4
30	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2
31	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
32	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
33	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
34	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4
35	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4

Vista de datos Vista de variables

	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
6	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
8	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5
9	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
11	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
12	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
13	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
14	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
15	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
16	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4
17	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
18	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
19	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
20	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3
21	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4
22	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
24	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4
25	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
26	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
27	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
28	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
29	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4
30	4	2	2	2	4	2	5	3	4	2
31	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
33	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5
34	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4

Vista de datos Vista de variables



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
24	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
26	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
29	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3
30	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
32	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
33	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
34	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
35	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4
36	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
37	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
38	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
39	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
40	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
41	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3
42	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
43	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4
44	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
45	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
46	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
48	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4
49	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
50	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
51	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3
52	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4
53	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
54	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
55	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
56	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

	 P30	 P31	 P32	 P33	 P34	 P35
57	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	3	4	4
61	4	4	4	3	4	4
62	4	4	5	4	4	4
63	4	3	3	3	4	3
64	4	5	4	4	4	5
65	4	4	5	3	4	4
66	4	5	4	4	4	5
67	4	4	3	3	4	4
68	5	4	4	4	5	4
69	5	4	4	3	5	4
70	4	4	4	3	4	4
71	4	4	4	3	4	4
72	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	3	4	4
74	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	3	4	4
76	4	4	5	4	4	4
77	4	3	5	3	4	3
78	4	4	5	4	4	4
79	4	4	5	4	4	4
80	2	4	2	2	2	4
81	4	4	3	3	4	4
82	5	4	4	4	5	4
83	5	4	4	3	5	4
84	4	4	4	3	4	4
85	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	3	4	4
88	4	4	4	3	4	4
89	4	4	4	3	4	4
90	4	4	5	4	4	4
91	4	4	5	4	4	4

Anexo 5. Bases de datos de las variables

ID	COACHING																			DESEMPEÑO LABORAL																			
	CAPACIDAD DE RELACION					CAPACIDAD DE AUTOGESTION					RETROALIMENTACION									RESPONSABILIDAD					COMPROMISO ORGANIZACIONAL					PARTICIPACION									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35				
1	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5			
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4		
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
6	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4		
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4		
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4		
10	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4		
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
15	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4		
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3		
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
18	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4		
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
20	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3		
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5			
23	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3		
24	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3		
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
26	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	
28	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
29	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	
30	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	4	2	5	3	4	2	4	2	4	2	2	2	4		
31	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
32	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4		
33	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4
34	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
35	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
36	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4		
37	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
38	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
39	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
40	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	

41	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3		
42	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4		
43	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4		
44	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5			
45	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3		
46	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3		
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
48	4	3	4	5	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
49	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	
50	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	
51	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	
52	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	4	2	5	3	4	2	4	2	2	4		
53	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4		
54	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
55	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	
56	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
57	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
58	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
59	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
60	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
61	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
63	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
64	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
65	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
66	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
67	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
68	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
69	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	
70	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
71	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
72	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
73	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
74	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
75	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
76	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
77	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	
78	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
79	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	5	3	4	2	4	2	2	4	
81	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
82	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
83	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	
84	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	

83	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	
84	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
85	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
86	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
87	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
88	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
89	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	
90	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
91	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
92	4	4	3	4	5	2	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	5	3	4	2	4	2	2	2	4

## Anexo 6. Consentimiento informado

### ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA FINES ACADEMICOS

Conste por el presente instrumento una de **CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD PARA FINES ACADEMICOS** que celebran, de una parte **FINANCIERA QAPAQ S.A.**, con RUC N° 20521308321, con domicilio en la Av. Pershing N° 455, distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, debidamente representado por sus apoderados, los señores **FABIO GUSTAVO CHAVARRI PARDAVE**, identificado con DNI N° 09816096 y **MARCO ANTONIO MELGAR ZAMUDIO** identificado con DNI N° 41529680; según poderes inscritos la partida electrónica N° 12305694 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, a quien en adelante se denominará **LA FINANCIERA**; y de la otra parte, el señor **JAIME LEODAN CASTILLO JIMENEZ**, identificado con DNI N° 40791574 con domicilio en Jr Ancash 226 Urbanización San Martín - Huaura, distrito de Huaura, provincia de Huaura y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará **EL COLABORADOR**; en los términos y condiciones siguientes:

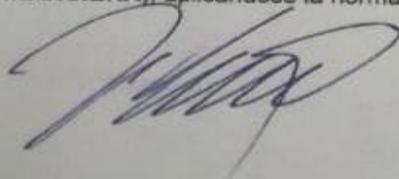
#### PRIMERA.- ANTECEDENTES

**LA FINANCIERA** es una persona jurídica perteneciente al Sistema Financiero Nacional que opera de acuerdo a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y demás normas pertinentes.

**EL COLABORADOR** es una persona natural que labora para **LA FINANCIERA** desempeñando el cargo de Gerente de Negocios; asimismo, viene optando el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA.

#### SEGUNDA.- INFORMACION CONFIDENCIAL

- 2.1. **LA FINANCIERA** proporcionara al **EL COLABORADOR** determinada información de carácter confidencial, la misma que será utilizada **EL COLABORADOR** con fines exclusivamente académicos en el proceso del grado de Maestro en Administración de Negocios – MBA.
- 2.2. **EL COLABORADOR** proporcionará una copia a **LA FINANCIERA** del trabajo final, donde haya utilizado la información confidencial proporcionada por **LA FINANCIERA**.
- 2.3. **EL COLABORADOR** se obliga a guardar total reserva y absoluta confidencialidad de la información contenida en los instrumentos que le hará entrega **LA FINANCIERA**. En ese sentido, **EL COLABORADOR** únicamente podrá utilizar la información dentro de los extremos señalados en el numeral 2.1 del presente instrumento y siempre con la autorización de **LA FINANCIERA**.
- 2.4. Si **EL COLABORADOR** incumple con la obligación asumida en el numeral precedente y utiliza y/o alcanza la información proporcionada para otros fines que no fuera el otorgado, sin la autorización expresa de **LA FINANCIERA**, será responsable por los daños o perjuicios que se pudiera ocasionar, por la violación de la reserva de confidencialidad provista en el presente acuerdo, ya sea por descuido, negligencia o culpa del **EL COLABORADOR**. De otro lado, siendo **EL COLABORADOR** trabajador de **LA FINANCIERA**, el quebrantamiento de la confidencialidad se entenderá como una falta grave frente a su empleador (**LA FINANCIERA**), aplicándose la normativa pertinente frente a dicho acto.

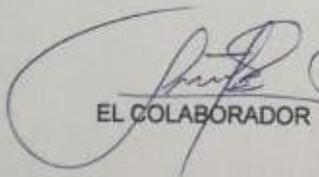


**TERCERA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA**

Para todo lo que se refiere a la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato y sus efectos, las partes renuncian expresamente al fuero de sus domicilios y se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de Lima Cercado.

Para efectos de cualquier notificación judicial o extrajudicial, las partes señalan como sus domicilios los que aparecen en la introducción del presente instrumento, en los cuales se les deberá entregar cualquier notificación. Todo cambio domiciliario deberá tener lugar dentro del radio urbano de la provincia de Lima, el que para surtir todos sus efectos deberá ser comunicado por vía notarial a la otra parte con 3 días hábiles de anticipación.

Firmado en señal de conformidad el día cinco del mes de Diciembre del dos mil diecinueve.

  
EL COLABORADOR

  
LA FINANCIERA  
MARCO WELGAR ZAMUDIO  
Gerente de Recursos Humanos  
FINANCIERA QAPAC S.A.