



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA**

**Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional del Banco  
Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTORA:**

Torres Castañeda, Angie Guliana Sugeyli (ORCID: 0000-0001-5088-5968)

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

CHIMBOTE – PERÚ

2021

**Dedicatoria**  
A Dios.

## **Agradecimiento**

A Dios por el milagro de la vida, a mi ángel desde el cielo, mi padre Luis Guerrero G.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población	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	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

## Índice de tablas

Tabla 1 Coeficiente de confiabilidad para los cuestionarios	18
Tabla 2 Coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.	20
Tabla 3 Correlación entre coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.	20
Tabla 4 Nivel de coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.	21
Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020	22
Tabla 6 Autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	22
Tabla 7 Análisis de la correlación entre la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	23
Tabla 8 Liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	23
Tabla 9 Análisis de la correlación entre el liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020	24
Tabla 10 Análisis de la correlación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	24
Tabla 11 Análisis de la correlación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020	25
Tabla 12 Prueba de Normalidad	72

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Relación entre coaching empresarial y el compromiso organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	33
Gráfico 2 Niveles del coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	33
Gráfico 3 Niveles del compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	34
Gráfico 4 Análisis de la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	34
Gráfico 5 Análisis del liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	35
Gráfico 6 Análisis del coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.	35

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre coaching empresarial y el compromiso organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020. Se siguió estrictamente las pautas metodológicas y sugerencias de los especialistas de la Universidad César Vallejo. Metodológicamente esta investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, el estudio fue del tipo aplicada, de nivel correlacional y un diseño no experimental y transversal. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta mediante 2 cuestionarios en una población de 88 colaboradores de la zona norte del BANBIF. Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre las variables coaching empresarial y el compromiso organizacional es de 0.606, lo cual corresponde a una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que  $p$  tiene un valor de 0.00, donde  $p < 0,05$ . Se concluyó que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, si tiende a mejorar el coaching empresarial, a su vez mejorará el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

**Palabras clave:** coaching, compromiso, colaborador, organización.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine if there is a relationship between business coaching and the organizational commitment of the Inter-American Bank of Finance - North Zone, 2020. The methodological guidelines and suggestions of the specialists from the Universidad César Vallejo were strictly followed. Methodologically this research corresponds to a quantitative approach, the study was of the applied type, of correlational level and a non-experimental and transversal design. As a technique for data collection, the survey was applied through 2 questionnaires in a population of 88 collaborators in the northern zone of BANBIF. The results obtained indicate that the correlation value between the variables business coaching and organizational commitment is 0.606, which corresponds to a moderate positive correlation. Likewise, it is observed that  $p$  has a value of 0.00, where  $p < 0.05$ . It was concluded that the relationship of the mentioned variables is significant, that is, if it tends to improve business coaching, it will in turn improve organizational commitment in the Inter-American Bank of Finance - North Zone, 2020.

**Keywords:** coaching, commitment, collaborator, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y de mercados tan complejos, las organizaciones se han visto en la necesidad contar con colaboradores a quienes puedan aprovechar de su máximo potencial con el fin de que cada uno de ellos formen una pieza importante en la empresa para lograr cumplir con las metas y objetivos de la compañía. Para la Asociación Española de Centros de Negocios – ACN estas organizaciones buscan reinventarse por medio de estrategias gerenciales dirigidas al potencial humano.

Para conseguir las tan anheladas metas, las estrategias gerenciales se han interesado en aplicar técnicas de entrenamiento enfocadas al talento humano, por ello el Coaching Empresarial es utilizado como herramienta estratégica para lograr los objetivos corporativos enfocándose en el diálogo entre sus participantes, intercambio que permite descubrir habilidades, competencias y conocimientos del personal y de esta forma ser potencializados y desarrollados, generando motivación y liderazgo, traducidos en resultados personales que generan productividad de las organizaciones y a su vez fomentar el crecimiento personal y profesional del personal.

A nivel internacional, la Asociación Española de Coaching –ASESCO señaló que al 2018 algunas empresas como Banco Continental y CPP Group Spain, están haciendo énfasis en la formación interna de sus directivos y líderes por agencia, con el objetivo de obtener certificación como coaches de tal forma que puedan desarrollar esta actividad con sus mismos colaboradores, dado que el giro de negocio son unas constantes de metas cuantificables y medibles de forma grupal e individual, reflejado en sus paneles de productividad y desempeño laboral de forma trimestral, semestral y anual.

En las agencias bancarias trabajan por medio de metas asignadas tanto en pasivos (todos los ingresos monetarios que el banco pueda captar de personas jurídicas o naturales) como activos (todas las salidas monetarias que el banco pueda colocar a personas jurídicas o natural). En este camino para alcanzar el objetivo, se desarrolla una serie de acciones grupales e individuales, algunas veces y dependiendo del contexto laboral y social se puede llegar a la meta y otras veces no, pero ¿Qué sucede

cuando los trabajadores no llegan a la meta asigna? Y surgen más preguntas como ¿Realmente el personal estuvo comprometido con la empresa? O ¿Cuáles fueron los motivos para que el equipo de trabajo no cumpliera con la meta asignada? Es por ello el interés de estudiar la herramienta del coach empresarial como parte de una alternativa de solución para el compromiso organizacional.

Dentro del entorno nacional, estudios recientes de Manpower Group en el año 2020 precisa que el sector bancario suele tener alta rotación de personal, por distintos factores, reportando una Expectativa Neta de Empleo de -3%; y en efecto muchos trabajadores de bancos renuncian a sus trabajos ya que la empresa no cumple sus expectativas, sienten mucha presión ya que este tipo de mercado es altamente comercial y de metas constantes, siendo que el Banco Interamericano de Finanzas no es ajena a esta realidad.

En Banbif (como en la mayoría de bancos) los trabajadores tienen altas expectativas de desarrollarse profesionalmente y trabajar en un entorno laboral agradable y flexible; también tienen metas asignadas por agencias y buscan llegar a ellas, es así que todas las agencias se ven obligadas a cumplir con los números propuesto por las altas gerencias de una forma u otra, haciendo que su personal diariamente reporte su avance, generando sensaciones de presión laboral, estrés y más que un compromiso voluntario sea una obligación. Es por ello que nos planteamos la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas, zona norte-2020?

La presente investigación se justifica porque tiene criterio teórico, esta se llevó cabo gracias al uso de teorías preestablecidas que fueron consultadas de libros, revistas y otras fuentes de información que ayudaron a ampliar el panorama de conocimientos en cuanto a Coaching Empresarial y Compromiso Organizacional en el sector bancario. Asimismo, el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio, permitió enriquecer y comprobar las investigaciones ya existentes.

Como criterio metodológico, aportó instrumentos de investigación para el conocimiento, a fin de analizar el coaching y su relación con el compromiso organizacional.

Por el lado práctico, la investigación trabajó con información real que permitió tener una mejor perspectiva del contexto actual de la empresa en investigación, lo que puede ayudar una mejor toma de decisiones.

Como criterio de justificación social, se contribuyó al análisis de la realidad laboral del sector bancario, siendo un referente de mejora no solo para los trabajadores de dicha institución, sino también para otros bancos afines y sus colaboradores.

#### Objetivo General

Determinar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

#### Objetivos Específicos

- Diagnosticar el coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.
- Diagnosticar el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.
- Analizar la relación entre la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.
- Analizar la relación entre el liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.
- Analizar la relación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

#### Hipótesis

- (H1): Sí existe relación entre Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

- (H0): No existe relación entre Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación se han considerado los siguientes antecedentes internacionales.

Casique (2018), en su tesis de investigación: Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos. El diseño utilizado fue no experimental, de nivel explicativo, cuya muestra a estudiar fue de setenta y cinco empresas en la ciudad de Manizales, Colombia. Al ser una investigación mixta, aplicó un cuestionario de doce ítems con cinco alternativas para cada pregunta del coaching empresarial y una entrevista de doce preguntas abiertas dirigido a cinco directivos quienes han experimentado el proceso del coaching y el impacto en las competencias laborales, concluyendo que el coaching empresarial genera un alto impacto en el desenvolvimiento de las competencias laborales.

Monroy (2015), en su tesis de investigación: Coaching y desempeño laboral. (Estudio realizado con supervisores y visitadores médicos de las empresas farmacéuticas de la ciudad de Quetzaltenango). La investigación fue de tipo descriptiva, el autor trabajó con una muestra de cuarenta empleados de 6 empresa farmacéuticas, asimismo aplicó una encuesta de 14 ítems con cinco alternativas de respuesta por cada ítem, llegando a la conclusión que el coaching se relaciona positivamente con el desempeño laboral, resultados que se ven plasmados en las mejoras de sus ventas.

Basharat (2019), en su artículo titulado: Vinculando el coaching gerencial y la desviación del lugar de trabajo: Los roles del coach en la prosperidad del trabajo. Exploró el coaching gerencial y la desviación en el lugar de trabajo y su relación indirecta a través de la prosperidad en el trabajo en la ciudad de Lahore - Pakistán, tomando como muestra trescientos colaboradores de ventas farmacéuticas, para lo

cual utilizó un modelo estructural para probar las hipótesis y efectos de la mediación, aplicó la escala de ocho puntos desarrollada por Heslin, para la variable coaching directivo, y para la variable prosperidad en el trabajo utilizó la escala de 10 elementos desarrollada por Porath. Los resultados revelaron que el coaching de los directivos impacta de forma significativamente en la disminución de la desviación dirigida por los supervisores, lo que puede explicarse por el papel intermedio de prosperar en el trabajo, pues los gerentes o supervisores que actúan como coach tienen menos probabilidades de ser objeto de desviación por parte de sus trabajadores, lo que probablemente se deba a que los empleados que son guiados y mentalizados a que se centren más en el buen desempeño que en situaciones triviales.

Chiguano y Ramirez (2020), en su tesis de investigación: Modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de educación superior. Utilizó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo, aplicó un cuestionario a una muestra de ciento sesenta empleados, siendo 20 preguntas tanto para el compromiso organizacional como para la cultura organizacional, ambos cuestionarios con cuatro alternativas de respuesta por cada ítem, con un Alpha de Cronbach de 0,90. La investigación concluyó que el compromiso organizacional de la institución es endeble y su cultura organizacional no tiene una orientación específica, para lo cual sugirieron aplicar un modelo estratégico de Delphi, cuyo modelo fue validado por criterio de especialistas, estructurado en tres fases con distinta actividades dirigidas a fortalecer compromiso organizacional y el trabajo en equipo con la misión de generar la identificación de cada colaborador para forjar la cultura organizacional anhelada.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se hace mención a los siguientes:

Salinas (2019), en su trabajo de investigación: Coaching empresarial y desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank – Huacho 2019. Utilizó el nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, trabajó con una muestra de veintidós colaboradores de la agencia bancaria y aplicó un cuestionario por cada variable de estudio, de treinta ítems en la escala de Likert ambas

encuestas de cinco alternativas por cada ítem, el resultado estableció que existe correlación positiva alta (rho de Spearman fue 0,795) entre el coaching organizacional y el desempeño laboral.

Morante (2018), en su tesis de investigación: Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de servicios de logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018. Utilizó el nivel explicativo – causal, de diseño no experimental – corte transversal, la muestra trabajada fue de sesenta y tres colaboradores, aplicó un cuestionario por cada variable de estudio, de quince ítems en la escala de Likert tanto para el coaching organizacional como para el compromiso organizacional, concluyendo que el coaching empresarial incide en el compromiso organizacional con un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2 = .704$ ).

Bustamante (2017), en su tesis: Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017. Utilizó el nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, corte transversal-correlacional, donde trabajó con una muestra de ciento treinta y dos colaboradores administrativos de la municipalidad de Carabayllo - Lima Norte, utilizó un cuestionario de compromiso organizacional con dieciocho ítems y de siete alternativas de respuesta por cada ítem, para clima organizacional fueron treinta ítems en la escala de Likert. El resultado indicó que existe correlación moderada entre ambas variables de estudio (rho de Spearman fue 0,581).

Condemarín, (2016) en su tesis titulada: Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016. La misma que fue de diseño no experimental y de corte transversal, tuvo como población setenta y cinco trabajadores, a quienes aplicó una encuesta de doce ítems en la escala de Likert para medir el desempeño laboral y un cuestionario de treinta ítems para medir el compromiso organizacional. El autor concluyó que su investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; siendo que el coeficiente de

correlación Rho Spearman de 0,613, demostró una moderada relación entre las variables.

Como primera variable de estudio en la investigación es el Coaching Empresarial, que surge de la palabra Coaching, remontándose a los siglos XV y XVI, específicamente en Komaron – Esztergon, Hungría, dado que era el sitio donde los viajeros hacían una parada como parte de la ruta entre Viena y Budapest, haciéndose muy común transportarse en un carruaje que contaba con un sistema de suspensión a comparación de los carruajes tradicionales, siendo muy popular el término kocsi szekér, o carruaje de Kocs, según Arrabal (2008). Con el pasar de los años la palabra kocsi se convirtió al alemán en kutsche, en italiano cocchio y en español como coche. En la obra Guerra de Alemania de Luis de Ávila 1548 hace mención a un carro jalado por animales con el fin de movilizar individuos en Hungría. Todos estos términos y juegos de palabras que describen la función de transportar personas, que han sido los inicios de lo que hoy por hoy se conoce como coaching.

Ya en década de los 70, Timothy Gallwey pionero del coach deportivo, identificó que los pensamientos predominan de forma negativa o positiva ante lo que se anhela. Su metodología desarrollada en su libro Inner Game of Tennis, explica que el rendimiento mejora cuando existe armonía entre el aprendizaje y el disfrute de la persona, resultados que fueron reflejados en deportistas, generando la creación de escuelas, dos de estas en Europa dirigidas por Sir John Whitmore, quién adaptó esta metodología en las organizaciones empresariales inglesas, dando inicio al Coaching Empresarial.

Sin embargo, Bisquerra, (2008) menciona a Thomas J. Leonard como Padre del Coaching Moderno, por su fusión de conceptos corporativos, psicológicos, filosóficos, deportivos y espirituales, para generar procesos que apoyan al mejor desarrollo de individuos tanto a nivel personal y profesional.

Los pensamientos del coaching también han sido influenciados por filósofos como Sócrates quién optó por realizar preguntas sobre la vida misma y sus cualidades,

llamado el método de la Mayéutica. Asimismo, Ravier, (2004) hace mención que Platón aportó con una estructura arcaica en base a preguntas y respuestas. Entre otras filosofías como la Existencialista para retomar los proyectos de vida, la ética aristotélica que busca la felicidad desde una perspectiva personal y no materialista, el método fenomenológico que examina la conciencia humana, eliminando prejuicios e inicia por encontrar causas y respuestas a los problemas para hallar soluciones.

En cuanto a lo que define el coaching, diversos autores han indicado lo siguiente:

Para Villa y Caperán, (2010) sostiene que el coaching es el acompañamiento en el camino a encontrar sus oportunidades de mejora, cuyo fin es dar seguimiento al plan de acción mientras la persona deja libre su talento. Por su lado Whitmore, (2003) indica que, para mejorar el proceso de retroalimentación y disminución de problemas, sugiere aplicar preguntas con sentido de poder, con el fin de desarrollar las capacidades del individuo buscando la mejor forma. También Ritchie, y Allen, (2015) hacen énfasis al proceso de aprendizaje dirigido a cambios cognitivos, de conductas y emocionales por medio de acciones inclinadas al logro de objetivos. Por otro lado, Bayón, (2014) define al coaching como el proceso de acompañamiento por medio de confianza en sí mismo, fe y autoconocimiento que ayuda a enfrentarse al futuro. Muradep, (2009) considera al coaching como un instrumento de eliminación de obstáculos y trascender frente a las barreras, con una serie cambios en hábitos, creencias, valores que ayuden a su mejora personal. Asimismo, Rodríguez, (2019) manifiesta que la asistencia a la persona en el proceso de coaching es de vital importancia para su aprendizaje y descubrimiento de potencial. La persona que lleve a cabo este rol como coach deberá de centrarse en que el individuo aprenda en vez de ser el quién enseñe, su función es de intervenir para que el coachee interprete y analice la situación a superar.

En su mayoría, los autores antes descritos coinciden en la importancia de descubrir, acompañar, retroalimentar y mejorar el autoconocimiento en base a una serie de acciones que les llevan a cumplir con su meta.

Cabe resaltar que es importante definir al coaching empresarial en base a los posteriores escritos de diversos autores:

En la actualidad, las organizaciones se encuentran a la vanguardia de la tecnología, infraestructura, nuevos mercados, y sobre todo en contar con herramientas gerenciales dirigidos al capital humano, siendo el coaching empresarial una actividad como meta de competitividad estratégica, donde el gerente tiene el rol de coach y de guía para con su colaborador.

El coaching empresarial definido por Vidal, Cordón, y Ferrón, (2011) es parte de la clasificación de disciplina del coach, orientado a organizaciones y direccionado a la mejora del talento humano, asistiéndolos en relación a aspectos profesionales para el logro de objetivos. Para Dolan, (2018) el coaching empresarial se realiza constantemente de acuerdo a los límites que inflige la compañía hacia su colaborador, estos se convierten en el apoyo que necesita la organización en su camino de crecimiento, es por ello el interés de estas mismas en tener entre sus filas a colaboradores que se forjen como coaches, que muevan personas bajo una perspectiva de crecimiento profesional y personal. De forma similar Wolk, (2013) contempla al coaching empresarial como un estilo de liderazgo que adapta todo un sistema de conceptos estructurales, procesos, instrumentos y herramientas de medición, y grupo de colaboradores, mejora las destrezas en su área laboral por medio de elogios y feedback a través de la observación

En el estudio de Rosinski (2011), indica que el coaching es una guía de desenvolvimiento para la capacidad y habilidad de la persona, cuyo fin es alcanzar sus objetivos, por lo cual tiene que tener un fin, ser significativo, ayude a generar el potencial en sus trabajadores, generador de soluciones, siendo aplicable tanto a personas como a grupos. Por tanto, el coaching empresarial busca fomentar el desarrollo de habilidades en la organización. El coach tiene como tarea sacar lo más importante de cada uno de los trabajadores, también es necesario la motivación como parte del día a día con el objetivo de hallar la mejor forma para que el empleado desarrolle con mayor eficiencia y eficacia su trabajo.

El coaching empresarial y sus dimensiones se desarrollan de forma siguiente:

Autoconciencia, según lo que expone Saracho, (2011) permite identificar el sentir emocional cuando se necesita tomar una determinación, conocer nuestras habilidades y cultivar nuestra conciencia. De manera similar Muñoz, y Díaz, (2014) señala que algunos de los beneficios radican en el respaldo para incentivar el desarrollo de actitudes y aptitudes del trabajador, así determinar y/o definir las carencias del desempeño en la organización, estimular comportamientos de autocoaching, generando que el coacheado pueda comprender de una mejor forma la manera de tratar los obstáculos, permitiendo a los empleados sientan el compromiso de actuar por iniciativa y por voluntad en vez que por obligación.

Lo que permite medir la autoconciencia es el autoconocimiento, que según Belzunce, Danvila, y Martínez, (2014) involucra el entendimiento de los puntos fuertes y débiles de uno mismo, detecta emociones que muchas veces hacen no tener el control de las mismas, y cuán sensible se es al percibir las emociones de las personas de su entorno. La autoconfianza, es el sentir de convencimiento y creencia de algo en particular.

Liderazgo Coach, de acuerdo a Anzonera, (2019) es la capacidad organizacional conveniente para alcanzar los objetivos, por medio de la influencia de forma asertiva en los trabajadores, considera al líder coach como el eslabón clave para la supervivencia de una empresa. El líder del siglo XXI utiliza la metodología del coach por medio de preguntas poderosas, conectar con las necesidades de las nuevas generaciones, los indicadores serán las habilidades con las que el líder coach cuenta. Asimismo, Lussier, y Achua, (2011) explica al liderazgo como una técnica mediante el cual los líderes tienen la capacidad de influir e incidir en sus simpatizantes con la intención de conseguir los objetivos de la empresa.

En base a la teoría de Jhon C. Maxwell, (2006) muchos gerentes perciben que, a pesar de cumplir con todas sus funciones, tienen un sentido de falta de poder, debido a la carencia de influencia sobre sus colaboradores. No obstante, generar un informe para un superior no necesariamente es un obstáculo para convertirse en un líder. Es

importante que tengan conocimientos de algunos principios del liderazgo “hacia arriba, a través y hacia abajo” de la empresa para que los ejecutivos se tornen en líderes de 360 grados. En su libro, Maxwell revela una herramienta de evaluación de 360 grados, donde pretende diagnosticar las competencias ejecutivas y personales, luego aplica una herramienta de desarrollo, y por último una herramienta de seguimiento y retroalimentación, siendo que la auténtica medida del liderazgo es la influencia.

Empatía, asertividad, resolución de conflictos, son indicadores de las tareas que el líder coach ejerce en sus colaboradores.

Coaching de equipo, según la Asociación Española de Coaching – ASESCO, (2018) un equipo es un grupo de personas que a través de sus lazos consiguen instaurar un sistema, cuyo fin es conseguir un objetivo, el coaching debe estar inmerso en este sistema. De manera similar Chiavenato, (2009) indica que las personas constantemente buscan adaptarse entre ellas, donde generan contacto por medio de acciones y actitudes, con el afán de participar, sentirse aceptadas y comprendidas; según Harvard Business Press, (2006) en esta serie de procesos es donde se desarrollan indicadores como comunicación, feedback, juego de roles, permite el apoyo para mejorar el rendimiento y reducir conflictos internos.

Como metodología profesional según Cortázar, (2014) el coaching empresarial libera de forma eficaz el potencial no descubierto de las personas, y su visión va más allá de la realidad, ya que es un proceso flexible a reanudar procesos de acuerdo a los objetivos anhelados. Por parte de Henric-Moll, (2003) es importante que organizaciones encuentren un sentido ganador por medio de sus colaboradores, de manera que apuesten por el desarrollo humano, generen una transmisión de estrategias de aprendizaje, para que los mismos ejecutivos asuman el rol de coaches para con su equipo de trabajo, siendo ellos los auténticos protagonistas y líderes de la competitividad corporativa. Para ello Vidal, Cerdón, y Ferrón, (2011) señalan que el coach y los colaboradores evalúan la situación actual, definen un plan de acción, y lo ejecutan con retroalimentación constante.

Modelo GROW por John Whitmore, (2008) es un modelo de entrenamiento cuyo poder radica en un marco de preguntas generales para obtener conocimiento de los objetivos a perseguir, obstáculos a enfrentar y opciones como solución. En este modelo se aprende a través de la experiencia. Las cuatro fases en este proceso inician por Goal, ¿A dónde vas? el fin es alcanzar y definir el objetivo a corto, mediano y largo plazo, debiendo ser específicos, medibles, aceptables, realistas y oportunos. Reality, ¿De dónde vienes? Describe la actual realidad y cuál es la distancia hacia su meta, tomando conciencia de la situación real, siendo el coach quién deba estimular la autoevaluación y acompañe en la identificación de los obstáculos. Options, ¿Qué alternativas se pueden considerar? Es trazar diferentes rutas y modos de transporte, generando ideas que puedan contribuir con la solución del problema. Will, ayuda a elegir la forma que más convenga sin dejar de considerar los obstáculos en el camino, traza el proceso y asegura la motivación para el proceso.

Como segunda variable de estudio en la investigación, se estudia al compromiso organizacional.

Durante las cuatro últimas décadas, el compromiso organizacional ha ido evolucionando como parte importante al generar estrategias corporativas desde los altos rangos, según DeCottis, y Summers, (1987); y de acuerdo con Ávila, (2020) considera que el estudio del compromiso organizacional surge a raíz de la psicología organizacional. Siendo los primeros estudios que datan de los años 70's con el análisis que realizaron Katz y Kahn, al definirlo como la incorporación y el sentido de pertenencia entre los colaboradores y las metas de la empresa. Para Arias, Valera, Loli, y Quintana, (2003), es la fuerza relativa de la identificación e involucramiento del colaborador, así como el interés por asociar a esta variable con el desempeño laboral, satisfacción en el trabajo, alta rotación de personal, eficiencia corporativa, según. En 1979, Modway, según Stephen Robbins, (1998) plantea algunos fundamentos paramétricos respecto a la actitud frente al compromiso organizacional, y la relación entre valores de la empresa y objetivos personales del colaborador. Posteriormente, O'Reilly, Chatman, y Caldwell, (1991) define que el vínculo psicológico que siente el

empleado hacia la compañía hace que interiorice y adopte actitudes que van acorde entre sus intereses y sus metas. Al poco tiempo después, Button, Mathieu, y Zajac, (1996) coincide con O'Reilly al considerar al compromiso organizacional como el vínculo entre ambas partes.

Existen aceptaciones, con mucho grado de semejanza respecto al compromiso organizacional, tales son los casos de los siguientes autores: Hellriegel, y Slocum, (2005) quienes indican que el compromiso organizacional es considerado como el eje fundamental para alcanzar los objetivos de una empresa, pues es considerado como la actitud hacia el trabajo. Según Dessler (2005), el compromiso organizacional se desarrolla de forma progresiva al existir competencia, actitudes y conductas de los colaboradores que son muy importantes para el compromiso, de manera que los colaboradores no tienen inconvenientes al aceptar las metas, compartir los valores organizacionales y ser parte de una misma cultura. Luthans, (2008) explica que las actitudes que toma el empleado se ven reflejadas en la lealtad, este proceso del compromiso organizacional es continuo, y ellos se sienten involucrados con el éxito y bienestar de su organización.

Para Allen, y Meyer, (1991), tiene una perspectiva del compromiso presente y futuro, indica que los empleados se deben relacionar con los objetivos, la misión de la empresa y observar cómo se identifican, y que arraigo tiene su compromiso a futuro. Robbins, y Timothy, (2013), manifiesta que el compromiso organizacional es la medida en que un colaborador se identifica con la empresa y sus metas, y pretende continuar en ella. También Belausteguiogotia, Patlán, y Navarrete, (2007) el compromiso organizacional es definido como el grado en que un colaborador se involucra y se siente identificado con una empresa.

El compromiso organizacional y sus dimensiones se desarrollan de la siguiente forma: En las ciencias empresariales se considera al compromiso organizacional como estado psicológico de la relación entre una persona y la empresa, la cual implica la continuación o no del trabajador dentro de la organización. Para Allen y Meyer, (1996) creadores de la teoría del compromiso organizacional, mencionan que está compuesta

por tres factores importantes: el comportamiento afectivo, el comportamiento de continuación y el comportamiento normativo.

Compromiso afectivo o dimensión afectiva, está determinado por el intercambio empleado-empresa respecto a los reconocimientos que recibe el colaborador por parte de la organización para la cual labora, y el sentir que posee al saber que su trabajo es valorado (Allen y Meyer, 1996), estos autores también atribuyen al vínculo psicológico que pueden ser medidos por medio del compromiso del trabajador, orgullo y su identificación con la compañía. Para Vega, y Garrido, (1998) el compromiso afectivo está dirigido a lo que el empleado siente por la organización como un todo. Según DeCottis, y Summers, (1987) este tipo de compromiso implica conductas de lealtad, compuesto por componentes de actitud, es decir, identificación de valores, metas propuestas. Para medir el compromiso organizacional, Mowday, Porter, y Steers, (1982) propone OCQ, es decir el Organizational Commitment Questionnaire, es una serie de preguntas de 15 ítems dirigidas a conocer la relación empleado y jefe, y la importancia de cómo se siente el trabajador en la empresa.

Compromiso de continuación o dimensión calcula, cuya decisión del colaborador es el compromiso que hace inversiones aportando su propio esfuerzo. Está construido a partir de la teoría SideBet, donde Becker asocia los beneficios que le otorga su empresa o que el individuo reconozca los costos asociados como es el seguro médico o su jubilación, haciendo que sus objetivos personales se alineen con los de la empresa, Cohen, y Lowenberg, (1990) esto es conocido como persistencia conductual y su interés por seguir perteneciendo a la compañía. De acuerdo a Allen, y Meyer, (1996) determinan que es muy probable que el colaborador tenga la necesidad de continuar laborando cuando el costo del abandono sea para él sea más alto y al mismo tiempo perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro trabajo, para ello crearon una escala de medida, donde la persona tendrá un nivel más alto de compromiso de continuación. Asimismo, McGee, y Ford, (1987) mencionan que esta dimensión se puede dividir en el factor de alto sacrificio personal como seguridad, ya que los costos por abandonar su empleo son elevados y el factor de escasez de alternativas

percibidas o necesidad, ya que reflexiona sobre las pocas opciones de empleo similar que pueda encontrar.

Compromiso normativo o dimensión ética del trabajo, Varona, (2005) lo define como un sentido de obligación o responsabilidad que surge del consciente del trabajador y realiza mejor esfuerzo para con su trabajo. Se relaciona con un sentimiento de obligación moral por continuar dentro de su centro laboral y por la carencia de otras alternativas de trabajo; todos los trabajadores con alto índice de compromiso normativo procuran alinear sus objetivos personales con los de la empresa, haciendo que por defecto cumpla las metas establecidas (Allen y Meyer, 1996). La forma de medición Allen y Meyer implica la obligación moral donde el trabajador desea retribuir con lealtad los beneficios que han sido otorgados por la compañía; y otra vertiente es de carácter personal que está relacionado con las creencias, valores, lealtad y socialización reflejada en la responsabilidad por compromisos asumidos. Según Ocon, Ramírez, y Flores, (2017) existen dos factores que influyen, tales son la motivación que está relacionado con el salario, retribuciones y factores sociales; el otro factor influyente es de reconocimiento, relacionado con factores psicológicos, logros, poder y autoestima.

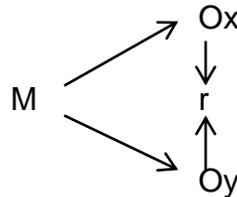
### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación: El presente estudio es de tipo aplicada, según Rojas, (1998) importancia radica en tener utilidad práctica para las personas, instituciones o quién tenga interés de conocimiento. Reafirma teorías y genera recomendaciones ya que busca ampliar el conocimiento, explica, predice y actúa sobre alguna una situación de análisis o problema actual.

Diseño de investigación: De acuerdo a Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) la investigación es de diseño no experimental de tipo correlacional, pues no se manipularon las variables y se buscó encontrar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional. Asimismo, es de corte transversal dado a que se midió en un momento único.

Para la correlación de las variables, la gráfica es la siguiente, según Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018).



M = muestra

R = relación

OX =Variable Coaching Empresarial

OY = Variable Compromiso Organizacional

La investigación tiene enfoque cuantitativo, que buscó medir la relación entre las variables, utilizando la estadística para desarrollar los resultados de la investigación del Coaching empresarial y compromiso organizacional, (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: Coaching empresarial

- Definición conceptual: Wolk, (2013) contempla al coaching empresarial como un estilo de liderazgo que adapta todo un sistema de conceptos estructurales, procesos, instrumentos y herramientas de medición, y grupo de colaboradores que mejora las destrezas en su área laboral por medio de elogios y feedback a través de la observación.
- Definición operacional: Conjunto de acciones de acompañamiento, obtenidas mediante medición respecto a la variable coaching empresarial a partir de sus dimensiones: autoconocimiento, liderazgo coach y coaching de equipos.
- Indicadores: Autoconciencia y autoconfianza; empatía, asertividad y resolución de conflictos; comunicación, feedback y role play.

- Escala de medición: Ordinal

Variable: Compromiso organizacional

- Definición conceptual: Según Dessler, y Varela, (2011) el compromiso organizacional se desarrolla de forma progresiva al existir competencia, actitudes y conductas de los colaboradores que son muy importantes para el compromiso, de manera que los colaboradores no tienen inconvenientes al aceptar las metas, compartir los valores organizacionales y ser parte de una misma cultura.
- Definición operacional: Conjunto de percepciones obtenidas mediante medición del modelo de Three - Component Model -TCM elaborado por Kibeom, Allen, Meyer, y Kyung-Yong, (2001) respecto a la variable compromiso organizacional, que incluye las dimensiones de Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad.
- Indicadores: compromiso, identificación y orgullo; seguridad y necesidad; obligación, valoración y lealtad.
- Escala de medición: Ordinal.

### 3.3. Población

La población a tomar en cuenta para la presente investigación es de 88 colaboradores de Banco Interamericano de Finanzas de la zona norte 2020, por la cantidad con la que se cuenta, no se requirió de muestreo, siendo así que se asumió a los 88 colaboradores para ser parte de la población, por lo cual se considera los siguientes criterios de inclusión:

- Ser colaborador del Banco Interamericano de Finanzas, zona norte.
- Ser colaborador activo en el año 2020.
- Unidad de análisis: cada colaborador del banco en mención.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta, que según Vilalta, (2016) es un medio práctico y útil que busca obtener información evitando controlar las condiciones del encuestado a consultar,

para lo cual hace uso de un instrumento de recolección denominado cuestionario cuyas respuestas son individuales sin la intervención del encuestador.

Instrumentos: Cuestionario es un grupo de preguntas estandarizadas de carácter común para los encuestados (Vilalta, 2016).

Para medir la variable coaching empresarial se diseñó y aplicó un cuestionario, el instrumento cuenta con 13 ítems de escala tipo Likert. Los niveles de la variable fueron tres: Bajo nivel coaching empresarial (0-13), regular nivel de coaching empresarial (14-27) y nivel alto de coaching empresarial (28-40).

Para medir la variable compromiso organizacional se aplicó un cuestionario (Kibeom, Allen, Meyer, y Kyung-Yong, 2001) que cuenta de 18 ítems de escala tipo Likert. Los niveles de la variable fueron tres: Compromiso organizacional bajo (0-20), Compromiso organizacional regular (21-40) y compromiso organizacional alto (41-60).

Validez: En el proceso de validez de los instrumentos, parte de la elaboración de la matriz de validación con el fin de dar fe respecto a la coherencia y relación entre los ítems, los indicadores de cada dimensión y la variable que se plantea en el estudio. La validez culminó con el juicio de 03 expertos, evaluando, aprobando y firmando los instrumentos.

- Experto 1: Mg. Cristhian Anibal Gonzáles Núñez.
- Experto 2: Mg. Carlos Antonio Rosales Enriquez.
- Experto 3: Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores.

Confiabilidad: El método estadístico empleado fue el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual midió la confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 1  
*Coeficiente de confiabilidad para los cuestionarios*

Cuestionarios	N° ítems	Alfa de Cronbach
Coaching Empresarial	13	,940
Compromiso Organizacional	18	,751

En la tabla 1, se tiene que los coeficientes de consistencia interna alfa de Cronbach de ambos cuestionarios presentan valores mayores a 0,70; por lo que se establece que los instrumentos son confiables.

Además de ello, para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman, cuya prueba de normalidad se encuentran en los anexos. Este coeficiente ayudó a medir la correlación entre las dos variables analizadas.

### 3.5. Procedimientos

En primera instancia se procedió a solicitar los permisos correspondientes al Banco Interamericano de Finanzas, al obtener la aprobación de la entidad, los colaboradores de la zona norte respondieron los dos cuestionarios, se recolectó los datos y posteriormente se procesó los datos aplicando software Excel 2016 y SPSS versión 25.0. Los resultados están reflejados en tablas de distribución de frecuencias y por último, se logró saber si existe relación entre nuestras variables de estudio.

### 3.6. Método de análisis de datos

Primero se registró los datos obtenidos referentes a coaching empresarial y el compromiso organizacional, luego de ello se elaboró tablas de distribución de frecuencias y se halló la media y la desviación estándar.

Instrumentos: El procesamiento de datos se realizó con el software Excel 2016 y SPSS versión 25.0.

### 3.7. Aspectos éticos

El presente estudio respeta los derechos de autor de otras investigaciones. De igual forma se corroboró la fiabilidad de los resultados sin la necesidad de manipular los datos a conveniencia del estudio, basados en el principio de la originalidad y por ser una investigación de mi autoría. Es importante la transparencia de los datos suministrados por la empresa a estudiar, por ello se mantiene en sigilo la información de los participantes que apoyaron la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Después de la recolección de datos por medio de los instrumentos, se presenta los resultados orientados a los objetivos e hipótesis de la investigación.

Tabla 2

*Coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.*

Nivel de Coaching Empresarial		Nivel de Compromiso Organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Bajo	Recuento	0	0	0	0
	% del total	0%	0%	0%	0%
Regular	Recuento	0	28	2	30
	% del total	0%	31,8%	2,3%	34,1%
Alto	Recuento	0	42	16	58
	% del total	0%	47,7%	18,2%	65,9%
Total	Recuento	0	70	18	88
	% del total	0%	79,5%	20,5%	100,0%

De acuerdo a la tabla 2 se nota que de los 30 colaboradores de la zona norte del Banco Interamericano de finanzas que presentan nivel regular de coaching empresarial, solo 2 tienen un alto compromiso organizacional, mientras que 28 cuentan también con un compromiso regular, luego de los 58 trabajadores que presentan alto nivel de coaching, la mayor cantidad de 42 continúan teniendo en nivel de compromiso regular y solo 16 de ellos un alto compromiso organizacional.

Tabla 3

*Correlación entre coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.*

Rho de Spearman		Compromiso Organizacional
Coaching	Coefficiente de correlación	,606**
Empresarial	p-valor	,000
N		88

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 3, cuyo fin fue encontrar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional, para lo cual se aplicó la prueba de normalidad siendo el resultado una distribución normal, siendo así que se aplicó Rho de Spearman, para tal caso, se obtuvo el siguiente resultado:

Existe relación positiva moderada entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional ( $r= 0,606$  y  $p\text{-valor}= 0.000$ ), es decir que, a mayor coaching empresarial, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

Asimismo, dado los resultados descritos se pueden confirmar la hipótesis del investigador:

(H1): Sí existe relación entre Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

Tabla 4

*Nivel de coaching empresarial en el banco interamericano de finanzas – zona norte 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	30	34,1
Alto	58	65,9
Total	88	100,0

En la tabla 4, el 0%, es decir ninguna persona tiene bajo coaching empresarial, 34.10% tiene un nivel regular de coaching empresarial que equivale a 30 trabajadores, y el 65.9% tiene un nivel alto de coaching empresarial es decir 58 personas de los 88 encuestados presentan un alto nivel de coaching.

Tabla 5

*Nivel de compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	70	79,5
Alto	18	20,5
Total	88	100,0

En la tabla 5, el 0%, es decir ninguna persona tiene bajo compromiso organizacional, sin embargo, la mayor parte de los empleados de la zona norte tiene un nivel regular de compromiso organizacional que equivale a 70 trabajadores, es decir el 79.50%, y el 20.50% tiene un nivel alto de compromiso organizacional es decir 18 personas de los 88 encuestados presentan un alto nivel de compromiso.

Tabla 6

*Autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

		Compromiso Organizacional				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Nivel de Autoconciencia	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
	Regular	Recuento	0	30	2	32
		% del total	0%	34,1%	2,3%	36,4%
	Alto	Recuento	0	40	16	56
		% del total	0%	45,5%	18,2%	63,6%
Total		Recuento	0	70	18	88
		% del total	0%	79,5%	20,5%	100,0%

En la tabla 6 se observa que de los 32 trabajadores de la zona norte del Banco Interamericano de finanzas que presentan nivel regular de autoconciencia, 30 de ellos también tienen un nivel regular de compromiso organizacional y solo 2 tienen un alto compromiso organizacional, luego de los 56 trabajadores que presentan alto nivel de

autoconciencia, la mayor cantidad de 70 continúan teniendo en nivel de compromiso regular y solo 18 de ellos un alto compromiso organizacional.

Tabla 7

*Análisis de la correlación entre la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

Rho Spearman		Compromiso Organizacional
Autoconciencia	Coefficiente de correlación	,526**
	p-valor	,000
	N	88

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

Existe relación positiva moderada entre autoconciencia y el compromiso organizacional ( $r= 0,526$  y  $p\text{-valor}= 0.000$ ), es decir que, a mayor autoconciencia, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

Tabla 8

*Liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

			Compromiso Organizacional			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Nivel de Liderazgo Coach	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
Regular		Recuento	0	40	2	42
		% del total	0%	45,5%	2,3%	47,7%
Alto		Recuento	0	30	16	46
		% del total	0%	34,1%	18,2%	52,3%
Total		Recuento	0	70	70	88
		% del total	0%	79,5%	20,5%	100,0%

En la tabla 8 se observa que de los 42 trabajadores de la zona norte del Banco Interamericano de finanzas que presentan nivel regular de liderazgo coach, 40 de ellos también tienen un nivel regular de compromiso organizacional y solo 2 tienen un alto compromiso organizacional, luego de los 46 trabajadores que presentan alto nivel de

liderazgo coach, 30 continúan teniendo en nivel de compromiso regular y solo 16 de ellos un alto compromiso organizacional.

Tabla 9  
*Análisis de la correlación entre el liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020*

Rho Spearman		Compromiso Organizacional
Liderazgo Coach	Coefficiente de correlación	,566**
	p-valor	,000
	N	88

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

Existe relación positiva moderada entre liderazgo coach y el compromiso organizacional ( $r= 0,566$  y  $p\text{-valor}= 0.000$ ), es decir que, a mayor liderazgo coach, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

Tabla 10  
*Análisis de la correlación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

			Compromiso Organizacional			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Nivel de Coaching de Equipos	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%
	Regular	Recuento	0	41	1	42
		% del total	0%	46,6%	1.1%	47.7%
	Alto	Recuento	0	29	17	46
		% del total	0%	33,0%	19,3%	52,3%
Total	Recuento	0	70	70	88	
	% del total		79,5%	20,5%	100,0%	

En la tabla 10 se observa que de los 42 trabajadores de la zona norte del Banco Interamericano de finanzas que presentan nivel regular de coaching de equipos, 41 de ellos también tienen un nivel regular de compromiso organizacional y solo 1 tienen un alto compromiso organizacional, luego de los 46 trabajadores que presentan alto nivel

de coaching de equipos, 29 de ellos continúan teniendo en nivel de compromiso regular y solo 17 de ellos un alto compromiso organizacional.

Tabla 11

*Análisis de la correlación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

Rho Spearman		Compromiso Organizacional
Coaching de Equipos	Coefficiente de correlación	,575**
	p-valor	,000
	N	88

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

Existe relación positiva moderada entre coaching de equipos y el compromiso organizacional ( $r= 0,575$  y  $p\text{-valor}= 0.000$ ), es decir que, a mayor coaching de equipos, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

## V. DISCUSIÓN

- Discusión por objetivo general

En la presente investigación y de acuerdo al objetivo general que hace referencia a determinar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional del banco interamericano de finanzas, zona norte 2020, a partir de los cuestionarios aplicados a los 88 colaboradores del BANBIF, de los cuales 47 personas fueron de sexo masculino y 41 de sexo femenino, lográndose encontrar una relación de  $Rho = 0.606$ , es decir una correlación positiva moderada, así mismo es significativa porque el valor de sig. = 000 está por debajo del 0.01, con lo cual se ha de entender que el coaching empresarial es favorable para que el compromiso organizacional se considere de manera positiva, por lo tanto la entidad debe preocuparse por tener generar líderes coach bajo una perspectiva académica trascendente y aplicable dentro de la misma empresa, tal y como lo demuestra Bashrat (2019), en su artículo científico, donde explora el coaching gerencial por medio de una muestra de 300 trabajadores de ventas farmacéuticas y concluye que el coaching directivo tiene un impacto significativo en la reducción de la desviación del trabajo, permitiendo que estos líderes actúen como coach guía y ayuden a que sus trabajadores a se centren en el buen desempeño.

De igual forma, en el estudio de Casique (2018), quién estudio a 75 empresas Manizaleñas y concluyó que el coaching empresarial genera un alto impacto en el desarrollo de competencias laborales, tal tesis de investigación también coincide con la de Monroy (2015), quién en su caso, trabajó con 6 empresas farmacéuticas y llegó a conclusiones similares respecto a que el coaching se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral y en efecto aumenta sus ventas. Morante (2018) también comparte el estudio de ambas variables y su centro de estudios fue en la empresa servicios de logística express, en el distrito de los Olivos – Lima, en donde trabajó con 73 empleados y concluyó que el coaching empresarial incide en el compromiso organizacional con un coeficiente de determinación ajustado ( $R^2 = .704$ ).

Asimismo, los resultados obtenidos de la investigación se asemejan a la Teoría del Líder de 360 grados, que citado en el libro de Jhon C. Maxwell (2006), explica que es importante que se tengan conocimientos de algunos principios del liderazgo “hacia arriba, a través y hacia abajo” lo que denomina una evaluación de 360 grados, cuyo fin es diagnosticar competencias ejecutivas y personales, luego aplicar una herramienta de desarrollo, herramienta de seguimiento y por último feedback, este proceso permitiría explorar más a fondo la situación real del BANBIF, respecto a cómo viene desarrollando la generación de líderes coach, si bien es cierto, la entidad aplica el proceso de coaching, iniciando desde la base, que son los gerentes de agencia para con sus colaboradores.

- Discusión por objetivo específico 1

Como primer objetivo específico fue diagnosticar el coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020; identificando que el BANBIF aplica coaching organizacional, por ende la gran mayoría cuentan con un nivel de coaching empresarial alto, no obstante, cuentan con ese 34% que aún mantiene un nivel regular, estos resultados coinciden con la investigación de Monroy donde al investigar a 40 empleados de 6 empresas farmacéuticas llegó a la conclusión que los niveles de coaching empresarial influyen de forma positiva en el desempeño laboral, resultados que se ven reflejados en el aumento de sus ventas.

También podemos relacionar a que los niveles del coaching permiten desarrollar a las personas a nivel personal y profesional, de acuerdo con Bisquerra (2008), es así que si bien es cierto el BANBIF practica en sus agencias el proceso del coaching desde sus gerentes hacia el personal empleado y ellos reciben de la misma forma coaching por parte de los jefes zonales, situación que se ve reflejado en los resultados obtenidos, siendo que cuentan con 65.9% de coaching empresarial alto. También lo dice Rosinski (2011), al manifestar que la práctica del coaching como un facilitador para el desarrollo de capacidades y habilidades para alcanzar objetivos y lo más importante ayude a generar el potencial de los colaboradores.

- Discusión por objetivo específico 2

Como segundo objetivo específico fue diagnosticar el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020; teniendo como resultados que en la zona norte de BANBIF, cuentan con un nivel de compromiso organizacional regular del 79.5%, estos datos obtenidos pueden ser relacionados con el estado psicológico de la relación entre el colaborador y la empresa, que según Meyer & Allen (1991) creadores de la teoría del compromiso organizacional están influenciados por factores de comportamientos afectivo, continuación y normativo.

También Belausteguigoitia (2000) coincide que el compromiso organizacional es el grado en que un colaborador se involucra y se siente identificado en la empresa, es así que en BANBIF, si bien es cierto que cuentan con alto coaching organizacional sin embargo la mayoría de sus colaboradores cuentan con compromiso organizacional regular, es decir, se debe poner énfasis en la interiorización de los niveles del compromiso tal y como manifiesta Robbins (2000), al indicar que es la medida en como un colaborador se identifica con las metas y pretende seguir en ella; por lo que se puede manifestar que existe una buena práctica del coaching, no obstante se debe trabajar con mayor énfasis los distintos niveles de compromiso organizacional para que la mayor parte de colaboradores que se encuentran en el nivel regular pasen a un nivel alto de compromiso organizacional.

Así mismo, el estudio de Bustamante (2017), quién estudió el clima organizacional y compromiso organizacional, utilizando una muestra de ciento treinta y dos colaboradores administrativos de la municipalidad de Carabayllo - Lima Norte, resultó que existe correlación moderada entre ambas variables de estudio (rho de Spearman fue 0,581). Si bien es cierto ambas variables no son exactamente iguales a las del estudio presente, sin embargo, podemos relacionar al clima organizacional como parte del ambiente en donde se desarrolla el coaching empresarial y más aún si arroja resultados respecto al compromiso organizacional como se ha especificado líneas arriba. Condemarín, (2016) también se suma con su investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de

Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima, que tuvo como población setenta y cinco trabajadores y concluyó que su investigación comprueba que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,613, demostró una moderada relación entre las variables.

La teoría que según los resultados se relaciona con el coaching empresarial es del Modelo GROW de John Whitmore (2008), cuyo poder radica en un marco de preguntas generales para obtener conocimiento de los objetivos a perseguir, obstáculos a enfrentar y opciones como solución. Will, ayuda a elegir la forma que más convenga sin dejar de considerar los obstáculos en el camino, traza el proceso y asegura la motivación para el proceso, en BANBIF llenan una serie de formatos con las respuestas de cada trabajador por cada sesión de coaching que tienen con su gerente de agencia, por ello no son ajenos a este procedimiento y ello se ve reflejado en el alto nivel de coaching que cuentan por agencia.

- Discusión por objetivo específico 3

El siguiente tercer objetivo específico a investigar fue analizar la relación entre la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020; según los resultados, muestran que existe una relación moderada en la dimensión autoconciencia sobre el compromiso organizacional.

Tales resultados hacen referencia a la determinación que realiza Saracho (2011), al indicar que la autoconciencia permite identificar el sentir emocional, conocer nuestras habilidades y cultivar nuestra conciencia, mientras que Belzunce, M., Danvila, I. y Martínez, F. (2014) en su libro Guía de competencias emocionales para directivos, explica que el coaching estaba interrelacionado con la neurociencia, la psicología positiva y la praxis empresarial, lo que propone el conocimiento de puntos fuertes y débiles de uno mismo, este procedimiento de autoconocimiento permitirá generar autoconfianza y a su vez generar la creencia de algo en particular, en este caso de sentirse comprometido con la empresa, para BANBIF, sería idóneo continuar sus

prácticas del coaching y trabajar más en la herramienta de autoconciencia, y continuar en el proceso de revertir las cifras de compromiso organizacional regular.

- Discusión por objetivo específico 4

Como cuarto objetivo específico fue analizar la relación entre el liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020; según los resultados, se muestra que existe una relación moderada en la dimensión liderazgo coach sobre el compromiso organizacional. También lo menciona Salinas (2019) que al trabajar con una muestra de 22 colaboradores del banco Interbank en la ciudad de Huacho, tuvo como resultado que el liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral con Rho de Spearman de 0,812. Asimismo, Lussier, R. y Achua, C. (2011), definen al liderazgo como una técnica mediante el cual los líderes tienen la capacidad de influir e incidir en sus simpatizantes con la intención de conseguir los objetivos de la empresa.

Anzorena, O. (2019), en su libro Líder- coach, indica al liderazgo coach como la capacidad organizacional conveniente para alcanzar los objetivos, utiliza la metodología del coach por medio de preguntas poderosas, para llegar a conectar con las necesidades del trabajador y cuyos indicadores son las habilidades con las que el líder coach cuenta; en las agencias del BANBIF cada oficina cuenta con su líder de equipo, siendo el gerente de agencia quien asume el rol y esto se ve vinculado ya que en los resultados cuenta con una relación de positiva moderada de Rho de Spearman de 0,566 lo que se puede decir que a mayor liderazgo coach, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

- Discusión por objetivo específico 5

Y como último quinto objetivo específico fue analizar la relación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020; que, según los resultados, muestran que existe una relación moderada en la dimensión coaching de equipos sobre el compromiso organizacional. La Asociación Española de Coaching, (2018) en su libro El coaching se hace mayor,

guarda semejanza al indicar que el coaching de equipos tiene un fin específico que es conseguir el objetivo grupal, a su vez esta afirmación tiene relación con la tesis de Chiguano y Ramírez (2020) titulado Modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para la universidad católica del Ecuador, en la ciudad de Ambato – Ecuador, donde concluyó que el compromiso organizacional de la institución es endeble y su cultura organizacional no tiene una orientación específica, para lo cual sugirieron aplicar un modelo estratégico de Delphi, cuyo modelo fue validado por criterio de especialistas, estructurado en tres fases con distintas actividades dirigidas a fortalecer compromiso organizacional y el trabajo en equipo con la misión de generar la identificación de cada colaborador para forjar la cultura organizacional anhelada.

Asimismo, Chiavenato, I. (2009) en su libro Comportamiento Organizacional, menciona la importancia al generar contacto por medio de acciones y actitudes a través de una serie de procesos donde se desarrollan indicadores de comunicación, Feedback y juego de roles, si bien es cierto, estas prácticas se realizan en la oficinas de la zona norte del BANBIF y los resultados muestran una relación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,575 siendo que a mayor coaching de equipos, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

Por otro lado, la investigación responde a la prueba de hipótesis planteada, siendo que la prueba de Rho de Spearman demuestra que existe relación positiva moderada entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional, el cual tiene como resultado 0,606 con significancia de 0.000. Para lo cual se responde en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna donde a medida que mejora positivamente el coaching empresarial entonces también mejora el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas.

## VI. CONCLUSIONES

Existe correlación positiva moderada (0,606) entre coaching empresarial y el compromiso organizacional del banco interamericano de finanzas, zona norte 2020, siendo así que, si la variable independiente (coaching empresarial) tiende a cambiar positivamente, entonces la variable dependiente (compromiso organizacional) también tendrá la misma tendencia, para ello el valor significativo es de 0,000 que es mucho menor que 0,005.

Existe un alto coaching empresarial en el banco interamericano de finanzas, zona norte según el 65.90% de sus colaboradores, asimismo, un 34.10% tiende a tener un coaching empresarial regular.

Existe un regular compromiso organizacional en el banco interamericano de finanzas, zona norte según el 79.50% de sus colaboradores, asimismo, un 20.50% tiende a tener un compromiso organizacional alto.

Existe una correlación positiva moderada entre (0,526) entre autoconciencia (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.

Existe una correlación positiva moderada entre (0,566) entre liderazgo coach (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.

Existe una correlación positiva moderada entre (0,575) entre autoconciencia (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para los directivos del Banco Interamericano de Finanzas, potenciar el coaching empresarial como política de ascensos para generar líderes de equipos en aras de mejorar su compromiso organizacional e interiorizar un solo objetivo como equipo de trabajo.

Para los colaboradores del BANBIF - zona norte, se les sugiere mayor proactividad respecto a consolidarse como equipo, emitir opiniones constructivas, compartir pro y contras de su día a día con la finalidad de intercambiar alternativas de solución de tal forma que puedan incentivar su compromiso organizacional.

Para los futuros estudiantes de maestría, optar desarrollar investigaciones que alcancen el nivel experimental con las variables coaching empresarial y compromiso organizacional.

## REFERENCIAS

- Allen, N. y Meyer, J. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Anzorena, O. (2019). *Líder- coach*. (1° ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arias, F., Valera, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25.
- Arrabal, E. (2018). *Coaching*. (1° ed.) Málaga, España: Elearning S.L.
- Asociación Española de Coaching, (2018). *El coaching se hace mayor*. (1° ed.). Barcelona, España: Círculo Rojo Editorial.
- Ávila, S. (2020). *Gestionando el Compromiso Organizacional*. Recuperado de: <http://www.santiagoavila.net/2020/07/gestionando-el-compromiso-organizacional/>
- Bayón, F. (2014). *Coaching hoy*. (4° ed.) Madrid, España: Editorial universitaria Ramón Areces.
- Basharat A. (2019). Linking Managerial Coaching and Workplace Deviance: The Mediating Role of Thriving at Work. *National College of Business Administration & Economics, Lahore, Pakistan*, 13 (3) 01-29.
- Belaustegiogotia, I., Patlán, J. y Navarrete, M. (2007). Organizational climate as antecedent of commitment, effort and entrepreneurial orientation in mexican family and non-family firms. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 7(27), 5-24.
- Belzunce, M., Danvila, I. y Martínez, F. (2014). *Guía de competencias emocionales para directivos*. (1° ed.). Madrid, España: ESIC.

- Bustamante, V. (2017). Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017. Perú: Lima.
- Bizquerra, R. (2008). Coaching: a challenge for guidance practitioner. *Revista Española de orientación de y psicopedagogía*, 19 (2), 163-170.
- Button, S., Mathieu, J. y Zajac, D. (1996). Goal Orientation in Organizational Research: A Conceptual and Empirical Foundation. *Science Direct*, 67(1), 26-48.
- Cortazar, B. (2014). 10 secretos del éxito, aplícalos con Coaching. Recuperado de: <https://degerencia.com/articulo/10-secretos-del-exito-aplicalos-con-coaching-parte-1/>
- Casique, L. (2018). Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Manizales.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2° ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Chuiguan, M. y Ramírez, A. (2020). Modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de educación superior. Ecuador: Ambato.
- Cohen, A. y Lowenberg, G. (1990). A Re-examination of the Side-Bet Theory as Applied to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. *SAGE Journals*, 43(10), 1015-1050.
- Condemarín, C. (2016). Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016. Perú: Lima.
- DeCottis, T. y Summers, T. (1987). Análisis de la trayectoria de un modelo de antecedentes y consecuencias del compromiso organizacional. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872678704000704>

De Ávila, Luis (1548). Comentario de la guerra de Alemana. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=hDpSAAAACAAJ&printsec=frontcover&dq=Guerra+de+Alemania+de+Luis+%C3%81vila+1548&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjv1q2x5NfsAhVMwFkKHQyaBnQQ6AEwAHoECAEQAg#v=snippet&q=coche&f=false>

Dessler, G. (2005). Human resource management. (10° ed.). México D.F.: Pearson/Prentice Hall.

Dessler, G. y Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. (5° ed.). México D.F.: PEARSON EDUCACIÓN.

Dolan, S. (2018). Coaching por valores. (3° ed.) Barcelona, España: LID Editorial.

Gallwey, T. (2012). Coaching, una manera para vivir nuestra vida. Revista Global Coaching Magazine, 5 (5), 11-19.

Gallwey, T. (2016). Rendimiento = Potencial – Interferencias. Revista Emplea y emprende, 02 (12), 12-15.

Harvard Business Press (2006). Cómo dar Feedback. (1° ed.). Massachusetts, Estados Unidos: Harvard School Publishing Corporation.

Hentic-coll, M. (2012). L'organisation fractale. (1° ed.). París, Francia: Lulu Editorial.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). Comportamiento Organizacional. (10° ed.). México D.F.: THOMSON.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6° ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.

Johansen, O. (2004). Anatomía de la empresa. (1° ed.). México D.F.: LIMUSA.

Kibeom, L., Allen, N., Meyer, J. y Kyung-Yong, R. (2001). The Three-Component Model of Organisational Commitment: An Application to South Korea. International Association of Applied Psychology, 50(4), 596-614.

- Lussier, R. y Achua, C. (2011). Liderazgo. (4° ed.). México D.F.: CENGAGE Learning.
- Luthams, Fred. (2008). Comportamiento Organizacional. (1° ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Maxwell, J. (2006). Líder de 360°. (1° ed.). Tennessee, Estados Unidos: Thomas Nelson, INC.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). Una revisión y metaanálisis de los antecedentes, correlatos y consecuencias del compromiso organizacional. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.
- McGee, G. y Ford, R. (1987). Two (or more) Dimensions of organizational Commitment: reexamination of the affective and continuance Commitment scales. *Journal of Applied Psychology*, 72 (4), 638–641.
- Monroy, A. (2015). Coaching y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar. Guatemala: Quetzaltenango.
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). *Employee - Organization Linkages*. (1° ed.). New York, USA: ACADEMIC PRESS.
- Morante, M. (2018). Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de servicios de logística Express S.A.C., Los Olivos, 2018. Perú: Lima
- Muñoz C. y Díaz, O. (2014). El Coaching y la transformación organizacional: una oportunidad para las Empresas y los Coaches. *ELSEVIER España*, 5(11), 62-69.
- Muradep, L. (2009). Coaching para la transformación personal. (1ª ed.) Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Ocon, E., Ramírez, M. y Flores, P. (2017). Nivel De Relación Del Compromiso Organizacional, Comunicación Organizacional Y La Satisfacción Del Trabajo. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 10(4) 81-89.

- O'Reilly, C., Chatman, J. y Caldwell, D., (1991). People and organizational culture: a profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.
- Ravier, L. (2004). *Arte y ciencia del Coaching*. (2° ed.). Buenos Aires, España: Unión Editorial.
- Ritchie, D. y Allen, J (2015). Let Them Get on With it': Percepciones de los entrenadores sobre sus roles y prácticas de entrenamiento durante los Juegos Olímpicos y Paralímpicos. *Revista International Sport Coaching Journal*, 2 (2), 108-124.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. (5° ed.). México D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. y Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° ed.) México D.F.: Pearson Educación.
- Rojas, R. (2000). *Métodos para la investigación. Guía para realizar investigaciones sociales*. (15° ed.). México D.F.: PLAZA Y VALDÉS.
- Rodríguez, A. (2019). *Coaching Empresarial*. (1ª ed.) Málaga, España: ICB. S.L.
- Rosinski, P. (2011). Global Coaching for Organizational Development. *International Journal of Coaching in Organizations*, 8 (2), 49-66.
- Salinas, L. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank – Huacho 2019*. Perú: Huacho.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (1° ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Saracho, J. (2011). *Talento organizacional*. (1° ed.). Santiago de Chile, Chile: Ril editores.

- Varona, F. (2005). El círculo de la comunicación. (1° ed.). La Coruña, España: NEITBLO.
- Vega, M. y Garrido. (1998). Psicología de Las Organizaciones: Proceso de Socialización y Compromiso con la Empresa. (1° ed.). Salamanca, España: AMARU.
- Vidal, M., Cerdón, E. y Ferrón, V (2011). Efficacy of Coaching on the Processes for Business Improvement. *Universia Business Review*, 3(31), 82-101.
- Vilalta, C. (2016). Análisis de datos. México D.F.: CIDE.
- Villa, J. y Caperán, J. (2010). Manual del coaching. (1° ed.) Barcelona, España: Profit Editorial.
- Whitmore, S. (2016). Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas. (1° ed.). Barcelona, España: Paidós.
- Wolk, L. (2013). Coaching el arte de soplar brasas. (1°ed.). Buenos Aires, Argentina: Gran Aldea Editores.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Título: Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de medición
Coaching Empresarial	Leonardo Wolk (2013), contempla al coaching empresarial como un estilo de liderazgo que adapta todo un sistema de conceptos estructurales, procesos, instrumentos y herramientas de medición, y grupo de colaboradores que mejora las destrezas en su área laboral por medio de elogios y feedback a través de la observación.	Conjunto de acciones de acompañamiento, obtenidas mediante medición respecto a la variable Coaching Empresarial a partir de sus dimensiones: autoconocimiento, liderazgo coach y coaching de equipos.	Autoconciencia	- Autoconciencia - Autoconfianza	- 1,2 y 3 - 4 y 5	Ordinal
			Liderazgo coach	- Empatía - Asertividad - Resolución de conflictos	- 6 y 7 - 8 - 9 y 10	
			Coaching de equipos	- Comunicación - Feedback - Role play	- 11 - 12 - 13	
Compromiso Organizacional	Según Dessler, G. y Varela, R. (2011). el compromiso organizacional se desarrolla de forma progresiva al existir competencia, actitudes y conductas de los colaboradores que son muy importantes para el compromiso, de manera que los colaboradores no tienen inconvenientes al aceptar las metas, compartir los valores organizacionales y ser parte de una misma cultura.	Conjunto de percepciones obtenidas mediante medición del modelo de Three – Component Model - TCM elaborado por Kibeom, L., Allen, N., Meyer, J. y Kyung-Yong, R. (2001). respecto a la variable Compromiso Organizacional, que incluye las dimensiones de Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad.	Compromiso Afectivo	- Orgullo - Identificación - Compromiso	- 1 y 6 - 2 y 5 - 3 y 4	Ordinal
			Compromiso de Continuidad	- Necesidad - Seguridad	- 7,10 y 12 - 8,9 y 11	
			Compromiso Normativo	- Obligación - Valoración - Lealtad	- 13 y 17 - 14 y 15 - 16 y 18	

Anexo 02:

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Coaching Empresarial

Estimado colaborador: Agradecemos su gentil apoyo en responder las siguientes interrogantes de forma anónima, cabe mencionar que sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la investigación sobre el Coaching Empresarial en su empresa.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Cargo Actual: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Lea con atención y marque una alternativa por cada pregunta

COACHING EMPRESARIAL		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>Ítem</b>	<b>Dimensión Autoconciencia</b>				
1	Existe la práctica del coaching dentro de su empresa.				
2	Considera que posee más fortalezas que limitaciones				
3	Considera que sus objetivos personales se integran a los de la organización establecidos en la misión y visión				
4	Logra desarrollar sus tareas con confianza.				
5	Los valores corporativos promueven la confianza entre sus compañeros de trabajo.				
	<b>Dimensión: Liderazgo Coach</b>				
6	Se siente satisfecho con el coaching que se realiza en la empresa.				
7	Considera que existe la presencia de empatía entre sus compañeros.				
8	Considera que el líder de su agencia cuenta con la virtud de asertividad.				
9	Por medio de la práctica del coaching se logra una mejor resolución de conflictos.				
10	Considera que el coach de la agencia es un ejemplo de liderazgo y guía.				
	<b>Dimensión: Coaching de equipos</b>				
11	Considera que mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.				
12	Considera que la práctica del feedback en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.				
13	Considera que la práctica del role play en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.				

## Questionario de Compromiso Organizacional

Estimado colaborador: Agradecemos su gentil apoyo en responder las siguientes interrogantes de forma anónima, cabe mencionar que sus respuestas serán utilizadas con fines académicos para la investigación sobre el Coaching Empresarial en su empresa.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Cargo Actual: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Lea con atención y marque una alternativa por cada pregunta

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Muy en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>Ítem</b>	<b>Dimensión Compromiso Afectivo</b>				
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización				
2	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran míos				
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.				
4	Me siento emocionalmente ligado a la organización.				
5	No me siento "parte de la familia" en esta organización.				
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.				
	<b>Dimensión: Compromiso de Continuidad</b>				
7	Por ahora, pertenecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.				
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.				
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.				
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.				
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.				
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.				
	<b>Dimensión: Compromiso Normativo</b>				
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.				
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.				
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.				
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.				
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.				
18	Siento que le debo mucho a esta organización.				

Anexo 03:

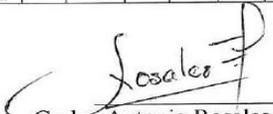
### Validez y confiabilidad de instrumentos

- Validez de los instrumentos por juicio de expertos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	De desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	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	
Coaching Empresarial	Autoconciencia	Autoconciencia	Existe la práctica del coaching dentro de su empresa.					X		X		X		X		
			Considera que posee más fortalezas que limitaciones					X		X		X		X		
		Considera que sus objetivos personales se integran a los de la organización establecidos en la misión y visión					X		X		X		X			
		Logra desarrollar sus tareas con confianza.					X		X		X		X			
	Liderazgo Coach	Autoconfianza	Los valores corporativos promueven la confianza entre sus compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con el coaching que se realiza en la empresa.					X		X		X		X		
		Empatía	Considera que existe la presencia de empatía entre sus compañeros.					X		X		X		X		
		Asertividad	Considera que el líder de su agencia cuenta con la virtud de asertividad.					X		X		X		X		
	Coaching de Equipos	Resolución de conflictos	Por medio de la práctica del coaching se logra una mejor resolución de conflictos.					X		X		X		X		
			Considera que el coach de la agencia es un ejemplo de liderazgo y guía					X		X		X		X		
		Comunicación	Considera que mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
		Feedback	Considera que la práctica del feedback en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.					X		X		X		X		
Role play	Considera que la práctica del role play en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.					X		X		X		X				

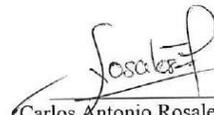
  
 Carlos Antonio Rosales Enriquez  
 DNI N° 44798519

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Coaching Empresarial.  
OBJETIVO : Diagnosticar el coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas.  
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO : 

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

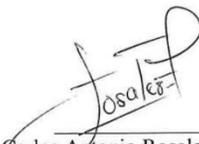
  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Carlos Antonio Rosales Enriquez  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

  
Carlos Antonio Rosales Enriquez  
DNI N° 44798519

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente desacuerdo en	Totalmente de acuerdo	En de acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Orgullo	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización					X		X		X		X			
			Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					X		X		X		X			
		Identificación	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran míos					X		X		X		X			
			No me siento "parte de la familia" en esta organización.					X		X		X		X			
		Compromiso	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					X		X		X		X			
			Me siento emocionalmente ligado a la organización.					X		X		X		X			
	Compromiso de Continuidad	Necesidad	Por ahora, pertenecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.					X		X		X		X			
			Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.					X		X		X		X			
		Seguridad	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.					X		X		X		X			
			Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					X		X		X		X			
			Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.					X		X		X		X			
			Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.					X		X		X		X			
	Compromiso Normativo	Obligación	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.					X		X		X		X			
			No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					X		X		X		X			
		Valoración	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.					X		X		X		X			
			Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					X		X		X		X			
		Lealtad	La organización donde trabajo merece mi lealtad.					X		X		X		X			
			Siento que le debo mucho a esta organización.					X		X		X		X			

  
 Carlos Antonio Rosales Enriquez  
 DNI N° 44798519

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Compromiso Organizacional

OBJETIVO : Identificar los niveles de compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas

DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Carlos Antonio Rosales Enriquez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

  
Carlos Antonio Rosales Enriquez  
DNI N° 44798519

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy en desacuerdo	De desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	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	
Coaching Empresarial	Autoconciencia	Autoconciencia	Existe la práctica del coaching dentro de su empresa.					X		X		X		X		
			Considera que posee más fortalezas que limitaciones					X		X		X		X		
			Considera que sus objetivos personales se integran a los de la organización establecidos en la misión y visión					X		X		X		X		
		Autoconfianza	Logra desarrollar sus tareas con confianza.					X		X		X		X		
			Los valores corporativos promueven la confianza entre sus compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
			Se siente satisfecho con el coaching que se realiza en la empresa.					X		X		X		X		
	Liderazgo Coach	Empatía	Considera que existe la presencia de empatía entre sus compañeros.					X		X		X		X		
			Considera que el líder de su agencia cuenta con la virtud de asertividad.					X		X		X		X		
		Resolución de conflictos	Por medio de la práctica del coaching se logra una mejor resolución de conflictos.					X		X		X		X		
			Considera que el coach de la agencia es un ejemplo de liderazgo y guía					X		X		X		X		
	Coaching de Equipos	Comunicación	Considera que mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
		Feedback	Considera que la práctica del feedback en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.					X		X		X		X		
		Role play	Considera que la práctica del role play en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.					X		X		X		X		

  
 Cristhian Anibal Gonzáles Núñez  
 DNI N° 40698269

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Coaching Empresarial.  
OBJETIVO : Diagnosticar el coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas.  
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO : 

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Cristhian Anibal Gonzáles Núñez  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Negocios - MBA

  
Cristhian Anibal Gonzáles Núñez  
DNI N° 40698269

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente desuado	Totalmente de acuerdo	En de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	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	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Orgullo	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización						X		X		X		X		
			Esta organización tiene un gran significado personal para mí.						X		X		X		X		
		Identificación	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran míos						X		X		X		X		
			No me siento "parte de la familia" en esta organización.						X		X		X		X		
		Compromiso	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.						X		X		X		X		
			Me siento emocionalmente ligado a la organización.						X		X		X		X		
	Compromiso de Continuidad	Necesidad	Por ahora, pertenecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.						X		X		X		X		
			Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.						X		X		X		X		
			Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.						X		X		X		X		
		Seguridad	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.						X		X		X		X		
			Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.						X		X		X		X		
			Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.						X		X		X		X		
		Compromiso Normativo	Obligación	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.						X		X		X		X	
				No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.						X		X		X		X	
	Valoración		Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.						X		X		X		X		
			Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.						X		X		X		X		
			La organización donde trabajo merece mi lealtad.						X		X		X		X		
	Lealtad	Siento que le debo mucho a esta organización.						X		X		X		X			

  
 Cristhian Anibal González Núñez  
 DNI N° 40698269

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Compromiso Organizacional

OBJETIVO : Identificar los niveles de compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas

DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Cristhian Anibal Gonzáles Núñez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Administración de Negocios - MBA



Cristhian Anibal Gonzáles Núñez  
DNI N° 40698269

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Muy en desacuerdo	De desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	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				
Coaching Empresarial	Autoconciencia	Autoconciencia	Existe la práctica del coaching dentro de su empresa.																
			Considera que posee más fortalezas que limitaciones																
		Autoconfianza	Considera que sus objetivos personales se integran a los de la organización establecidos en la misión y visión																
			Logra desarrollar sus tareas con confianza.																
	Liderazgo Coach	Empatía	Los valores corporativos promueven la confianza entre sus compañeros de trabajo.																
			Se siente satisfecho con el coaching que se realiza en la empresa.																
		Resolución de conflictos	Considera que existe la presencia de empatía entre sus compañeros.																
			Considera que el líder de su agencia cuenta con la virtud de asertividad.																
	Coaching de Equipos	Comunicación	Por medio de la práctica del coaching se logra una mejor resolución de conflictos.																
			Considera que el coach de la agencia es un ejemplo de liderazgo y guía																
Role play		Considera que mantiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo.																	
		Considera que la práctica del feedback en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.																	
			Considera que la práctica del role play en sus sesiones de coaching de equipos hace que mejore el compromiso organizacional.																

Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Coaching Empresarial.  
OBJETIVO : Diagnosticar el coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas.  
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO : 

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Firma

Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO: Coaching Empresarial y su incidencia en el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020.**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente desuero	En desuero	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	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					
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Orgullo	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.																	
			Esta organización tiene un gran significado personal para mí.																	
		Identificación	En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran míos.																	
			No me siento "parte de la familia" en esta organización.																	
	Compromiso	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.																		
		Me siento emocionalmente ligado a la organización.																		
	Compromiso de Continuidad	Necesidad	Por ahora, pertenecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.																	
			Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.																	
		Seguridad	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.																	
			Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.																	
	Compromiso Normativo	Obligación	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar esta organización.																	
			Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.																	
Valoración		No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.																		
		No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.																		
Lealtad	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.																			
	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.																			
			La organización donde trabajo merece mi lealtad.																	
			Siento que le debo mucho a esta organización.																	

Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario del Compromiso Organizacional  
OBJETIVO : Diagnosticar el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas  
DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Zona Norte 2020.  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO : 

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :



Firma

Fiestas Flores Roberto Carlos DNI: 16744141

## Ficha del instrumento

Ficha técnica del instrumento Coaching Empresarial

---

Instrumento para medir el coaching empresarial

---

Nombre del instrumento	:	Coaching Empresarial
Autora	:	Angie Guliana Sugeyli Torres Castañeda
Año	:	2020
Lugar	:	Zona Norte (Ancash, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad y Piura)
Objetivo	:	Medir el coaching empresarial
Administración	:	Individual
Tiempo de duración	:	5 min.

---

El cuestionario contiene un total de 13 ítems, distribuido en tres dimensiones: La dimensión (I) autoconciencia, que consta de 5 preguntas, la dimensión (II) liderazgo coach, consta de 5 preguntas, la dimensión (III) coaching de equipos que consta de 3 preguntas. La escala de valoración es de tipo Likert y es como sigue: (1), muy en desacuerdo; (2), desacuerdo; (3), de acuerdo; (4) muy de acuerdo; y los niveles son: malo, regular y bueno.

Dimensiones	escala	rango	categoría
Autoconciencia	1,2	0-13	bajo
	3	14-27	regular
	4	28-40	alto
Liderazgo Coach	1,2	0-13	bajo
	3	14-27	regular
	4	28-40	alto
Coaching de Equipos	1,2	0-13	bajo
	3	14-27	regular
	4	28-40	alto

## Ficha técnica del instrumento Compromiso Organizacional

---

### Instrumento para medir el compromiso organizacional

---

Nombre del instrumento	:	Compromiso Organizacional
Autora	:	Angie Guliana Sugeyli Torres Castañeda
Año	:	2020
Lugar	:	Zona Norte (Ancash, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad y Piura)
Objetivo	:	Medir el compromiso organizacional
Administración	:	Individual
Tiempo de duración	:	5 min.

---

El cuestionario contiene un total de 18 ítems, distribuido en tres dimensiones: La dimensión (I) compromiso afectivo, que consta de 6 preguntas, la dimensión (II) compromiso de continuidad, consta de 6 preguntas, la dimensión (III) compromiso normativo que consta de 6 preguntas. La escala de valoración es de tipo Likert y es como sigue: (1), muy en desacuerdo; (2), desacuerdo; (3), de acuerdo; (4) muy de acuerdo; y los niveles son: malo, regular y bueno.

Dimensiones	escala	rango	categoría
Compromiso Afectivo	1,2	0-20	bajo
	3	21-40	regular
	4	41-60	alto
Compromiso de Continuidad	1,2	0-20	bajo
	3	21-40	regular
	4	41-60	alto
Compromiso Normativo	1,2	0-20	bajo
	3	21-40	regular
	4	41-60	alto

- Confiabilidad de instrumentos

Tabla 1

*Coeficiente de confiabilidad para los cuestionarios*

Cuestionarios	N° ítems	Alfa de Cronbach
Coaching Empresarial	13	,940
Compromiso Organizacional	18	,751

En la tabla 1 se tiene que los coeficientes de consistencia interna alfa de Cronbach de ambos cuestionarios presenta valores mayores a 0,70; por lo que se establece que los instrumentos son confiables.

Anexo 04:

Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Numérico	1	0		{1, Masculin...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	1	0		{1, 20-30}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	@1.Existela...	Numérico	1	0	1. Existe la prá...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	@2.Conside...	Numérico	1	0	2. Considera qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	@3.Conside...	Numérico	1	0	3. Considera qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	@4.Lograde...	Numérico	1	0	4. Logra desarr...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	@5.Losvalor...	Numérico	1	0	5. Los valores c...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	@6.Sesient...	Numérico	1	0	6. Se siente sa...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	@7.Conside...	Numérico	1	0	7. Considera qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	@8.Conside...	Numérico	1	0	8. Considera qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	@9.Pormed...	Numérico	1	0	9. Por medio d...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	@10.Consid...	Numérico	1	0	10. Considera q...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	@11.Consid...	Numérico	1	0	11. Considera q...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	@12.Consid...	Numérico	1	0	12. Considera q...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	@13.Consid...	Numérico	1	0	13. Considera q...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	@1.Mesenti...	Numérico	1	0	1. Me sentiría ...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	@2.Enrealid...	Numérico	1	0	2. En realidad s...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	@3.Noteng...	Numérico	1	0	3. No tengo un ...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	@4.Noteng...	Numérico	1	0	4. No tengo un ...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	@5.Nomesi...	Numérico	1	0	5. No me sient...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	@6.Estaorg...	Numérico	1	0	6. Esta organiz...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	@7.Porahor...	Numérico	1	0	7. Por ahora, p...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	@8.Seríam...	Numérico	1	0	8. Sería muy dif...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24	@9.Granpar...	Numérico	1	0	9. Gran parte d...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
25	@10.Siente...	Numérico	1	0	10. Siente sus ...	{1, Muy en ...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos    Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



1:

Visible: 43 de 43 variables

	Sexo	Edad	@1.Existela prácticadelcoachindentrodesuem.	@2.Consideraqueposeemásforzalezasquelimita.	@3.Consideracuesusobjetivospersonalesseinte.	@4.Logradesarrrollarsustareascionconfianza	@5.Losvalorescorporativospromuevenlaconfianz.	@6.Sesientesa isfechoconelcoachingquesereali.	@7.Considerac ueexistelapresenciadeempatiae.	@8.Considerac ueellíderdesua enciencuentaconl	@9.Pormediola prácticadelcoachingse lograuna
1	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3
5	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3
6	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3
7	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
8	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3
10	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2
11	1	1	4	2	3	2	2	3	2	3	3
12	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
15	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	4
16	2	1	4	3	4	3	2	3	4	3	2
17	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
18	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
19	1	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3
20	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
21	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5:

## **Artículo Científico**

### **Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.**

Torres Castañeda Angie Guliana Sugeyli

#### **Resumen**

El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte 2020. Su importancia práctica radica en la información real sobre el contexto actual de la empresa, lo que puede ayudar en una mejor toma de decisiones. Metodológicamente esta investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, el estudio fue del tipo aplicada, de nivel correlacional y un diseño no experimental y transversal. Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre las variables coaching empresarial y el compromiso organizacional es de 0.606, lo cual corresponde a una correlación positiva moderada. Se concluyó que la relación de las variables mencionadas es significativa; la implicancia práctica estuvo basado en si tiende a mejorar el coaching empresarial, a su vez mejorará el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

Palabras clave: coaching, compromiso, colaborador, organización.

#### **Abstract**

The main objective of the study is to determine the relationship between business coaching and organizational commitment in the Inter-American Bank of Finance - North Zone 2020. Its practical importance lies in the real information about the current context of the company, which can help a better decision making. Methodologically this research corresponds to a quantitative approach, the study was of the applied type, of correlational level and a non-experimental and transversal design. The results obtained indicate that the correlation value between the business coaching variables and organizational commitment is 0.606, which corresponds to a moderate positive correlation. It was concluded that the relationship of the mentioned variables is

significant; the practical implication was based on whether it tends to improve business coaching, in turn will improve organizational commitment in the Inter-American Bank of Finance - North Zone, 2020.

Keywords: coaching, commitment, collaborator, organization.

## **Introducción**

En un mundo globalizado y de mercados tan complejos, las organizaciones se han visto en la necesidad contar con colaboradores a quienes puedan aprovechar de su máximo potencial. A nivel internacional, la Asociación Española de Coaching – ASESCO señaló que al 2018 algunas empresas como Banco Continental y CPP Group Spain, están haciendo énfasis en la formación interna de sus directivos y líderes por agencia, con el objetivo de obtener certificación como coaches de tal forma que puedan desarrollar esta actividad con sus mismos colaboradores. En este camino para alcanzar el objetivo, se desarrolla una serie de acciones grupales e individuales, algunas veces y dependiendo del contexto laboral y social se puede llegar a la meta y otras veces no, pero ¿Qué sucede cuando los trabajadores no llegan a la meta asigna? Y surgen más preguntas como ¿Realmente el personal estuvo comprometido con la empresa? O ¿Cuáles fueron los motivos para que el equipo de trabajo no cumpliera con la meta asignada? El contexto en que se realizó el estudio fue en el Banco Interamericano de Finanzas, - Zona Norte 2020, donde también tienen metas asignadas por agencias y buscan llegar a ellas, haciendo que su personal diariamente reporte su avance, generando sensaciones de presión laboral, estrés y más que un compromiso voluntario puede que sea una obligación. La importancia radica en investigar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional, para ello se formuló la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas, zona norte-2020? Cuyo objetivo general es determinar la relación entre ambas variables de estudio en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020. Y de forma específica es diagnosticar el coaching empresarial, diagnosticar el compromiso organizacional, analizar la relación entre la autoconciencia y el compromiso organizacional, analizar la relación entre el liderazgo coach y el

compromiso organizacional, y analizar la relación entre el coaching de equipos y el compromiso organizacional.

Las aportaciones económicas que aportó la investigación están en función a la toma de decisiones de la empresa, de forma social se contribuyó al análisis de la realidad laboral del sector bancario, específicamente en BANBIF zona norte 2020, tecnológicamente y/o científicamente aportó con la reafirmación de algunas teorías estudiadas.

### **Marco Teórico**

A nivel internacional se puede contar con el antecedente Casique (2018) cuyo objetivo fue determinar el impacto del Coaching Organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de las grandes empresas manizaleñas registradas en la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas. Por otro lado, Monroy (2015) propuso a los propietarios y gerentes de las empresas químico farmacéuticas de la Ciudad de San Quetzaltenango la metodología sobre un programa de entrenamiento que les oriente hacia un desarrollo integral, concluyendo que efectivamente el coaching es una herramienta administrativa que se relaciona en el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, Basharat (2019) en su artículo científico exploró el coaching gerencial y la desviación en el lugar de trabajo y su relación indirecta a través de la prosperidad en el trabajo en la ciudad de Lahore – Pakistán. Como antecedentes nacionales, se contó con el estudio de Salinas (2019) siendo su objetivo general determinar el grado de relación que existe entre el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank – Huacho 2019. También se tomó referencia de Morante (2018) al buscar determinar la influencia del coaching empresarial en el compromiso organizacional de Servicios de Logística Express S.A.C., del distrito de Los Olivos ,2018. Asimismo, Bustamante (2017) buscó determinar la correlación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017.

Las teorías de las variables de análisis fueron las siguientes: Para el coaching empresarial y de acuerdo con Wolk, (2013) contempla al coaching empresarial como un estilo de liderazgo que adapta todo un sistema de conceptos estructurales,

procesos, instrumentos y herramientas de medición, y grupo de colaboradores, mejora las destrezas en su área laboral por medio de elogios y feedback a través de la observación. La investigación desarrolló tres dimensiones del coaching empresarial que abarca el autoconocimiento, como la identificación del sentir emocional al necesitar tomar una determinación, conocer nuestras habilidades y cultivar nuestra conciencia; liderazgo coach, resumido en la teoría de Maxwell revela una herramienta de evaluación de 360 grados a través de su libro Líder de 360°, donde pretende diagnosticar las competencias ejecutivas y personales, luego aplica una herramienta de desarrollo, y por último una herramienta de seguimiento y retroalimentación, siendo que la auténtica medida del liderazgo es la influencia; y la última dimensión es el coaching de equipos, que según Harvard Business Press, (2006) en esta serie de procesos es donde se desarrollan indicadores como comunicación, feedback, juego de roles, permite el apoyo para mejorar el rendimiento y reducir conflictos internos.

Para el compromiso organizacional, según Dessler (2005), se desarrolla de forma progresiva al existir competencia, actitudes y conductas de los colaboradores que son muy importantes para el compromiso, de manera que los colaboradores no tienen inconvenientes al aceptar las metas, compartir los valores organizacionales y ser parte de una misma cultura. En base a la teoría de Allen, y Meyer, (1991), se definió las dimensiones del estudio, estando está dividida en tres dimensiones, la primera dimensión compromiso afectivo está determinado por el intercambio empleado-empresa respecto a los reconocimientos que recibe el colaborador por parte de la organización para la cual labora, y el sentir que posee al saber que su trabajo es valorado; la segunda dimensión fue compromiso de continuación cuya decisión del colaborador es el compromiso que hace inversiones aportando su propio esfuerzo; y la última dimensión fue compromiso normativo definido por sentido de obligación o responsabilidad que surge del consciente del trabajador y realiza mejor esfuerzo para con su trabajo.

### **Metodología**

La investigación fue tipo aplicada, de diseño no experimental y tipo correlacional, pues no se manipularon las variables y se buscó encontrar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional. Asimismo, es de corte transversal dado

a que se midió en un momento único. La población de la investigación abarcó a 88 trabajadores, su unidad de análisis fueron los colaboradores de la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas 2020.

Respecto al método de recolección de datos, primero se registró los datos obtenidos referentes a coaching empresarial y el compromiso organizacional, luego se elaboró tablas de distribución de frecuencias y se halló la media y la desviación estándar. El instrumento utilizado fue el cuestionario, cuyo procedimiento fue solicitar los permisos correspondientes al Banco Interamericano de Finanzas, al obtener la aprobación de la entidad, los colaboradores de la zona norte respondieron los dos cuestionarios, se recolectó la información y posteriormente se procesó los datos aplicando software Excel 2016 y SPSS versión 25.0.

Para medir la variable coaching empresarial se diseñó y aplicó un cuestionario, el instrumento cuenta con 13 ítems de escala tipo Likert. Los niveles de la variable fueron tres: Bajo nivel coaching empresarial (0-13), regular nivel de coaching empresarial (14-27) y nivel alto de coaching empresarial (28-40). Y Para medir la variable compromiso organizacional se aplicó un cuestionario (Kibeom, Allen, Meyer, y Kyung-Yong, 2001) que cuenta de 18 ítems de escala tipo Likert. Los niveles de la variable fueron tres: Compromiso organizacional bajo (0-20), Compromiso organizacional regular (21-40) y compromiso organizacional alto (41-60). La validez fue por juicio de 03 expertos, evaluando, aprobando y firmando los instrumentos. El método estadístico empleado fue el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual midió la confiabilidad de los instrumentos, cuyos valores fueron mayores a 0,70; por lo que se establece que los instrumentos son confiables.

## **Resultados**

De acuerdo al objetivo general, cuyo fin fue encontrar la relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional, para lo cual se aplicó la prueba de normalidad siendo el resultado una distribución normal, siendo así que se aplicó Rho de Spearman, para tal caso, se obtuvo que existe relación positiva moderada entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional ( $r= 0,606$  y  $p\text{-valor}= 0.000$ ), es decir que, a mayor coaching empresarial, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas. Asimismo,

dado los resultados descritos confirmaron la hipótesis a investigar. (H1): Sí existe relación entre Coaching Empresarial y el Compromiso Organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

## **Discusión**

El objetivo general de la investigación es determinar si existe relación entre el coaching empresarial y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020. Sobre ello, los resultados obtenidos indican que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio por lo que, a mayor práctica del coaching empresarial, mejora positivamente el compromiso organizacional en la zona norte del Banco Interamericano de Finanzas; también lo demuestra lo demuestra Bashrat (2019), en su artículo científico, donde concluye que el coaching directivo tiene un impacto significativo en la reducción de la desviación del trabajo. Asimismo, el estudio de Casique (2018), concluyó que el coaching empresarial genera un alto impacto en el desarrollo de competencias laborales, tal tesis de investigación también coincide con la de Monroy (2015), quién llegó a conclusiones similares respecto a que el coaching se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral y en efecto aumenta sus ventas.

Como primer objetivo específico fue diagnosticar el coaching empresarial, identificando que el BANBIF aplica coaching organizacional, por ende, la gran mayoría cuentan con un nivel de coaching empresarial alto, estos resultados se pueden relacionar a que los niveles del coaching permiten desarrollar a las personas a nivel personal y profesional, de acuerdo con Bisquerra (2008). También lo dice Rosinski (2011), al manifestar que la práctica del coaching como un facilitador para el desarrollo de capacidades y habilidades para alcanzar objetivos y lo más importante ayude a generar el potencial de los colaboradores. Como segundo objetivo específico fue diagnosticar el compromiso organizacional, teniendo como resultados que en la zona norte de BANBIF, cuentan con un nivel de compromiso organizacional regular del 79.5%, estos datos obtenidos pueden ser relacionados con el estado psicológico de la relación entre el colaborador y la empresa, que según Meyer & Allen (1991) creadores de la teoría del compromiso organizacional están influenciados por factores de comportamientos afectivo, continuación y normativo.

## **Conclusión**

1. Existe correlación positiva moderada (0,606) entre coaching empresarial y el compromiso organizacional del banco interamericano de finanzas, zona norte 2020, siendo así que, si la variable independiente (coaching empresarial) tiende a cambiar positivamente, entonces la variable dependiente (compromiso organizacional) también tendrá la misma tendencia, para ello el valor significativo es de 0,000 que es mucho menor que 0,005.
2. Existe un alto coaching empresarial en el banco interamericano de finanzas, zona norte según el 65.90% de sus colaboradores, asimismo, un 34.10% tiende a tener un coaching empresarial regular.
3. Existe un regular compromiso organizacional en el banco interamericano de finanzas, zona norte según el 79.50% de sus colaboradores, asimismo, un 20.50% tiende a tener un compromiso organizacional alto.
4. Existe una correlación positiva moderada entre (0,526) entre autoconciencia (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.
5. Existe una correlación positiva moderada entre (0,566) entre liderazgo coach (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.
6. Existe una correlación positiva moderada entre (0,575) entre autoconciencia (dimensión del coaching) y el compromiso organizacional.

## **Referencias**

- Allen, N. y Meyer, J. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Asociación Española de Coaching, (2018). *El coaching se hace mayor*. (1° ed.). Barcelona, España: Círculo Rojo Editorial.
- Basharat A. (2019). Linking Managerial Coaching and Workplace Deviance: The Mediating Role of Thriving at Work. *National College of Business Administration & Economics, Lahore, Pakistan*, 13 (3) 01-29.
- Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte*, 2017. Perú: Lima.

- Bisquerra, R. (2008). Coaching: a challenge for guidance practitioner. *Revista Española de orientación de y psicopedagogía*, 19 (2), 163-170.
- Casique, L. (2018). Impacto del coaching organizacional en el desarrollo de competencias laborales del talento humano de empresas Manizaleñas, una mirada desde sus directivos. Universidad Nacional de Colombia. Colombia: Manizales.
- Dessler, G. (2005). *Human resource management*. (10° ed.). México D.F.: Pearson/Prentice Hall.
- Harvard Business Press (2006). *Cómo dar Feedback*. (1° ed.). Massachusetts, Estados Unidos: Harvard School Publishing Corporation.
- Kibeom, L., Allen, N., Meyer, J. y Kyung-Yong, R. (2001). The Three-Component Model of Organisational Commitment: An Application to South Korea. *International Association of Applied Psychology*, 50(4), 596-614.
- Maxwell, J. (2006). *Líder de 360°*. (1° ed.). Tennessee, Estados Unidos: Thomas Nelson, INC.
- Monroy, A. (2015). *Coaching y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala: Quetzaltenango.
- Morante, M. (2018). *Coaching empresarial y su influencia en el compromiso organizacional de servicios de logística Express S.A.C.*, Los Olivos, 2018. Perú: Lima.
- Rosinski, P. (2011). Global Coaching for Organizational Development. *International Journal of Coaching in Organizations*, 8 (2), 49-66.
- Salinas, L. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank – Huacho 2019*. Perú: Huacho.
- Wolk, L. (2013). *Coaching el arte de soplar brasas*. (1°ed.). Buenos Aires, Argentina: Gran Aldea Editores.

Anexo 6:

### Prueba de normalidad

Es una prueba para establecer si un conjunto de puntuaciones sigue o no una distribución normal.

TABLA 12

*Prueba de normalidad*

	Estadístico	GI	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>
			p-valor
Coaching Empresarial	,112	88	,008 (no tiende a una distribución normal)
Compromiso Organizacional	,124	88	,002 (no tiende a una distribución normal)

En la tabla 2 se tiene los resultados de la prueba de normalidad cuyo p-valor de la variable Coaching Empresarial y Compromiso Organizacional son menores a 0,05 estableciéndose que las puntuaciones de esta no tienden a una distribución normal para ambas variables de estudio. Es así que al analizar la correlación entre las variables se utiliza el coeficiente de rho de Spearman.

Anexo 7:

**Gráficos estadísticos**

Gráfico 1

*Relación entre coaching empresarial y el compromiso organizacional del Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

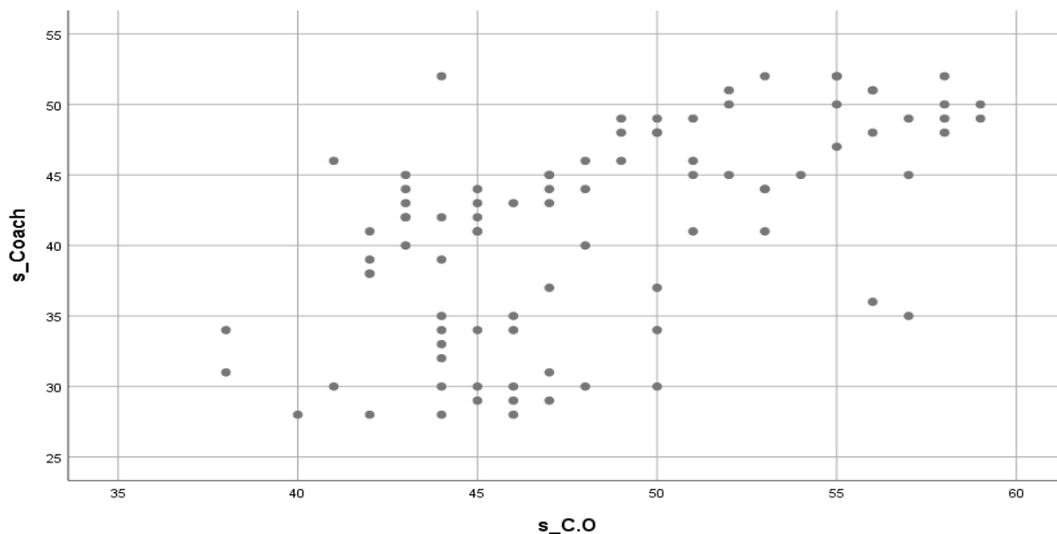


Gráfico 2

*Niveles del coaching empresarial en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

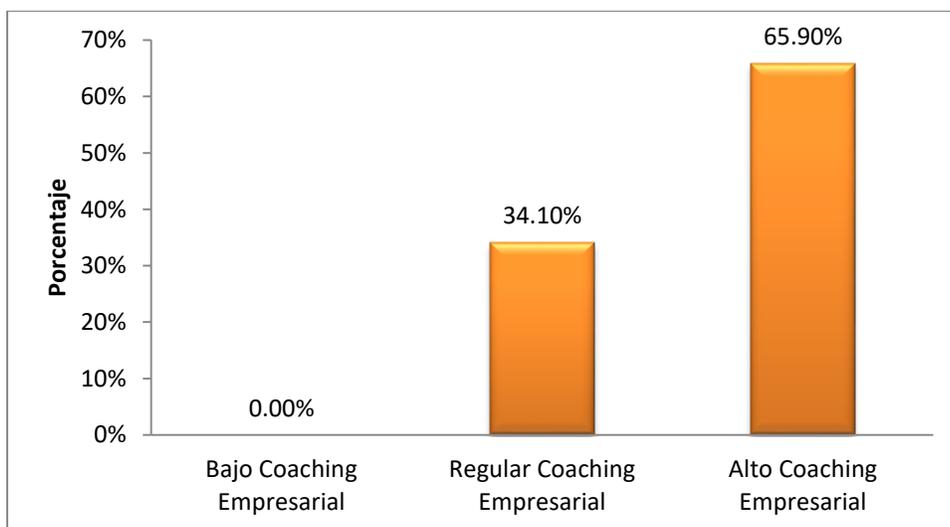


Gráfico 3

*Niveles del compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

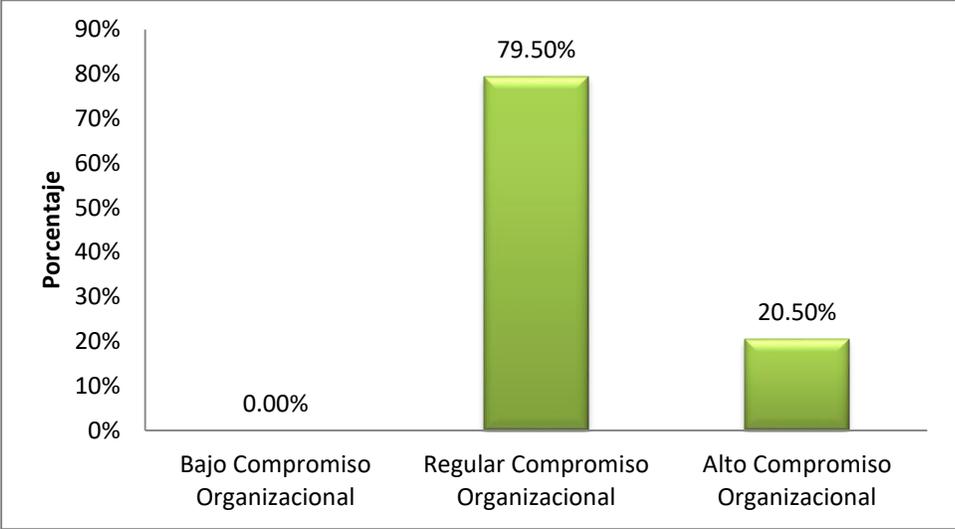


Gráfico 4

*Análisis de la autoconciencia y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.*

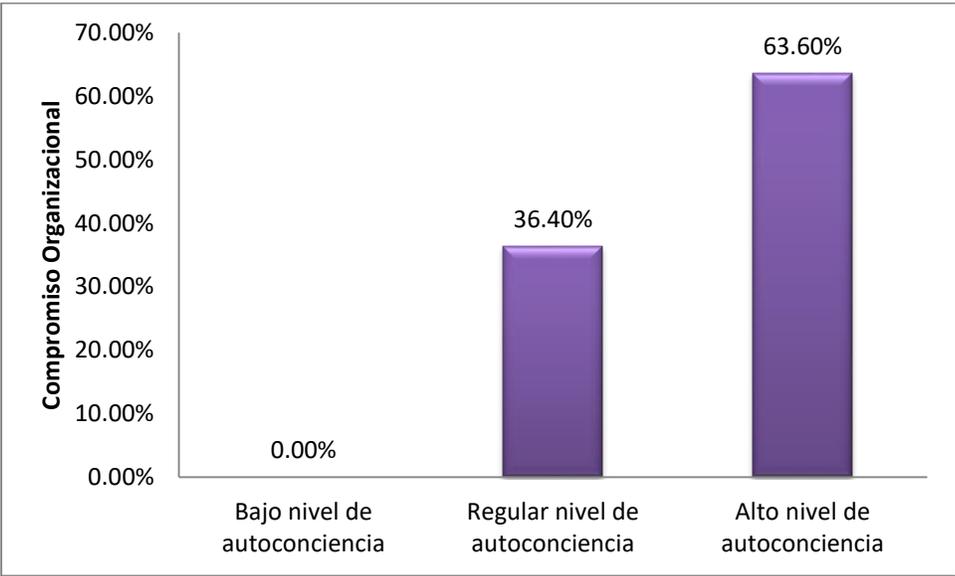


Gráfico 5

Análisis del liderazgo coach y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.

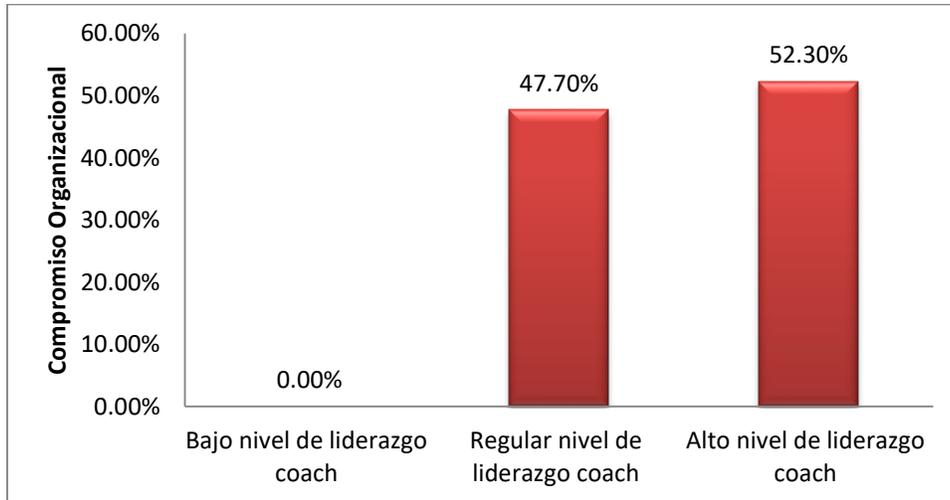
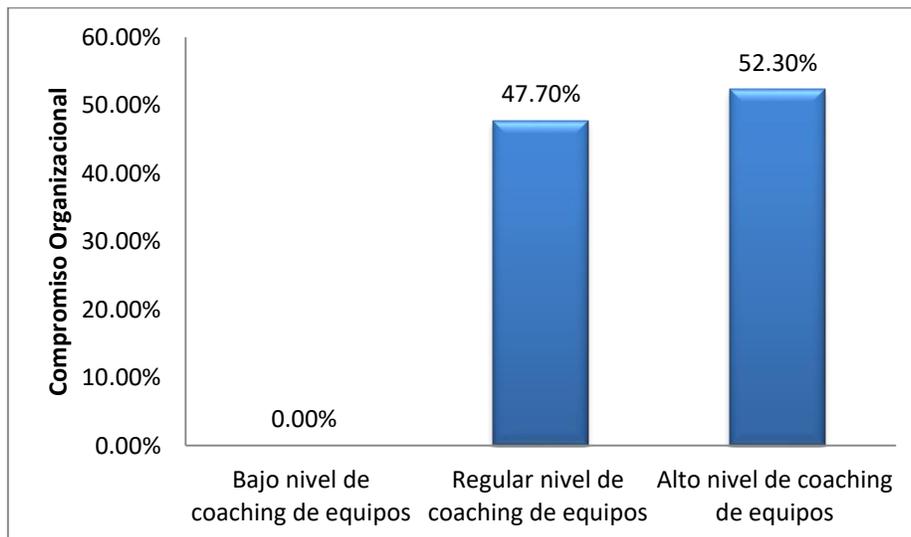


Gráfico 6

Análisis del coaching de equipos y el compromiso organizacional en el Banco Interamericano de Finanzas – Zona Norte, 2020.



Anexo 8:

## Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



“Año de la universalización de la salud”

Nuevo Chimbote, 15 de noviembre de 2020

**Señor(a):**

**DANIELLA YABAR DEL POZO  
GERENTE ZONAL - ZONA IV BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS  
LIMA**

**Asunto:** Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). TORRES CASTAÑEDA ANGIE GULIANA SUGEYLI identificado con DNI No. 047160097 y código de matrícula No 5000078066, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

### **COACHING EMPRESARIAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS - ZONA NORTE 2020**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



---

**Dra. Rosa María Salas Sánchez  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UCV CHIMBOTE**