



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C.,
San Martín de Porres, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Inga Cielo, Yanne Melissa (ORCID: 0000-0002-6013-4727)

Luna Monja, Alexandra Madeley (ORCID: 0000-0002-9518-8100)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación esta dedicado a nuestros padres quienes nos brindaron educación, apoyo y comprensión en todo momento, que con su amor y fuerza nos motivan a superar nuestras metas propuestas como profesionales.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, a la Universidad César Vallejo, a nuestro asesor el Dr. Teodoro Carranza quien nos brindó los conocimientos necesarios para el desarrollo de esta tesis y todos los profesores que nos guiaron en este camino durante varios años y así formarnos como profesionales.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura de las dimensiones de la variable de estudio	14
Tabla 2. Calificación de ítems en la escala de Likert	14
Tabla 3. Validación de expertos	15
Tabla 4. Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desempeño	17
Tabla 5. Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desarrollo de habilidades	17
Tabla 6. Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desarrollo personal	18
Tabla 7. Prueba piloto	43
Tabla 8. Prueba definitiva.....	43
Tabla 9. Correlaciones de dimensiones	44

Resumen

El objetivo general de la investigación fue Determinar la importancia del Coaching para los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martin de Porres, 2021. La variable coaching ha sido relacionada con sus dimensiones desempeño, desarrollo de habilidades y desarrollo personal fueron correlacionadas mediante el software SPSS. La metodología utilizada durante la investigación fue de tipo básica, siendo de tipo descriptiva, no experimental de corte transversal. El resultado de las interacciones fue: desempeño y desarrollo de habilidades fue ($p < 0,05$; $R = 0,503$) y un grado de asociación porcentual igual a 25.30%, desarrollo de habilidades y desarrollo personal fue ($p < 0,05$; $R = 0,629$) y un grado de asociación porcentual igual 39.56%, desarrollo personal y desempeño fue ($p < 0,05$; $R = 0,521$) y un grado de asociación porcentual igual a 27.14%. En conclusión, el coaching para los colaboradores esta enlazado por las interacciones de las dimensiones desempeño, desarrollo de habilidades y desarrollo personal y hubo relación directa con cada una de ellas.

Palabras clave: Coaching, desempeño, desarrollo de habilidades, desarrollo personal

Abstract

The general objective of the research was to determine the importance of Coaching for the Employees of Grupo Santa Cruz SAC, San Martin de Porres, 2021. The coaching variable has been related to its dimensions performance, skills development and personal development were correlated using the software SPSS. The methodology used during the research was of a basic type, being descriptive, non-experimental, cross-sectional. The result of the interactions was: performance and development of skills was ($p < 0.05$; $R = 0.503$) and a percentage degree of association equal to 25.30%, development of skills and personal development was ($p < 0.05$; $R = 0.629$) and a percentage degree of association equal to 39.56%, personal development and performance was ($p < 0.05$; $R = 0.521$) and a percentage degree of association equal to 27.14%. In conclusion, coaching for collaborators is linked by the interactions of the performance, skills development and personal development dimensions and there was a direct relationship with each of them.

Keywords: Coaching, performance, skill development, personal development

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo, los sectores tanto públicos y privados han experimentado diferentes procesos de cambio, así como los roles de colaboradores y trabajadores de una organización a otra. El entorno es muy competitivo porque depende de si eres una organización o no. Entonces, lo más importante en este caso es lograr una ventaja profesional duradera durante un período de tiempo a través de herramientas y habilidades mejoradas, es por ello que el Coaching es un instrumento elemental para las organizaciones que esperan que sus empleados trabajen en un excelente ambiente profesional y, por tanto, así puedan promover a mejorar en cuanto a la productividad de sus empleadores. Hoy en día, se puede considerar al coaching como una técnica administrativa moderna y de suma importancia para las organizaciones, esta herramienta presenta un enfoque sobre la gestión humana de las empresas, es así que trae consigo mucho provecho, como la mejoría del rendimiento, desempeño laboral o, así como también la productividad de los colaboradores, tener que aceptar los cambios que puedan venir posteriormente, contribuir en el desenlace de incógnitas e incluso ayudar a construir metas, objetivos y finalidades que se desean alcanzar en el mercado laboral.

De igual forma, en tanto a nivel nacional como global en el rubro dedicado a la construcción y ferretería ofrecen diferentes productos, y han ido conquistando gran parte del mercado laboral. A medida que el mercado se vuelve cada vez más competitivo, se innova constantemente para convencer a sus consumidores, así como también, satisfacer sus necesidades y brindarles productos de alta calidad. A nivel internacional, los colaboradores que trabajan en entidades grandes también están mostrando problemas similares, Cuadri, Fierro y Palma (2015) sostienen que el coaching incluye relaciones de manera profesional y continuas para lograr grandes resultados en la vida, el trabajo, las empresas o los negocios de las personas. A través del coaching, los clientes obtienen un conocimiento profundo, mejoran su productividad y hacen que mejore su calidad de vida.

En el Perú según Revista Economía (2019) nos dice, que el emprendedor peruano es un individuo que busca implementar la herramienta del Coaching en su

grupo de trabajo, Este ejemplo de emprendedor tiene una percepción a corto plazo para el negocio y los empleados tienen que limitarse a esa visión. A través del coaching, los emprendedores peruanos pueden mejorar el desarrollo de sus empleados, mejorar su actitud hacia el trabajo y la productividad. El coaching es muy conveniente cuando se dan las siguientes posturas: cuando no existe una relación entre el superior y el subordinado, cuando no hay una excelente comunicación entre los subordinados, cuando no han alcanzado las metas, objetivos y finalidades de la empresa, cuando el trabajador no cumpla con la productividad o rendimiento esperado y mucho más.

Las problemáticas que se observaron en el Grupo Santa Cruz S.AC. fueron en cuanto al desempeño y productividad de sus colaboradores los cuales se muestran sin motivación al momento de poder hacer sus labores, no se acostumbran de manera tan fácil a los cambios que se realizan en el Grupo Santa Cruz S.A.C. Estos cambios pueden ser de una manera tan rápida, la gerenta no cuenta con una capacitación apropiada sobre la herramienta de coaching para lo cual la empresa carece y les faltaría que se lleguen a realizar proyectos de coaching para que así los colaboradores puedan estar motivados siempre, descubrir y desarrollar las habilidades, así como también el desarrollo personal, las virtudes que posee cada empleado y así lleguen a lograr sus metas que cada quien establece de manera personal y/o como empresa. Referente a las problemáticas ya planteadas se da a conocer la formulación del **problema general** ¿Cuál es la importancia del Coaching para los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021?, de igual manera, se establecieron los siguientes **problemas específicos**, ¿Cuál es la relación entre desempeño y desarrollo de habilidades de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?, ¿Cuál es la relación entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?, ¿Cuál es la relación entre desarrollo personal y desempeño de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?

El presente trabajo de investigación se justifica de manera teórica al emplearse la búsqueda de teorías y conceptos sobre nuestra variable El Coaching y así poder conocer la realidad y problemática hoy en día, así como también darle

credibilidad a la información fue recolectada para esta investigación, se justifica de manera práctica al permitirnos aportar información relevante para dar a conocer más acerca del Coaching y lo importante que es esta herramienta dentro de las empresas. Con la justificación metodológica nuestra investigación fue de enfoque mixto, se usó la técnica de recopilación de datos y así aplicar conocimientos para poder resolver la problemática y llegar a una conclusión. Mediante la justificación económica buscamos contribuir al desarrollo económico del Perú, brindando información sobre El Coaching donde se permita que las empresas tengan una buena productividad y así mismo dar a conocer que los colaboradores de las empresas pueden ser más eficientes, teniendo un buen desempeño y así también llegar a cumplir los objetivos propuestos por su empresa. Siendo así que el siguiente paso para la realización de esta investigación es la elaboración del objetivo general, en tal sentido se plantean las metas que se debe alcanzar para un desarrollo del estudio y así poder responder la pregunta de investigación. Ante ello, Corona, Fonseca y Corona (2016) mencionan que esta parte es fundamental si se quiere realizar un buen trabajo de investigación y como poder escribirlo correctamente, ya que este objetivo es fundamental para tener una orientación de cómo se realiza una buena redacción. (p. 577). Por ello el **objetivo general** es Determinar la importancia del Coaching para los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021, de igual forma se planteó los **objetivos específicos**, Determinar la relación entre desempeño y desarrollo de habilidades de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021, Determinar la relación entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021, Determinar la relación entre desarrollo personal y el desempeño de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021.

Finalmente, la **hipótesis general** de la investigación fue el nivel del Coaching para los Colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021. Las **hipótesis específicas** fueron: (a) existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades, (b) existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal, (c) existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño.

II. MARCO TEÓRICO

En el progreso de investigaciones se requiere de trabajos con anterioridad o **antecedentes nacionales** ya que estos le dan confiabilidad y direccionan en el uso de teorías, es ese sentido que se presenta a: Salinas (2019). En su investigación “el coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco interbank – huacho 2019”. Se tuvo como metodología el planteamiento cuantitativo, y un diseño no experimental – de corte transversal, nivel correlacional. Una muestra de 22 trabajadores de dicho banco. Sus resultados fueron que el Coaching Empresarial si está relacionado de manera significativa con el desempeño laboral de los colaboradores en el Banco Interbank, Huacho 2019. Donde se llega a la conclusión que los trabajadores de la organización manifiestan que el Coaching mejora de manera prudente el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Alarcón (2018). En su investigación “Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador – 2018”. Tiene como metodología un tipo de investigación no experimental – de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, una población que fue conformada por los colaboradores del banco BBVA y una muestra de 16 personas, los instrumentos que se aplicaron una confiabilidad alta con un 0.0821 en el Alfa de Cronbach. El autor dice que el coaching empresarial trae solución ante aquellas interrogantes que tiene la empresa y así poder dar entrenamiento a los profesionales y sacar lo mejor de su potencial de cada uno, al finalizar llega a la conclusión que llega a existir una relación muy forzada entre variables el coaching empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador - 2018.

Troncos (2018). En su tesis “El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao – 2018”. Como resultado se consiguió declarar que al usar el coaching tiene un dominio concreto en el bienestar del rendimiento y se obtuvo potenciar el capital humano. Se demuestra y concluye que, si denomina la adaptación del coaching en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC, donde

tiene una influencia positiva y estableciendo que se encuentra desigualdad significativa entre el antes y después de su empleo.

Victorio (2020). Coaching Corporativo y Benchmarking en Funeraria San Martin S.R.L, San Martin de Porres, 2020. La metodología que se fija en esta tesis es aplicada con el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. Se concluye con el resultado que se ha concluido que existe relación mediante el Rho Spearman (0,904 / 81.72%) se demuestra una correlación positiva notable y aceptable, entre la primera y segunda variable que son el coaching corporativo y benchmarking.

Gonzales (2017) En su tesis “Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017” Los resultados fueron apreciados pues reflejaron de acuerdo al resultado indicado la relación entre primera y segunda variable, y se encontró que no existe una excelente relación entre jefe y subordinado. Se concluye que ambas variables si se relacionan de manera considerable para los trabajadores del área de administración y finanzas en la aseguradora La Positiva Vida en el Distrito de Los Olivos.

Guevara (2020). En su investigación “El Coaching y el Desarrollo de las Habilidades Blandas en los Estudiantes de la Educación Básica Regular de la Institución Educativa 61501 Astoria, Iquitos – 2017”, investiga para obtener el grado académico de Doctor en Psicología Educativa y Tutorial en la Universidad Nacional de Educación. Como conclusión general se puede consolidar que, si existe una relación entre la una y otra variable, para los estudiantes de educación básica regular de la Institución Educativa 61501 “Astoria” -Iquitos -2017.

Abanto (2017). En su tesis “Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Auto seguro AFOCAT –2016”, Como conclusión a sus resultados se dispone de acuerdo a la prueba de correlación de Spearman aplicada a la primera y segunda variable de estudio, se puede asegurar que existe relación significativa entre el coaching y el desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Auto seguro AFOCAT –2016.

Araujo (2018) En su investigación El coaching organizacional y la motivación laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de Yauli. Nos dice

que mediante la estadística descriptiva pudo interpretar sus resultados con tablas de frecuencia simples y agrupadas, lo cual sus resultados muestran la relación positiva media entre variables. Se concluye que hay objetividad de una relación directa y significativa entre las variables coaching organizacional y su dimensión equipo de trabajo y la motivación laboral del personal administrativo.

Fernández (2018) En su investigación “Coaching Gerencial Empresarial y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca”. En su tesis busca evaluar la relación que existe entre variables para los trabajadores de la universidad Alas Peruanas filial Cajamarca. Se concluye que existe una correlación positiva media ($r=0,712$) significativa ($p<0,001$) entre el coaching gerencial empresarial con el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas de la Filial Cajamarca.

También como trabajos previos o **antecedentes internacionales** tenemos a: Chornet (2015). En su tesis “Estudio del coaching como herramienta para el desarrollo profesional y de su impacto en el rendimiento. La presente tesis tiene como objetivo investigar si el líder coach, entendiendo como tal aquel que busca el aumento del rendimiento empresarial a través de la mejora continua de sus subordinados, lidera generando confianza y compromiso y busca activamente motivar a las personas que le rodean. Tuvo como metodología aplicada, diseño de la investigación empírica que son necesarias para contrastar las hipótesis planteadas. Para culminar el autor concluye que el posicionamiento teórico no puede ceñirse a una sola teoría, ya que tanto el coaching como el liderazgo coach enlazan con costes de transacción, recursos y capacidades, capacidades dinámicas, aprendizaje organizativo, gestión del conocimiento y, fundamentalmente, con capital humano. Asimismo, cabe destacar que estas teorías están muy relacionadas entre sí.

Cardona (2016). En su tesis “Coaching en las organizaciones: una perspectiva desde la psicología social”. Nos dice que el coaching es una manifestación que se ha desarrollado por aquellas entidades, en particular en las organizaciones. La metodología aplicada en el mencionado trabajo de investigación es cualitativa. Este trabajo de investigación tiene como objetivo promover la capacidad profesional del coachee, añadiendo en el logro significativo de sus metas

profesionales. Se concluye que el coaching conserva sus orígenes más antiguos en los diálogos filosóficos desarrollado a lo largo de la historia de la filosofía. Tiene un rebrote contemporáneo en el que se predomina los diálogos entre un coach y un coachee. Innovar en el arte de la comunicación no es fácil y, por eso, es fundamental delimitar qué el coaching se debe considerar y qué es creación de otros métodos y disciplinas.

González (2014). En su investigación “competencias conversacionales de los docentes basado en el coaching ontológico en la praxis pedagógica”. Tiene como objetivo lograr el alcance de meta sobre el desarrollo de habilidades, destrezas de aprendizaje y transformación, el cual debe ser aproximado a los espacios educativos para impulsar la acción del enseñar y conocer. Se encontró una metodología por un diseño de tipo descriptivo. El autor llegó a una conclusión que el oír del maestro se debería ir trabajando para encontrar una comunicación y relación efectiva con los alumnos y el desarrollo de la educación en el aula.

Petrasso (2015). En su investigación, “Estudio descriptivo sobre el tipo de liderazgo de la Gestión Educativa de un Instituto Municipal de Formación superior de zona Norte de Buenos Aires, año 2015 y el coaching como propuesta de mejora para el desarrollo del rol de líderes”. Llega a la conclusión de que la manera de liderar predomina en los colaboradores de dirección educativa del instituto municipal de formación superior de Zona Norte de Buenos Aires estudiado es transaccional con algunos vestigios de liderazgo transformacional.

Becerra (2016). Coaching en la provincia de Mendoza. La metodología que se aplicada en el trabajo de investigación es descriptiva en un marco cualitativo. Se concluye que el importante número de entidades están en aumento del saber sobre el “coaching” como un instrumento para las empresas y así definimos que las organizaciones tienen una noción, pero todavía no están centradas del todo sobre este instrumento.

Camacho y Espinoza (2016). En su tesis “El coaching educativo y el desarrollo socioafectivo como propuesta estratégica de gestión de liderazgo para fortalecer el clima laboral de docentes y directivos del colegio marco Fidel Suárez I.E.D. de Bogotá D.C.” Los autores concluyen que la presente tesis cumple con el

objetivo principal de mejorar de manera significativa el clima laboral entre maestros y directores del Colegio Marco Fidel Suárez I.E.D. de Bogotá D.C bajo los parámetros de una proposición de gestión en liderazgo que se basa en el coaching y la socio afectividad, situación que se demuestra al diferenciar el ejercicio de diagnóstico y la evaluación final.

Bécart (2015). En esta su investigación, Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida un estudio de caso en el Caribe colombiano. La metodología aplicada en el trabajo de investigación es descriptiva, cualitativo. Se concluye que está presente tesis doctoral ejecuta su principal objetivo que es analizar el impacto del coaching en el incremento de competencias para la vida en alumnos de la educación superior y, de esta manera, difundir importantes conocimientos en el campo formativo.

Veloz (2017) En su tesis “Aplicación del Coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador”. Sostiene que no existe el departamento de recursos humanos y tampoco de una persona que vaya adelante con el liderazgo, para que puedan desarrollarse, tener coordinación y creación de mejores habilidades. Con los resultados obtenidos se determina y define es el resultado del modelo de coaching empresarial, dividido en 4 etapas y se desarrolló estrategias de mejora con plazos definidos

Rojas y Rojas (2016). En su tesis “Estado del arte: Efectividad del Coaching, una mirada en el emprendimiento”, estudio en la Universidad Cooperativa de Colombia. De acuerdo con lo investigado se concluye que el coaching es efectivo, tomando como base el porcentaje significativo que surge de este aspecto indagado, incluyendo el énfasis con relación al emprendimiento.

Readi (2017). En su tesis “Diseño de un plan de negocios para una plataforma online de coaching ejecutivo”, investiga para obtener el grado de magíster en gestión y dirección de empresas en la Universidad de Chile. El autor concluye que existe una gran oportunidad para la implementación del plan de negocios, al ser Chile un país listo para la adopción de modernas tecnologías, y

poseer mejores avances en materia de conectividad digital y tecnologías de la Información y la Comunicación.

De acuerdo con la variable **Coaching** Según Mohammadisadr, Siadat y Hoveida (2018) El Coaching tiene sus inicios en la década de los 80', comenzó como un método para enriquecer la calidad del desempeño de las personas en una organización. En primer lugar, el objetivo inicial del coaching es cambiar el desarrollo profesional. Después de evaluar el desarrollo de los empleados de varias organizaciones, se encontró que los empleados utilizaron el contenido que se les proporcionó en la capacitación. Estudios recientes han demostrado que las personas con entrenadores aprenden nuevas habilidades y estrategias de trabajo, pero las personas sin esta experiencia progresan mejor y son más apropiadas. Goldvarg y Perel (2016) Definen el Coaching como una asociación entre un coach y un cliente en un proceso que inspira al cliente a maximizar su eficiencia personal y profesional. Se define como la actividad orientada en desarrollar habilidades de Coaching, en la que el coach recibe realimentación sobre su desempeño y sobre lo que necesita trabajar para su desarrollo personal, también Pliopas (2017) nos dice que en el coaching hay al menos tres partes interesadas: la persona contratada fuera de la organización para realizar la evolución del coaching, el coach; y el individuo que representa a la organización, generalmente el gerente del aprendiz y el departamento de recursos humanos profesionales. También pueden participar otras personas de la organización, como los compañeros y subordinados de los aprendices, e incluso los miembros de la junta. Referente al **Desempeño** García (2020) dice que la palabra Desempeño tiene procedencia a la gestión empresarial, especialmente la gestión de personal, al contratar empleados. En el sentido de la investigación, el desempeño es necesario para lograr el desarrollo deseable, así como también Álvarez, Alfonso y Indacochea (2018) Consideran al desempeño como un proceso que va por periodos y a su vez es sistemático, que va servir para valorar el desenvolvimiento y la capacidad de desarrollo que tiene cada uno de sus colaboradores en su área asignada, y así también se podrá identificar las diferentes habilidades y destrezas de la gestión humana y así tener una mejora en su eficiencia y eficacia. Alles (2019) Nos dice que desempeño, es un concepto que suma al conjunto de comportamientos y resultados de un trabajador en un determinado tiempo. El desempeño de una persona, ya sea en actividad laboral u

otras se agrupan en 3 principales factores y son Los conocimientos, experiencia práctica y las competencias. En el **desarrollo de habilidades** tenemos a Pacheco y Osorno (2021) quienes dicen que el desarrollo de habilidades está conjuntamente relacionado con la evolución, pues consideran que la niñez y la adolescencia son periodos muy favorables para adquirir y consolidar habilidades. Asimismo, Ferrás y Blanco (2020) Comentan que al tratarse de un método que ofrece vías para adquirir conocimientos y el desarrollo de las habilidades generalizadoras que les permita enfrentar y elaborar soluciones a posibles problemas que sean complejos y que se presenten en realidad. Ortiz y Almeida (2016) Nos dice, que se carecen de elementos teóricos suficientes para sustentar el desarrollo de las habilidades y como complemento para la comunicación oral, se consideran cualidades profesionales en el desarrollo de las habilidades, incluyendo la motivación emocional y los componentes metacognitivos. De la misma forma, García y Vargas (2016) determinan que el desarrollo de habilidades se expresa en medida que su ejecución sea mucho más rápida y a su vez eficiente y que algunos de sus elementos se conviertan en hábitos y se puedan aplicar constantemente.

Desarrollo personal según Jiménez (2015) Se debe prestar atención a promover el crecimiento y desarrollo personal, así como también, las relaciones interpersonales, de esa forma pueden hacer frente a sus propios problemas personales y también de manera profesional, que son producto del entorno en constante cambio y prevenir situaciones que puedan generar desequilibrios en su vida personal. Velásquez (2018) El desarrollo personal es el grupo de habilidades del ser humano, que ayudan a tener una vida completa y se ponen en práctica las 24 horas. Existen trece claves del desarrollo personal y son: Propósito en la vida, motivación, establecimiento de metas, inteligencia emocional, relaciones, liderazgo, libertad financiera, constancia, estado físico, autoconfianza, afrontar los miedos, creatividad e innovación y gratitud. Finalmente, Bedón (2021) dice que el desarrollo personal se trabaja conjuntamente con la autoestima, autocontrol, así como también el cuidado de uno mismo, habilidades de cooperación, respeto por las reglas y cuidado del otro.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

El modelo de investigación fue básica, Según Muntané (2010), se le llama investigación puramente teórica o dogmática. Proviene de un marco teórico y se caracteriza por él. El objetivo es avanzar en el conocimiento científico, pero los aspectos prácticos no son comparables.

Diseño de investigación

El diseño que se aplicó a esta investigación fue no experimental, ya que no se manipuló la variable a estudiar, Para Toro y Parra (2006) la investigación no experimental se realiza sin la adulteración de variables de manera intencional. En otras palabras, es un estudio que no cambia de manera intencional variables independientes. La investigación no experimental es la observación y análisis de fenómenos que transcurren en el medio natural.

3.2. Variables y operacionalización

El trabajo de investigación fue de una variable Coaching y tuvo tres dimensiones siendo estas: Desempeño, Desarrollo de habilidades y Desarrollo personal. Así como también, el número de indicadores fue de nueve. El número total de ítems fue de 18. La escala fue ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Rojas (2019) A la hora de determinar el objeto de investigación, debemos partir de la determinación del objeto a investigar, el cual está compuesto por una unidad

completa, es decir, todos estos elementos (personas, animales, objetos, eventos, fenómenos, etc.) pueden constituir el campo de investigación.

La población estuvo conformada por los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., lo cual estuvo establecido con 25 colaboradores y conforman el total de la población.

Muestra

La investigación tuvo una muestra por conveniencia ya que consistió en seleccionar la población que tenga experiencia en el rubro a investigar. Rojas (2019) Una muestra es una parte representativa de un grupo o un grupo específico seleccionado para investigación o medición para caracterizar las características de todo el grupo.

Muestreo

Para esta investigación no hay muestreo debido a que será igual que la población, y estuvo formada por 25 colaboradores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Fase 1: Aplicación de la Entrevista

Para realizar esta fase se aplicó la técnica de recolección de datos a través de la entrevista, y así poder recolectar información mediante tres expertos en el rubro de construcción y ferretería en el cual se tomó en cuenta las referencias más importantes que permitieron deducir la importancia del Coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021.

En esta investigación se aplicó la técnica de la entrevista, según Folgueiras (2016), La entrevista es un procedimiento de recopilación de información y/o datos que, además de ser una de las estrategias utilizadas en el proceso de investigación,

es valiosa en sí misma. Ya sea que se desarrolló como parte de una investigación o se diseñó fuera de la investigación sistemática.

El resumen de las preguntas dadas a los 3 expertos es:

Primera Pregunta: En síntesis, el desempeño de los colaboradores se puede evaluar entorno a sus conocimientos, sus habilidades y eficacia dentro de la empresa.

Segunda Pregunta: En síntesis, el conocimiento de los colaboradores va ayudar a tener un buen desempeño ya que, permite lograr de manera óptima sus labores y tener un rendimiento adecuado para lograr sus objetivos.

Tercera Pregunta: En síntesis, si no hay comunicación efectiva de empresa a colaboradores corre el riesgo de tener un clima laboral desfavorable, y así también los colaboradores no tendrían la opción de brindar sugerencias u opiniones ante un problema.

Cuarta Pregunta: En síntesis, las habilidades que hacen que los colaboradores sean más eficientes y eficaces con su trabajo son: la proactividad, la solución rápida de problemas, capacidad rápida de comunicación, el ser empáticos y tener confianza en sí mismo.

Quinta Pregunta: En síntesis, el liderazgo es de mucha importancia para el desarrollo personal dentro de la organización ya que, apoya en la superación en el ámbito laboral y ayuda a cumplir metas y objetivos trazados.

Sexta Pregunta: En síntesis, lo que impide el desarrollo personal de los colaboradores es el ser pesimistas ante cualquier obstáculo, la falta de compromiso, la falta de comunicación, el no tener confianza y no adaptarse a nuevos cambios.

Fase 2: Aplicación del Cuestionario:

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue un cuestionario y estuvo conformado por 18 ítems con respecto a la variable y sus dimensiones según la escala de Likert donde: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Instrumento de recolección de datos

Se pudo obtener la información por medio de la elaboración y a su vez aplicación de la encuesta con la participación de 25 colaboradores. Estas encuestas serán analizadas y procesadas para la obtención de resultados de la investigación. La variable a utilizar fue Coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C. del distrito de San Martín de Porres. La encuesta fue con medición de la escala Likert.

Ñaupas, Palacios, Romero y Valdivia (2018) Esta es una técnica más simple y no requiere ayuda de expertos. Consta de un conjunto de elementos anunciados en forma de declaraciones o proposiciones, y se le pide al encuestado que responda de una forma u otra.

En la siguiente tabla apreciaremos la variable de estudio junto a sus dimensiones que son: Desempeño, Desarrollo de habilidades y Desarrollo personal.

Tabla 1

Estructura de las dimensiones de la variable de estudio

Variables	Dimensión	Ítems
Coaching	Desempeño	1-6
	Desarrollo de habilidades	7-12
	Desarrollo personal	13-18

De igual forma, para el desarrollo de nuestra encuesta se usó la escala de calificación tipo Likert donde los niveles son: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre y en la tabla 2 Se encuentra de forma específica.

Tabla 2

Calificación de ítems en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A Veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

Validación del Instrumento

El instrumento para el estudio, paso previamente por evaluación de los siguientes docentes dados a conocer en la Tabla 03, los cuales analizan a detalle el instrumento creado por las autoras. Y de esta manera se obtiene la aprobación por los expertos.

Tabla 3

Validación de expertos

Expertos	Calificación
	Coaching
Dr. Alva Arce, Rosel César	Aplicable
Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable
Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable

3.5. Procedimientos

El procedimiento se desarrolla con la originalidad en poder medir las actitudes, de manera general que son utilizados para la elaboración del instrumento.

En la fase N°1 Se procedió a elaborar la técnica de la entrevista la cual se va aplicar a tres expertos en el rubro de construcción y ferretería para así poder recolectar la información del Grupo Santa Cruz S.A.C. y así poder realizar el cuestionario en base a sus respuestas.

En la fase N°2 Se procede a elaborar el instrumento de recolección de datos compuesto por 18 ítems para los colaboradores, las cuales son resultado de la primera fase y guardan relación con las dimensiones e indicadores de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para la investigación se presentó los resultados a través de las tablas de frecuencias para obtener la información de la variable y además se realizarán las figuras estadísticas ya que se podrá tener rápidamente la mayor información.

La fase N° 1 que consistió en la entrevista se evaluó por medio de un análisis de categorización y meta síntesis.

En la fase N° 2 que consistió en el instrumento cuestionario se evaluó por medio de la validez de expertos.

3.7. Aspectos Éticos

En esta investigación se consideró información de la variable y sus dimensiones para ello se requirió buscar antecedentes nacionales e internacionales, diarios, artículos científicos y revistas las cuales han sido citadas y referenciadas respetando y considerando en todo momento los derechos de autor. Asimismo, giró en torno al reglamento ético de la universidad César Vallejo y al código nacional de la integración científica (CONCYTEC).

Por consideraciones éticas, dado que esta es la privacidad del investigador, en este estudio no se proporcionará información sobre el titular. También se puede preparar un documento para aceptar la información a cada persona bajo investigación, que los autorice a realizar la investigación y sus respectivos objetivos de la investigación y el uso de los datos que brindarán la difusión de los resultados y las características necesarias, considerando que los participantes decidirán acceder o no a la investigación, pues manifestarán claramente por escrito que están de acuerdo en participar, además este proyecto fue aceptado en la investigación del propietario en la toma de cuestionario.

IV. RESULTADOS

Para la obtención de los resultados se efectuó la prueba de manera definitiva a una población de 25 colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., donde se hizo uso de la prueba del Alpha de Cronbach en la cual se pudo obtener un resultado de 0,875, siendo un valor aceptable y demostrando la confiabilidad del instrumento usado.

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 4

Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	28,0	28,0	28,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	76,0
	SIEMPRE	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se observó que el 72% del total de encuestados afirmaron que la dimensión Desempeño fueron los parámetros “casi siempre” (48%) y “siempre” (24%). Mientras que el 28% de encuestados definen que la dimensión Desempeño es “A veces”.

Tabla 5

Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
	A VECES	9	36,0	36,0	44,0
	CASI SIEMPRE	10	40,0	40,0	84,0
	SIEMPRE	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se observó que el 56% del total de encuestados afirmaron que la dimensión Desarrollo de habilidades fueron calificados con los parámetros “casi siempre” (40%) y “siempre” (16%). Mientras que el 44% de encuestados definen a la variable con parámetros de “a veces” (36%) y “casi nunca” (8%).

Tabla 6

Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	16,0	16,0	16,0
	CASI SIEMPRE	12	48,0	48,0	64,0
	SIEMPRE	9	36,0	36,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se observó que el 84% del total de encuestado afirmaron que la dimensión Desarrollo Personal fueron calificados con parámetros de “siempre” (36%) y “casi siempre” (48%). Mientras que el 16% de encuestados definen a la dimensión como “a veces”.

4.2. Estadística analítica e inferencial

4.2.1. Dimensiones de estudio: desempeño y desarrollo de habilidades

a. Hipótesis por demostrar (ver tabla de correlaciones bivariadas)

Ho: No existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades.

H1: Existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades.

b. Valores críticos

Si: $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

c. Decisión

$$p = 0,010$$

$p(0,010) < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

Existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades.

Cálculo del coeficiente de determinación $CD = (0,503)^2 = 0,2530$

Cálculo del porcentaje de asociación entre dimensiones: $0,2530 * 100 = 25,30\%$

4.2.2. Dimensiones de estudio: desarrollo de habilidades y desarrollo personal

a. Hipótesis por demostrar

H_0 : No existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal.

H_1 : Existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal.

b. Valores críticos

Si: $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

c. Decisión

$$p = 0,001$$

$p(0,001) < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

Existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal.

Cálculo del coeficiente de determinación $CD = (0,629)^2 = 0,3956$

Cálculo del porcentaje de asociación entre dimensiones: $0,3956 * 100 = 39,56\%$

4.2.3. Dimensiones de estudio: desarrollo personal y desempeño

a. Hipótesis por demostrar

H_0 : No existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño.

H_1 : Existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño.

b. Valores críticos

Si: $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

c. Decisión

$p = 0,008$

$p (0,008) < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

d. Conclusión

Existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño.

Cálculo del coeficiente de determinación $CD = (0,521) * (0,521) = 0,2714$

Cálculo del porcentaje de asociación entre dimensiones: $0,2714 * 100 = 27.14\%$

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la importancia del coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021. La cual tuvo como variable de estudio Coaching y las dimensiones desempeño, desarrollo de habilidades y desarrollo personal fueron correlacionadas entre sí a fin de establecer el grado de asociación de las dimensiones como un soporte para la variable de estudio.

Referente al Coaching el autor Troncos (2018) en su investigación tiene como resultado, que al usar esta herramienta tiene un gran dominio para el bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores y de la misma manera se puede potenciar las habilidades del ser humano, se demuestra que el coaching predomina para alcanzar buenos niveles de productividad.

Así mismo el autor Chornet (2015) refiere al coaching como una herramienta para el aumento de productividad teniendo en cuenta el desempeño laboral. El autor concluye que con el coaching se puede lograr ser líder, tener capacidades, aprender a organizarse y gestionar su conocimiento.

Becerra (2016) nos dice que el coaching es importante para el número de entidades que actualmente están en aumento del saber sobre esta herramienta que sirve como instrumento para las empresas y que estas día a día tengan un cambio positivo.

En estos resultados la interrelación con las dimensiones desempeño y desarrollo de habilidades, donde la hipótesis "Existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades" y fue aceptada ($p < 0,05$; $R = 0,503$). De esta manera los resultados de esta investigación accedieron a fijar que el coeficiente de determinación (CD) tuvo un valor porcentual de 25.30%.

El resultado alcanzado de la correlación desempeño y desarrollo de habilidades coincide con García (2020) quien sostuvo que el desempeño es necesario para lograr el desarrollo deseable y a su vez tiene procedencia con la gestión empresarial. El desempeño o rendimiento es lo que se puede reflejar a la hora de hacer tareas o actividades que le corresponde a una persona, teniendo en

cuenta sus habilidades personales y así poder medir su eficiencia y eficacia a la hora de realizar sus trabajos.

Dichos de otra manera los resultados alcanzados también coinciden con Salinas (2019) donde en su investigación con metodología de planteamiento cuantitativo y diseño no experimental, obtiene en sus resultados que su variable está relacionada con el desempeño laboral, y llega a la conclusión que dentro de la organización se va mejorar de manera significativa el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Al igual que Álvarez, Alfonso y Indagochea (2018) Consideran al desempeño como un proceso que se va desarrollando por periodos o también puede llegar a ser sistemático, que va servir para valorar el desenvolvimiento y la capacidad de desarrollo que tiene cada uno de sus colaboradores en una distinta área asignada, y así también se podrá identificar las diferentes habilidades y destrezas de la gestión humana para lograr una mejora en su eficiencia y eficacia.

Alles (2019) Nos dice que el desempeño es de mucha importancia para el desarrollo y los resultados de un colaborador en un determinado tiempo.

En estos resultados la interrelación con las dimensiones desarrollo de habilidades y desarrollo personal, donde la hipótesis “Existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal” y fue aceptada ($p < 0,05$; $R = 0,629$). De esta manera los resultados de esta investigación accedieron a fijar que el coeficiente de determinación (CD) tuvo un valor porcentual de 39.56%.

El resultado alcanzado de la correlación desarrollo de habilidades y desarrollo personal coincide con Pacheco y Osorno (2021) donde nos dice que el desarrollo de habilidades esta conjuntamente relacionado con el desarrollo de la persona, donde se considera que la niñez y la adolescencia son fases muy favorables para coincidir y consolidar habilidades.

Ferrás y Blanco (2020) Sostuvieron que el desarrollo de habilidades se trata de un método para poder adquirir los conocimientos y así desarrollar sus habilidades permitiendo crecer como persona y permita enfrentar y elaborar soluciones a posibles problemas.

De otra manera en cuanto al desarrollo de habilidades se tiene en cuenta muchos criterios como lo son la comunicación, el ser empáticos que es decir ponerse en el lugar de otros, tener responsabilidades dentro de una organización, trabajo en equipo ya que, es una habilidad que pocos la poseen y es una habilidad indispensable, por último, la organización, el saber planificar y organizar tareas o trabajos de una manera adecuada.

Ortiz y Almeida (2016) Afirman que se consideran las cualidades profesionales para el desarrollo de las habilidades, incluyendo la motivación emocional. desarrollo personal y componentes metacognitivos.

En estos resultados la interrelación con las dimensiones desarrollo personal y desempeño, donde la hipótesis “Existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño” y fue aceptada ($p < 0,05$; $R = 0,521$). De esta manera los resultados de esta investigación nos permitieron fijar que el coeficiente de determinación (CD) tuvo un valor porcentual de 27.14%.

El resultado alcanzado de la correlación desarrollo personal y desempeño coincide con Jiménez (2015) donde nos dice que el desarrollo personal, así como también, las relaciones interpersonales, pueden hacer frente a sus propios problemas de manera personal y así como también desempeñarse de manera profesional, ya que, se encuentra en constante cambio.

Velásquez (2018) Sostuvo que el desarrollo personal es el conjunto de habilidades del ser humano, que ayudan a tener una vida completa y ponerse en práctica las 24 horas.

El desarrollo personal es una transformación que busca conseguir que se lleve a cabo la superación de un individuo y que pueda cambiar y descubrir virtudes, capacidades, talentos, comportamientos y consiga una buena calidad de vida.

Finalmente, Bedón (2021) refiere al desarrollo personal como un trabajo conjunto con la autoestima, autocontrol, así como también el cuidado de uno mismo, habilidades de cooperación, respeto por las reglas y cuidado del otro.

VI. CONCLUSIONES

1. El coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021, estuvo enlazado y tuvo interacción con las dimensiones desempeño, desarrollo de habilidades y desarrollo personal. Las interacciones de la variable fueron las siguientes:
2. Se estableció que si existe relación directa entre la dimensión desempeño y desarrollo de habilidades puesto que ($p < 0,05$; $R = 0,503$) y un grado de agrupación porcentual entre las dimensiones y es igual a 25.30%.
3. Se manifestó que si existe relación directa entre la dimensión desarrollo de habilidades y desarrollo personal puesto que ($p < 0,05$; $R = 0,629$) y un grado de agrupación porcentual entre las dimensiones y es igual a 39.56%.
4. Se manifestó que si existe relación directa entre la dimensión desarrollo personal y desempeño puesto que ($p < 0,05$; $R = 0,521$) y un grado de agrupación porcentual entre las dimensiones y es igual a 27.14%.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C., puede tener en consideración las interrelaciones con alto nivel coeficiente de determinación, y especificar las dimensiones de estudio que interactuaron entre sí para que así puedan poner en práctica el Coaching.
2. La gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C., puede tomar en consideración las interrelaciones con un bajo coeficiente de determinación para que puedan analizar las deficiencias que lo ocasiona y que se pueda dar una mejora para el bien de la organización.
3. Asimismo, se recomienda al Grupo Santa Cruz S.A.C., que motiven a sus colaboradores de una manera frecuente para que así fortalezcan su desempeño, desarrollo y habilidades.
4. También se sugiere al Grupo Santa Cruz S.A.C. mantener comunicación constante con sus colaboradores, tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias, también brindar talleres o capacitaciones tomando en cuenta su desarrollo como colaboradores dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Abanto Carrión, E. (2017). *Coaching y desempeño laboral en los trabajadores de la Asociación Autoseguro AFOCAT - 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22103>
- Alarcón Tito, G. y Marcelo Quispe, L. (2018). *Coaching empresarial y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BBVA de Villa El Salvador – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma Del Perú]. Repositorio institucional. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/794>
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Ediciones Granica. https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
- Almeida, M. R. y Ortiz, E. (2016). Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. 4(2), 140-146. <http://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1111>
- Álvarez-Indacochea, B., Alfonso-Porraspita, D. y Indacochea-Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Araujo Huamani, D. (2018). *El coaching organizacional y la motivación laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Yauli - año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2466>
- Bécart, A. (2015). *Impacto del coaching en el desarrollo de competencias para la vida un estudio de caso en el Caribe colombiano*. [Tesis de doctorado, Universidad Pablo de Olavide de Sevilla]. Archivo digital. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=73351>

- Becerra, I. (2016). *Coaching en la provincia de Mendoza* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional. <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=7582>
- Bedón-Noboa, E. (2021). El entrenamiento de la lucha olímpica para el desarrollo personal y social en adolescentes: una propuesta extracurricular desde la Educación Física. *Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(1), 63-75. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000100063
- Camacho Serrano, C. y Espinoza Moreno, R. (2016). *El coaching educativo y el desarrollo socioafectivo como propuesta estratégica de gestión de liderazgo para fortalecer el clima laboral de docentes y directivos del colegio marco Fidel Suárez I.E.D. de Bogotá D.C.* [Tesis de Magister, Universidad Libre D.C.] Archivo digital. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9748/TESIS.pdf?sequence=1>
- Cardona Herrero, S. (2016). *Coaching en las organizaciones: una perspectiva desde la psicología social* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37905/1/T37279.pdf>
- Chornet García, F. (2015). *Estudio del coaching como herramienta para el desarrollo profesional y de su impacto en el rendimiento* [Tesis de doctorado, Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir] Archivo digital. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=0LRJ8V46f7s%3D>
- Corona-Martínez, L., Fonseca-Hernández, M. y Corona- Fonseca, M. (2017). Algunas sugerencias prácticas para la formulación del problema científico y los objetivos en el proyecto de investigación. *Revista Medisur*. 15(4), 576-582. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v15n4/ms19415.pdf>
- Cuadri-Fernández, J., Fierro-Suero, S. y Palma-Rodríguez, I. (2015). El Coaching. *E-motion: Revista de Educación, Motricidad e Investigación*. 4(15), 18-33. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5317654>

- Fernández López, V. (2018). *Coaching gerencial empresarial y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca* [Tesis de doctorado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/715>
- Ferrás-Mosquera, L. y Blanco-Gómez, M. (2020). El Desarrollo De Habilidades Científico Investigativas Generalizadoras Mediante El Estudio De Casos Las Habilidades Y El Estudio De Casos. *Revista Didáctica y Educación*, 11(4), 2214-227.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=bc1a5022-7301-4b97-8b0b-2e27f53f189e%40sessionmgr103>
- Folgueiras, P. (2016). La entrevista. *Diposit Digital Barcelona*.
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003?mode=full>
- García-Conislla, M. (2020). Relación entre la ejecución curricular y el desempeño docente. *Investigación Valdizana*, 14(2), 103-111.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586063184005>
- García-Gómez, A. y Vargas-Rodríguez, M. (2016). Actividades para el desarrollo de habilidades en gestión de la información. *EduSol*, 16 (57), 149-155.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475753137029>
- Goldvarg, D., & Perel, N. (EPUB). (2016). *Mentor Coaching en Acción: Feedback efectivo para un Coaching exitoso*.
https://books.google.com.pe/books?id=lxMBDAAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- González Cegarra, Z. (2014). *Competencias conversacionales de los docentes basado en el Coaching Ontológico en la Praxis pedagógica* [Tesis de doctorado, Universidad de Sevilla]. Archivo digital.
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40106/Tesis%20Doctoral%20Zula y%20Gonzalez%20Cegarra%20MAYO%20%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales Vilches, S. (2017). *Coaching y el desempeño laboral de los colaboradores en el área administración y finanzas de la aseguradora la Positiva vida en el distrito de Los Olivos, Lima Perú – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad

César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23075>

Guevara Gallardo, G. (2020). *El Coaching y el Desarrollo de las Habilidades Blandas en los Estudiantes de la Educación Básica Regular de la Institución Educativa 61501 Astoria, Iquitos – 2017* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4784>

Jiménez-Espinoza, E. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: aportes de la orientación. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 15(1), 1-29.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027029>

MBA y Ruiz, A. (2019). El Coaching en las Mypes peruanas: El empresario peruano como Coach. *Revista Economía*. <https://www.revistaeconomia.com/el-coaching-en-las-mypes-peruanas-el-empresario-peruano-como-coach/>

Mohammadisadr-Mohammad, M. Siadat-Seyed A., y Hoveida, Reza, A. (2018). Identification and validation of coaching skill components among faculty members of universities. *Educação e Pesquisa*, 44.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29858802128>

Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Rapd online*. (33)3, 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación*. (2da Ed). Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Pacheco-Marimon, M. y Osorno-Álvarez, G. (2021). Incidencia de competencias parentales en el desarrollo de habilidades sociales en hijos únicos. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 38(1), 101–116.
<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.1.7>

- Petrasso, K. (2015). *Estudio descriptivo sobre el tipo de liderazgo de la Gestión Educativa de un Instituto Municipal de Formación Superior de zona Norte de Buenos Aires, año 2015 y el coaching como propuesta de mejora para el desarrollo del rol de líderes* [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales]. Archivo digital. <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/3548>
- Pliopas, A. (2017). Drawing the Triangle: How Coaches Manage Ambiguities Inherited in Executive Coaching. *BAR - Brazilian Administration Review*, 14(4). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84162802006>
- Readi Carvajal, E. (2017). *Diseño de un plan de negocios para una plataforma online de Coaching ejecutivo* [Tesis de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144745>
- Rojas Hinojosa, A. y Rojas Marín, P. (2017). *Estado del arte: Efectividad del Coaching, una mirada en el emprendimiento* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/4464>
- Rojas, V. (2019) *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed>
- Salina Diaz, L. (2019). *El coaching empresarial y el desempeño laboral de los trabajadores en el banco Interbank - Huacho 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3855/TESIS%20L AURA%20SALINAS%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Universidad Eafit. https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&dq=diseño+no+experimental&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Troncos Urbina, G. (2018). *El Coaching como herramienta para mejorar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Apg Global SAC Callao – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21375>

- Velásquez, L. (2018). *Las trece claves del Desarrollo Personal Integral: Herramientas para tener una vida plena y alcanzar el éxito*. Editorial Samarcanda.
https://books.google.com.pe/books?id=WGRhDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
- Veloz Vasconez, H. (2017). *Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5432>
- Victorio Vallejos, I. (2020). *Coaching Corporativo y Benchmarking en Funeraria San Martín S.R.L, San Martín de Porres, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63946>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Coaching	Goldvarg y Perel (2016) Definen el Coaching como una asociación entre un coach y un cliente en un proceso que inspira al cliente a maximizar su potencial personal y profesional. Se define como la actividad orientada en desarrollar habilidades de Coaching, en la que el coach recibe realimentación sobre su desempeño y sobre lo que necesita trabajar para su desarrollo personal.	La variable Coaching se midió mediante las dimensiones Desempeño, Desarrollo de habilidades y Desarrollo Personal.	Desempeño	Comportamiento	1-2	Ordinal
				Conocimiento	3-4	
				Competencias	5-6	
			Desarrollo de habilidades	Comunicación oral	7-8	
				Motivación emocional	9-10	
				Componentes metacognitivos	11-12	
			Desarrollo personal	Inteligencia emocional	13-14	
				Liderazgo	15-16	
				Autoconfianza	17-18	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la importancia del Coaching para los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la importancia del Coaching para los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El nivel de Coaching para los colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021.</p>	Desempeño	<p>Comportamiento</p> <p>Conocimiento</p> <p>Competencias</p>	<p>Enfoque: cualitativo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre desempeño y Desarrollo de habilidades de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre desarrollo personal y desempeño de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación entre desempeño y desarrollo de habilidades de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021.</p> <p>2. Determinar la relación entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre desarrollo personal y desempeño de los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres,2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>1. Existe relación directa entre desempeño y desarrollo de habilidades.</p> <p>2. Existe relación directa entre desarrollo de habilidades y desarrollo personal.</p> <p>3. Existe relación directa entre desarrollo personal y desempeño.</p>	Desarrollo de habilidades	<p>Comunicación oral</p> <p>Motivación emocional</p> <p>Componentes metacognitivos</p>	
			Desarrollo personal	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Liderazgo</p> <p>Autoconfianza</p>	<p>Diseño de investigación: no experimental</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la característica del Coaching en los Colaboradores de Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martín de Porres, 2021.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

CASI NUNCA	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Te disculpas y retractas cuando efectúas un error, evitando justificarte o defenderte					
2	En la empresa, existe un orden establecido para realizar correctamente sus labores					
3	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto					
4	A pesar de las dificultades la empresa me brinda un espacio permanente de aprendizaje					
5	Cómo colaboradores se sienten muy capaces para poder cumplir con las actividades asignadas					
6	Con qué frecuencia las dificultades de sus compañeros de trabajo se tratan teniendo en cuenta capacitaciones					
7	Consideras que en Grupo Santa Cruz S.A.C. hay una buena comunicación de parte de los jefes hacia sus colaboradores					
8	Su jefe le explica de forma clara sobre las actividades a realizar					
9	El Grupo Santa Cruz S.A.C. Te brinda motivación emocional durante tu periodo de trabajo					
10	Cuando realizan un trabajo bien hecho la empresa lo reconoce, valora o recompensa					
11	Cuando algo no me sale o es difícil, insisto y busco la forma de solucionarlo					
12	Suelo hacer un seguimiento de mis progresos laborales y si es necesario, cambio mi forma de trabajo					
13	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
14	Haciendo tu trabajo de manera excelente te sientes bien contigo mismo					
15	Cree usted que el liderazgo es determinante en el desarrollo de una empresa					
16	Con qué frecuencia propone sugerencias a sus superiores					
17	Puede asumir nuevas responsabilidades laborales y adaptarse con facilidad a las mismas					
18	Puede manejar cualquier situación que se le presente por más compleja que le parezca					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Entrevista

Análisis de la entrevista a las tres personas expertos.

Primera pregunta

¿De qué manera se puede evaluar el desempeño de los colaboradores en el rubro de construcción y ferretería?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que nuestros colaboradores están divididos en diferentes áreas entre ellas: administrativo, despacho, ventas, almacén y maquinas. El desempeño viene teniendo un punto normal, queriendo como empresa que sea el óptimo.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que la forma de evaluar de los colaboradores en su desempeño es de saber si tiene conocimientos sobre los productos que se venden en la empresa, la responsabilidad en el trabajo, su habilidad y eficiencia.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores es imprescindible en cualquier compañía. Conocer cómo medir su productividad para que los resultados se ajusten lo máximo a la realidad y contar datos fiables, resulta importantísimo.

Segunda pregunta

¿Cómo ayuda el conocimiento a lograr un buen desempeño en el trabajo?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que el conocimiento es de suma importancia para el óptimo desempeño en el trabajo, ya que nos ayuda a tener las herramientas para poder lograr una labor de excelencia.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que si un empleado o trabajador tiene el

suficiente conocimiento podrá desempeñar las tareas de manera adecuada y alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Si algunos de estos aspectos no están claros, es muy probable que los empleados no rindan bien, ya que siempre tendrán dudas cada vez que quieran llevar a cabo un procedimiento.

Tercera pregunta

Cree usted que hoy en día, una empresa que no tiene comunicación efectiva con el personal, ¿Corre algún riesgo?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que Si, porque el continuo dialogo con los colaboradores permite un buen funcionamiento de la empresa, ya que nos ayuda a conocer las diferentes opiniones, sugerencias y soluciones para un problema o inconveniente que puede ser perjudicial a la misma.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. cree que una empresa que no tiene una buena comunicación corre riesgo de crear un clima laboral desfavorable y baja su rendimiento de productividad y eficiencia.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. Cuando existe una mala comunicación, como consecuencia, se genera un bajo rendimiento laboral. El rendimiento se mide en productividad, y la falta de comunicación da lugar a pérdidas de tiempo esperando instrucciones o tiempo perdido al tener que rehacer el trabajo debido a la falta de entendimiento.

Cuarta pregunta

¿Qué habilidades cree que hacen más eficaz y eficiente a los colaboradores en las tareas que realizan?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que Los colaboradores deben ser más proactivos, con esto se anticipan ante los inconvenientes que se pueden generar, ya sea en el área de ventas con los distintos clientes a los que tienen que manejar, o en máquinas, ante los problemas técnicos que pueden ocurrir en ellas.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que Las habilidades que hacen más eficaz y eficiente de los colaboradores son las de tener empatía, saber escuchar, tener optimismo, confianza y ser flexible.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que las habilidades que hacen mas eficaces a los trabajadores son: Empatía, saber escuchar, liderazgo, flexibilidad, optimismo, confianza y capacidad de comunicación.

Quinta pregunta

¿Cree que el liderazgo es importante para el desarrollo personal dentro de la empresa?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. afirmo que una empresa con un buen líder apoya en la superación en el ámbito laboral, y esto ayuda en el objetivo de la empresa. El buen líder tiene que saber motivar a sus colaboradores para que realicen su trabajo de la mejor manera para el beneficio de ellos y de la empresa.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. afirmo que es importante el liderazgo para el desarrollo personal porque nos permite liberarnos de ideas impuestas y a la vez desarrollar nuestras propias ideas y metas.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que Un verdadero líder establece una meta en común, inspira a su equipo de trabajo, los reta a trabajar por objetivos y siempre avanzar, su principal misión es que los demás busquen alcanzarlo y si es posible superarlo; un líder no tiene miedo a su competencia, al contrario, trata de mejorar constantemente.

Sexta pregunta

Para usted, ¿Qué impide el desarrollo personal de los colaboradores?

La Srta. Lady Diana Sedano De la Cruz DNI: 44590073 como sub gerenta del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que la principal razón es el pesimismo ante las situaciones que se presenten y la falta de compromiso con la empresa donde laboran.

Asimismo, el Sr. Amador Ayala Sedano con DNI 09739508 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. manifestó que lo que impide el desarrollo personal son la ausencia de trabajo en equipo y jefes que no lideran, falta de comunicación, desconfianza y no adaptarse a los cambios.

Por último, el Sr. James Inga López con DNI: 74600104 como supervisor del Grupo Santa Cruz S.A.C. expreso que lo que impide el desarrollo personal es: la ausencia de confianza entre los integrantes del equipo, el temor al conflicto, la falta de compromiso, evasión de responsabilidades y la falta de atención

Yo LADY DIANA SEDANO DE LA CRUZ con DNI: 44590073 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis "El Coaching para los Colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martin de Porres,2021". De las señoritas Yanne Melissa Inga Cielo y Alexandra Madeley Luna Monja.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

Yo AMADOR AYALA SEDANO con DNI 09739508 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis "El Coaching para los Colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martin de Porres,2021". De las señoritas Yanne Melissa Inga Cielo y Alexandra Madeley Luna Monja.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

Yo JAMES INGA LOPEZ con DNI: 74600104 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis "El Coaching para los Colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martin de Porres,2021". De las señoritas Yanne Melissa Inga Cielo y Alexandra Madeley Luna Monja.

Firmo en conformidad con lo antes mencionado.

Anexo 5. Validación de instrumento de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS Título de investigación: "EL COACHING PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO SANTA CRUZ S.A.C., SAN MARTIN DE PORRES, 2021". Apellidos y Nombres del investigador: Inga Cielo, Yanna Melissa y Luna Monja Alexandra Madeley Apellidos y Nombres del experto: Carranza Estela, Teodoro						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE NO CUMPLE OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Coaching	Desempeño	Comportamiento	Te disculpas y retrajas cuando efectúas un error, evitando justificarte o defenderte		X	
			En la empresa, existe un orden establecido para realizar correctamente sus labores		X	
			Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto		X	
		Conocimiento	A pesar de las dificultades la empresa me brinda un espacio permanente de aprendizaje		X	
			Cómo colaboradores se sienten muy capaces para poder cumplir con las actividades asignadas		X	
			Con qué frecuencia las dificultades de sus compañeros de trabajo se tratan teniendo en cuenta capacitaciones	1= Nunca	X	
	Desarrollo de Habilidades	Comunicación oral	Consideras que en Grupo Santa Cruz S.A.C. hay una buena comunicación de parte de los jefes hacia sus colaboradores		X	
			Su jefe le explica de forma clara sobre las actividades a realizar	2= Casi nunca	X	
			El Grupo Santa Cruz S.A.C. Te brinda motivación emocional durante tu periodo de trabajo	3= A veces	X	
			Cuando realizan un trabajo bien hecho la empresa lo reconoce, valora o recompensa		X	
Desarrollo personal	Motivación emocional	Cuando algo no me sale o es difícil, insisto y busco la forma de solucionarlo		X		
		Suelo hacer un seguimiento de mis progresos laborales y si es necesario, cambio mi forma de trabajo	4= Casi siempre	X		
	Inteligencia emocional	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión		X		
		Haciendo tu trabajo de manera excelente te sientes bien contigo mismo	5= Siempre	X		
		Cree usted que el liderazgo es determinante en el desarrollo de una empresa		X		
Autoconfianza	Con qué frecuencia propone sugerencias a sus superiores		X			
	Puede asumir nuevas responsabilidades laborales y adaptarse con facilidad a las mismas		X			
			Puede manejar cualquier situación que se le presente por más compleja que le parezca		X	
			Fecha: 22/06/2021			

Firma del experto:



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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "EL COACHING PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO SANTA CRUZ S.A.C., SAN MARTIN DE PORRES, 2021".							
Apellidos y Nombres del investigador: Inga Cielo, Yanne Melissa y Luna Monja Alexandra Madeley							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA				
Coaching	Desempeño	Comportamiento	Te disculpas y retractas cuando efectúas un error, evitando justificarte o defenderte	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
			En la empresa, existe un orden establecido para realizar correctamente sus labores	✓			
		Conocimiento	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto	✓			
			A pesar de las dificultades la empresa me brinda un espacio permanente de aprendizaje	✓			
			Cómo colaboradores se sienten muy capaces para poder cumplir con las actividades asignadas	✓			
	Competencias	Con qué frecuencia las dificultades de sus compañeros de trabajo se tratan teniendo en cuenta capacitaciones	✓				
		Consideras que en Grupo Santa Cruz S.A.C. hay una buena comunicación de parte de los jefes hacia sus colaboradores. Su jefe le explica de forma clara sobre las actividades a realizar	✓				
	Desarrollo de Habilidades	Comunicación oral	El Grupo Santa Cruz S.A.C. Te brinda motivación emocional durante tu periodo de trabajo	✓			
			Cuando realizan un trabajo bien hecho la empresa lo reconoce, valora o recompensa	✓			
		Motivación emocional	Cuando algo no me sale o es difícil, insisto y busco la forma de solucionarlo	✓			
Suelo hacer un seguimiento de mis progresos laborales y si es necesario, cambio mi forma de trabajo			✓				
Tiene la capacidad de trabajar bajo presión			✓				
Desarrollo personal	Inteligencia emocional	Haciendo tu trabajo de manera excelente te sientes bien contigo mismo	✓				
		Cree usted que el liderazgo es determinante en el desarrollo de una empresa	✓				
	Liderazgo	Con qué frecuencia propone sugerencias a sus superiores	✓				
		Puede asumir nuevas responsabilidades laborales y adaptarse con facilidad a las mismas	✓				
		Puede manejar cualquier situación que se le presente por más compleja que le parezca	✓				
Firma del experto:			Fecha: 24/06/2021				

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "EL COACHING PARA LOS COLABORADORES DEL GRUPO SANTA CRUZ S.A.C., SAN MARTIN DE PORRES, 2021".

Apellidos y Nombres del investigador: Inga Cielo, Yanne Melissa y Luna Monja Alexandra Madeley

Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE			
Coaching	Desempeño	Comportamiento	Te disculpas y retrajas cuando efectúas un error, evitando justificarte o defenderte En la empresa, existe un orden establecido para realizar correctamente sus labores	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	X				
					Conocimiento	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto	X		
						A pesar de las dificultades la empresa me brinda un espacio permanente de aprendizaje	X		
	Competencias	Comunicación oral	Cómo colaboradores se sienten muy capaces para poder cumplir con las actividades asignadas	X					
			Con qué frecuencia las dificultades de sus compañeros de trabajo se tratan teniendo en cuenta capacitaciones	X					
	Desarrollo de Habilidades	Motivación emocional	Consideras que en Grupo Santa Cruz S.A.C. hay una buena comunicación de parte de los jefes hacia sus colaboradores Su jefe le explica de forma clara sobre las actividades a realizar	El Grupo Santa Cruz S.A.C. Te brinda motivación emocional durante tu periodo de trabajo	X				
				Cuando realizan un trabajo bien hecho la empresa lo reconoce, valora o recompensa	X				
				Cuando algo no me sale o es difícil, insisto y busco la forma de solucionarlo	X				
				Suelo hacer un seguimiento de mis progresos laborales y si es necesario, cambio mi forma de trabajo	X				
				Tiene la capacidad de trabajar bajo presión	X				
Desarrollo personal	Inteligencia emocional	Liderazgo	Haciendo tu trabajo de manera excelente te sientes bien contigo mismo	X					
			Cree usted que el liderazgo es determinante en el desarrollo de una empresa	X					
			Con qué frecuencia propone sugerencias a sus superiores	X					
Autoconfianza	Autoconfianza	Puede asumir nuevas responsabilidades laborales y adaptarse con facilidad a las mismas Puede manejar cualquier situación que se le presente por más compleja que le parezca		X					



Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
Líc. En Administración. CLAD 14501

Fecha: 26/06/2021

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

Anexo 6. Consentimiento informado



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN


EL QUE SUSCRIBE, MILAGROS SEDANO DE LA CRUZ GERENTE GENERAL DEL GRUPO SANTA CRUZ S.A.C. – DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES

HACE CONSTAR:

Que, la Srta. Yanne Melissa Inga Cielo identificada con DNI N° 75197536 y su compañera la Srta. Alexandra Madeley Luna Monja identificada con DNI N° 71332304, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración en la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, tienen la autorización para aplicar los instrumentos de recojo de información dirigidos a los trabajadores de la empresa, con respecto a su trabajo de investigación cuyo titulo se denomina "El Coaching para los Colaboradores del Grupo Santa Cruz S.A.C., San Martin de Porres,2021"

Se expide la presente a solicitud de la persona interesada, para fines que estime conveniente.

San Martin de Porres, mayo del 2021


GRUPO SANTA CRUZ S.A.C.
RUC: 20511817359
Milagros Gladys Sedano De La Cruz
GERENTE GENERAL
DNI: 63972758

MILAGROS SEDANO DE LA CRUZ

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 7: Prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	18

Tabla 8: Prueba definitiva

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	18

Tabla 9: Correlaciones de dimensiones

Correlaciones

			DESEMPEÑO	DESARROLLO _HABILIDADES	DESARROLLO _PERSONAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,503 [*]	,521 ^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,010	,008
		N	25	25	25
	DESARROLLO _HABILIDADES	Coeficiente de correlación	,503 [*]	1,000	,629 ^{**}
		Sig. (bilateral)	,010	.	,001
		N	25	25	25
	DESARROLLO _PERSONAL	Coeficiente de correlación	,521 ^{**}	,629 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	,001	.
		N	25	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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