



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores
del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios -MBA

AUTORA:

Murillos Gonzales, Sheyla Isabel (ORCID: 0000-0001-9006-3491)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas Gerenciales

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A, Nancy y Jhon, mis padres, por estar a mi lado cuando veía mis momentos en que el estudio y el trabajo se apoderaron de mi Tiempo y esfuerzo y quería darme por vencida.

A, Pedro y Andy: mis hermanos: quienes me brindaron su tiempo que les pertenecía para hacer realidad este trabajo, dudando nunca que lograría este triunfo y ser mis ejemplos para esforzarme.

A Elsa, Elena y Rosa: mis tías, por sus consejos, constancia, dedicación, fortaleza y ejemplos a seguir que me ayudaron lograr realizar mis sueños, en cada triunfo de mi vida profesional.

Sheyla Murillos Gonzales

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, en cada uno de mis decisiones y mis proyectos, entre ellos seguir formándome profesionalmente.

A mi enamorado Brandon Castañeda por la constante motivación y ayuda en la culminación de mi maestría.

A mi asesor por su buena disposición y orientación en el transcurso de mi formación, apoyo esencial para ver realizado este proyecto.

Sheyla Murillos Gonzales

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	35

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de colaboradores del Banco Interbank.	17
Tabla 2	Instrumento de recolección de datos.	18
Tabla 3	Coeficiente de correlación entre coaching y desempeño laboral.	22
Tabla 4	Coaching y desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.	22
Tabla 5	Nivel del coaching del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.	23
Tabla 6	Nivel del desempeño laboral del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.	24
Tabla 7	Relación entre el Desempeño laboral y las dimensiones del coaching	25

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación estuvo en determinar la relación entre el coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. La investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 60 trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Chimbote. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables coaching y desempeño laboral; se utilizó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa EXCEL, SPSS y para establecer el coeficiente de correlación de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas estadísticas. Los resultados determinaron que la variable coaching tiene una correlación muy significativa ($p < 0.05$) y en grado alto ($\rho = 0.740$) con la variable desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. Se logró identificar el nivel de coaching con un 58,3% en un nivel regular, el 31,7% un nivel alto y el 10% un nivel bajo; asimismo se logró identificar el nivel de desempeño laboral con un 61,7% en un nivel regular, el 21,7% un nivel alto y el 16,7% un nivel bajo.

Palabras Clave: coaching, resultados, comunicación, liderazgo, desempeño.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between coaching and job performance of employees of Interbank Bank, Province of Santa, 2020. The research was applied, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population consisted of 60 workers from the Interbank bank in the city of Chimbote. The survey was used as a technique for collecting data on the variables of coaching and labor performance; a questionnaire for both variables was used as an instrument. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL, SPSS program and to establish the Spearman correlation coefficient, having as results the data presented in statistical tables. The results determined that the variable coaching strategies has a very significant correlation ($p < 0.05$) and a high degree ($\rho = 0.740$) with the variable job performance of employees of Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. It was possible to identify the level of coaching with 58.3% at a regular level, 31.7% at a high level and 10% at a low level; it was also possible to identify the level of work performance with 61.7% at a regular level, 21.7% at a high level and 16.7% at a low level.

Keywords: coaching, results, communication, leadership, performance

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los modelos gerenciales se han visto en la necesidad de generar cambios e innovaciones para la obtención de mejores resultados en la evaluación del desempeño y la productividad laboral, de ahí que se ha pasado de modelos meramente cuantitativos centrados en los logros en términos de ratios, niveles de productividad a otros más formativos centrados en la asesoría, acompañamiento y monitoreo de las actividades laborales orientados a la consecución de mejores resultados laborales (Dos Santos, Dos Santos & Zardeto, 2020). A este panorama se agrega que las empresas en su afán de conseguir los resultados deseables en cuanto a productividad y rentabilidad centrado en la consecución de indicadores de ventas, efectividad de sus operaciones de comercialización y expansión han descuidado un aspecto fundamental para el desarrollo organizacional como lo constituye el despliegue o desarrollo del recurso humano, la búsqueda del bienestar del personal, el desarrollo de su talento, entre otros. Frente a esta problemática relacionada con prácticas tradicionales para evaluar el desempeño laboral y con la finalidad de buscar alternativas que impregnen una visión más humanística y procesal del rendimiento y productividad laboral es que surge el coaching como una estrategia gerencial orientada a desarrollar la competencia del talento de la organización y mejorar los logros deseables en relación a su desempeño y productividad (Sherpa Executive Coaching Survey, 2016).

En la actualidad, el coaching ha ganado un reconocimiento en el mundo de los negocios y se ha introducido con el objetivo de que a partir de la mejora de los procesos para gestionar el talento en las organizaciones contribuya a obtener mejores resultados organizacionales y por ende mejores beneficios económicos (Benavides, 2014; Sánchez y Boronat, 2014).

El coaching incide de forma directa en el desempeño laboral, debido a que facilita una mejor visualización clara de las operaciones en el trabajo, las capacidades y propósitos o valores que se inculcan dentro de la empresa (Molins, 2019). Mediante el coaching, en los diferentes países se intenta

conocer cómo el coaching gerencial contribuye a la transformación de las organizaciones que les permita resolver distintas limitaciones en cuanto a la escasez de un control logístico, desperfectos en maniobras de las operaciones administrativas, ambientes laborales inestables, desfasadas estrategias de coaching, personal sin metas profesionales, etc. (Muñoz y Díaz, 2014).

En el ámbito nacional, en las organizaciones públicas y privadas se ha adoptado el enfoque de gestión por resultados con la finalidad de orientar las diferentes actividades organizacionales hacia la consecución de mejores niveles de atención y de los servicios, así como en la mejora de resultados laborales, económicos, financieros o de crecimiento o expansión. Sin embargo, se puede visualizar, que en este contexto de emergencia nacional se ha de emplear estrategias de gestión del talento más efectivas para garantizar mejores resultados en el desempeño de los trabajadores. De ahí que muchas empresas bancarias han tenido que reinventarse y de manera inmediata han tenido que buscar las formas más efectivas para promover el desarrollo de las capacidades y actitudes de sus trabajadores en un contexto laboral distinto y en donde el desempeño de sus colaboradores ha de ser más efectivo para garantizar la subsistencia de la organización.

En el contexto local en la Provincia del Santa, el establecimiento principal está ubicado en la ciudad de Chimbote (Tienda de Bolognesi), y cuenta con una Sucursal en Plaza Vea de Chimbote y también se tiene en el distrito de Nuevo Chimbote una sucursal en Plaza Vea; cabe mencionar que tiene un plan de capacitación para sus colaboradores. Sin embargo, permanentemente realizan planes de mejora, previamente luego del análisis de los resultados del desempeño laboral y capacitación de sus colaboradores.

Por tanto, la formulación del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020?

La presente investigación se justifica de acuerdo a los siguientes criterios: Teórico, ya que se sistematizó un marco teórico sobre el coaching y desempeño laboral que recoge los aportes teóricos de especialistas en gestión

del talento humano e investigadores. Del mismo modo, esta ayudará como antecedente a futuras investigaciones similares; Práctico, debido a que se facilitó determinar el grado del vínculo entre la variable independiente e independiente; coaching y desempeño laboral en los colaboradores del Banco Interbank. Del mismo modo, respecto a obtenidos se logrará optimizar diferentes y nuevos métodos de trabajo o técnicas de coaching en el banco ya nombrado; Metodológico, debido a que todos los métodos, estrategias, técnicas e instrumentos que se emplearon y realizaron en este estudio fueron validados y sometidos a un proceso de confiabilidad que garanticen su aplicación y Social, ya que, se pretende beneficiar a la empresa mediante la optimización del coaching para la obtención de mejores resultados en el desempeño de los colaboradores.

Mediante el desarrollo de este trabajo de investigación se persiguió como objetivo general: Determinar la relación entre el coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. Como objetivos específicos se pretende: Identificar el nivel de coaching de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020, identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020, e identificar la relación entre las dimensiones del coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Se planteó la siguiente hipótesis general: H_1 : Existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020; H_0 : No existe relación entre el coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020; y las siguientes hipótesis específicas:

H_2 : Existe relación entre las dimensiones del coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

H_0 : No existe relación entre las dimensiones del coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de estudio, a nivel internacional:

Chin, Awang y Tukey (2019) publicaron un artículo científico respecto a supervisión de coaching y retroalimentación de desempeño como mediadores de las relaciones entre estilos de liderazgo, compromiso de trabajo e intención de rotación. En este estudio respalda la importancia de la supervisión del coaching y el desempeño. Los resultados del estudio revelan una forma en que los líderes asiáticos pueden facilitar efectivamente algunos aspectos de recursos humanos a través de comportamientos centrados en el desarrollo que sirven como recursos laborales para impulsar el compromiso laboral y reducir la intención de rotación, el uso de un enfoque longitudinal en la investigación de los efectos de liderazgo efectivo en actitudes de los empleados ayudará a desempaquetar las relaciones involucradas.

Muhammad, Suleman, Orangzab, Basharat y Wasif (2018) publicaron un artículo sobre examinar el impacto del coaching gerencial en rendimiento laboral de los empleados: papel mediador de compromiso laboral, intercambio líder – miembro, calidad, satisfacción laboral e intenciones de rotación en donde se realiza un análisis descriptivo. Los datos obtenidos para la muestra fueron de 183 encuestados. Los resultados del estudio permitieron llegar a las siguientes conclusiones: que se encontró correlación positiva entre las relaciones de gestión coaching con el desempeño de las tareas de los empleados 0,70, los estudios futuros deberían encontrar un fondo individual y organizacional para promover el coaching gerencial empresarial en las organizaciones.

Ebner, Schulte, Soucek y Kauffeld (2018) publicaron un artículo científico respecto al coaching como intervención del estrés: el papel mediador de la autoeficiencia en un marco de autogestión y afrontamiento. En este estudio se empleó la base de evidencia del coaching y como contribuye al afrontamiento. Los resultados del estudio permitieron concluir que la regresión jerárquica en

datos longitudinales durante 10 semanas demuestra adicionalmente que los clientes de una intervención de coaching controlado avanzan significativamente tanto en el autocontrol como en la autoeficacia en comparación con un grupo de control no tratado.

Caisa, Dolores y Miranda (2018) publicó un artículo científico respecto al coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la Provincia de Tunguragua. En este estudio se empleó la orientación que motiven y promuevan el desarrollo de las metas. Los resultados del estudio permitieron concluir que existe una correlación alta de 0.77 entre las variables en estudio, ampliar los conocimientos dentro de la cooperativa y desarrollar un programa de coaching que mejore el desempeño laboral

Pousa, Richards y Trépanier (2018) publicaron un artículo científico respecto al coaching gerencial de empleados de primera línea: el papel moderador del género. En este estudio el coaching gerencial se estará volviendo un nuevo paradigma de gestión para desarrollar y capacitar a los empleados. Los resultados del estudio permitieron concluir que las empleadas llegan al 50% de los trabajadores y el 30% de los gerentes, para ser una herramienta de desarrollo eficaz, el enfoque adoptado con el coaching debe tener en cuenta el género del receptor y abordar las diferentes áreas de desempeño.

Cillier (2018) publicó un artículo científico respecto al impacto experimentado del coaching de liderazgo psicodinámico de sistemas entre profesionales en una organización de servicios financieros. En este estudio cualitativo exploratorio y descriptiva del impacto empleado del coaching de liderazgo psicodinámico de sistemas. Los resultados del estudio permitieron concluir que la ansiedad, tarea, rol, límites, autorización e identidad manifestada como temas, los coaches en comparación con las pautas generales para la efectividad del coaching de liderazgo y los indicadores generales para un liderazgo efectivo parece agregar valor a la afectividad del liderazgo, el coaching creó un contenedor seguro y suficientemente bueno para que estos profesionales financieros exploren su propio comportamiento de liderazgo

inconsciente y obtengan un nivel significativo de comprensión y conciencia de su propia ansiedad y comportamientos defensivos en su interacción con seguidores.

David, Lonicioiu, Imbarus y Sava (2016) publicaron un artículo científico respecto al coaching de gerentes bancarios a través de la crisis financiera: efectos sobre el estrés, la resiliencia y el rendimiento. En este estudio se empleó la efectividad de un programa ejecutivo de coaching cognitivo-conductual para mejorar la resistencia y el rendimiento del estrés administrativo durante la recesión financiera. Los resultados del estudio permitieron concluir que el programa fue efectivo para ayudar a los gerentes a mejorar su desempeño, controlar su angustia y estado de ánimo deprimido, descubriendo que los cambios en las creencias irracionales y racionales después del programa pueden funcionar como mecanismos para controlar el estado de ánimo deprimido y aumentar los rendimientos de los gerentes.

Grover y Furnham (2016) publicaron un artículo científico respecto al coaching como una intervención de desarrollo en las organizaciones: una revisión sistemática de su efectividad y los mecanismos subyacentes. En este estudio de revisión sistemática de la literatura académica relacionada con la efectividad del coaching empresarial y ejecutivo. Los resultados del estudio permitieron concluir que el rendimiento de trabajo tuvo una variación de rendimiento del 28%, el coaching es una herramienta efectiva que beneficia a las organizaciones y una serie de facetas subyacentes contribuyen a esta efectividad, sin embargo, hay deficiencia y alcance para una mayor investigación en aspectos clave de la investigación académica.

Bosibori (2015) realizaron una investigación exploratoria, descriptiva cuyo objetivo fue efectos percibidos del coaching al empleado en rendimiento al banco cooperativo de Kenia. En una muestra de 20 sucursales, donde se concluyó que el 71% de los encuestados confirmo que la retroalimentación constante es proporcionada a los coaches con respecto a su desempeño, el 85% reconoció no haber recibido capacitación sobre coaching, el 94% de los

encuestados muestra que el rendimiento general del banco es medido por beneficios antes de impuestos y el 87% de los encuestados estuvo de acuerdo en que a través del coaching son capaces de identificar sus fortalezas y debilidades, se sugiere que la productividad individual y compromiso sea evaluado a través de reuniones periódicas para revisar su progreso.

A nivel nacional, se encuentran las siguientes investigaciones:

Troncos (2018) realizó un estudio aplicado cuantitativo con un diseño experimental de carácter pre experimental sobre el coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC de la ciudad del Callao, empleando como muestra a 25 colaboradores. Los resultados obtenidos permitieron comprobar que redujo el nivel bajo de productividad laboral de un 16% a un 4%, también un nivel regular de un 80% a un 48% logrando incrementar el nivel alto de la productividad laboral de un 4% inicialmente a un 48%.

Moncayo y Gil (2018) en una muestra de 10 colaboradores del área de operaciones del BCP Real Plaza Chiclayo se planteó analizar la productividad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú. Los resultados determinaron que el nivel de productividad es de 89.85%, los cuales para pretensiones de la organización es baja, donde el colaborador 7 es el que presenta la mejor productividad con 98%, mientras que el colaborador 3 es quien registra el menor desempeño con 79% de productividad.

Laura (2018) en una muestra de 33 colaboradores se planteó determinar el método de coaching para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de servicios Universitarios de la Universidad Tecnológica del Perú – Arequipa, 2017. Los resultados obtenidos determinaron que en distintas áreas del desempeño como la cooperación el 60.61% en la escala siempre supera los parámetros, el liderazgo en un 54.55% a veces supera los parámetros y el 36,36% soporta la tensión y la presión satisfaciendo los parámetros. Se concluyó que la metodología GROW es el más óptimo para el área de servicios universitarios, ya que permitirá mejorar el desempeño de los colaboradores.

Reyes (2018) en una muestra de 5 gerentes de más de 10 años de antigüedad se planteó determinar el efecto que tiene el coaching ejecutivo sobre el desarrollo de competencias estratégicas en gerentes de una empresa logística. Los resultados obtenidos determinaron que las competencias generales el 60% de los gerentes mejoraron todas las competencias genéricas y el 40% no mejoraron en todas las competencias generales. Se concluyó que efectivamente el coaching ejecutivo, dio como resultado el desarrollo de la mayoría de las competencias estratégicas trabajadas por los gerentes que participaron de las sesiones.

Abanto (2017) en una muestra de 80 trabajadores, realizó un estudio correlacional para determinar la relación entre el coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la asociación autoseguro AFOCAT - 2016, aplicando para ello la prueba estadística de correlación de Pearson. Los resultados permitieron concluir que el coaching presenta un nivel bajo en un 40%, así como en el caso del desempeño laboral presenta un nivel bajo en un 47,7%. Finalmente se demostró que entre las variables de estudio existe una relación estadística significativa entre el coaching y el desempeño laboral ($p < 0,05$), siendo la correlación positiva muy alta (r de Pearson=0,943).

Pezo (2017) en una muestra de 21 colaboradores de la empresa, realizó un estudio correlacional para determinar la relación entre el coaching y la productividad de los colaboradores del área de investigación. Se concluyó que entre las variables de estudio existe una relación estadística significativa ($p < 0,05$), siendo la correlación positiva alta (r de Pearson=0,801), ello permite afirmar que, a mejor gestión de coaching, mayor será la productividad de un colaborador y viceversa.

Jiménez (2017) en una muestra de 80 clientes se planteó determinar la calidad de atención al cliente que brinda la gerencia Regional de transportes. Los resultados obtenidos determinaron que el servicio de atención al cliente tuvo un nivel regular con 73.8% y 18.7% un nivel bueno. Se concluyó que es necesario diseñar y proponer un programa de coaching como gestor del

talento humano para mejorar mucho más la atención al cliente en la gerencia Regional de Transporte de la Región la Libertad.

En cuanto a la fundamentación del coaching empresarial se encuentra en la teoría de la gerencia del coaching gerencial o gerencia de coaching que se define como un nuevo modelo gerencial en la cual el líder, gerente o directivo de una organización posee las competencias y actitudes profesionales que le permiten realizar un proceso óptimo y eficiente de identificación del talento, así como contribuir en desarrollo de habilidades, experiencias laborales que dinamicen las actividades laborales de sus colaboradores (Barrientos, Hurtado, Lesmes y Duarte, 2020). Constituye una herramienta gerencial de importancia fundamental que direcciona las actividades organizacionales al apoyo, asesoría, fortalecimiento del talento humano de las organizaciones del siglo XXI (Yuste, 2015). Se define como una habilidad de una persona, líder, gerente o directivo, que le permite a que las personas que trabajan con él o para él descubran sus habilidades, su talento o potencial para ser mejor persona y mejor trabajador y pueda conseguir el éxito (Villa y Caperan, 2014).

El coaching es concebido como una metodología o estrategia empleada en el ámbito organizacional con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño o la productividad de las personas en el trabajo (Orellana, Paredes, Cevallos y Reyes, 2019). Constituye una herramienta muy significativa para la consecución de niveles positivos de desempeño personal y laboral en las organizaciones (Gallardo, 2017).

Consiste en la aplicación de las capacidades de observación, escucha y de formulación de interrogantes que fomentan el descubrimiento de los recursos y competencias de las personas, estimula la creatividad, la innovación, el emprendimiento personal, la maximización de los saberes, estrategias personales, así como motivan a las personas a que logren sus objetivos y metas personales y laborales por sí mismos (Suárez, 2015).

Dentro de las dimensiones del coaching se destacan:

La primera dimensión “Orientación a resultados” que es una imagen dinámica que uno lo hace propio al momento de obtener un logro para la organización: Identidad de la organización y sus metas, adjuntando la responsabilidad y el reconocimiento de las metas individuales de los colaboradores de la organización (Romero y Bolaños, 2017). Las competencias “Orientación a resultados” en base al coaching se caracterizan por establecer una relación de un vínculo de interacción y confianza, que logra garantizar una posición estable en un momento que se dé para investigar, transformar y creer en el personal brindado un clima laboral sano para la productividad donde el colaborador alcance lo que quisiera. Los resultados deben ser medidos porque esta tiene el objetivo de lograr ser la guía de los colaboradores a mejores resultados, es por ello que se busca otorgar apoyo para que de todas formas haya una contrastación cuantificable y cuantitativa que pueda ser medible la diferenciación entre el hecho que se inicia y el fin deseado. A través del impulso que orienta la habilidad y el trabajo del colaborador en el alcance de mejores respuestas, esta genera el surgimiento de facilidades y pensamientos en base al “insight” para que el trabajador deje el pensamiento equivocado y se concentre en el presente y se aleje de aquello que impide el logro de sus metas. Esta dimensión debe ir alineada a las funciones y roles del trabajador.

La segunda dimensión es gestión de tiempo es uno de los aspectos más importantes en el proceso de formación y desarrollo de las competencias de las personas en el trabajo. Consiste en realizar una adecuada y efectiva forma de administrar el tiempo en indicadores de tiempo de planificación de actividades laborales, de ejecución de las mismas y de su evaluación efectiva a fin de garantizar el cumplimiento de las actividades previstas por la organización. Ballenato (2015) puntualiza que si se logra gestionar mejor el tiempo se obtendrá la mejor visión de todas las operaciones que deben desarrollar las personas en el trabajo, ayuda a reducir el estrés.

La tercera dimensión es el liderazgo se puede definir como el conocimiento de influenciar o podría decirse que es la habilidad de poder influir a las personas para el cumplimiento de los objetivos grupales (Castaño, 2016).

La cuarta dimensión es asertividad que es la manera correcta de expresar lo que uno siente y anhelamos de la mejor forma, sin generar ningún tipo de malestar o preocupación a las personas de alrededor ni trasgrediendo sus derechos (González, 2019).

La quinta dimensión es “trabajo en equipo” que es una habilidad general, conceptualizada como el desarrollo grupal que se justifica por las intervenciones, pensantes de un trabajador que presta su talento para lograr el alcance de un bien común (Villa, 2017).

La sexta dimensión “Autocontrol” que refiere a la habilidad que genera facilidades para realizar una mejor gestión respetuosamente no ser controlador por otra persona (Goleman, 2013). Lo ideal es que sea manifestado, se forma asertiva.

El concepto de desempeño laboral es la manera de desenvolvimiento del colaborador en su labor dentro de una entidad (Palmar, Valero y Jhoan, 2014). Se debe tomar siempre en consideración los mandatos y solicitudes de una entidad para lograr ser eficientes y eficaz en el desarrollo de las operaciones que se le asignan para el logro de las metas propuestas en consideración con la mejora de la empresa.

Se define como conductas o actos de los colaboradores para llegar a cumplir las metas de una entidad a partir del despliegue de su talento y competencias, así como su aporte para la organización (Vallejo, 2016).

El término Desempeño se refiere a la conducta de una persona. El desempeño situacional es distinto de un individuo a otro respectivamente en base a diferentes factores que se establecen para su ejecución (Chiavenato, 2011).

La estimación de una retribución y la idealización de ellas se basan en el deseo individual de cada persona y determina la cantidad de esfuerzo que una persona podría ser capaz de dar en su trabajo (Cappelli & Keller, 2014).

Por otra parte, Ross (2013), indica que el direccionar el desempeño es un factor imprescindible para el mejor agrupamiento posible y para el alcance de mejores logros. Si existe desconocimiento por desempeño bueno, las personas, por sus caracteres podrían elegirlos por sus propios estándares, pudiendo lograr ser diferentes de lo que se podría esperar en base al vínculo de las actividades y el comportamiento.

La definición de lo laboral se dice que es todo momento que está relacionado al trabajo, entendido como cualquier tipo de operación mental o física que tiene algún tipo de remuneración dentro del desarrollo del trabajo. (Bembibre, 2008). Del mismo modo, la definición de laboral tiene distintas maneras de poder contextualizarlo; factor integrado por sujetos que presta sus servicios a una organización para el logro de metas, en un régimen que tiene responsabilidades, normas y derechos.

Asimismo, la primera dimensión es la Calidad del trabajo /Eficiencia definida como un atributo que hace alusión a elementos en forma directa que se agrupan como contexto de interacción interpersonal de una organización. También se hace referencia al clima social de una empresa donde puede establecerse la complacencia y comodidad que percibe el organismo (Vallejo, 2016).

La segunda dimensión es el Compromiso referido a la responsabilidad que se tiene con una organización aumentando la fuerza de trabajo y disminuyendo el absentismo. El absentismo es el número de personas que no asisten a laborar por distintas razones Chiavenato (2009). También la refieren como un alcance probabilístico donde se puede sugerir a un conocido con alto potencial de trabajo a la organización, por agradecimiento con su empresa.

La tercera dimensión es Trabajo en equipo se refiere a un grupo de personajes que laboran y están vinculados al logro de metas en conjunto donde cada uno utiliza sus mejores talentos. En toda empresa existe unos grupos de trabajo que es imprescindible para la mejor comunicación y compromiso para la empresa (Gutiérrez, 2010). Las actividades de trabajo en equipo permiten fortalecer los vínculos laborales y permite desarrollar sentimientos de poder, seguridad y autoestima (Vallejo, 2016).

La cuarta dimensión es Gestión del riesgo que se conceptualiza como toda organización que emplea métodos y técnicas para la supervisión de riesgos, teniendo el objetivo de ser considerados como eficientes. Esta abarca, proyectos de operaciones para evitar pérdidas financieras en un tiempo determinado (Vallejo, 2016).

De la misma manera, todo tipo de riesgo es considerado como una posibilidad de que existan momentos no favorables donde se generen pérdidas, donde el tiempo sea un factor muy importante, ya que si es rango de tiempo es mayor se incrementa el riesgo (Vallejo, 2016).

La quinta dimensión es la Comunicación que principalmente se encuentra con la interacción del diálogo mediante métodos y técnicas. Además, se tiene la idea de que esta genera unos cambios en distintos aspectos: cambiar conocimientos, escuchar, habilidades y dar confianza, elaborar operaciones que se relacionen con políticas de debate y lograr la transformación (Vallejo, 2016).

La sexta dimensión es la Orientación al cliente que es la manera grata del colaborador que tiene al momento de atender a un comprador y la comodidad que acompaña a toda intervención de los colaboradores con los compradores. Esta habilidad debe estar orientadas al comprador, al colaborador para la motivación a los compradores y así otorgar de la mejor manera la toma de decisiones en base al comportamiento de los compradores (Brown, Mowen, Donovan, y Licata, 2002).

La séptima dimensión es la Preocupación por el orden y la calidad que involucra el comportamiento para la disminución de cualquier duda en cualquier tema. Se nota cuando existe una reiterada inspección laboral, mal funcionamiento, testimonios de quejas (Álvarez, 2015). En forma disminuida los roles y fines que se dan por escrito y en su forma más alta es el mejor comportamiento de registros y seguimientos de información.

De acuerdo con la Epistemología de la Problemática, la profesión de administración planifica, organiza, ejecuta y evalúa las políticas de calidad y objetivos estratégicos; teniendo en cuenta principalmente la eficacia y eficiencia de sus colaboradores. Sin embargo, no todas las empresas son exitosas porque no utilizan y/o aplican Estrategias para optimizar el desempeño de sus colaboradores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

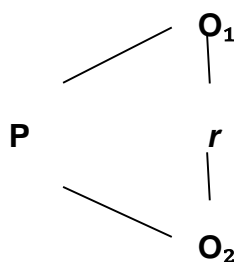
En esta investigación, considerando los aportes de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), por su intención, fue aplicada debido a que llevó a la práctica toda revisión teórica y científica, en busca de alternativas de solución para los problemas planteados.

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, correlacional y transversal.

No experimental debido a que no afectó el tratamiento descriptivo de las variables, las cuales se analizaron en su estado natural u objetivo en el contexto de estudio; correlacional por cuanto su fin fue demostrar el grado o tipo de relación entre las variables coaching y desempeño laboral y transversal porque la medición de las variables se realizó en un periodo o tiempo concreto (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2017).

Este diseño se grafica de la siguiente manera:



donde:

P: Población (colaboradores del Banco Interbank Sede Principal Chimbote y Sucursales)

O1: Observación o medición de la variable 1 (Coaching)

r: Relación de las variables de estudio

O2: Observación o medición de la variable 2 (Desempeño laboral).

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Coaching

Definición conceptual: Según Villa & Caperan (2014), el coaching empresarial se define como una habilidad para el logro de metas, hasta cuando hay cooperación y esta se direcciona a una meta que no tienen que estar relacionada implícitamente con los colaboradores. Las personas que muestran esta habilidad son conocidas por que son habilidosos para la identificación de actos que consiguen para la obtención de logros.

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario que permitió recoger información de las dimensiones: Orientación a Resultados, Gestión de Tiempo, Liderazgo, Asertividad, Trabajo en Equipo y Autocontrol.

Indicadores: Evidencias, eficiencia, visionario, empatía, compromiso e inteligencia emocional.

Escala de medición: ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según Palmar, Rafael, Valero y Jhoan, (2014) lo define como el privilegio de cada sujeto que concreta su excursión de misión internamente en una entidad o institución, donde este tiene que vivir estricto a los 22 requerimientos y exigencias de la entidad, tal modo que sea valioso y eficaz, para logro de los objetivos propuestos.

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario que permitió recoger información de las dimensiones: Calidad del Trabajo, Gestión de Riesgo, Compromiso, Eficiencia, Comunicación, Orientación al Cliente, Preocupación por el Orden y la Calidad.

Indicadores: Satisfacción, responsabilidad, social, prevención, relación, atención y disciplina.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) al conjunto de elementos o unidades que poseen atributos similares o específicas es lo se conoce dentro de una investigación como población.

La población fue de 60 trabajadores siendo el rango de edades de 21 a 48 años del banco Interbank en la Provincia del Santa y no se usó muestra; a continuación, se precisa:

Tabla 1.

Población de colaboradores del Banco Interbank

Ubicación	Dirección	Cantidad
Sede Principal	Jirón Bolognesi	30
Chimbote		
Sucursal Chimbote	Plaza Veá	15
Sucursal Nuevo Chimbote	Plaza Veá	15
	Total	60

Criterios de inclusión: Para aplicar los cuestionarios se consideraron a los 60 trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Chimbote.

Criterios de exclusión: Algún colaborador que, por su propia decisión decide optar por no desarrollar el cuestionario por algún motivo personal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue el método de investigación que a partir de un diseño preestablecido de preguntas persigue como finalidad recoger opiniones o percepciones de los informantes respecto a un determinado problema o tema de estudio (Buendía, 2015).

Tabla 2.

Instrumento de recolección de datos.

Técnica	Instrumento de recolección de datos	Cantidad de ítems	Opciones de respuesta
Encuesta	Cuestionario sobre coaching	21	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Encuesta	Cuestionario sobre desempeño laboral	25	No (0) Sí (2)

El cuestionario, según Arias (2016) indica que es una particularidad de encuesta. De la misma manera según Hurtado (2013) que es una sucesión de interrogaciones referentes a un tema, con el objetivo de conseguir datos. Para este estudio, se implementaron dos cuestionarios; un cuestionario de Desempeño laboral cuyo autor es Williams y Anderson (1991) el cual fue adaptado para su aplicación Individual. Cabe mencionar que el Cuestionario de desempeño laboral calcula el rendimiento de los colaboradores que trabajan en la Sede y Sucursales del Banco Interbank; suministra puntuaciones fiables y válidas en las dimensiones del Desempeño laboral según Anderson y Williams (1991); Calidad del Trabajo, Gestión de Riesgo, Compromiso, Eficiencia, Comunicación, Orientación al Cliente, Preocupación por el Orden y la Calidad y Trabajo en Equipo respecto a comprador. Con respecto al otro cuestionario de Coaching cuyo actor es Villa (2014) el cual fue adaptado para su aplicación Individual. Cabe mencionar que el cuestionario de Coaching mide la importancia de la aplicación en los colaboradores que trabajan en la Sede y Sucursales del Banco Interbank; evaluando las siguientes dimensiones según Villa (2014); Orientación a Resultados, Gestión de Tiempo, liderazgo, asertividad, Trabajo en Equipo y Autocontrol. Los cuestionarios cuentan con 21 y 25 preguntas para Coaching y Desempeño Laboral respectivamente.

Validez

Para la determinación de la confiabilidad que es un procedimiento cuantitativo que permitió medir la correspondencia entre la aplicación de los instrumentos y la obtención de resultados coherentes y consistentes en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Confiabilidad

Para ello se aplicó el Alfa de Cronbach cuyos resultados si se obtiene dentro del raso 0.8 a 0.89 determina una confiabilidad positiva y si se encuentra en el rango de 0.9 a 0.99 será muy alta, resultados que han de interpretarse como una garantía que la aplicación de los instrumentos puede producir resultados iguales en toda la muestra de estudio.

3.5. Procedimiento

Se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores del banco Interbank de la Provincia del Santa, para la medición de las variables de estudios; previa coordinación y permiso del Banco Interbank. Cabe mencionar que la aplicación de los cuestionarios se realizó vía online con respuestas múltiples mediante la plataforma Google Form con un tiempo entre 30 y 40 minutos, aproximadamente.

3.6. Método de análisis de datos

Para la presente investigación se recolectó información de dos tipos de fuente: primaria y secundaria y el proceso de análisis de los datos obtenidos se ejecutará con la ayuda del uso SPSS (Hernández et al., 2017). Del mismo modo se usó la estadística descriptiva que es definida como estrategias que conllevan a la obtención, ejemplificación e iniciación de una universalidad de información con el propósito de manifestar de modo apropiado las diferentes características de esta universalidad". Es decir que se aplicaron tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, se empleó la estadística inferencial con el objetivo de confirmar la hipótesis planteada conociendo (Hernández y Mendoza, 2018) utilizando

para ello la prueba de significancia que debe arrojar como resultado un rango a entre 0,000 a 0,05 (Hernández y Mendoza, 2018) y la prueba de Spearman que midió el tipo de correlación entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018)

Para la confiabilidad y validez, se implementó la técnica de consistencia interna, el cual se llevó a cabo mediante el alfa de Cronbach que comprueba la fiabilidad de los ítems de un solo constructo y se halla un nivel de correlación alto.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

3.7. Aspectos éticos

Ávila (2002), el piloto involucra las sucesivas características: Valor científico o social. Con el propósito de ser ética una investigación debe poseer valor, lo que simboliza una reflexión sobre la relevancia científica, social o clínica. Para el progreso de la presente investigación se consideraron los sucesivos aspectos éticos:

Derecho de autor, la información que se utilizó en todo el proceso investigativo será referenciada de acuerdo a las normas internacionales de investigación.

Veracidad, todos los datos y los resultados organizados en los gráficos y tablas se obtuvieron de manera real mediante la ejecución de los cuestionarios.

Anonimato, los datos de los trabajadores que participaron en esta investigación quedaron en absoluta reserva, es decir, no se revelarán bajo ninguna circunstancia.

Confidencialidad, los datos y resultados de este estudio tienen valor para investigación, en consecuencia, no pueden ser utilizados con otros propósitos que puedan dañar o afectar la integridad de la institución donde se ejecutó el estudio.

Beneficencia, los resultados de este estudio permitieron determinar si el coaching se vincula con el desempeño laboral de los colaboradores, con base

en esto, se podrían implementar mejores estrategias para aumentar la eficacia de servicio del personal.

Consentimiento informado, los colaboradores fueron consultados e informados acerca de la participación y el objetivo de este estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Coeficiente de correlación entre coaching y desempeño laboral.

Coeficiente de correlación	Desempeño laboral	
	Rho de Spearman	P - valor
Coaching	,740**	,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La significancia bilateral es de $0.000 < 0.05$ lo cual permite comprobar la significatividad de la relación de las variables. El coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.740 lo que significa una correlación positiva alta entre las variables coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Tabla 4

Coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

		Desempeño laboral							
		Bajo		Regular		Alto		Total	
		Fre c.	%	Fre c.	%	Fre c.	%	Fre c.	% Total
Coaching	Bajo	4	7%	2	3%	0	0%	6	10%
	Regular	6	10%	29	48%	0	0%	35	58%
	Alto	0	0%	6	10%	13	22%	19	32%
Total		10	17%	37	61%	13	22%	60	100%

Elaboración propia

El 58% de los colaboradores del Banco Interbank valoran con un nivel regular de coaching, el 32% alto y el 10% es bajo. Transversalmente el 61% de los colaboradores opinan que el desempeño laboral es regular, el 22% es alto y solo el 10% de ellos opinan que el desempeño laboral es bajo.

Tabla 5*Nivel de coaching del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje
		a	e
Coaching	Bajo	6	10,0
	Regular	35	58,3
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Orientación a resultados"	Bajo	11	18,3
	Regular	29	48,3
	Alto	20	33,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Gestión de tiempo"	Bajo	13	21,7
	Regular	23	38,3
	Alto	24	40,0
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Liderazgo"	Bajo	9	15,0
	Regular	40	66,7
	Alto	11	18,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Asertividad"	Bajo	12	20,0
	Regular	24	40,0
	Alto	24	40,0
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Trabajo en equipo"	Bajo	10	16,7
	Regular	24	40,0
	Alto	26	43,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Autocontrol"	Bajo	11	18,3
	Regular	28	46,7
	Alto	21	35,0
	Total	60	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

El 58,3% (35) de colaboradores encuestados opinaron que el nivel de coaching es regular, asimismo con el 48,3% (29) que opinan que la dimensión orientación a resultados es alto, en contraste con el 40% (24) de gestión de tiempo que es alto, a diferencia del 66,7% (40) de liderazgo que es regular mientras que el nivel de trabajo de equipos 43,3% (26) es alto y el autocontrol 46,7% (28) es regular de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Tabla 6*Nivel del desempeño laboral del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	10	16,7
	Regular	37	61,7
	Alto	13	21,7
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Calidad del trabajo / Eficiencia"	Bajo	8	13,3
	Regular	32	53,3
	Alto	20	33,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Compromiso"	Bajo	7	11,7
	Regular	26	43,3
	Alto	27	45,0
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Trabajo en equipo"	Bajo	9	15,0
	Regular	28	46,7
	Alto	23	38,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Gestión de riesgos"	Bajo	13	21,7
	Regular	25	41,7
	Alto	22	36,7
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Comunicación"	Bajo	8	13,3
	Regular	14	23,3
	Alto	38	63,3
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Orientación al cliente"	Bajo	9	15,0
	Regular	32	53,3
	Alto	19	31,7
	Total	60	100,0%
Nivel de dimensión "Preocupación por el orden y calidad"	Bajo	8	13,3
	Regular	22	36,7
	Alto	30	50,0
	Total	60	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

El 61,7% (37) de colaboradores encuestados opinaron que el nivel de desempeño laboral es regular, asimismo con el 53,3% (32) que opinan que la dimensión calidad de trabajo es regular, en contraste con el 45% (27) de compromiso que es alto, a diferencia del 46,7% (28) de trabajo en equipo que es regular mientras que el nivel de gestión de riesgos 36,7% (22) es alto y 63,3% (38) de los colaboradores opina que es alto el nivel de comunicación de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Tabla 7*Relación entre el desempeño laboral y las dimensiones del coaching.*

Coeficiente de correlación	Desempeño laboral	
	rho de Spearman	P - valor
Nivel de dimensión "Orientación a resultados"	,724**	,000
Nivel de dimensión "Gestión de tiempo"	,643**	,000
Nivel de dimensión "Liderazgo"	,762**	,000
Nivel de dimensión "Asertividad"	,444**	,000
Nivel de dimensión "Trabajo en equipo"	,707**	,000
Nivel de dimensión "Autocontrol"	,590**	,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta ($\rho = 0.724$) con la dimensión Orientación a resultados; una correlación positiva moderada ($\rho = 0.643$) con la dimensión gestión del tiempo; una correlación positiva alta ($\rho = 0.762$) con la dimensión Liderazgo; una correlación positiva baja ($\rho = 0.444$) con la dimensión Asertividad; una correlación positiva alta ($\rho = 0.707$) con la dimensión Trabajo en equipo; y, una correlación positiva moderada ($\rho = 0.590$) con la dimensión Autocontrol.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación buscó determinar la relación entre coaching y desempeño laboral del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 3 se logró determinar que el coaching se relaciona significativamente ($p < 0.05$) y en grado positivo alto ($\rho = 0.740$) con la variable desempeño laboral. Estos resultados confirman que a una mejor aplicación del coaching se obtendrán mejores resultados en el desempeño laboral de los colaboradores.

Estos hallazgos son corroborados por Abanto (2017) quien concluyó que existe una relación estadística significativa entre el coaching y el desempeño laboral ($p < 0,05$), siendo la correlación positiva muy alta ($\rho = 0,943$).

Por su parte Caisa, Dolores y Miranda (2018) indicaron que la aplicación de las estrategias de coaching contribuye a mejorar significativamente los logros cualitativos y cuantitativos del desempeño laboral del recurso humano en las organizaciones. Del mismo modo Reyes (2018) quien comprobó que el empleo del coaching como estrategia gerencial contribuye a desarrollar las competencias laborales de las personas en el trabajo lo cual repercute en la consecución de mejores resultados en su desempeño laboral. Asimismo, Grover y Furnham (2016) concluyeron que el coaching es una herramienta efectiva que beneficia a las organizaciones por cuanto contribuye al logro de la efectividad en el desempeño laboral de las personas, así como en el desempeño organizacional. Finalmente, Bosibori (2015) concluyó que el coaching contribuye a mejorar los niveles de desempeño laboral porque les permite a los colaboradores identificar sus fortalezas y debilidades mostradas en el trabajo.

Respecto a la relación entre el coaching y el desempeño laboral, en la tabla 4, se obtuvo que el 58% de los colaboradores del Banco Interbank valoran con un nivel regular a esta variable; mientras que el 61% de los colaboradores opinan que el desempeño laboral es regular. Estos resultados difieren a los

hallados por Abanto (2017) quien concluyó que el coaching presenta un nivel bajo en un 40%, así como en el caso del desempeño laboral presenta un nivel bajo en un 47,7%. Es importante destacar que, para Orellana et al (2019), en el contexto de la presente investigación se define al coaching como una metodología o estrategia empleada en el ámbito organizacional con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño o la productividad de las personas en el trabajo; mientras que para Gallardo (2017) constituye una herramienta muy significativa para la consecución de niveles positivos de desempeño personal y laboral en las organizaciones.

Estos resultados permiten comprobar que en las entidades financieras o bancarias deben implementarse y ejecutarse de forma efectiva programas de coaching debido a que esta herramienta gerencial permite a los colaboradores de este tipo de entidades incorporar cambios, adaptaciones y transformaciones en las formas de organizar y dirigir las actividades de los equipos humanos de trabajo con la finalidad de fortalecer su compromiso y su grado de responsabilidad lo que se refleja en la generación de mejores resultados para estas entidades. Al concluir el estudio, se pudo constatar que los colaboradores presentan un nivel regular de desempeño. En función de esta situación el coaching como herramienta gerencial ofrece una nueva orientación al giro del negocio imprimiendo dinamismo y energía para el logro de metas, incentivar el desarrollo y crecimiento en este tipo de entidades; así como a promover el fortalecimiento del aprendizaje continuo organizacional de los colaboradores incrementando seguridad, motivación y confianza en los gerentes y un mejor desempeño y productividad de la entidad en general (Caisa, Guamán y Miranda, 2018).

Respecto al nivel del coaching, en la tabla 5 se obtuvo que el 58,3% (35) de colaboradores encuestados opinaron que es regular, asimismo con el 48,3% (29) que opinan que la dimensión orientado a resultados es alto, en contraste con el 40% (24) de gestión de tiempo que es alto, a diferencia del 66,7% (40) de liderazgo que es regular mientras que el nivel de trabajo de equipos 43,3% (26) es alto y el autocontrol 46,7% (28) es regular de los colaboradores del

Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. Estos resultados difieren a los encontrados por Abanto (2017) quien concluyó que el coaching presenta un nivel bajo en un 40%. Teóricamente, Barrientos et al (2020) afirman que las estrategias de coaching corresponden a un nuevo modelo gerencial en la cual el líder, gerente o directivo de una organización posee las competencias y actitudes profesionales que le permiten realizar un proceso óptimo y eficiente de identificación del talento, así como contribuir en desarrollo de habilidades, experiencias laborales que dinamicen las actividades laborales de sus colaboradores.

El coaching consiste en la aplicación de las capacidades de observación, escucha y de formulación de interrogantes que fomentan el descubrimiento de los recursos y competencias de las personas, estimula la creatividad, la innovación, el emprendimiento personal, la maximización de los saberes, estrategias personales, así como motivan a las personas a que logren sus objetivos y metas personales y laborales por sí mismos (Suárez, 2015). No es una simple forma de motivar o de organizar al personal, es más bien en la actualidad un recurso de flexibilidad y potenciación en el sistema de comunicación en las relaciones humanas, y se utiliza como una herramienta efectiva para la retención o mantenimiento del personal de una organización, así como fortalece las prácticas de liderazgo, innovación, trabajo en equipo con la finalidad de maximizar las competencias de los colaboradores (Mejía, 2019).

Respecto al nivel del desempeño laboral, en la tabla 6 se obtuvo que el 61,7% (37) de colaboradores encuestados opinaron que el nivel de desempeño laboral es regular, asimismo con el 53,3% (32) que la dimensión calidad de trabajo es regular, el 45% (27) que el nivel de compromiso que es alto, el 46,7% (28) que el nivel del trabajo en equipo es regular, el nivel de gestión de riesgos es en un 36,7% (22) alto y 63,3% (38) opina el nivel de comunicación de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020 es alto. Estos resultados difieren a los hallados por Abanto (2017) quien concluyó desempeño laboral presenta un nivel bajo en un 47, 7%. Teóricamente, Palmar

et al (2014) señalan que el desempeño laboral es la manera de desenvolvimiento del colaborador en su labor dentro de una entidad. Por su parte, Vallejo (2016) lo define como conductas o actos de los colaboradores para llegar a cumplir las metas de una entidad a partir del despliegue de su talento y competencias, así como su aporte para la organización.

El desempeño es una actitud en el trabajo en la que la persona demuestra lo que sabe, conoce y lo que hace por saber o conocer y cómo se siente cuando está haciendo; en otras palabras hace referencia a una serie de capacidades como: ser eficiente en el trabajo, ser productivo en el trabajo, generar mejoras y calidad al trabajo que realiza, actuar de acuerdo a las normas y disciplina de la organización que comprende cumplir con la jornada de trabajo, los procedimientos de seguridad y normas sanitarias, demostrar las competencias específicas del puesto de trabajo, así como demostrar las virtudes y valores profesionales y sociales que demanda la ejecución de las actividades laborales como la responsabilidad, la idoneidad, la honestidad, entre otras (Chiavenato, 2011).

Respecto a la relación entre las dimensiones del coaching y el desempeño laboral, en la tabla 7 se obtuvo que la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta ($\rho = 0.724$) con la dimensión Orientación a resultados; una correlación positiva moderada ($\rho = 0.643$) con la dimensión gestión del tiempo; una correlación positiva alta ($\rho = 0.762$) con la dimensión Liderazgo; una correlación positiva baja ($\rho = 0.444$) con la dimensión Asertividad; una correlación positiva alta ($\rho = 0.707$) con la dimensión Trabajo en equipo; y, una correlación positiva moderada ($\rho = 0.590$) con la dimensión Autocontrol. Teóricamente, Dos Santos et al (2020) afirma que el coaching ha surgido como un modelo gerencial que ha incorporado cambios e innovaciones para la obtención de mejores resultados en la evaluación del desempeño y la productividad laboral. Por tanto, es importante conocer en el ámbito organizacional la efectividad del coaching en la obtención de mejores resultados en las actividades laborales desplegadas por el talento de la organización.

Teóricamente se definen las dimensiones del desempeño laboral:

La Calidad del trabajo /Eficiencia definida como un atributo que hace alusión a elementos en forma directa que se agrupan como contexto de interacción interpersonal de una organización. También se hace referencia al clima social de una empresa donde puede establecerse la complacencia y comodidad que percibe el organismo (Vallejo, 2016).

El Compromiso referido a la responsabilidad que se tiene con una organización aumentando la fuerza de trabajo y disminuyendo el absentismo. El absentismo es el número de personas que no asisten a laborar por distintas razones Chiavenato (2009). También la refieren como un alcance probabilístico donde se puede sugerir a un conocido con alto potencial de trabajo a la organización, por agradecimiento con su empresa.

El Trabajo en equipo se refiere a un grupo de personajes que laboran y están vinculados al logro de metas en conjunto donde cada uno utiliza sus mejores talentos. En toda empresa existe unos grupos de trabajo que es imprescindible para la mejor comunicación y compromiso para la empresa (Gutiérrez, 2010). Las actividades de trabajo en equipo permiten fortalecer los vínculos laborales y permite desarrollar sentimientos de poder, seguridad y autoestima (Vallejo, 2016).

La Gestión del riesgo que se conceptualiza como toda organización que emplea métodos y técnicas para la supervisión de riesgos, teniendo el objetivo de ser considerados como eficientes. Esta abarca, proyectos de operaciones para evitar pérdidas financieras en un tiempo determinado (Vallejo, 2016).

La Comunicación que principalmente se encuentra con la interacción del diálogo mediante métodos y técnicas. Además, se tiene la idea de que esta genera unos cambios en distintos aspectos: cambiar conocimientos, escuchar, habilidades y dar confianza, elaborar operaciones que se relacionen con políticas de debate y lograr la transformación (Vallejo, 2016).

La Orientación al cliente que es la manera grata del colaborador que tiene al momento de atender a un comprador y la comodidad que acompaña a toda intervención de los colaboradores con los compradores. Esta habilidad debe estar orientadas al comprador, al colaborador para la motivación a los

compradores y así otorgar de la mejor manera la toma de decisiones en base al comportamiento de los compradores (Brown, Mowen, Donovan, y Licata, 2002).

La Preocupación por el orden y la calidad que involucra el comportamiento para la disminución de cualquier duda en cualquier tema. Se nota cuando existe una reiterada inspección laboral, mal funcionamiento, testimonios de quejas (Álvarez, 2015). En forma disminuida los roles y fines que se dan por escrito y en su forma más alta es el mejor comportamiento de registros y seguimientos de información.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se logró determinar que existe relación positiva alta (ρ de Spearman=0.740) y muy significativa ($p<0.05$) entre el coaching y el desempeño laboral en el Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020 dando cumplimiento así a la hipótesis planteada.

Segundo: Se logró identificar el nivel de coaching con un 58,3% en un nivel regular, el 31,7% un nivel alto y el 10% un nivel bajo, según los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Tercero: Se logró identificar el nivel de desempeño laboral con un 61,7% en un nivel regular, el 21,7% un nivel alto y el 16,7% un nivel bajo, según los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Cuarto: Se logró determinar que la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta ($\rho=0.724$) con la dimensión Orientación a resultados; una correlación positiva moderada ($\rho= 0.643$) con la dimensión gestión del tiempo; una correlación positiva alta ($\rho=0.762$) con la dimensión Liderazgo; una correlación positiva baja ($\rho=0.444$) con la dimensión Asertividad; una correlación positiva alta ($\rho=0.707$) con la dimensión Trabajo en equipo; y, una correlación positiva moderada ($\rho=0.590$) con la dimensión Autocontrol.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al gerente del Banco Interbank, Provincia del Santa se recomienda implementar un programa de coaching con la finalidad de desarrollar las competencias de los trabajadores que le permitan optimizar sus niveles de desempeño laboral en el ejercicio de sus funciones.

Segundo: Se recomienda al gerente del Banco Interbank, Provincia del Santa desarrollar actividades de coaching orientadas a generar mejores resultados organizacionales en la gestión de tiempo, liderazgo, asertividad, trabajo en equipo y autocontrol a fin de optimizar la gerencia funcional de esta entidad financiera que dinamice el talento de la organización.

Tercero: Se recomienda al gerente del Banco Interbank, Provincia del Santa evaluar de forma periódica el desempeño laboral de los colaboradores a fin de identificar las fortalezas y logros de los resultados en el trabajo, así como para identificar los aspectos críticos del desempeño que deben mejorarse con acciones correctivas de inmediata aplicación.

Cuarto: Se recomienda al gerente del Banco Interbank, Provincia del Santa promover un programa de fortalecimiento de competencias y desempeño en el trabajo a partir de la aplicación adecuada del coaching.

REFERENCIAS

- Abanto, E. (2017). *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22103/Abanto_CEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 4.
- Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 29, 85-104.
- Ballenato, G. (2015). *Gestión del Tiempo*. Madrid: Pirámide.
- Barrientos, E., Hurtado, L., Lesmes, A. y Duarte, M. (2020). Coaching in companies? The management of coaching in contemporary organizations. *Mundo Fesc*, 10(1) (2020), 209-222. Recovered from <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/428/504>
- Bembibre, V. (2008). *Definición de laboral*. México: Definiciónabc.
- Benavides, S. (2014). *El coaching en el ámbito empresarial*. España: Universidad de Islas Baleares. Recuperado de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3599/Benavides_Henares_Sandra.pdf?sequence=1
- Bosibori, E. (2015). The perceived effects of coaching on employee performance at the cooperative bank of Kenya. (Tesis de maestría). University of Nairobi, Kenia. Recovered from

<https://pdfs.semanticscholar.org/1f16/c44489a825149b004aeeb39fd05c174b8734.pdf>

Brown, T., Mowen, D., Donovan, T., & Licata, J. (2002). The Customer orientation of service workers: Personality trait determinants and effects on self and supervisor performance ratings. *Journal of Marketing Research*.

Buendía, L. (2015). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.

Caisa, E., Guamán, M. y Miranda, R. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, 23(2), pp. 17-26. Universidad Técnica de Ambato, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s10942-016-0244-0>

Cappelli, P., Keller, J (2014). Talent management conceptual approaches and practical challenges. *Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.*, 1, pp.305-331.

Castaño, R. (2016). *Tipo de Liderazgo*. Madrid: Pirámide.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. McGraw/Hill: Mexico.

Cillier, F. (2018). The experienced impact of systems psychodynamic leadership coaching amongst professionals in a financial services organization. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 21(1). University of South África, South África. Recovered from <http://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v21n1/75.pdf>

- Chin, M., Awang, M. & Tuckey, M. (2019). Supervisory coaching and performance feedback as mediators of the relationships between leadership styles, work engagement, and turnover intention. *Human Resource Development International*, 22(3), pp. 257-282, University of South Australia, Magill, Adelaide, Australia. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13678868.2018.1530170>
- David, O, Ionicioiu, I., Imbăruș, A. & Sava, F. (2016). Coaching of bank managers through the financial crisis: effects on stress, resilience and performance. *J Rat-Emo Cognitive-Behav Ther* 34, pp. 267–281. University Timisoara, Timisoara, Rumania. Recovered from <https://doi.org/10.1007/s10942-016-0244-0>
- Dos Santos, M., Dos Santos, G. & Zardeto, G. (2020). Coaching in companies. *Braz. J. of Bus*, 2(2), pp.1006-1018.
- Ebner, K., Schulte, E., Soucek, R. y Kauffeld, S. (2018). Coaching as an intervention for stress management: the mediating role of self-efficacy in a framework of self-management and coping. *Revista Internacional de Manejo del Estrés*, 25(3), pp. 209–233. Recovered from <https://doi.org/10.1037/str0000058>
- Gallardo, N. (2017). Coaching in the INDESA Management as a managerial tool that enhances human talent. *Revista ESPACIOS*, 38(19), pp. 19- 30. Recovered from <http://www.revistaespacios.com/a17v38n19/a17v38n19p19.pdf>
- Goleman, D. (2013). *Emotional Intelligence*. California: Bantam Books.
- González, J. (2019). *Asertividad*. México: *Revista Electrónica del Desarrollo Humano para la Innovación Social*, 6(12), pp. 1-12. Recuperado de <https://www.cdhis.org.mx/index.php/CAGI/article/view/137/218>
- Grover, S. & Furnham, A. (2016). Coaching as a Developmental Intervention in Organisations: A Systematic Review of Its Effectiveness and the Mechanisms

Underlying It. *Plos one*, 11(7), pp. 1-41 Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4945054/pdf/pone.0159137.pdf>

Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw Hill.

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

Jiménez, Y. (2017). *Coaching como gestor del talento humano para mejorar la atención al cliente en la gerencia regional de transportes de la Región la Libertad 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12290/Jim%c3%a9nez%20Ch%c3%a1vez%20Ysmael%20Carlos%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laura, M. (2017). *Coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de servicios universitarios de la Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6919/ADMlaqump.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Mejía, C. (2019). El coaching como recurso comunicacional para potenciar el talento y la innovación en las organizaciones. *Cultura*, 33, pp. 25-52. <https://doi.org/10.24265/cultura.2019.v33.03>

- Molins, J. (2019). *Coaching y Salud*. España: Plataforma. Escuela de Coaching en Empresa (2019). *Casos de éxito*. Recuperado de www.escuelacoaching.com
- Moncayo, C. y Gil, I. (2018). *Coaching para la productividad de los colaboradores en el Banco de Crédito del Perú – Real Plaza – Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33195/moncayo_ycl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muhammad, A., Suleman, L., Orangzab, Basharat, R. & Wasif, 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 (PJCSS)*, Johar Education Society, Pakistan (JESPK). *Lahore*, 12(1). University of Sargodha, Lahore, Pakistan. pp. 253-282. Recovered from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188345/1/pjcss424.pdf>
- Muñoz, C. y Díaz, O. (2014). El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las empresas y los coaches. *Suma Neg.* 5(11), pp. 62-69
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014), *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Orellana, I., Paredes, C., Cevallos, E. y Reyes, M. (2019). Coaching: aplicación a un modelo de cooperativas en Ecuador. *Revista Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(91), pp. 43-54. Recuperado de <http://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/116/112>
- Palmar, G., Rafael S., Valero, U. y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), pp.

159-188. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Pezo, E. (2017). *Coaching y productividad de los colaboradores del área de investigación del Grupo Es Consultores Tarapoto 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16463/Pezo_A_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pousa, C., Richards, D. & Trépanier, C. (2018). Frontline employee management coaching: the moderating role of gender. *Quarterly human resource development*, 29(3). Lakehead University, Thunder Bay, Canadá. Recovered from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.21322>

Reyes, L. (2018). *El coaching ejecutivo como un proceso de alto impacto para el desarrollo de competencias estratégicas en gerentes de una empresa logística*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625446/ReyesR_L.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Romero, A. & Bolaños, L. (2017). *Fiscalización, Transparencia y Rendición de Cuentas*. México: D3 Ediciones.

Ross, D. (2013). *Administración de personal y del desempeño*. México: Trillas.

Sánchez, B. & Boronat, J. (2014). Coaching educativo: Modelo para el desarrollo de competencias intra e interpersonales. *Educación XXI*, 17(1), pp. 221-242. Doi: 10.5944/educxx1.17.1.1072

Sherpa Executive (2016). *Sherpa Executive Coaching Survey. 11 Annual 2016*. Cincinnati, Ohio, USA: Sherpa Coaching. Recovered from

<http://www.sherpacoaching.com/pdf%20files/2016ExecutiveCoachingSurveyPUBLIC.pdf>

Troncos, G. (2018). *El coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao – 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21375/Troncos_UGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Aval ESPOCH.

Villa, A. (2017). *Aprendizaje basado en competencias*. Bilbao: Mensajero.

Villa, J. y Caperan, J. (2014). *Manual de Coaching*. Barcelona: Profit.

Yuste, F (2015). *Herramientas del coaching ejecutivo*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer.

Williams, L. & Anderson, S. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Managment*. Recovered from <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920639101700305>

ANEXOS

ANEXO 1: Declaratoria de autenticidad (autora)

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sheyla Isabel Murillos Gonzales, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020" presentado en 111 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 10 de agosto de 2020



Sheyla Isabel Murillos Gonzales

DNI: 70307157

ANEXO 2: DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (asesor)

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Roberto Carlos Fiestas Flores, docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada "Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020", del (de la) estudiante Sheyla Isabel Murillos Gonzales, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chimbote, lunes 10 de agosto de 2020



Firma

ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES

DNI: 16744141

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorado
--------	---	------------------------	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Coaching	Es una destreza para obtener objetivos comunes, inclusive cuando se coopera y esta se dirige a un fin que no puede necesariamente coincidir con los trabajadores. Los sujetos que tienen esta destreza se les conoce porque son capaces de identificar que los actos traen consecuencias en el trabajo en equipo (Villa y Caperan, 2014),	Se midió a través de un cuestionario que permitió recoger información de las dimensiones: Orientación a Resultados, Gestión de Tiempo, Liderazgo, Asertividad, Trabajo en Equipo y Autocontrol.	Orientación a Resultados	Evidencias	1, 2, 3, 4	Ordinal Bajo: (21 - 48) Regular: (49 - 76) Alto: (77 - 105)
			Gestión de Tiempo	Eficiencia	5, 6	
			Liderazgo	Visionario	7, 8, 9, 10	
			Asertividad	Empatía	11, 12, 13, 14, 15	
			Trabajo en Equipo	Compromiso	16, 17, 18	
			Autocontrol	Inteligencia emocional	19, 20, 21	
Desempeño laboral	Este concepto hace referencia a la forma de desenvolverse de cada trabajador en su actividad en la organización donde debe tenerse en cuenta las solicitudes y los mandatos de la organización para ser eficaz y eficiente en el desempeño de las tareas que se asignen para alcanzar los fines establecidos en concordancia con el éxito de la empresa. (Palmar, Valero y Jhoan, 2014).	Se midió a través de un cuestionario que permitió recoger información de las dimensiones: Calidad del Trabajo, Gestión de Riesgo, Compromiso, Eficiencia, Comunicación, Orientación al Cliente, Preocupación por el Orden y la Calidad y Trabajo en Equipo.	Calidad del Trabajo /Eficiencia	Satisfacción	1, 2, 3, 4	Ordinal Bajo: (25 - 32) Regular: (33 - 41) Alto: (42 - 50)
			Compromiso	Responsabilidad	5, 6, 7, 8	
			Trabajo en equipo	Social	9, 10, 11, 12	
			Gestión del riesgo	Prevención	13, 14, 15	
			Comunicación	Relación	16, 17, 18	
			Orientación al cliente	Atención	19, 20, 21, 22	
			Preocupación por el orden y la calidad	Disciplina	23, 24, 25	

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE COACHING

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de coaching de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del coaching, según la siguiente escala:

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
		N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
DIMENSIÓN: Orientación a resultados						
1.	¿La empresa invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?					
2.	¿La empresa supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?					
3.	¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?					
4.	¿Se Incrementa el desempeño laboral de los colaboradores con capacitaciones continuas?					
DIMENSIÓN: Gestión de tiempo						
5.	¿Se cambian los antiguos comportamientos o hábitos de la empresa por otros más eficaces?					
6.	¿Se ocupa mayor tiempo para dedicarlo a lo que realmente importa en perspectiva de los					

	colaboradores?					
DIMENSIÓN: Liderazgo						
7.	¿Se brinda asesoramiento continuo a los colaboradores sobre los planes que previamente se han acordado con la empresa?					
8.	¿Se realiza continuos cambios de los colaboradores por mejores ofertas provenientes de dentro y de afuera de la empresa?					
9.	¿Se establece una estrategia y optimizar el rendimiento de los colaboradores ante una presentación, entrevista o reunión en la que intervienen los mismos como ponentes?					
10.	¿Se clarifica la visión y misión de la empresa a los colaboradores?					
DIMENSIÓN: Asertividad						
11.	¿Se implementan sesiones de dialogo con cada uno de los colaboradores para potenciar sus fortalezas y virtudes?					
12.	¿Se aplica un estilo de comunicación asertiva a un colaborador en caso incumpla una de las normas de la empresa?					
13.	¿Se establecen reuniones con un colaborador asegurando privacidad y un tiempo sin interrupciones?					
14.	¿Se identifica y comunica con anterioridad las consecuencias de que un colaborador no desarrolle todo su potencial?					
15.	¿Se mejora la calidad de las relaciones laborales entre los jefes y colaboradores?					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo						
16.	¿Se persuade a los colaboradores a participar de forma continua acerca de un tema establecido en una reunión?					

17.	¿Se concentra la mayor atención en el coach que en las de los colaboradores en una reunión de Desarrollo?					
18.	¿Se implementa el trabajo en equipo más dinámico y eficaz entre los colaboradores?					
DIMENSIÓN: Autocontrol						
19.	¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los colaboradores de la empresa?					
20.	¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los colaboradores en todo aspecto?					
21.	¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los colaboradores?					

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE COACHING

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre coaching
2) Autora:	Sheyla Isabel Murillos Gonzales
3) N° de ítems	21
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	60 colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.
7) Finalidad	Identificar el nivel de coaching de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa seis dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Orientación de resultados (ítems 1, 2, 3, 4); II. Gestión de tiempo (ítems 5, 6); III. Liderazgo (ítems, 7, 8, 9, 10); IV. Asertividad (ítems, 11, 12, 13, 14, 15); V. Trabajo en equipo (ítems, 16, 17, 18); VI. Autocontrol (ítems, 19, 20, 21). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las seis dimensiones.</p>
<p>Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de importancia de la variable Coaching de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15</p>	

colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.83$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en Administración de Negocios y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo [21-48], Regular: [49-76], y Alto: [77-105].

Estos valores se tendrán en cuenta para los resultados estadísticos

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del desempeño laboral, según la siguiente escala:

No	Sí
1	2

Nº	Ítems	1	2
		No	Sí
DIMENSIÓN: Calidad del Trabajo /Eficiencia			
1.	¿Conoce los procedimientos administrativos para la atención del cliente?		
2.	¿Conoce las funciones del cargo que desempeña en la empresa?		
3.	¿Utiliza de una manera racional los recursos brindados por la empresa?		
4.	¿Su trabajo o labor desempeñada son reconocidos por los clientes?		
DIMENSIÓN: Compromiso			
5.	¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?		
6.	¿Es consciente de la importancia de su puesto de trabajo en la empresa?		
7.	¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la empresa?		
8.	¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la empresa?		
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo			
9.	¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando		

	los objetivos del área?		
10.	¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?		
11.	¿Emplea la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?		
12.	¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?		
DIMENSIÓN: Gestión de riesgo			
13.	¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?		
14.	¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de las mismas?		
15.	¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?		
DIMENSIÓN: Comunicación			
16.	¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?		
17.	¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?		
18.	¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?		
DIMENSIÓN: Orientación al cliente			
19.	¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?		
20.	¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?		
21.	¿Demuestra sensibilidad por las necesidades y exigencias del cliente?		
22.	¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?		
DIMENSIÓN: Preocupación por el orden y la calidad			
23.	¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?		

24.	¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?		
25.	¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?		

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre desempeño laboral
2) Autora:	Sheyla Isabel Murillos Gonzales
3) N° de ítems	25
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	60 colaboradores del banco Interbank de la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote.
7) Finalidad	Identificar el nivel del desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evalúa seis dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Calidad de trabajo / Eficiencia (ítems 1, 2, 3, 4); II. Compromiso (ítems 5, 6, 7, 8); III. Trabajo en equipo (ítems, 9, 10, 11, 12); IV. Gestión de riesgo (ítems, 13, 14, 15); V. Comunicación (ítems, 16, 17, 18); VI. Orientación al cliente (ítems, 19, 20, 21, 22); VII. Preocupación por el orden y la calidad (ítems, 23, 24, 25). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las seis dimensiones.</p>	
<p>. Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel del desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si</p>	

algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.80$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, especialistas en Administración de Negocios y con experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Bajo: [25-32], Regular: [33-41], Alto: [42-50].

Estos valores se tendrán en cuenta para los resultados estadísticos

ANEXO 05: Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – ESTRATEGIAS DE COACHING

Título: Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa,
2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES															
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta												
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No											
Estrategia de Coaching	Orientación a Resultados	Evidencias	1. ¿La empresa invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?						X		X		X															
			2. ¿La empresa supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?													X		X										
			3. ¿Se describe el comportamiento o actuación ideal de los colaboradores hacia la que deben orientarse?																		X		X					
			4. ¿Incrementar el desempeño laboral de los colaboradores con capacitaciones continuas?																							X		X
	5. ¿Se cambian los antiguos comportamientos o hábitos de la						X																					
Gestión de Tiempo	Eficiencia											X																

Autocontrol	Inteligencia Emocional	19. ¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los colaboradores de la empresa?																	X	
		20. ¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los colaboradores en todo aspecto?									X									X
		21. ¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los colaboradores?																		X



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Estrategias de Coaching

OBJETIVO : Identificar el nivel de importancia de la variable Estrategias de Coaching de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

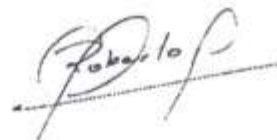
DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica.



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO – ESTRATEGIAS DE COACHING

Título: Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Estrategia de Coaching	Orientación a Resultados	Evidencias	1. ¿La empresa invierte tiempo en los colaboradores para ayudarles profesionalmente en sus carreras?						X							X		
			2. ¿La empresa supervisa a los trabajadores en su comportamiento para su posterior mejora?													X		
			3. ¿Se describe el comportamiento o actuación ideal hacia la que deben orientarse?									X				X		
			4. ¿Se incrementa el desempeño laboral de los colaboradores con capacitaciones continuas?													X		
	Gestión de Tiempo	Eficiencia	5. ¿Se cambian los antiguos									X				X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Estrategias de Coaching

OBJETIVO : Identificar el nivel de importancia de la variable Estrategias de Coaching de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: :Julio César Angeles Morales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Empresas y Negocios - Mba


JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
Nombre y apellidos
DNI N° 32.739.523

			equipo más dinámico y eficaz entre los colaboradores?																		
			19. ¿Se identifican las fortalezas, puntos débiles y áreas de mejora de cada uno de los colaboradores de la empresa?																		X
	Autocorral	Inteligencia Emocional	20. ¿Se extiende la curiosidad y perspectiva de los colaboradores en todo aspecto?										X		X						X
			21. ¿Se consigue un mayor equilibrio entre trabajo y familia de los colaboradores?																		X



Mg. Carlos González Chávez
DOCENTE UNIVERSITARIO

DNI: 10588687

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Estrategias de Coaching

OBJETIVO : Identificar el nivel de importancia de la variable Estrategias de Coaching de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: : Carlos Manuel Gonzales Chávez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración.


Mg. Carlos González Chávez
DOCENTE UNIVERSITARIO
DNI: 10588687

	la Calidad		otros aspectos que involucran la atención al cliente?																	
			24 ¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?																	X
			25 ¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?																	



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N° 16744141

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Desempeño laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de rendimiento de la variable desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

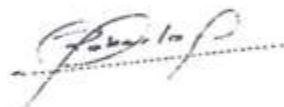
DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica.



Roberto Carlos Fiestas Flores
DNI N.º 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Título: Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				No	Si	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Desempeño laboral	Calidad del Trabajo / Eficiencia	Satisfacción	1. ¿Conoce los procedimientos administrativos para la atención del cliente?										X				
			2. ¿Conoce las funciones del cargo que desempeña en la empresa?											X			
			3. ¿Utiliza de una manera racional los recursos brindados por la empresa?			X									X		
			4. ¿Su trabajo o labor desempeñada es reconocida por los clientes?												X		
	Compromiso	Responsabilidad	5. ¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?											X			
			6. ¿Es consciente de la importancia de su puesto de												X		

		para lograr los objetivos de la empresa?											
Comunicación	Relación	16. ¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?							X				
		17. ¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?							X				
		18. ¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?							X				
Orientación al Cliente	Atención	19. ¿Conoce la conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?							X				
		20. ¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?							X				
		21. ¿Demuestra sensibilidad por las necesidades y exigencias del cliente?							X				
		22. ¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?							X				
Preocupación por el Orden y	Disciplina	23. ¿Tiene en cuenta la Calidad ante						X					
								X					

	la Calidad		otros aspectos que involucran la atención al cliente?																
			24 ¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?																X
			25 ¿Se enfatiza que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?																X


JULIO ANGELES MORALES
 Nombre y apellidos
 DNI N° 3.653.91.57

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Desempeño Laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de rendimiento de la variable desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Julio César Angeles Morales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Empresas y Negocios - Mba


JULIO ANGELES MORALES
Nombre y apellidos
DNI N° 28.239.123

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

Título: Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
						SI	No	SI	No	SI	No	SI	No			
Desempeño laboral	Calidad del Trabajo / Eficiencia	Satisfacción	1. ¿Conoce los procedimientos administrativos para la atención del cliente?										X			
			2. ¿Conoce las funciones del cargo que desempeña en la empresa?											X		
			3. ¿Utiliza de una manera racional los recursos brindados por la empresa?			X				X				X		
			4. ¿Su trabajo o labor desempeñada es reconocida por los clientes?			X								X		
	Compromiso	Responsabilidad	5. ¿Evidencia o identifica su nivel de comportamiento en su desempeño laboral?											X		
			6. ¿Es consciente de la importancia de su puesto de trabajo en la empresa?					X			X			X		

			7. ¿Se esfuerza para conseguir los objetivos laborales trazados por la empresa?									X			
			8. ¿Se siente identificado con su puesto de trabajo en la empresa?									X			
	Trabajo en Equipo	Social	9. ¿Participa activamente en los trabajos de equipo priorizando los objetivos del área?									X			
10. ¿Comprende la importancia de su rol en los resultados que el equipo muestra?												X			
11. ¿Empiea la técnica de trabajo en equipo para desempeñar su labor en la empresa?								X		X			X		
12. ¿Identifica los beneficios que trae el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la empresa?													X		
	Gestión del Riesgo	Prevención	13. ¿Tiene la capacidad para cumplir los lineamientos de la Gestión de Riesgo?									X			
14. ¿Participa en la identificación de Riesgo en la empresa como en la solución de las mismas?							X		X			X			
15. ¿Conoce la importancia de la Gestión de Riesgo para lograr los objetivos de la empresa?													X		

Comunicación	Relación	16. ¿Comprende e interpreta adecuadamente la información oral y escrita brindada por la empresa?								X			
		17. ¿Conoce la importancia de una comunicación asertiva para el intercambio de información?						X			X		
		18. ¿Identifica o conoce que tipo de comunicación debe emplear en las diversas situaciones laborales?									X		
Orientación al Cliente	Atención	19. ¿Conoce la Conducta que evidencia interés en satisfacer a clientes internos y externos de la empresa?										X	
		20. ¿Identifica las necesidades de los diversos clientes para poder ser tratadas en el proceso de atención?						X				X	
		21. ¿Demuestra sensibilidad por las necesidades y exigencias del cliente?										X	
		22. ¿Brinda atención oportuna y satisfactoria a los clientes orientados a sus necesidades?										X	
Preocupación por el Orden y la Calidad	Disciplina	23. ¿Tiene en cuenta la Calidad ante otros aspectos que involucran la atención al cliente?						X		X			

			24. ¿Presenta preocupación por controlar el trabajo y la información brindada por la empresa?											X		
			25. ¿Se enfoca que las responsabilidades y funciones estén claramente asignadas por la empresa?											X		



Mg. Carlos González Chas.
DOCENTE UNIVERSITARIO

DNI : 10588687

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario - Desempeño Laboral

OBJETIVO: Identificar el nivel de rendimiento de la variable desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Banco Interbank

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Carlos Manuel Gonzales Chávez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración.



Mg. Carlos Gonzales Chávez
DOCENTE UNIVERSITARIO

DNI: 10588687

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE COACHING

Ítems	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	Puntaje
Sujetos																						
01	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	67
02	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	67
03	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	65
04	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	55
05	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	56
06	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	63
07	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	56
08	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	46
09	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	62
10	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	3	54
11	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	58
12	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	67
13	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	48
14	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	61
15	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	67

0.6	0.7	0.3	1	0.4	0.3	1	0.4	0.2	0.4	0.3	0.2	0.2	0.7	0.3	0.7	0.2	0.7	0.7	0.3	0.7	47.69524
-----	-----	-----	---	-----	-----	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K:** El número de ítems
- ∑Si²:** Sumatoria de las varianzas de los ítems
- ST²:** La varianza de la suma de los ítems
- α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{21}{20} \left(1 - \frac{9.97}{47.69} \right) \rightarrow \alpha = 1.05 (1 - 0.21) \rightarrow \alpha = 0.83$$

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Ítems	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Puntaje
Sujetos																										
01	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	87
02	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	81
03	2	2	3	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	2	3	73
04	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	70
05	4	2	4	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	74
06	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	83
07	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	74
08	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	76
09	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	73
10	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	61
11	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	82
12	4	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	78
13	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	69
14	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	66
15	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	72

0.6	0.5	0.6	0.4	0.2	0.2	0.8	0.5	0.1	0.1	0.5	0.1	0.8	0.2	0.8	0.3	0.3	0.2	0.2	0.7	0.8	0.8	0.5	0.3	0.1	46.97143
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 : La varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{25}{24} \left(1 - \frac{10.84}{46.97} \right) \Rightarrow \alpha = 1.04 (1 - 0.23) \Rightarrow \alpha = 0.80$$

Anexo 06: Cálculo del tamaño de la muestra.

La población fue de 60 trabajadores siendo el rango de edades de 21 a 48 años del banco Interbank en la Provincia del Santa y no se usó muestra; a continuación, se precisa:

Ubicación	Dirección	Cantidad
Sede Principal Chimbote	Jirón Bolognesi	30
Sucursal Chimbote	Plaza Veá	15
Sucursal Nuevo Chimbote	Plaza Veá	15
Total		60

ANEXO 7: Autorización de la Institución donde se aplicó la investigación



“Año de la Universalización de la Salud”

Chimbote, 26 de junio del 2020

Señores
Universidad César Vallejo
Escuela de Posgrado

Atención:
Dra. Rosa María Salas Sánchez
Jefa de la Escuela de Posgrado
UCV CHIMBOTE

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en relación al trabajo de investigación (tesis) “Estrategias de Coaching y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020” que se encuentra realizando la Srta. Murillos Gonzales Sheyla Isabel y al cual se le brindará todas las facilidades para la realización de las encuestas a los trabajadores del banco.
Sin otro particular, me despido.

Atentamente,




NÁN PERCEVELA QUIROZ IZAGUIRRE
GERENTE ASISTENTE

Anexo 8: Base de Datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE COACHING

Nº	ORIENTACIÓN A RESULTADOS					GESTIÓN DE TIEMPO			LIDERAZGO					ASERTIVIDAD					TRABAJO EN EQUIPO				AUTOCONTROL				TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	T	P5	P6	T	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	P16	P17	P18	T	P19	P20	P21		T
1	5	3	4	5	17	3	3	6	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11	5	4	4	13	80
2	2	4	4	4	14	5	4	9	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11	5	4	4	13	80
3	4	4	4	2	14	3	3	6	4	3	3	4	14	5	4	4	3	4	20	4	3	4	11	5	4	4	13	78
4	4	3	4	3	14	5	3	8	3	5	3	3	14	5	4	4	3	4	20	4	4	4	12	5	4	4	13	81
5	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	11	5	4	4	13	89
6	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	64
7	4	4	2	4	14	3	3	6	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	78
8	4	2	4	4	14	4	4	8	4	3	3	4	14	5	3	3	4	3	18	4	3	4	11	4	3	3	10	75
9	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	4	3	4	11	87
10	2	3	3	4	12	3	3	6	3	3	3	4	13	5	3	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	3	10	73
11	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	4	3	3	10	65
12	4	4	4	2	14	3	3	6	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	70
13	2	2	2	2	8	2	2	4	3	2	2	2	9	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	12	66
14	4	4	2	4	14	5	4	9	4	5	4	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	11	4	3	3	10	78
15	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12	89
16	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	3	3	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	66
17	4	3	3	4	14	3	3	6	3	3	3	4	13	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	70
18	5	4	4	5	18	4	4	8	3	4	3	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12	83
19	4	4	2	4	14	3	3	6	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	78
20	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	90

21	2	3	3	3	11	3	3	6	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	74
22	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	68
23	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	83
24	2	2	2	4	10	2	2	4	2	2	2	2	8	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	59
25	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	83
26	3	3	4	4	14	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	84
27	5	4	4	5	18	4	4	8	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	84
28	4	4	3	3	14	4	4	8	4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	80
29	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	68
30	5	5	5	5	20	5	4	9	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	90
31	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	64
32	4	3	4	3	14	4	4	8	4	4	3	3	14	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	73
33	2	2	2	2	8	2	2	4	3	2	2	2	9	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	4	3	3	10	61
34	3	4	3	4	14	3	3	6	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	78
35	2	3	3	4	12	3	2	5	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	66
36	4	3	4	3	14	4	4	8	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	73
37	2	2	2	3	9	2	2	4	2	2	2	2	8	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	3	3	9	55
38	4	3	3	3	13	3	2	5	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	61
39	4	3	4	3	14	4	4	8	4	4	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	3	3	9	70
40	3	4	4	3	14	3	3	6	4	4	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	3	3	3	9	68
41	4	3	3	3	13	3	2	5	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	61
42	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	3	3	4	3	3	16	4	4	3	11	3	3	3	9	56
43	3	4	3	4	14	3	3	6	4	4	3	3	14	4	2	2	4	2	14	2	2	4	8	4	2	2	8	64
44	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	3	2	9	3	2	2	3	3	13	2	3	2	7	3	2	2	7	48
45	3	4	3	4	14	4	4	8	4	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	59
46	4	4	4	4	16	3	3	6	4	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	2	2	3	7	2	2	2	6	60
47	4	4	4	4	16	3	3	6	4	4	3	3	14	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	2	3	2	7	60

48	2	3	3	4	12	3	2	5	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	48
49	4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	3	4	14	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	61
50	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	3	2	2	3	2	12	2	2	3	7	3	2	2	7	46
51	4	4	4	4	16	4	2	6	4	4	2	2	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	56
52	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	42
53	4	4	4	4	16	3	3	6	4	4	3	3	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	58
54	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	42
55	4	4	4	4	16	3	3	6	4	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	2	2	2	6	62
56	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	62
57	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	2	2	8	3	2	2	3	2	12	2	2	3	7	3	2	2	7	46
58	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	3	3	14	3	2	2	3	2	12	2	2	3	7	3	2	2	7	63
59	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	3	3	14	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	60
60	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	4	16	3	2	2	2	3	12	2	2	3	7	2	3	2	7	66

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	CALIDAD DEL TRABAJO / EFICIENCIA					COMPROMISO					TRABAJO EN EQUIPO					GESTIÓN DEL RIESGO				TRABAJO EN EQUIPO				AUTOCONTROL					DISCIPLINA				T
	P1	P2	P3	P4	T	P5	P6	P7	P8	T	P9	P10	P11	P12	T	P13	P14	P15	T	P16	P17	P18	T	P19	P20	P21	P22	T	P23	P24	P25	T	
1	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	42
2	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	42
3	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	42
4	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	42
5	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	42
6	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	3	29
7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	1	2	2	2	7	2	1	1	4	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	1	2	5	43
8	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	2	1	4	32
9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	2	6	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	7	2	1	1	4	33
10	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	2	1	4	29
11	2	2	1	2	7	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	7	2	1	1	4	36
12	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	2	1	1	4	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	1	5	37
13	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	1	2	2	5	1	2	2	1	6	1	2	2	5	37
14	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	27
15	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	1	2	5	38
16	2	1	1	1	5	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	2	2	5	36
17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	2	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	29
18	1	1	1	1	4	1	2	2	2	7	1	2	1	2	6	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	2	1	6	2	2	1	5	37
19	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	1	2	2	5	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	2	2	5	37
20	2	2	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	2	1	6	2	1	1	4	33
21	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	2	2	5	40
22	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	2	6	2	1	1	4	35
23	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	3	27

24	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	3	30
25	2	1	2	1	6	1	2	2	1	6	1	1	2	2	6	2	1	1	4	1	2	2	5	1	2	2	1	6	1	2	2	5	38
26	2	1	1	2	6	1	1	1	1	4	1	2	1	2	6	2	1	1	4	1	2	1	4	2	1	2	1	6	2	1	1	4	34
27	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	1	2	2	5	1	1	1	1	4	2	2	1	5	41
28	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	30
29	3	2	1	1	7	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	1	1	1	1	4	1	2	1	4	37
30	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	1	1	4	1	2	2	5	1	1	1	1	4	1	2	2	5	39
31	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	3	32
32	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	1	1	4	1	2	2	5	1	2	2	1	6	1	2	2	5	39
33	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	3	29
34	1	2	1	1	5	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	5	1	2	2	1	6	2	1	2	5	39
35	2	1	2	1	6	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	2	2	2	7	2	1	1	4	34
36	2	2	2	2	8	1	1	2	2	6	2	2	1	2	7	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	2	2	7	2	2	1	5	42
37	3	1	1	1	6	2	2	2	1	7	1	1	2	2	6	2	2	1	5	2	1	2	5	1	1	1	1	4	1	2	2	5	38
38	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	2	1	1	1	5	2	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	3	32
39	1	2	1	2	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	41
40	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	32
41	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	2	5	41
42	3	1	1	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	5	1	1	1	2	5	1	2	1	4	39
43	1	2	2	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	35
44	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	1	2	5	1	2	1	2	6	1	2	2	5	41
45	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	3	2	2	1	5	2	1	2	2	7	2	1	1	4	38
46	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	42
47	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	2	7	1	2	2	5	42
48	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	34
49	2	1	1	2	6	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	5	40
50	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	1	2	2	5	1	2	2	5	2	1	2	2	7	1	2	2	5	43
51	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	34

52	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	1	2	7	1	1	1	3	37
53	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	1	2	5	44
54	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	34
55	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	1	1	5	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	2	2	7	2	1	1	4	36
56	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	42
57	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	2	1	7	2	1	1	4	39
58	2	2	1	1	6	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	42
59	2	1	2	2	7	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	2	1	7	2	1	1	4	38
60	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	1	2	1	1	5	1	1	1	3	2	2	1	5	2	2	2	1	7	2	1	1	4	36

Anexo 9: Artículo científico

1. TÍTULO:

“Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020”

2. AUTORA:

Br. Sheyla Isabel Murillos Gonzales

Correo: sheylamurillos261093@gmail.com

3. RESUMEN:

El objetivo de la presente investigación estuvo en determinar la relación entre las estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. La investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 60 trabajadores del banco Interbank de la ciudad de Chimbote. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables estrategias de coaching y desempeño Laboral; se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa EXCEL, SPSS y para establecer el coeficiente de correlación de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados determinaron que la variable estrategias de coaching tiene una correlación muy significativa ($p < 0.05$) y en grado alto ($r = 0.740$) con la variable desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

4. PALABRAS CLAVES: coaching, resultados, comunicación, liderazgo, desempeño

5. ABSTRACT:

The objective of this research was to determine the relationship between coaching strategies and job performance of employees of Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. The research was applied, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 60 workers from the Interbank bank in the city of Chimbote. The survey was used as a technique for collecting data on

the variables of coaching strategies and Labor performance; a questionnaire for both variables was used as an instrument. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL, SPSS program and to establish the Spearman correlation coefficient, having as results the data presented in statistical tables and figures. The results determined that the variable coaching strategies has a very significant correlation ($p < 0.05$) and a high degree ($\rho = 0.740$) with the variable job performance of employees of Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

6. KEYWORDS: coaching, results, communication, leadership, performance

7. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, el coaching ha ganado un reconocimiento en el mundo de los negocios y se ha introducido con el objetivo de que a partir de la mejora de los procesos para gestionar el talento en las organizaciones contribuya a obtener mejores resultados organizacionales y por ende mejores beneficios económicos (Benavides, 2014; Sánchez y Boronat, 2014). Muhammad, Suleman, Orangzab, Basharat y Wasif (2018) publicaron un artículo sobre examinar el impacto del coaching gerencial en rendimiento laboral de los empleados: papel mediador de compromiso laboral, intercambio líder – miembro, calidad, satisfacción laboral e intenciones de rotación en donde se realiza un análisis descriptivo. Los datos obtenidos para la muestra fueron de 183 encuestados. Los resultados del estudio permitieron llegar a las siguientes conclusiones: que se encontró correlación positiva entre las relaciones de gestión coaching con el desempeño de las tareas de los empleados 0,70, los estudios futuros deberían encontrar un fondo individual y organizacional para promover el coaching gerencial empresarial en las organizaciones.

La formulación del problema se basó en investigar ¿Cuál es la relación que existe entre estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020?

De ello se tiene las siguientes hipótesis: H1: Existe relación significativa entre las estrategias de coaching y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

El objetivo general de este estudio fue: determinar la relación entre las Estrategias de Coaching y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

8. MATERIAL Y MÉTODO:

La investigación siguió el enfoque cuantitativo, se enmarcó como no experimental lo que quiere decir que quedó descartado todo tipo de experimento. Por tratarse de dos variables su diseño fue descriptivo correlacional, transversal; por tanto, su gráfica de acuerdo a (Hernández, Mendoza, Méndez y Cuevas, 2017). Como instrumento Se elaboró y aplicó un cuestionario para la primera variable de 21 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S), respuestas a las que se les asignó puntajes de 1 a 5. Los ítems correspondieron según sus dimensiones del siguiente modo: 1, 2, 3 y 4 correspondieron a la dimensión Orientación a Resultados, los ítems 5 y 6 correspondieron la dimensión Gestión de Tiempo, los ítems 7, 8, 9 y 10 correspondieron la dimensión Liderazgo, los ítems 11, 12, 13, 14 y 15 correspondieron la dimensión Asertividad, los ítems 16, 17 y 18 correspondieron la dimensión Trabajo en equipo y los ítems 19, 20 y 21 correspondieron la dimensión Autocontrol. El puntaje global osciló entre 21 a 105, divididos en tres rangos: entre 21 y 48 fue Bajo, entre 49 y 76 fue Regular, entre 77 y 105 fue Alto, Nivel de Estrategias de coaching. Para la segunda variable se elaboró y aplicó un cuestionario de 25 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S), respuestas a las que se les asignó puntajes de 1, 2, 3 y 4 correspondieron a la dimensión Calidad del trabajo/eficiencia, los ítems 5, 6, 7 y 8 correspondieron la dimensión Compromiso, los ítems 9, 10, 11 y 12 correspondieron la dimensión Trabajo en equipo, los ítems 13, 14 y 15 correspondieron la dimensión Gestión de riesgos, los ítems 16, 17 y 18 correspondieron la dimensión Comunicación, los ítems 19, 20, 21 y 22 correspondieron la dimensión Orientación al cliente y los ítems 23, 24 y 25

correspondieron la dimensión Preocupación por el orden y la calidad. El puntaje global osciló entre 25 a 105, divididos en tres rangos: entre 25 y 57 fue Bajo, entre 58 y 91 fue Regular, entre 92 y 125 fue Alto, Nivel de Desempeño laboral.

9. RESULTADOS:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la variable estrategias de coaching tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado alto ($\rho = 0.740$) con la variable desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

El 58,3% (35) de los colaboradores encuestados valoran que las estrategias de coaching presentan un nivel regular, el 31,7% (19) que es alto y el 10% (6) bajo.

El 61,7% (37) de los colaboradores encuestados valoran que el desempeño laboral presenta un nivel regular, el 21,7% (13) que es alto y el 16,7% (11) bajo.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Orientación a resultados tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado alto ($\rho = 0.724$) con la variable desempeño laboral.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Gestión de tiempo tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado moderado ($\rho = 0.643$) con la variable desempeño laboral.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Liderazgo tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado alto ($\rho = 0.762$) con la variable desempeño laboral.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Asertividad tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado baja ($\rho = 0.444$) con la variable desempeño laboral.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Trabajo en equipo tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado alto ($\rho = 0,707$) con la variable desempeño laboral.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que entre la dimensión Autocontrol existe relación directa y muy significativa ($p < 0,05$) y en grado moderado ($\rho = 0,590$) con la variable desempeño laboral de los Colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

10. DISCUSIÓN:

El objetivo general de la investigación buscó determinar la relación entre las estrategias de coaching y desempeño laboral del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020, y de acuerdo con los resultados obtenidos en la tabla 3 se logró determinar que las estrategias de coaching se relacionan significativamente ($p < 0,00$) y en grado positivo alto ($\rho = 0,740$) con la variable desempeño laboral. Estos resultados confirman que a una mejor aplicación de las estrategias de coaching se obtendrán mejores resultados en el desempeño laboral de los colaboradores. Estos hallazgos son corroborados por Abanto (2017) quien concluyó que existe una relación estadística significativa entre el coaching y el desempeño laboral ($p < 0,05$), siendo la correlación positiva muy alta (r de Pearson = 0,943). Por su parte Caisa, Dolores y Miranda (2018) indicaron que la aplicación de las estrategias de coaching contribuyen a mejorar significativamente los logros cualitativos y cuantitativos del desempeño laboral del recurso humano en las organizaciones. Del mismo modo Reyes (2018) quien comprobó que el empleo del coaching como estrategia gerencial contribuye a desarrollar las competencias laborales de las personas en el trabajo lo cual repercute en la consecución de mejores resultados en su desempeño laboral. Asimismo, Grover y Furnham (2016) concluyeron que el coaching es una herramienta efectiva que beneficia a las organizaciones por cuanto contribuye al logro de la efectividad en el desempeño laboral de las personas, así como en el desempeño organizacional. Finalmente, Bosibori (2015) concluyó que el coaching contribuye a mejorar los niveles de desempeño laboral porque les permite a los colaboradores identificar sus fortalezas y debilidades mostradas en el trabajo.

Respecto a la relación entre las estrategias de coaching y el desempeño laboral, en la tabla 4, se obtuvo que el 58% de los colaboradores del Banco Interbank valoran con un nivel regular a esta variable; mientras que el 61% de los colaboradores opinan que el desempeño laboral es regular. Estos resultados difieren a los hallados por Abanto (2017) quien concluyó que el coaching presenta un nivel bajo en un 40%, así como en el caso del desempeño laboral presenta un nivel bajo en un 47,7%. Es importante destacar que, para Orellana et al (2019), en el contexto de la presente investigación se define al coaching como una metodología o estrategia empleada en el ámbito organizacional con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño o la productividad de las personas en el trabajo; mientras que para Gallardo (2017) constituye una herramienta muy significativa para la consecución de niveles positivos de desempeño personal y laboral en las organizaciones

Respecto al nivel de las estrategias de coaching, en la tabla 5 se obtuvo que el 58,3% (35) de colaboradores encuestados opinaron que es regular, asimismo con el 48,3% (29) que opinan que la dimensión orientado a resultados es alto, en contraste con el 40% (24) de gestión de tiempo que es alto, a diferencia del 66,7% (40) de liderazgo que es regular mientras que el nivel de trabajo de equipos 43,3% (26) es alto y el autocontrol 46,7% (28) es regular de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020. Estos resultados difieren a los encontrados por Abanto (2017) quien concluyó que el coaching presenta un nivel bajo en un 40%. Teóricamente, Barrientos et al (2020) afirman que las estrategias de coaching corresponden a un nuevo modelo gerencial en la cual el líder, gerente o directivo de una organización posee las competencias y actitudes profesionales que le permiten realizar un proceso óptimo y eficiente de identificación del talento, así como contribuir en desarrollo de habilidades, experiencias laborales que dinamicen las actividades laborales de sus colaboradores.

Respecto al nivel del desempeño laboral, en la tabla 6 se obtuvo que el 61,7% (37) de colaboradores encuestados opinaron que el nivel de desempeño laboral es regular, asimismo con el 53,3% (32) que la dimensión calidad de trabajo es regular,

el 45% (27) que el nivel de compromiso que es alto, el 46,7% (28) que el nivel del trabajo en equipo es regular, el nivel de gestión de riesgos es en un 36,7% (22) alto y 63,3% (38) opina el nivel de comunicación de los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020 es alto. Estos resultados difieren a los hallados por Abanto (2017) quien concluyó desempeño laboral presenta un nivel bajo en un 47,7%. Teóricamente, Palmar et al (2014) señalan que el desempeño laboral es la manera de desenvolvimiento del colaborador en su labor dentro de una entidad. Por su parte, Vallejo (2016) lo define como conductas o actos de los colaboradores para llegar a cumplir las metas de una entidad a partir del despliegue de su talento y competencias, así como su aporte para la organización.

Respecto a la relación entre las dimensiones de las estrategias de coaching y el desempeño laboral, en la tabla 7 se obtuvo que la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta ($r= 0.724$) con la dimensión Orientación a resultados; una correlación positiva moderada ($r= 0.643$) con la dimensión gestión del tiempo; una correlación positiva alta ($r= 0.762$) con la dimensión Liderazgo; una correlación positiva baja ($r= 0.444$) con la dimensión Asertividad; una correlación positiva alta ($r= 0.707$) con la dimensión Trabajo en equipo; y, una correlación positiva moderada ($r= 0.590$) con la dimensión Autocontrol. Teóricamente, Dos Santos et al (2020) afirma que el coaching ha surgido como un modelo gerencial que ha incorporado cambios e innovaciones para la obtención de mejores resultados en la evaluación del desempeño y la productividad laboral. Por tanto, es importante conocer en el ámbito organizacional la efectividad de las estrategias de coaching en la obtención de mejores resultados en las actividades laborales desplegadas por el talento de la organización.

11. CONCLUSIONES:

Primero: Se logró determinar que existe relación positiva alta ($\rho=0.740$) y muy significativa ($p<0.05$) entre las estrategias de coaching y el desempeño laboral en el Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020 dando cumplimiento así a la hipótesis planteada.

Segundo: Se logró identificar el nivel de estrategias de coaching con un 58,3% en un nivel regular, el 31,7% un nivel alto y el 10% un nivel bajo, según los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Tercero: Se logró identificar el nivel de desempeño laboral con un 61,7% en un nivel regular, el 21,7% un nivel alto y el 16,7% un nivel bajo, según los colaboradores del Banco Interbank, Provincia del Santa, 2020.

Cuarto: Se logró determinar que la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta ($\rho=0.724$) con la dimensión Orientación a resultados; una correlación positiva moderada ($\rho=0.643$) con la dimensión gestión del tiempo; una correlación positiva alta ($\rho=0.762$) con la dimensión Liderazgo; una correlación positiva baja ($\rho=0.444$) con la dimensión Asertividad; una correlación positiva alta ($\rho=0.707$) con la dimensión Trabajo en equipo; y, una correlación positiva moderada ($\rho=0.590$) con la dimensión Autocontrol.

12. REFERENCIAS:

Abanto, E. (2017). *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22103/Abanto_CEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benavides, S. (2014). *El coaching en el ámbito empresarial*. España: Universidad de Islas Baleares. Recuperado de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3599/Benavides_Henares_Sandra.pdf?sequence=1

Bosibori, E. (2015). *The perceived effects of coaching on employee performance at the cooperative bank of Kenya*. (Tesis de maestría). University of Nairobi, Kenia. Recovered from

<https://pdfs.semanticscholar.org/1f16/c44489a825149b004aeeb39fd05c174b8734.pdf>

Caisa, E., Dolores, M. y Miranda, R. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, 23(2), pp. 17-26. Universidad Técnica de Ambato, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s10942-016-0244-0>

Dos Santos, M., Dos Santos, G. & Zardeto, G. (2020). Coaching in companies. *Braz. J. of Bus*, 2(2), pp.1006-1018.

Gallardo, N. (2017). Coaching in the INDESA Management as a managerial tool that enhances human talent. *Revista ESPACIOS*, 38(19), pp. 19- 30. Recovered from <http://www.revistaespacios.com/a17v38n19/a17v38n19p19.pdf>

Grover, S. & Furnham, A. (2016). Coaching as a Developmental Intervention in Organisations: A Systematic Review of Its Effectiveness and the Mechanisms Underlying It. *Plos one*, 11(7). University College London,

Muhammad, A., Suleman, L., Orangzab, Basharat, R. & Wasif, 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 (PJCSS)*, Johar Education Society, Pakistan (JESPK). *Lahore*, 12(1). University of Sargodha, Lahore, Pakistan. pp. 253-282. Recovered from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/188345/1/pjcss424.pdf>

Orellana, I., Paredes, C., Cevallos, E. y Reyes, M. (2019). Coaching: aplicación a un modelo de cooperativas en Ecuador. *Revista Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(91), pp. 43-54. Recuperado de <http://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/116/112>

- Palmar, G., Rafael S., Valero, U. y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), pp. 159-188. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Reyes, L. (2018). *El coaching ejecutivo como un proceso de alto impacto para el desarrollo de competencias estratégicas en gerentes de una empresa logística*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625446/ReyesR_L.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Aval ESPOCH.